

Universidade Federal de Santa Catarina
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
Convênio: UFSC E FAE/CDE

**TECNOLOGIA E SEGURANÇA: A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS
TECNOLOGIAS COMO FATOR ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA
NAS UNIDADES DE ENSINO PARTICULARES**

Dissertação de Mestrado

Antônio Carlos Nunes Júnior



04202321

CURITIBA

2001

Antônio Carlos Nunes Júnior

**TECNOLOGIA E SEGURANÇA: A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS
TECNOLOGIAS COMO FATOR ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA NAS
UNIDADES DE ENSINO PARTICULARES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, Área de concentração mística em conhecimento - ênfase em tecnologia educacional.

Florianópolis, dezembro de 2002

Antônio Carlos Nunes Júnior

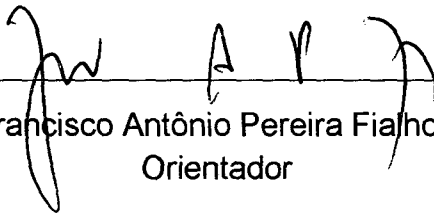
**TECNOLOGIA E SEGURANÇA: A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS
TECNOLOGIAS COMO FATOR ESTRATÉGICO DE SEGURANÇA
NAS UNIDADES DE ENSINO PARTICULARES**

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - Área de Concentração: Mídia e Conhecimento - ênfase em Tecnologia Educacional da Universidade Federal de Santa Catarina.



Prof. Ricardo Miranda Barcia, PhD.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:



Prof. Francisco Antônio Pereira Fialho, Ph.D.
Orientador



Prof.ª Christianne Coelho de Souza Reinisch Coelho, Dr.ª



Prof.ª Elaine Ferreira, Dr.ª

***Eduquem-se os meninos, e não será
preciso castigar os homens.***

(Pitágoras)

Muito obrigado

Este trabalho tem sido uma obra de muitos desafios e sacrifícios, acredito que pude contribuir de alguma forma, para conhecermos melhor a realidade da segurança e violência que nos cerca. Mas antes de tudo, gostaria de agradecer a Deus por este presente que é a vida.

Gostaria de agradecer também aos meus amigos que sempre me incentivaram e o apoio incessante do meu fiel escudeiro, amigo de todas as horas meu estagiário Nivaldo Gris que por muitos e incessantes dias conseguiu administrar as dificuldades inerentes ao setor demonstrando grande competência.

A Jornalista Andréa Sorgenfrei pessoa brilhante, de grande competência e amiga de todas as horas.

Agradeço também pelo companheirismo dos colegas do curso que sempre estavam pré-dispostos a ajudar no que fosse possível e que nesta breve jornada só nos fizeram crescer, pois trabalhar com segurança privada e estudar ao mesmo tempo nunca foi tarefa fácil.

Meu querido e estimado professor Fialho, gênio humilde o qual tive a honra de conhecer e ser seu aluno, em que descobri que a sabedoria e o amor é uma dádiva de Deus.

E finalmente agradecer a minha filha Luiza Nunes que me estimula a crescer, sendo a maior dádiva da minha vida em terra, a qual vou poder aprender muito mais o doce sabor da vida e do amor ao próximo.

SUMÁRIO

RESUMO	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO 1	1
1.1 A sociedade da Insegurança.....	1
1.2 A Escola como Objeto do Crime.....	5
1.3 O Enfoque desta Dissertação	6
1.4 Metodologia	7
CAPÍTULO 2	
A VIOLÊNCIA NA ESCOLA: A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS E DOS	
PROFESSORES E A SUA IMPORTÂNCIA NOS DIAS DE HOJE	9
2.1 Conceitos Básicos em Segurança e suas Atribuições	9
2.2 A Problemática da Violência	14
2.3 A Violência Vista pelos Sujeitos da Escola	18
CAPÍTULO 3	
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E A METODOLOGIA DO	
SISTEMA DE SEGURANÇA ATRAVÉS DAS NOVAS TECNOLOGIAS	27
3.1 A arte da Segurança e as suas Atribuições	27
3.2 A Metodologia e o Planejamento Empreendedor na Segurança	30
3.3 Planejamento e a Estratégia de Segurança na Instituição.....	36
3.4 As Tecnologias Empregadas no Sistema de Segurança	38
CAPÍTULO 4	
AS CONSEQÜÊNCIAS DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS COMO	
INSTRUMENTO DE SEGURANÇA NAS ESCOLAS E OS SEUS BENEFÍCIOS	51
4.1 Resposta e Eficiência do Sistema de Segurança	51
4.2.1 Aumento da Segurança e a Satisfação do Cliente	55
CONCLUSÃO	61
REFERÊNCIAS	64

RESUMO

NUNES JÚNIOR, Antônio Carlos. **Tecnologia e segurança: a importância das novas tecnologias como fator estratégico de segurança nas unidades de ensino particulares**. Florianópolis, 2001. 190f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção - área de concentração: Mídia e Conhecimento - ênfase em Tecnologia Educacional) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

O contexto da violência que se apresenta nos dias de hoje seja ela nas ruas, nas praças ou nas escolas, nos traz grandes preocupações sobre a questão da segurança. Avaliando conceitos sobre segurança empresarial e explorando as tecnologias voltadas para segurança, poderemos elaborar um plano estratégico voltado exclusivamente para a segurança escolar. Com uma equipe de segurança profissional aliada a uma metodologia tecnológica eficiente, poderemos apresentar idéias sobre sistemas de segurança física e patrimonial que possa atender as expectativas do cliente que consideramos serem pais e os alunos da instituição. Com o plano em ação, poderemos ao lado da equipe pedagógica, conscientizar e praticar a arte da cidadania com os alunos, para tentarmos diminuir o colapso social que se apresenta em nosso país.

Palavras-chave: sociedade; segurança; estratégia; tecnologia.

ABSTRACT

NUNES JÚNIOR, Antônio Carlos. **Tecnologia e segurança: a importância das novas tecnologias como fator estratégico de segurança nas unidades de ensino particulares**. Florianópolis, 2001. 190f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção - área de concentração: Mídia e Conhecimento - ênfase em Tecnologia Educacional) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

The violence we have to cope nowadays on the streets, squares and even in schools, worries us a lot about the school security system. Evaluating concepts about company security and exploring technologies relating to security, it is possible to elaborate an exclusive strategic plan directed to school security. With a professional security team associated with an efficient technological methodology, we can present ideas about physical and property security systems that could be able to satisfy our clients: parents and students of our institution. Putting this plan into action, with the support of the pedagogical team, we can make the students aware and we can practice the citizenship, trying to reduce the social collapse we have in our country.

Key words: society; security; strategic; technology.

CAPÍTULO 1

1.1 A Sociedade da Insegurança

Falar sobre crimes em nossa época é como procurar discorrer sobre a água da chuva estando sob um temporal. Todo mundo vê o temporal e constata o que ele desencadeia; todo mundo percebe também a sua intensidade. Não é preciso explicá-lo, já que para onde quer que se olhe, a tempestade dos crimes humanos está lá, inundando e destruindo tudo em baixo.

Furtos, roubos, seqüestros, torturas, homicídios, infanticídios, genocídios, estupros, latrocínios... Essas palavras estão tão integradas no nosso dia-a-dia que nem mais percebemos o horror que expressam.

Segundo DURKHEIM (1999), no início do século o crime já era um fato normal em qualquer sociedade. Apesar de óbvia, já que crimes sempre ocorreram em todas as sociedades e em todas as épocas, a afirmação costuma chocar e "acordar" as pessoas que imaginam ser o papel da polícia "acabar" com o crime e a violência.

A segurança é responsabilidade de todos, como diz o artigo 144 da Constituição Federal. Assumir responsabilidade depende não somente de cuidados pessoais mas, eventualmente de profissionais para proteger vidas, salvaguardar patrimônio e garantir a ordem em espaços privados.

Contudo o objeto do nosso trabalho enfoca o meio escolar, mais especificamente as escolas particulares e a segurança de seus alunos, pais e funcionários como um todo.

Afinal todas as crianças conforme afirma BRAUDEL (1999) têm direito de crescer em segurança, num clima de tranquilidade, sem medos e receios.

O contexto da segurança no meio escolar é ainda muito pouco difundido, na verdade não existe ainda nenhuma literatura ou obra específica sobre este assunto tão importante. Uma vez que a escola é, na verdade a segunda casa, tanto para nós,

profissionais do ensino, quanto para nossos filhos, os quais passam grande parte do tempo dentro da escola. Percebe-se então a importância de discutirmos idéias, estratégias e uma nova consciência de segurança para a realidade que nos afronta.

Com enfoque da criminalidade no ensino, esta dissertação levantará questões pertinentes sobre segurança, tecnologia e gestão pedagógica na segurança escolar. Percebendo as origens da criminalidade e as atribuições da segurança pública nos dias de hoje, poderemos traçar um planejamento estratégico de segurança no meio escolar eficiente e seguro.

Planejar e possuir uma metodologia de segurança é fundamental, como afirma GOLDEMBERG (1999). Este planejamento tem por objetivo estabelecer um conjunto de providências a serem tomadas para evitar que uma situação vigente, satisfatória do ponto-de-vista de segurança, venha a sofrer alterações futuras, que ponham em risco as pessoas e os bens que desejam preservar.

Hoje, aliar as novas tecnologias e explorá-las como instrumento de segurança pode sedimentar uma corrente com elos soltos por interesses políticos e partidários.

Uma pesquisa recente apontou a insegurança como principal problema para 70% da população brasileira e o desemprego apareceu em segundo lugar com 28%. O resultado não surpreende, diante da elevação nos índices de violência urbana registrado nos últimos tempos. (ADORNO, 2000).

A violência urbana constitui uma preocupação recorrente e inescapável senão inconstante de insegurança. Jovens estão matando cada vez mais com modernas armas de fogo. O Brasil de hoje, famoso no mundo por causa das mortes violentas de crianças e adolescentes, ressoa os ecos da história, como sugere BURKE (1999).

A evolução da pobreza nas últimas décadas não sustenta a tese que explica o aumento da criminalidade apenas pela miséria. Nos últimos quinze anos, os índices registrados nas favelas do Rio de Janeiro mostram que o percentual de pobres que optam pela carreira criminosa é baixo. Curiosamente, dados da UNESCO (2000) revelam que as maiores taxa de mortes violentas foram observadas nos estados mais

produtivos e ricos do país, como o Rio de Janeiro e São Paulo. Conseqüentemente, as menores taxas foram encontradas entre os mais pobres, como Maranhão, Bahia e Ceará – famosos pelos meios primitivos e espetaculares de resolver os conflitos interpessoais, tal como contam a história e as lendas brasileiras.

Em nossas grandes cidades, os adolescentes estão sendo assassinados por outros jovens da mesma idade. Ainda segundo dados da UNESCO (2000) 70% das mortes violentas no Brasil atingem adolescentes entre 15 e 17 anos. Na faixa de idade que vai até os 14 anos, os acidentes de trânsito respondem pela maioria das mortes violentas, mas entre os jovens de 15 a 18 anos de idade, as armas de fogo são instrumentos de 43% do número total de mortes, seguido dos acidentes de trânsito (24%) e outros tipos de armas (11%). Grupos de extorsão, compostos muitas vezes por policiais corruptos, tornam-se grupos de extermínio. Quadrilhas de traficantes e assaltantes usam métodos semelhantes, de modo que a luta pelo poder entre elas leva à morte os seus jovens "laranjas".

Percebe-se então a dificuldades de se confrontar as hipóteses segundo as quais as causas da violência urbana são sócio-econômicas ou policiais-judiciais. Ambas estão na origem dos problemas – sendo amplificadas pelo tráfico de drogas e os exemplos de corrupção entre as elites – contra os quais se exigirá a adoção simultânea de medidas de cunho social, econômico e policial-judicial.

O fato de serem baixos os índices de violência em algumas das áreas mais pobres do país revela o equívoco de quem indica a pobreza em si como o motivo da violência. Na verdade, observa o documento da ONG, a evidência aponta para os sentimentos de injustiça e exclusão social, associados à desigualdade de condições de vida contrapostas diretamente nas cidades. Vive-se hoje o resultado cumulativo do processo de migração rural-urbana forçada com destino a áreas urbanas caóticas e miseráveis, no curso do qual romperam-se elos sociais básicos e acentuou-se a visibilidade do contraste entre padrões de vida.

A sensação de *apartheid* social é inevitável quando se tem, de modo transparente nas cidades, um país com renda per capita situada no grupo do terço mais rico do mundo e uma das mais perversas distribuições de renda do planeta.

Tal desigualdade e sua percepção são reforçados pelos níveis baixos de quantidade e qualidade nos equipamentos e serviços colocados a disposição pelo setor público à população mais pobre (lazer, educação).

É natural que os policiais que se mostrem competentes e busquem como prêmio fugir justamente de sua área de competência!

O círculo vicioso cresce quando chega no campo judicial. Enquanto as reformas dos códigos penal e processual e na justiça vão caminhando lentamente, permanece a desigualdade até entre os criminosos.

Poderíamos dizer que "o cálculo de custo-benefício sugere a racionalidade da adesão" ao crime. A "oferta se torna infinitamente elástica" e, como a ocupação repressiva permanente de todo o espaço urbano é impossível, mesmo o êxito de incursões policiais isoladas bem sucedidas tende a ser rapidamente revertido após seu término.

A via é de mão dupla. A violência urbana, de seu lado, afeta negativamente a economia. Exemplo óbvio disto está no desperdício de recursos materiais e humanos empregados na segurança. Assim como nas perdas de turismo.

Contudo, requer-se a combinação de maior eficácia e justiça na aplicação das leis com políticas diretamente voltadas à melhora da qualidade de vida nas áreas urbanas deterioradas. Como na atual guerra internacional contra o terrorismo, também será essencial apertar os circuitos por onde circula o dinheiro do crime. O que não se pode fazer é esperar que, em algum momento do futuro, um suposto retorno mágico do crescimento sustentado elimine, natural e gradualmente, a desigualdade e a violência urbana.

Uma das barreiras a transpor é o desalento e a descrença da população quanto à cura do desequilíbrio social. Neste contexto, talvez exemplos de resultados positivos de esforços concentrados de ação pública e privada, em alguns locais, possam servir de demonstração ao país de que é viável a erradicação da violência urbana.

1.2 A Escola como Objeto do Crime

Descobrir estratégia para evitar e prevenir a violência nas escolas não é uma preocupação exclusiva dos educadores brasileiros. Em diversas partes do mundo, especialistas estão buscando soluções para evitar a proliferação das discussões, das agressões físicas e dos atos de vandalismo nas escolas. (AVANCINI, 1997)

Algumas estatísticas ajudam a compreender porque tanta gente está preocupada com o crime na escola. Uma pesquisa da Universidade de Brasília - 1980, realizada a pedido da Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação, mostra que as agressões a alunos, professores e funcionários são mais freqüentes na rede pública do que na particular: quase 20% dos alunos da 8. série do ensino fundamental e da 3. série do ensino médio disseram ter presenciado ou vivido situações de violência onde estudam.

O estudo da UNB também mostrou que quanto mais violenta a escola, pior o desempenho dos alunos no Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB) do Ministério da Educação. "É uma situação preocupante porque a violência nas escolas atinge crianças e jovens, o futuro de um país", analisa a coordenadora de Educação da Unesco no Brasil, Dulce Borges. Mais ainda porque, "ao contrário do que se pensa, é uma situação presente tanto em países pobres quanto ricos, áreas rurais e urbanas", diz outro estudo do Escritório Internacional de Educação, UNESCO (2000).

Realizado em oito países - Jordânia, Etiópia, Malásia, Israel, Eslováquia, Guatemala, Nicarágua e Peru, o estudo analisou o impacto da violência sobre o aprendizado. Constatou o aumento da violência "em escala alarmante", com relatos, no mínimo preocupantes: 40% dos estudantes da Etiópia declararam ter repetido de ano ou abandonado a escola por causa da violência.

Consequentemente, estes levantamentos apresentam estratégias de iniciativas para identificar e atuar na raiz do problema: a maneira como as pessoas se relacionam no ambiente escolar. As estratégias variam desde campanhas em prol da

paz, inclusão de temas como cidadania e ética no currículo e realização de atividades culturais e esportivas nas escolas nos fins de semana. E, embora algumas dessas experiências apresentem bons resultados, falta atacar um ponto fundamental, na opinião da presidente do Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo (APEOSP), Maria Izabel Noronha: "Não adianta criar programas, abrir as escolas se o professor não estiver preparado para lidar com os novos problemas do mundo contemporâneo.

Também é preciso definir o que se espera da escola, pois ela não é mais o único lugar onde as pessoas têm acesso ao conhecimento, como ocorria no passado." Hoje a escola tem de enfrentar a concorrência da mídia e da Internet e todos os seus meios de informação, pois a todo momento vivemos em transformação o que pode gerar conseqüências produtivas, como negativas.

1.3 O Enfoque desta Dissertação

Por meio das informações aqui levantadas, das reflexões da conjuntura político social, dos direitos humanos e do incremento da tecnologia no fator segurança, esta dissertação propõe uma pequena contribuição na construção de uma escola transformadora e consciente de suas responsabilidades e atribuições no contexto da segurança pública e de cidadania. Longe da pretensão de chegar a respostas conclusivas e definitivas, a intenção é sobretudo realçar o comprometimento tecnológico e humano que permeia o meio da segurança com um todo.

Optamos levantar subsídios de ordem humana e tecnológica que venha permitir uma perspectiva de muitos projetos nesta área tão delicada que é a segurança escolar. No meio administrativo, a gestão da segurança tem peso e estudo profundo, todavia a realidade de hoje nos torna críticos, pois são tantos os detalhes e implicações da segurança, que se torna cada vez mais importante e complexo este segmento, seja ele da origem que for.

Segundo NOGUEIRA (1991), a segurança é a mais constante preocupação do homem. As várias teorias desenvolvidas pelos psicólogos afirmam que o homem busca, antes de tudo, segurança, pois o medo é a sua mais forte emoção.

Nestes conceitos, o medo modifica o comportamento humano e até os desejos naturais de alimento e sexo são asfixiados por este sentimento.

Portanto, com o levantamento sociológico e o estudo profundo e científico do comportamento humano, a intenção desta dissertação se propõe em suas prioridades tais como:

- fazer um breve diagnóstico da criminalidade versus segurança pública.
- estudar novas tecnologias que podem contribuir para o aumento da segurança privada.
- aprendermos o significado de um plano estratégico aliando a ferramenta tecnológica e o ser humano.
- aplicar uma metodologia de segurança coerente e eficaz no âmbito escolar.

1.4 Metodologia

A metodologia deste trabalho está dividido em quatro partes: a primeira faz um levantamento bibliográfico da criminalidade e o papel da segurança pública em nosso país. A segunda, consiste em estudar a arte do planejamento como fator empreendedor no sucesso da segurança privada. Percebe-se como é importante esta parte devido ao fator que a segurança nunca será efetiva sem um planejamento cuidadoso.

A terceira etapa levanta as conseqüências das novas tecnologias como instrumento de segurança e como poderiam ser aplicadas nas escolas privadas. Contudo, é importante afirmar que o objeto específico deste estudo é focar este levantamento bibliográfico em escolas particulares pois, além de características próprias, possuem mais meios financeiros de propor um plano de segurança independente da pública.

E por último, os benefícios que esta tecnologia, aliado há um plano estratégico, pode contribuir para o aumento da satisfação dos clientes (pais, alunos e funcionários) no âmbito escolar.

Sendo a própria escola que, por meio dos clientes recebem recursos financeiros, oriundos da prestação de serviços pedagógicos e outros, é fundamental explorarmos o que a implantação de uma contingência de segurança pode trazer a todos que fazem da escola o seu meio, seja de geração de empregos ou de educar cidadãos.

CAPÍTULO 2

A VIOLÊNCIA NA ESCOLA: A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS E DOS PROFESSORES E A SUA IMPORTÂNCIA NOS DIAS DE HOJE

2.1 Conceitos Básicos em Segurança e suas Atribuições

O problema da violência nas escolas, como quase sempre acontece com qualquer tema relacionado ao crime, existe basicamente, segundo ESPÓSITO (1996), duas posturas distintas, ainda que não necessariamente opostas: uma repressiva e outra comunitário-preventiva.

A primeira postura, interage na contratação de segurança privada ou na presença ostensiva de policiais dentro das escolas, revistando alunos, instalando sistema de monitoramento, como câmeras de vídeo e detetores de metais.

A outra, diz respeito a gestão da direção do estabelecimento em projeto de combate a violência com os professores, funcionários, alunos e a comunidade.

Segundo CALDEIRA (1998), é difícil avaliar o quanto serão eficazes as medidas para a redução da violência escolar num contexto generalizado de violência na sociedade. As escolas não pairam no vácuo e não é possível isolá-las numa redoma de vidro, para soluções de crimes e violências.

Mas, na verdade, onde estão as reais causas da violência escolar, da violência familiar e da violência social como um todo? Segundo GOLDEMBERG (1999), há quem atribua os mais diversos fatores como causa da violência: ignorância, pobreza material, carência cultural, desigualdade social e regime capitalista.

A verdadeira causa da violência, segundo LORDELLO (1998), não é veiculada pelo saber convencional, mas sim ocultada por motivos ideológicos de interesse dos sistemas sociais dominantes em obscurecer a verdade.

A violência desenvolvida no ambiente escolar acaba reproduzindo a própria violência existente no seio da sociedade.

Um ato de agressão na escola, um comportamento desviante, é sempre sintoma transportado para as escolas e não uma doença aí adquirida.

Muito mais comum, todavia, são os pequenos atos de violência cotidiana ou "incivilidades" e quase nunca chegam ao conhecimento das autoridades escolares ou policiais: pixações de paredes, depredações, assédio sexual, racismo, ameaças de agressão ou extorsão, pequenos furtos e por aí fora.

Portanto, percebe-se como é complexo as origens e o trabalho da redução de crimes no âmbito escolar. Fazer uma aprofunda reflexão em todo o mundo acerca da violência múltipla, na família, na escola, enfim, no nosso meio, se faz fundamental para convivermos com mais paz e harmonia.

Para podermos combater a violência é preciso, antes de mais nada, reunirmos informações e levantamento de dados e atribuições dos órgãos governamentais da segurança pública e social do nosso estado.

Com vários estudos no meio sociológico sobre a violência, cabe neste trabalho conhecermos também qual o papel que desempenha a segurança pública e seus conselhos, pois o papel da escola nos fundamentos da educação está muito bem definida, porém cabe conhecermos o papel de cada órgão governamental, para podermos delinear nossos objetivos e parcerias fora do âmbito escolar.

Segundo a Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), criada pelo Decreto n.º 2.315, de 4 de setembro de 1997, fica assim decretado a definição de cada órgão na política de segurança do país:

- A **Defesa Social** inclui, entre outras atividades, a prestação de serviços de segurança pública e de defesa civil.
- A **Segurança Pública** é uma atividade pertinente aos órgãos estatais e à comunidade como um todo, realizada com o fito de proteger a cidadania, prevenindo e controlando manifestações da criminalidade e da violência, efetivas ou potenciais, garantindo o exercício pleno da cidadania nos limites da lei.

- A **Defesa Civil** é um conjunto de medidas que visam prevenir e limitar, em qualquer situação, os riscos e perdas a que estão sujeitos a população, os recursos da nação e os bens materiais de toda espécie, tanto por agressão externa quanto em consequência de calamidades e desastres da natureza.
- As **Polícias Militares** são os órgãos do sistema de segurança pública aos quais competem as atividades de polícia ostensiva e preservação da ordem pública.
- As **Polícias Civis** são os órgão do sistema de segurança pública aos quais competem, ressalvada competência específica da União, as atividades de polícia judiciária e de apuração das infrações penais, exceto as de natureza militar.
- A **Polícia, o Ministério Público e a Autoridade Penitenciária** devem agir interativamente em prol da segurança pública.
- A prestação de serviços públicos de segurança, em sua expressão **policial geral**, inclui o policiamento ostensivo, a apuração de infrações penais e a guarda e recolhimento.

A premissa maior da atividade de segurança pública é a sua perspectiva sistêmica, expressa na **interação permanente** dos diversos órgãos públicos interessados e entre eles e a sociedade civil organizada.

A prestação de serviços públicos de segurança engloba atividades **repressivas e preventivas**, tanto de natureza policial quanto não-policial, a exemplo, como no caso do provimento de iluminação pública.

Os serviços de segurança pública de natureza policial e não-policial devem buscar estabelecer, aperfeiçoar e manter, conjunta e permanentemente, um **sentimento coletivo de segurança**.

A **Segurança Privada** se divide em três grandes áreas: segurança do trabalho, segurança empresarial (interna das empresas) e vigilância. esta se subdivide em vigilância orgânica e vigilância patrimonial, contratada a prestadores

de serviço. Existem ainda os serviços de vigilância eletrônica, de transporte de valores, de guarda-costas e de investigação particular.

A Constituição Federal vigente, em seu art. 144, estabelece que "a segurança pública, dever do estado, direito e responsabilidade de todos", é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

- a) Polícia Federal
- b) Polícia Rodoviária Federal;
- c) Polícia Ferroviária Federal;
- d) Polícias Civis;
- 5 Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares

Na falta de uma definição expressa e inequívoca da expressão **segurança pública**, é possível aduzir, do texto constitucional, que ela seja uma condição, ou estado, que incumbe ao Estado o dever de assegurar à Nação, através do provimento de serviços prestados pelos órgãos referidos ao final do cap. do art. 144.

Advém também daquele artigo do texto constitucional que o "provimento da segurança pública", por definição semântica da expressão "segurança", bem como pela referência aos órgãos de execução citados, implique em assegurar um estado de coisas em que a Nação esteja protegida da vitimização pelo crime e pela violência, sinistros, acidentes e desastres.

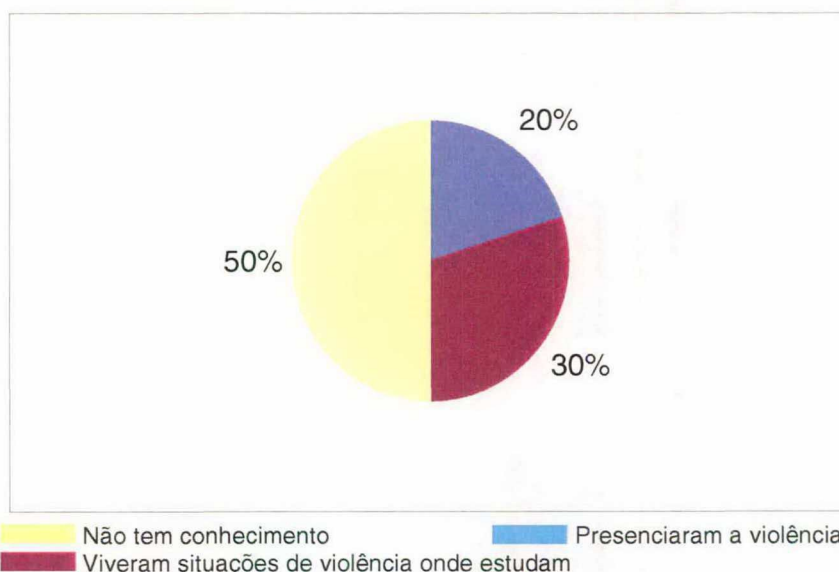
As políticas, métodos e processos que traduzem as metodologias de provimento da segurança pública, instrumentais para a materialização do preceito constitucional, são pertinente, basicamente, ao **domínio da gestão dos Poderes Executivo Federal, Estadual e Municipal**.

Conforme percebemos no tocante das leis e das atribuições da Constituição Federal, nos parece oportuno evidenciar a complexidade de definições e o papel de cada órgão no nosso país.

Como cidadão e indivíduo componente de um estado, verificamos que o meio social de toda uma conjuntura político-social é conjecturada por leis e deveres. Até na falta de uma definição da segurança pode-se ter o termo da expressão Segurança Pública, aduzir no texto constitucional, que ela seja uma condição ou estado.

Na escalada crescente da violência, conforme verificamos no gráfico abaixo, percebe-se que por mais que encontremos verbos para definição de segurança pública, segundo PIERANGELLI (1980), o momento é de extrema gravidade.

GRÁFICO 1 - PESQUISA SOBRE VIOLÊNCIA ENTRE ALUNOS DE 8.^a SÉRIE DO ENSINO FUNDAMENTAL DA REDE PÚBLICA DE BRASÍLIA- 1998



FONTE: UNB - Coordenação Nacional dos Trabalhadores em Educação

Contudo, esta escalada da violência tem sido acompanhada de uma crescente campanha contra a violência, independente de sua origem ou estado. No primeiro momento observa-se a própria comunidade sendo a precursora de movimentos de antiviolência e reivindicações de maior estrutura e apoio da segurança pública.

Hoje, este fato é muito observado em qualquer região ou estado. Isto evidência, segundo GUERREIRO (1988), que a violência intensa e continuada tende a difundir na população a desproteção e fragilidade, com crescente descrédito na capacidade do estado em controlar a criminalidade.

Portanto, conforme afirma PAIXÃO (1983), encaminhar soluções para redução da violência que ameaça a sociedade é uma ação de cidadania justa, plena e de direito, mas que deve ter o compromisso do Ministério da Justiça para com a comunidade, propiciando ações efetivas e contundentes no que se refere a segurança e antiviolença nas cidades.

2.2 A Problemática da Violência

A violência é a força bruta contra alguém. Quem pratica a violência é burro, covarde porque somos seres humanos e a única coisa que nos diferencia dos animais é a capacidade de pensar e de falar.

Se nós temos a capacidade de usar palavras, para que usar a força bruta ?

É isso que as pessoas precisam entender. (Renata Aguirre, aluna da 8.^a série da Escola Municipal Antonio Cornelsen de João Paulo).

A questão da violência e as violações dos direitos humanos no Brasil, especialmente as que atingem a vida e a integridade física dos indivíduos, têm sido amplamente divulgadas na sociedade em geral, aparecendo com bastante ênfase nos meios de comunicação de massa e, segundo as pesquisas de opinião pública, constituem-se em uma das maiores preocupações da população nas grandes cidades.

O interesse dos meios de comunicação por esta temática encontra sua maior justificativa em dados estatísticos bastante alarmantes. Nos últimos 15 anos, como informa CALDEIRA (1998), os homicídios triplicaram no Brasil. Matam-se 50% mais jovens em São Paulo do que em Nova York, sendo esta uma das cidades mais violentas entre as de países desenvolvidos. Afirma ainda que o assassinato tem sido a principal causa de morte de adolescentes do sexo masculino em São Paulo - em cada 100 mil adolescentes paulistanos, 88 foram assassinados no ano anterior.

É esse Estado que também apresenta a maior taxa de mortalidade entre policiais e civis e a prática da tortura é sistematicamente empregada em interrogatórios nos distritos policiais, segundo ADORNO (2000).

BENEVIDES (1996) afirma que esta realidade serve para desmascarar a imagem tradicional de que o brasileiro é "um povo sentimental, ordeiro e pacífico".

Hoje, a violência, estampada nos grandes centros do país, comprova que a sociedade brasileira é extremamente violenta, e esta se apresenta sob diferentes formas de manifestações. Por isto, para TELLES (1999), é mais fácil se falar de violências no plural, ou seja, a violência urbana, a policial, a familiar e a escolar.

Estas, no entanto, não são características apenas da sociedade brasileira. Outras sociedades da América Latina e da América Central também vivem experiências de elevadas taxas de violações dos direitos humanos. Entre estas, a violação do direito à vida é muito freqüente, como é o caso do Peru, da Colômbia, da Bolívia, de El Salvador e da Guatemala, segundo dados de ADORNO (2000).

Apesar da violação dos direitos humanos no Brasil, este tema não conquista espaço para um debate social mais amplo, com maior clamor público. Os protestos e as manifestações têm sido muito localizadas e pontuais, a exemplo dos assassinatos mais recentes de jovens de classe média em bares e restaurantes das grandes cidades.

Neste quadro merece destacar que boa parte da população brasileira que sofreu alguma forma de agressão, parece desconhecer as formas, os mecanismos de reparação ou desacreditar nas instituições públicas. A maioria da população não procura a justiça para reclamar a violação dos seus direitos. Pesquisa recente, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (1999) mostra que metade da população pesquisada declarou ter-se envolvido em algum conflito, mas que afirmou não ter ido à justiça. E mais de 50% dentre essas pessoas afirmaram fazer justiça "por conta própria", o que de certa forma, reforça a necessidade dessas pessoas resolverem seus problemas de modo individual e privado.

Esta forma da população tentar resolver ou reparar violações não contribui para o avanço da democracia, uma vez que não são priorizados os mecanismos de atendimentos públicos, mas aqueles que atendem parte da população.

Na opinião de CALDEIRA (1998), a privatização da segurança não é uma alternativa à segurança pública deficiente e, conseqüentemente, não é remédio para a violência. Ela pode oferecer aos que pagam a ilusão de proteção. Afirma ainda que num

país com o grau extremo de desigualdade social como o Brasil, a difusão da segurança privada tende a ser mais um sistema perverso de aprofundamento dessa desigualdade.

Portanto, a criminalidade violenta distribuí-se iniquamente. "Os moradores dos bairros pobres são sabidamente as maiores vítimas da violência das grandes cidades brasileiras, enquanto os mais ricos são os que vivem nos locais mais seguros".

O abandono do espaço público e a proliferação de espaços fortificados privados para uso coletivo também não resolvem a questão da violência, como é o exemplo dos condomínios fechados que desenvolvem práticas sistemáticas de revistas nos empregados, nas portarias dos prédios. Estas são medidas muito mais de controle e de exclusão social do que de segurança ao conjunto daquela população.

Na verdade, ao adentrarmos na questão da violência percebemos, como coloca BENEVIDES (1996), que "inexiste vontade política" para enfrentar os diferentes tipos de violência, bem como "inexiste uma tomada de consciência da sociedade de que ela é responsável", ou seja, de que o problema da violência tem raízes econômicas, sociais e culturais; que diz respeito aos governos e aos políticos, mas também às famílias, às escolas, às igrejas, às empresas, aos sindicatos e associações de profissionais, aos meios de comunicação e à sociedade civil.

Esta posição vem ao encontro dos estudos de GUERREIRO (1988) e PETER (1999) onde citam que a violência é hoje uma questão mundial, pois afeta as grandes metrópoles, inclusive as dos países de Primeiro Mundo. Afirmam ainda que é considerada um problema de utilidade pública e que usar apenas a repressão não funciona.

Estes pesquisadores, ao investigarem as causas da violência, evidenciaram vários fatores que a determinam: desemprego, renda, escolaridade, religião, cor e desestrutura familiar, entre outros.

Esta compreensão sobre as causas da violência é também referendada por ESPÓSITO (1996) ao enfatizar que são várias as explicações que têm sido utilizadas sobre o fenômeno da violência. Uma delas é calcada nas determinações sociais e

econômicas onde grande parte das interpretações busca explicar o aumento da violência urbana e juvenil, baseada na determinação e na crise social e econômica.

Esta multiplicidade de fatores torna a problemática da violência muito mais difícil de ser combatida uma vez que, pela sua complexidade, requer definição e implementação de políticas públicas sociais nas áreas básicas, destinadas ao atendimento de todos os cidadãos. Mas, no Brasil, o que se tem assistido, além da ausência de políticas nesta direção, é a vivência de práticas sistemáticas de violência e de violação de direitos praticadas pelo próprio Estado. Isto ocorre quando este não garante aos cidadãos os direitos que lhes são assegurados constitucionalmente.

Em relação a educação, especificamente, a problemática da repetência e da evasão escolar vem permeando o sistema há várias décadas. Esta é uma demonstração de que o Estado, além de não ter garantido a universalização da escola pública para todos os cidadãos, também não consegue garantir aos que nela ingressam a sua permanência com qualidade.

Segundo BARRETO (1996), ano após ano, muitos dos repetentes deixam a escola, diminuindo o número dos que conseguem chegar até a 8.^a série do Ensino Fundamental, enquanto outros continuam a freqüentá-la pela merenda, pela convivência e por um pouco de esperança de que alguma coisa melhor possa acontecer a eles.

Embora saibamos que as origens do fracasso escolar também encontram explicações no interior da escola, sabe-se que é resultante de um conjunto de determinações político-sociais, onde as definições e a vontade políticas têm maior peso.

A não garantia pelo Estado do acesso à escola pública à todos, desencadeia novas modalidades de exclusão social pelos mecanismos de seleção que o sistema educativo aplica. Esta seletividade se estabelece entre quem tem acesso à instituição escolar e os que são excluídos, estratificando e segmentando os cidadãos: dentro os que sabem, os que têm cultura, e fora os que não têm, conforme afirma ESPÓSITO (1996).

Portanto, este processo de exclusão faz com que a maioria da juventude não tenha participação nem política, nem na produção econômica, social e cultural, por não ter acesso à educação básica. Daí o caminho do crime que, muitas vezes, apresenta-se como um fator para a frustração social.

As manifestações de violência também aparecem nas relações entre as instituições públicas e os seus usuários. Geralmente, estas instituições são estruturadas com base em modelos de organização privada, patrimonial, com características de gerenciamento autoritário. Nestes casos, não prevalecem o atendimento ao público, no sentido do bem coletivo, e a escola também reproduz este modelo.

O que nos parece bastante grave, além da violência em si, é o fato de que as várias formas de violência, produzidas no cotidiano da sociedade parecem não mais indignar a população brasileira. É como se a mesma fosse "aceita" por todos, a tal ponto que a população convivesse com esta realidade sem maiores traumas. A própria vida parece não ter maior significado, chegando ao ponto de ser banalizada. Matar ou morrer não faz a maior diferença.

Este quadro de violência e a falta de indignação da população em relação a esta problemática, apresenta grandes contradições sócio-econômicas e, conseqüentemente, detém elevadas taxas de criminalidade e de violação dos direitos humanos. Partindo da compreensão de que as contradições sobrepõem o conjunto da sociedade e se manifestam no interior da escola, resolvemos aprofundar e explicitar essas relações. Estes foram portanto, os principais motivos que nos levaram a explorar a violência e seus predicados neste capítulo.

2.3 A Violência Vista pelos Sujeitos da Escola

Para podermos entender melhor a problemática dos jovens e a relação destes com a violência no sentido mais amplo, procuramos analisar alguns estudos que tratam da questão da violência, aluno e escola, destacando as pesquisas realizadas por

PERALVA, e (ESPÓSITO, 1996). Estes autores focalizam o jovem em determinadas práticas de violência, inclusive com ele próprio, como é o caso dos surfistas ferroviários na Cidade do Rio de Janeiro.

Uma das características desses jovens surfistas, destacada com grande ênfase nestes estudos, é a emoção dos mesmos ao infringirem normas e a necessidade de enfrentarem o medo, principalmente o da morte, que é uma realidade muito próxima da população de baixa renda de grandes cidades, como o Rio de Janeiro e São Paulo.

Assim, uma das razões apresentadas pelos surfistas ferroviários para desenvolverem esta prática, é justificada pela emoção. A mesma está relacionada a dois elementos: o medo da prova e o prazer na superação do medo. O jovem, ao conviver com a realidade do risco e de medo, tenta superá-los utilizando estratégias de vivências perigosas, como é o caso desses surfistas.

No nosso estudo, como afirma PERALVA (1995), a convivência com a violência é confirmada pela maioria dos entrevistados, sendo que 90% dos pesquisados afirmaram já terem sido vítimas de alguma forma de violência, manifestada sob diferentes formas de agressão: física, moral e sexual, embora o significado da agressão moral não fique explícito nas respostas dos entrevistados.

Foi a partir destes dados, que o pesquisador definiu um modelo de comportamento dos adolescentes para reproduzir, no interior da escolas, alternativas para tratar com este tipo de situação.

Assim, para os alunos, violência representa agressão física, simbolizada pelo estupro, brigas em família e também a falta de respeito entre as pessoas.

GUERREIRO (1988) chama a atenção também de que, "violentar é romper a liberdade e os direitos do cidadão. É alguém que passa dos limites e invade a privacidade do outro. É a falta de solidariedade e o desrespeito aos direitos dos humanos. É a agressão física, psicológica, sexual e moral".

Para diretores, coordenadores pedagógicos e professores, a percepção da violência se apresenta com mais freqüência. Da mesma forma acontece com o

descumprimento das leis e com a falta de condições materiais da população, associando a violência, à exclusão social e ao desrespeito ao cidadão. Segundo ESPÓSITO (1996) "violência é atingir o direito do outro, o direito de viver, de trabalhar. É o descumprimento das leis em todos os sentidos. É a fome, o preconceito, o autoritarismo e a perda da dignidade".

Neste raciocínio, foi importante observar que as condições precárias de trabalho e de salários foram destacadas pelos professores como atitudes de desrespeito e de violência por parte dos governos.

É muito freqüente também a associação que os professores e alunos fazem entre as causas da violência e as condições sociais, tais como a desigualdade social, a falta de emprego, a falta de educação - esta bastante enfatizada -, os problemas familiares (traumas, motivos psicológicos) e a influência da mídia, ou seja, os filmes e os programas de televisão "que ensinam a praticar a violência".

Um dado interessante a destacar com relação à explicação da violência é a ênfase que os alunos dão aos filmes e aos programas violentos da televisão. Inclusive, este foi um aspecto muito mais enfatizado pelos alunos do que pelos professores, segundo PERALVA (1995).

Com relação ainda à mídia, existe uma associação da violência à liberação da censura pela televisão.

Portanto, defende-se a necessidade de que haja um disciplinamento. Pois, segundo a visão de PERALVA (1995) e ESPÓSITO (1996), a sociedade está corrompida nos seus valores éticos e morais e a escola também é afetada por este tipo de corrupção.

Os meios de comunicação merecem uma maior atenção por parte dos educadores, haja vista que a televisão é um veículo de comunicação que está presente em quase todas as residências de diferentes camadas sociais. Esta é uma temática que necessita de maior investigação, até mesmo para verificar se existe relação, por exemplo, entre pessoas que praticaram violências com a freqüência com que assistem programas que enfatizam estas práticas.

De certa forma, as várias explicações para as causas da violência, destacadas neste estudo, vêm ao encontro dos autores que têm estudado esta problemática, já referendados neste trabalho e, no que TELLES (1999, p.108) denomina de negação da sociabilidade. A violência é o retrato negativo da civilidade. E "é neste terreno da sociabilidade negada que talvez se tenha uma chave para compreender as relações (em negativo) entre violência e cidadania".

E ainda, esta mesma autora coloca que na nossa sociedade "os direitos não se generalizam e terminam por se transformar em privilégios de alguns".

Esta negação dos direitos fundamentais à maioria da população, na sociedade brasileira, encontra explicação no modelo econômico e social excludente, que apresenta grandes disparidades quanto ao acesso da população aos bens sociais, caracterizando-se como uma das sociedades que apresentam as piores distribuições de renda do mundo. A convivência dos indivíduos, em extrema desigualdade social, certamente é um dos fatores que muito contribui para a degradação do comportamento humano.

Como podemos perceber, há uma diversidade de conceitos e de entendimentos sobre a violência. Mas, como afirma PERALVA (1995), a definição de violência não é uma tarefa fácil, até porque, na própria teoria da violência, não se encontra resposta satisfatória no sentido de contemplar todas as variáveis que contribuem ou interferem para esta prática.

Com relação à violência praticada no interior da escola, ou seja, a violência que se efetiva na prática cotidiana e no conjunto das relações sociais do aparelho escolar, ainda são poucos os estudos que têm focalizado esta problemática no Brasil.

Muitas pesquisas têm tratado da temática da violência na escola, como os estudos de ESPÓSITO (1996) e "outros"; Eles analisam a violência a partir de questões mais relacionadas à aspectos simbólicos e, principalmente, sobre depredação e deterioração do patrimônio escolar.

Embora, neste trabalho, não tenhamos a preocupação de aprofundar estas questões, alguns dados apresentados na pesquisa de ESPÓSITO (1996), sobre as

relações entre violência coletiva, os jovens e a educação, nos chamaram a atenção e vêm referendar alguns aspectos que aparecem nas respostas dos entrevistados.

Nesta pesquisa destaca-se que em 1982, cerca de 66% das escolas estaduais da Cidade de São Paulo sofreram depredações, invasões, roubos e destruições cometidos, geralmente, nos fins de semana. E em 1990, no período de julho a novembro, ocorreram 1.732 casos de violência à escola, sendo que desse total, 35% corresponderam a depredações sem furto ou roubo.

Um dado interessante desse estudo é que entre os prédios públicos que são alvos de depredações, as escolas são as mais escolhidas pela população, cujos autores são crianças, jovens e adolescentes moradores dos bairros. Vale destacar que boa parte dessas depredações acontecem nos fins de semana e nem sempre são acompanhadas de furtos.

Acreditamos que a violência, praticada em relação ao patrimônio público, está muito relacionada à falta de conscientização da população sobre o significado do que é público, tendo em vista a forma como as instituições, geralmente, aparecem para os seus usuários.

Na maioria das vezes, a instituição pública tem muito mais uma feição de empresa privada, cujos administradores, os "donos", são os que estabelecem normas e regras de uso e dos direitos do que um patrimônio que pertence aos cidadãos, em que todos são usuários. Esta forma de privatização da instituição provoca, na maioria das vezes, reações agressivas da população, pois, ao agredir o patrimônio público, o usuário materializa a sua insatisfação em relação aos serviços prestados e aos seus administradores.

No caso da escola, é possível que este tipo de violência se manifeste como uma forma de protesto escolar e também como expressão de crítica da população aos serviços prestados, à impossibilidade do uso de suas dependências para recreação, – quando na maioria das vezes nas comunidades, a escola é um dos poucos espaços que se presta a este tipo de atividades –, ou até mesmo, como forma de revide em relação às agressões vividas no cotidiano da escola (ESPÓSITO, 1996).

Esta posição de certa forma é confirmada por muitos autores sobre a violência aqui citados. Pois, percebem a violência no âmbito escolar e de que forma esta violência se manifesta.

Algumas atitudes desenvolvidas, conforme cita PETIT (1982),

entre professor/aluno e entre os próprios alunos, não chegam a ser percebidas como violentas, como por exemplo: falta de diálogo entre os alunos e entre professores e alunos, falta de companheirismo, falta de educação doméstica, mas especialmente, pelo desrespeito dos professores para com os alunos, manifestado em suas falas: "este aluno está ferrado comigo (isto porque o aluno era indisciplinado). Este aluno não quer nada com a escola e por mim já está reprovado.

Estas expressões vêm ratificar que a cultura da reprovação na escola, tem raízes muito fortes e tem contribuído muito mais para desmotivar e excluir o aluno do aparelho escolar do que como fonte de diagnóstico para a melhoria da sua aprendizagem e do trabalho do professor. Assim, "sem desconsiderar as questões estruturais mais amplas, pode-se afirmar que a produção do fracasso escolar também tem origem no interior da escola, e um dos seus focos é a não adequação da proposta de ensino à clientela". (Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, 1996, p8).

No nosso entendimento, é uma das formas simbólicas de violação dos direitos do aluno quanto ao seu direito de aprender.

É preciso que trabalhem um novo formato de prática pedagógica, em que a escola passe a ser, de fato, local de aprendizagem, de uma nova cultura, da aprovação e da formação da cidadania, sendo a mesma entendida, como a materialização dos direitos sociais a todos os cidadãos.

Quando nos aproximamos das questões que permeiam mais diretamente as relações na escola, os resultados desse estudo mostram que existe uma diferença significativa entre a forma como os professores, coordenadores pedagógicos e diretores percebem a violência e a percepção dos alunos.

Para os educadores de forma geral, segundo RAMOS (1998), a violência se evidencia de forma mais clara, na relação entre os alunos. Estes é que são violentos e geralmente os educadores não percebem, promovendo atitudes de violência para com os alunos. É como se os professores, diretores e coordenadores pedagógicos fossem isentos de práticas violentas.

Na visão dos professores, ainda SILVA (1999), a direção das escolas é, em geral, promotora de violência, que se manifesta sob a forma de comportamentos autoritários, de poder e de superioridade. É a predominância da cultura da privatização do espaço público, ainda muito arraigada, onde os dirigentes se colocam muitas vezes como os "donos" das instituições e, conseqüentemente, os detentores do poder e das tomadas de decisões.

No entanto, percebe-se que a relação entre professor e aluno nem sempre é boa, por falta de compreensão e respeito entre os mesmos pois, segundo TELLES (1999), "há professores que não se dão respeito na classe. Em geral, não há muito respeito, por falta de respeito à idéia do outro".

Esta questão, demonstra que o conceito de autoridade está passando por profundas transformações devido, principalmente, ao crescente processo de democratização vivenciado na sociedade brasileira, onde a "idéia clássica de autoridade, originária da relação de pai para filho, de professor com o aluno, como modelo para explicação e o entendimento da autoridade política, sofreu profundas alterações nas últimas décadas". (BARRETO, 1996).

Esta crise de autoridade, cujas bases está na relação familiar, vem perpassando o conjunto das relações nas diferentes instituições da sociedade, repercutindo de forma direta na escola, a ponto de alguns professores, por não saberem enfrentar este desafio, decidirem abandonar a profissão.

Muitas vezes, ao tentar fugir dos padrões autoritários, a família não consegue estabelecer novos padrões e limites na educação dos filhos. Na fase da adolescência, a ausência de clareza, a desorientação, enfim, torna-se um

complicador para os jovens. A total liberdade que a família assegura aos seus filhos, acaba levando-os à perda de referências significativas, o que lhes complica o desenvolvimento e o amadurecimento psicológicos.

Esta problemática, de certa forma, se reproduz na escola. Segundo a Revista Veja (maio 1996, p.54) em reportagem sobre problemas de disciplina na escola, mostra que uma das principais explicações para a indisciplina é a falta de educação em casa. Quem não assimilou regras básicas de convivência social acha que tudo é permitido. Assim, alunos indisciplinados e mal educados atormentam professores e estes não apresentam condições para "controlar a bagunça que come solta dentro da sala de aula. E o que é pior: não bastassem as conversinhas, os risinhos e as guerrinhas de papel, o respeito pela figura do professor passou a ser tão raro como um nota 10 em redação".

Isto se evidencia, ao indagarmos então, de que forma a violência se manifesta na escola?

As respostas então, percebe-se são as mais diferentes: discriminação masculina em relação à mulher, na agressão física e moral entre os alunos, no desrespeito entre o professor e aluno e entre alunos, professor e direção da escola, e na falta de diálogo entre professor e aluno.

Outra causa apontada por RAMOS (1998) é que na questão da indisciplina, é que a escola parou no tempo e não incorporou no seu cotidiano tecnologias e conteúdos a que os alunos têm tido acesso. Os alunos reivindicam aulas mais dinâmicas, mais criativas e com mais novidades, mas a prática desenvolvida na maioria das escolas está calcada na aula expositiva e o uso do giz-e-lousa.

Estas percepções vêm confirmar um certo indício de insatisfação dos alunos pelo trabalho que a escola tem desenvolvido: *"a escola é coercitiva, desinteressante e não resolve os problemas imediatos. A escola não consegue cumprir seus objetivos básicos, pela própria desvalorização em que se encontra"*. (ESPÓSITO, 1996).

Esses aspectos então mostram que uma das causas de depredações, invasões, roubos e agressões à escola, podem simbolizar a insatisfação que a comunidade tem com o trabalho da escola.

Embora saibamos que as causas não se limitam aí, esses dados são muito importantes para se repensar o papel e a função da escola, especialmente, no atendimento e gerenciamento de pais alunos e professores.

CAPÍTULO 3

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E A METODOLOGIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA ATRAVÉS DAS NOVAS TECNOLOGIAS

3.1 A arte da Segurança e as suas Atribuições

Antes de iniciar a realização de um Plano Estratégico de uma entidade, é importante que se apresente o que é Planejamento estratégico, e por que esse trabalho é importante para seu sucesso.

Conforme ALMEIDA (2001) o Planejamento Estratégico é uma técnica administrativa que procura ordenar as idéias das pessoas, de forma que se possa criar uma visão do caminho que se deve seguir. Depois de ordenar as idéias, são ordenadas as ações, que é a implementação do Plano Estratégico para que sem desperdício de esforços, caminhe na direção pretendida.

O Planejamento Estratégico quando aplicado em escolas, necessita de estrutura e comprometimento pessoal. O resultado da utilização do Planejamento Estratégico quando bem aplicado nas escolas, obtém-se resultados positivos pois mesmo não sendo um setor pedagógico, tem uma papel diferencial e estrutural.

A cada aplicação ou intenção na gestão de segurança, pode-se envolver alunos, pais e professores onde sempre haverá alguma contribuição. Em função das particularidades das entidades e condições financeiras, um modelo aberto de comprometimento deve ser adaptado a realidade da escola em que for aplicado.

Embora haja uma enorme variedade de definições de planos estratégicos é fundamental para a compreensão a noção de que as decisões estratégicas são diferentes das decisões táticas.

A estratégia estabelece os parâmetros para organização em termos da definição em que ela está e a maneira pela qual competirá ou se organizará. Esta estratégia pode ser decidida em termos explícitos e até mesmo ser documentada.

Entretanto, mesmo que a organização não articule uma estratégia, não significa que não a possua.

Segundo SPENCER (2001) a estratégia pretendida pode ser a partir de levantamentos realizados pelos profissionais da direção. Através dos levantamentos, juntamente com o princípios básicos de segurança, poderão planejar políticas de áreas funcionais específicas. A estratégia revelada aparece pelo modo com que tem conduzido seus negócios através dos tempos e intenção primária de gestão empresarial.

No segmento estratégico da segurança escolar, haverá um profissional específico que ficará encarregado desta segurança, pois ele deterá toda a organização desde o planejamento até o levantamento da área crítica e a estratégia que pretende configurar no estabelecimento de ensino.

Não podemos esquecer que há a necessidade de uma abordagem analítica para elaboração de estratégias, com base num profundo conhecimento e compreensão da escola e de seu ambiente.

Sob certas circunstância, NEVES (2000), afirma que a existência de uma estratégia básica, segura e bem articulada, desempenha um papel cada vez mais importante no meio em que está inserido este planejamento.

Em um sentido amplo, como afirma BRASILIANO (2000), a segurança é uma disciplina de sobrevivência, mas em termos empresariais, significa a eliminação ou redução de certos tipos de riscos e perdas e danos aos quais a empresa pode estar exposta.

As perdas nas empresas são aquelas causadas por atos criminosos ou ocorrências danosas das perdas oriundas de desperdícios, embora ambas possam ocorrer concomitantemente numa empresa.

As causas das perdas poderão ser falhas na organização, sistemas, funções dos cargos e erros humanos pressupostamente honestos e podem ser solucionados por uma alta gerência eficiente. Entretanto estas falhas podem ser interpretadas pela segurança como oportunidades para atividades desonestas ou provocadoras de danos à empresa e conseqüentemente, devem ser enfrentadas com medidas preventivas.

A gestão de segurança deve ser um instrumento de apoio na supervisão de controle logístico e jamais um elemento repressor na administração.

Contudo, ainda NEVES (2000), qualquer esquema de segurança que se torne muito forte, opressivo, cria sua própria insegurança. As medidas destinadas a proteção podem, por exemplo, ser tão rigorosas que chegam a criar um desequilíbrio emocional entre os funcionários, gerando conflitos administrativos.

A segurança em sua importância mais ampla é um estado de equilíbrio entre risco e certeza; se fizer muitas concessões poderá resultar em anarquia; se for muito severa poderá tornar-se tirana e provocar a formação de um espírito de "revolta" no âmbito escolar. A preservação desse estado de equilíbrio é uma arte ao alcance de poucos.

Infelizmente na realidade escolar privada, muitos dos clientes "pais" solicitam segurança, mais uma boa parte considera exagero e burocrático. Para os alunos é um desafio a mais para bular o sistema e os profissionais de segurança. Enfim, são realidades diárias para a gestão da segurança continuar a sua missão de oferecer o direito de ir e vir do seu público alvo.

A segurança escolar abrange a totalidade da empresa e Conseqüentemente tem como segmentos de atuação a proteção física de pessoas e materiais, a preservação de elementos patrimoniais, o combate a incêndio, a prevenção de acidentes nos sistemas de almoxarifados (logísticos), operacionais e a preservação nos elos pedagógicos e administrativos.

No segmento da segurança escolar é importante perceber que as atividades são pertinentes nas seguintes áreas:

- Pessoal: visa a proteção das pessoas especificamente aos atos anti-sociais, tais como assaltos, seqüestro, brigas e tráfico de drogas.
- Patrimonial: muito mais ampla, pois abrange todo o patrimônio, tanto tangível como intangível das empresas e instituições, focando desde as pichações, arrombamentos como assaltos e atentados. É o segmento segundo MACDONNEL (1998), que mais cresce hoje e interage nas empresas com os diversos departamentos da instituição.

- Incêndio: a segurança prevencionista contra o fogo na maior parte das empresas e escolas, está ligada hoje à área da segurança do trabalho, pois coloca em risco de forma direta, a vida da criança e funcionários de maneira geral. Não poderíamos deixar este segmento ficar desvinculado, tendo em vista que o controle e a monitorização dos ambientes, geralmente estão juntos com o departamento de segurança patrimonial.
- Informações: na realidade é preciso possuir a informação, tanto interna como externa, ou seja "se você conhece o inimigo e a si próprio, não haverá dúvidas à vitória". PETIT (1982).

Na atual conjuntura, o grande desafio que se apresenta para as empresas e instituições é levantar os problemas e propor com fundamentos concretos, soluções a fim de atingir os anseios da corporação com competência e competitividade.

Para que tais problemas sejam resolvidos a contento, permitindo um bom processo de decisão, o administrador necessita ter em mãos parâmetros compilados. Esses parâmetros são frutos de variáveis que integram o ambiente interno e externo. Em suma, o tomador de decisão precisa estar bem informado, tornando o processo de informação base de suas táticas e estratégica que pretende tomar.

Portanto a informação é considerada como ingrediente básico do qual dependem todos os processos de decisão.

3.2 A Metodologia e o Planejamento Empreendedor na Segurança

Na experiência profissional como coordenador de segurança, percebo que em todos os níveis de execução e estratégia na segurança, deve ser elaborado com determinação a realidade pertinente da instituição em que se trabalha. Com os levantamentos realizados percebi o quanto a metodologia se faz fundamental para o desenvolvimento do projeto mas que deve ser seguido com um planejamento tático e estratégico.

O planejamento, segundo BRAUDEL (1999), têm por objetivo estabelecer um conjunto de providências a serem tomadas para evitar uma situação vigente, satisfatória do ponto de vista da segurança, que ponham em risco as pessoas e os bens que se deseja preservar. Trata-se de um processo contínuo, que deve ser executado pela própria instituição. Este processo baseia-se em um método operacional que, pôr sua vez, pressupõe uma série de indagações e questionamentos, não apenas sobre o que deve ser feito, mas também em que condições será realizado.

O planejamento na área de segurança, conforme afirma BRASILIANO (2000), obedece aos mesmos princípios gerais adotados em qualquer área de atividade, tais como:

Ter como objetivo primordial a política da instituição:

- Deve ter precedência no planejamento global da instituição, com o nível correspondente a uma função administrativa.
- Deve ser considerado por seu grande potencial de penetração e abrangência, pois provoca uma série de modificações nas características físicas e operacionais da instituição.
- Deve procurar maximizar os resultados e minimizar as deficiências.

Toda atividade de planejamento na segurança em instituições deve ter como resultado prático decisões presentes, tomadas a partir do exame do impacto destas no futuro, o que proporciona uma dimensão temporal de alto significado.

O planejamento em segurança deve respeitar alguns princípios para que os resultados de sua operacionalização sejam alcançados.

Nestes princípios ele podem ser gerais e específicos:

Princípios gerais do planejamento de segurança:

- planejamento em segurança deve visar aos objetivos da instituição. O processo deve hierarquizar os objetivos e as metas estabelecidas e procurando na medida do possível adequar os procedimentos da segurança aos da instituição.

- princípio do planejamento deve ser uma função administrativa que vem antes das funções do controle, direção e organização.
- Princípio de maior penetração e abrangência, pois o planejamento em segurança pode provocar uma série de modificações nas características e atividades da instituição.
- Maior eficácia e efetividade. O planejamento deve maximizar os resultados e minimizar as deficiências.

Princípios específicos de planejamento da segurança:

Com base na atitude e visão interativa diante do planejamento em segurança, podemos apresentar quatro princípios específicos:

- Planejamento participativo: na área da segurança, como em qualquer outro segmento institucional, o principal benefício não é o produto, ou seja, o plano, mas sim o processo envolvido. Nesse sentido, o papel planejamento, não é o de simplesmente elaborá-lo, mas sim o de facilitar o processo de sua elaboração pela própria empresa, interagindo com os variados departamentos.
- Planejamento Coordenado: todos os aspectos envolvidos devem ser projetados de forma a atuar interdependentemente, pois nenhuma área pode ser planejada isoladamente.
- Planejamento Integrado: os variados escalões da empresa devem ser chamados para participar de forma integrada, com o objetivo de não impor, mas sim tornar exequível os recursos e objetivos.
- Planejamento Permanente: essa condição é exigida pelas mudanças naturais no ambiente, pois nenhum planejamento mantém seu valor como tempo.

É importante que o coordenador de segurança esteja atento aos princípios específicos do planejamento, pois estes proporcionam uma base sólida para o processo decisório da implantação e implementação das medidas propostas.

Com o estudo mais aprofundado, segundo ARAÚJO (1995), percebermos que um planejamento eficaz se apresenta por níveis os quais, através de suas diretrizes, possibilitam diagnosticar seus pontos fortes e seus pontos fracos.

Considerando as diretrizes na área empresarial, possuiríamos os seguintes níveis:

Estratégico

É aquele que envolve toda instituição, traçando sua política de segurança. Permite estabelecer a direção a ser seguida visando maior grau de interação com o ambiente. Conforme RIBEIRO (1998), o planejamento estratégico de segurança defini e qual será a "missão" do departamento de segurança.

O planejamento de segurança é de responsabilidade dos níveis mais altos da instituição e diz respeito tanto à formação de metas e objetivos a serem atingidos, quanto a seleção dos cursos de ação a serem seguidos para sua execução, considerando as condições externas e internas da empresa e sua evolução esperada.

O planejamento estratégico pode ser formalizado, estabelecendo de forma absolutamente clara através da filosofia da instituição, atribuições específicas nos planejamentos de segurança.

Tático

Conforme ainda afirma RIBEIRO (1998), a tática no planejamento da segurança tem por finalidade otimizar a área de segurança com profissionais conhecedores de suas funções e áreas, com vistas ao resultado da Instituição.

O planejamento tático estabelece, com base nos objetivos e metas propostos na estratégia de segurança, os meios necessários para implantar o sistema de segurança. O planejamento tático é desenvolvido nos níveis organizacionais intermediados e tem como principal objetivos a utilização eficiente dos meios materiais e humanos para execução das metas predeterminadas.

O planejamento tático deve conter detalhes sobre espaços físicos e pontos vulneráveis, com tomada de decisão pré-planejado para diversas ocasiões.

Técnico

O planejamento técnico tem por finalidade detalhar, qual é o melhor sistema integrado de segurança para ser implantado na organização. Na realidade, o planejamento técnico vai descrever o sistema, detalhando as características dos equipamentos, o perfil das equipes e as condições de manutenção e de instalação.

O planejamento técnico segue a tática sugerida para o cumprimento das políticas de segurança. O sistema de segurança é elaborado por uma equipe multidisciplinar, onde devem ser reavaliadas todas as funções exequíveis do macroambiente.

Operacional

Descreve as normas e condutas sob a forma de documentos escritos. Trata-se, na verdade, do manual de operações de segurança propriamente dito, pois nele são detalhados os recursos existentes, os procedimentos de rotina e emergenciais pela execução e implantação das medidas. O planejamento operacional descreve como o sistema cumprirá a missão da segurança.

A metodologia e as fases do planejamento

Com a intenção de apresentar e analisar o planejamento posposto à uma instituição devemos, conforme afirma RECORDES (1991), perceber as realidades que envolvem o setor em que a segurança irá atuar. Ainda que de modo informal a empresa não tenha conhecimento das diretrizes básicas, ela tem poder de decisão nas ações da segurança, os quais sempre deverão ser compartilhados com o coordenador de segurança.

A metodologia que será estabelecida na instituição deverá nortear as expectativas básicas que um setor ou segmento empresarial imagina. Contudo, através do planejamento a instituição deverá esperar as seguintes informações:

- conhecer seus pontos fortes;

- conhecer seus pontos fracos;
- conhecer suas ameaças;
- saber qual é a relação custo x benefício ideal para realizar um investimento em segurança;
- ter um plano de trabalho efetivo e que estabeleça quando e por quem devem ser realizados os planos de ação e como e onde alocar os recursos.

Como produto final, o planejamento deverá apresentar:

- levantamento dos riscos reais e potenciais e suas chances de concretização;
- impactos financeiros em caso de concretização;
- linhas de ação para prevenir e diminuir as chances de concretização dos respectivos risco;
- relação custo x benefício equilibrado;
- prioridade na implementação das soluções.

Em suma, o planejamento em segurança não deve ser considerado apenas como uma afirmação das aspirações da Instituição sobre os aspectos da segurança, já que deve incluir necessariamente o que deve ser feito para que essas aspirações tornem-se realidade.

Com os levantamentos, obtenção de dados e informações externas e internas poderemos obter as seguintes etapas pré-elaboradas do planejamento para a instituição:

- definição dos Objetivos/políticos de segurança planejamento estratégico;
- diagnóstico;
- levantamento e análise de riscos;
- planejamento tático;
- planejamento técnico;
- vulnerabilidade – relação custo/benefício;
- elaboração das normas e procedimentos – plano operacional;
- elaboração de um plano de implantação do projeto;
- controle e avaliação do planejamento.

3.3 Planejamento e a Estratégia de Segurança na Instituição

Segundo BARANSON (1980), qualquer tipo de planejamento realizado institucionalmente na empresa, recebe o nome de planejamento estratégico. Os dirigentes neste nível estão totalmente voltados para a tarefa primária da empresa de se defrontar com a incerteza, gerada pelos imprevisíveis fatores externos ao seu ambiente.

A segurança é uma das ferramentas para ajudar a sustentar o resultado do desempenho dos variados departamentos da instituição. A segurança institucional hoje, tem por função ajudar a cumprir as obrigações e metas predefinidas de acordo com a missão da instituição.

Dentro desse enfoque, como afirma ARAÚJO (1995), tanto a segurança patrimonial como a física é parte integral da elaboração de um planejamento estratégico. Nesta ótica sua abordagem é global envolvendo toda a empresa como um sistema integrando de recursos, capacidades, potencialidades e sobretudo, de decisões que devem ser baseadas em julgamento em vez de dados teóricos.

Ainda conforme afirma ARAÚJO (1995), o planejamento estratégico em segurança, possui as seguintes características:

- É projetado a longo prazo pelo menos em termos de efeitos e conseqüências.
- Está voltado para as relações entre a empresa e seu ambiente, sujeito portanto à incertezas a respeito dos riscos externos e internos
- Envolve a instituição em sua totalidade, abarcando todos os seus recursos, no sentido de se obter um efeito sinérgico de suas capacidades e potencialidades.

O planejamento estratégico em segurança envolve um comportamento global e sistemático. Este nível de planejamento não se preocupa em antecipar as decisões, mas sim em considerar as implicações futuras das decisões que devem ser tomadas no presente.

O planejamento estratégico, segundo também afirma LORDELLO (1998), procura especificar como fazer para alcançar seus objetivos, pois trata-se de estabelecer o que a instituição deve fazer antes da necessária ação da segurança.

Na elaboração do planejamento estratégico em segurança, ARAÚJO (1995) prevê três etapas básicas.

- Análise de cultura existente na Instituição
- Elaboração da política e filosofia da segurança
- Definição da missão do departamento de segurança

O planejamento estratégico é o primeiro passo que qualquer homem de segurança deve exigir de sua alta gestão, para que possa, de fato e de direito, implantar um verdadeiro SIS - Sistema Integrado de Segurança. O sistema integrado deverá operar em conjunto com a direção da instituição e o departamento pedagógico. Com o apoio da equipe pedagógica, este setor ajudará a identificar o histórico de alunos indisciplinados ou problemas familiares, os quais poderão ser de grande valia para o sistema de informações da segurança da instituição.

Com estes dados, poderá ser otimizado os recursos e cumprir metas de controle, monitoramento e redução de ameaças que estão atrapalhando as metas institucionais.

Com um planejamento bem elaborado poderemos conforme afirma ARAUJO (1995) propor, as seguintes estruturas voltadas para este fim:

- Detectar o risco: significa identificá-lo antes que o evento se concretize ou seja, projetar um sistema que atue preventivamente.
- Inibir, dissuadir o intruso: o agressor sente-se psicologicamente impedido de tentar agredir a edificação/empresa, pois a utilização dos variados subsistemas de segurança, de forma ostensiva, provoca sua desistência. Pode-se citar como exemplos: muros altos, boa iluminação, circuito fechado de televisão, entre outros.
- Impedir a agressão: com a implantação de barreiras físicas ou eletrônicas, o agressor não cumpre sua finalidade, pois foi detectado antes de cometer a agressão ou fugiu quando identificado.
- Retardar a agressão: implantação de uma série de barreiras físicas e eletrônicas, com o objetivo de retardar o agressor para que as forças de reação possam responder e atender à contingência.

- Responder a agressão: a resposta pode ser tanto a humana, como a vinda da força de reação para combater a contingência, quanto eletrônica, como o fechamento de portas, elevadores, dutos de ar condicionado, entre outros. Com qualquer meio o importante é que a agressão tenha uma resposta efetiva. Caso contrário todo o projeto tático cairá em descrédito, pois o agressor saberá o "time" necessário para realizar a agressão. Pode-se citar, como exemplo, os sistemas de câmeras e acesso eletrônico. O imprescindível neste momento é perceber o diferencial de que estamos num setor escolar, onde o objeto de atentado pode ser uma criança ou adulto.

É imperativo que o plano que a instituição escolar tenha, seja efetivado nos diversos departamentos da escola. Esta integração será fundamental entretanto com o departamento de segurança no trabalho ou arquitetura pois um interagirá com o outro.

O planejamento estratégico será a integração dos variados subsistemas de segurança, combinando a tecnologia a arquitetura do sistema e a área operacional da instituição. A integração efetiva destes elementos gerará um sistema de segurança preventivo com rápida resposta às ameaças do ambiente.

É primordial que o coordenador de segurança esteja sempre em contato com os gestores de outros departamentos para acesso contínuo de informações sejam elas sigilosas ou não.

O departamento de segurança não pode e nem deve supor que conhece todo o funcionamento de uma instituição. A interação é fundamental para que não se prejudique a área operacional da escola. Portanto, é importante que haja revezamentos dos agentes de segurança nos diversos setores da escola.

3.4 As Tecnologias Empregadas no Sistema de Segurança

Na última década do século XX, parece indiscutível que a tecnologia tem uma importância cada vez maior em todos os âmbitos da atividade cotidiana dos seres humanos.

Nas sociedades ocidentais há um grande número de trabalhos que progressivamente são realizados por máquinas. Em geral são trabalhos repetitivos, monótonos e até perigosos. Os computadores e os robôs foram introduzidos com a grande velocidade, durante as duas últimas décadas, em uma multiplicidade de tarefas até então reservadas aos homens.

No aspecto da segurança mundial nunca se imaginou que haveria tamanha revolução da tecnologia. Em vez de progredir na esfera da sociabilidade e conforto, houve um reverso em sua meta, pois hoje esta tecnologia está voltada para a segurança do indivíduo contra outro indivíduo. Estas transformações afetaram principalmente o meio social, e os setores privados e públicos do nosso meio.

O progresso da tecnologia voltada na área da segurança, segundo BARANSON (1980), está muito difundido nos dias de hoje. A denominação de informação eletrônica na segurança é um termo genérico, utilizado para designar todos os sistemas ou serviços de informação em que ela é armazenada ou distribuída por meio de um suporte magnético e óptico que pode ser lida por um computador.

Este meio será a âncora do nosso sistema de segurança na instituição escolar, pois por meio deste, possibilitará um sistema seguro e eficaz contra o intruso e a satisfação da segurança plena do cliente que consideramos ser os pais e filhos da nossa escola.

Portanto, quando falamos em tecnologia de segurança, estamos nos referindo à verdadeira integração dos variados subsistemas, lançando mão de equipamentos que advêm das mais alta tecnologia e que adaptam à especificidade de cada escola ou empresa. Os subsistemas segundo LORDELLO (1998) podem ser classificados como proteção ativa ou passiva. Dentre eles pode-se citar:

Proteção Ativa na Segurança Escolar

- Circuito Fechado de Televisão;
- Detectores e sensores;

- controle de acesso para pessoas, veículos e objetos;
- comunicações
- equipes de segurança

Proteção Passiva na segurança escolar

- Muros, portas, fechaduras, entre outros

Nestes sistemas, a área de segurança está constantemente renovando e transformando o mercado na área tecnológica em função da necessidade de se desenvolver produtos e aplicações que estejam alinhados com os anseios dos clientes. Todos os dias pode-se ver ou ler na mídia, exemplos de violência que colaboram para chamar a atenção para a segurança pessoal ou patrimonial.

Com estes sistemas de proteção pretende-se aplicar um planejamento coeso e que tenha objetivamente aplicação imediata no meio escolar. Com cada um deste sistemas, segundo BRASILIANO (2000) poderemos ter uma breve idéia da funcionalidade de cada proteção e como interage no meio da segurança:

- CFTV - Circuito fechado de televisão

Há vinte anos, a disponibilidade de Circuitos Fechados de Televisão foi recebida com alguma suspeita por potenciais usuários e consumidores.

Em muitas circunstâncias, instalações foram realizadas com base muito mais na mística gerada pelo novo sistema, do que na sua efetividade e capacidade de assistir o gerenciamento global de segurança.

Frente a estas situações não surpreende que muitos sistemas tenham caído em desuso ou em descrédito. Devido às falhas na sua implantação, não era possível entender a contribuição que estes sistemas, usados corretamente, poderiam oferecer para a eficácia da segurança na instituição.

Hoje em dia, o CFTV é aceito como uma ferramenta efetiva de gerenciamento e um meio do qual os programas de prevenção em segurança podem ser estabelecidos e fortalecidos. As imagens produzidas pelo CFTV são, segundo BRASILIANO (2000) como provas criminais no indiciamento de meliantes.

Os benefícios com o resultado da sua implantação são múltiplos, pois oferecem um leque de atribuições no monitoramento da segurança e vigilância. As áreas como suporte de informações e o gerenciamento de segurança, prevenção ao fogo e alocação de recursos humanos são primariamente beneficiadas quando o sistema é usado em seu efeito máximo. A operacionalidade dessas áreas é mais eficaz o que contribui em última instância para uma maior lucratividade com perdas menores.

Há numerosas áreas em uma instalação onde a vigilância por circuito fechado de televisão pode ser aplicada. A maioria delas segundo RIBEIRO (1998) é apresentada a seguir. Contudo, esta informação não pretende limitar o uso deste tipo de vigilância, pois o estudo e análise detalhados de cada área a ser protegida e monitorada pode tornar possível a utilização desses sistemas de forma eficaz e com economia para a instituição, em locais diferentes dos citados.

Aplicações Táticas

As aplicações táticas do CFTV podem ser divididas em quatro níveis:

- Patrulhamento preventivo e ostensivo em áreas com grande concentração de público ou veículos. O objetivo é identificar situações de risco e ajudar as equipes de pronta resposta, segurança, a responder à ação de agressão com mais rapidez. Entretanto esta aplicação só será eficiente com a integração da equipe de segurança e o operador da central de monitoramento.
- Neste caso específico, as imagens devem ficar sendo acessados com 24 horas. A central deve identificar continuamente pessoas, veículos ou situações de risco. É um trabalho de equipe, onde o patrulhamento por CFTV ajudará no controle de área. As aplicações segundo BRASILIANO (2000) mais freqüentes desta tática ocorrem em aeroportos, shopping centers, estacionamentos, controle de tráfego e instituições escolares.
- Gravações de imagens, por videoteipe, em áreas patrulhadas 24 horas. O objetivo seria dissuasivo, já que a simples colocação do "espião do céu"

poderia inibir uma ação agressiva. Um outro objetivo seria o registro de imagens para a elucidação de dúvidas e/ou comprovação de atos ilegais. Pode-se citar como exemplo em uma instituição escolar, um determinado aluno sendo molestado ou tentativa de assalto por pessoas estranha nos arredores da escola, onde o monitoramento pode dar o alerta para equipe de inspetores ou vigilantes que se encontram na escola.

- Emprego direto na substituição de mão-de-obra. O CFTV também têm como objetivo o de ser uma força de segurança. Esta é a aplicação mais complexa, pois sua eficácia e eficiência dependem da total integração com os demais sistemas de segurança, tais como controle de acesso, intrusão, iluminação, apoio ao quadro de inspetores.

Nesta forma de aplicação, o CFTV pode ser utilizado como método de vigilância e apoio no segmento pedagógico da escola, pois é operado por um profissional que detêm a tomada de decisão, fundamental para o bom andamento da segurança escolar. Outro fato importante e da possibilidade de controle de diversos portões que são utilizados internamente. Neste caso um porteiro junto ao ponto de entrada e saída mais movimentado, pode de modo eficaz, controlar todos os outros portões.

Esta aplicação deve ter uma atenção especial, integrando constantemente os seguranças, pois não podemos voltar ao passado quando os portões eram deixados apenas com um profissional que não detinha nenhum conhecimento na área de segurança.

A vigilância em locais mais afastados como bosques, gramados com parquinhos, ginásios também pode ser realizada com mais eficiência e economia com o CFTV, atrelado a sensores de intrusão, do que por inspetores de alunos. Este sistema instalado, em caso de uma intrusão, a câmera automaticamente se deslocará para a área sinistrada, mostrando ao operador da central de segurança em tempo real a imagem exata desta área.

Outra aplicação do CFTV que pode ser utilizada em conjunto com equipes de seguranças e inspetores é a vigilância externa nos arredores da instituição, local

este de maior risco para sequestros e assaltos. O CFTV pode também ser utilizado no controle de identificação de pessoal e veículos, sendo a câmera instalada para verificar e patrulhar respectivamente a área de acesso e a situação de risco. Em áreas de alta segurança, o CFTV pode também checar se uma determinada pessoa é autorizada a entrar ou a mesma é detentora do cartão ou crachá.

Portanto, as aplicações do Circuito Fechado de Televisão no campo de segurança institucional são ilimitadas. O que não se pode esquecer é a relação custo x benefício e a operacionalidade do sistemas em termos de segurança.

Relação Custo Benefício

A aplicação correta destes equipamentos reduz substancialmente o custo da mão-de-obra. Mesmo exigindo capital inicial, esta redução resulta em enorme economia de custos.

O CFTV pode ser um sistema que permite que cada câmera seja utilizada as 24 horas do dia. A aplicação correta deste tipo de vigilância normalmente conduz à monitoração total e constante da área.

Em segundo momento, devem ser feitas considerações sobre o método a ser empregado para controlar a câmera. A eficiência de qualquer sistema de CFTV depende quase que exclusivamente do sistema de monitorização a ser realizado pela central.

Em terceiro, devem ser previstas as providências para a resposta e início da ação corretiva, quando forem detectadas condições desfavoráveis na área monitorada.

Se essas condições puderem efetivamente ser reunidas, sem aumentar as horas de mão-de-obra de segurança, é quase certo que a quantia a ser dispendida na aquisição do sistema do CFTV estará plenamente justificada.

Erros Táticos mais comuns

Com a proliferação do CFTV, o conceito tático do sistema segundo DRUCKER (1992) sofreu uma distorção bastante forte. As três distorções mais comuns ocorridas nos projetos são:

- Áreas no interior de edificações sem estarem atreladas ao sistemas. Esta aplicação está baseada na noção de que o operador da central de monitoramento é capaz de identificar situações de risco na frente de uma dezena de câmeras com inúmeros monitores. Entretanto, é uma ilusão pensar que o recurso humano possa ser o responsável direto pela identificação de situações de risco em centrais montadas desta forma.
- A aplicação de câmeras no patrulhamento externo, principalmente em toda a extensão da barreira piremetral. Da mesma forma que na situação anterior, o resultado desta aplicação é nulo. O ideal é que a câmera seja instalada em pontos realmente considerados críticos e que estejam integrados com os sistemas de intrusão e de pânico. Dessa forma, quando um destes sensores é acionado, as câmeras entram em ação em conjunto com uma série de medidas, tais como acionamento de luzes e sirenes e a imagem pode ser focada no ponto sinistrado. A câmera pode também estar atrelada a um detector infravermelho que acompanha os movimentos. Os projetos de CFTV têm que ser focados na cobertura de áreas de maneira integrada aos outros subsistemas.
- A aplicação de CFTV em patrulhamento externos só se justifica conforme afirma BRASILIANO (2000), em áreas ou regiões consideradas críticas para atos de terrorismo, onde as câmeras poderiam identificar situações "anormais" ao redor da edificação.
- A instalação de câmeras que não são tecnicamente condizentes com os locais a serem monitorados, como por exemplo, em locais onde falta iluminação ou a utilização de câmeras que não possuem zoom, não são

coloridas, não possuem definição clara. Este erro ocorre ou por falta de conhecimento do homem de segurança ou por redução efetiva da verba. Em princípio, cabe ressaltar que o gerente de segurança deve contar com apoio técnico para especificação do equipamento, o que evita uso indiscriminado de verbas que sempre prejudica a eficácia dos sistemas.

- Acredito que deva ficar claro que existem sistemas para todas as necessidades, cada qual com um nível de segurança. A instituição deve estar consciente de que a instalação de equipamentos sem as características precisas implica um gasto desnecessário, pois estes ao longo do tempo se mostrarão inoperantes.

Portanto, estas distorções ora apresentadas, têm como consequência direta na ineficiência do sistema, já que a função preventiva e de pronta resposta ficam inócuas, prejudicando sobremaneira o emprego e a imagem do Circuito Fechado de Televisão.

Conforme afirma MARIA JOSÉ (1991), é função do coordenador de segurança, lutar para que estas distorções não ocorram justificando taticamente a instalação de cada câmera.

Na avaliação final do emprego do sistema de Circuito Fechado de Televisão é essencial que todos os processos devam ser considerados a fim de que se possa ter uma ampla compreensão de sua utilidade. Isto significa um exame completo de todos os setores, locais, tipos de acesso.

Detectores e sensores

Os sistemas de sensoriamento são aqueles que identificam o início do sinistro, tanto na área patrimonial, como de segurança contra incêndio. Estes sistemas têm por função básica detectar e identificar a área ou ponto exato do sinistro ou da intrusão, alertando a central de segurança para que as medidas possam ser tomadas.

Existem hoje no mercado, basicamente duas tecnologias de transmissão, ou seja, de comunicação entre as centrais de processamento e os detectores: as com fio e as sem fio.

Controle de acesso

Os sistemas de controle de acesso têm por objetivo administrar, registrar e impedir o acesso de pessoas, veículos, objetos e materiais. São um conjunto de dispositivos que visam as áreas de segurança para a prevenção e proteção dos riscos que podem afetar as pessoas, bens e instalações.

Este controle de acesso é um ponto extremamente sensível na segurança escolar, pois todo trânsito de entrada e saída de pais e alunos pelas portarias deve ser monitorado pelo sistema de identificação individual.

O controle de acesso define prioritariamente a identificação das pessoas, veículos e objetos, verificando sua autorização de entrada nas áreas consideradas controladas. O sistema de acesso, deve obrigatoriamente, restringir e não apenas registrar o fluxo de pessoas, veículos e objetos. Desta forma, segundo SANTOS (1999), deve-se formular uma integração de métodos, visando introduzir sucessivas barreiras ao possível agressor.

Contudo, é importante observar que é de grande valia o controle de acesso no sistema pedagógico, pois permite a monitorização dos alunos que entram e saem da instituição escolar. Com este instrumento de controle, percebe-se que no aspecto disciplinar e com a supervisão dos pais, uma melhora no comportamento disciplinar do aluno.

Outro fator importante o controle da saída não autorizada do aluno dentro da instituição, pois este poderá sair somente com autorização do responsável por escrito ou pessoalmente.

Com este sistema a identificação fica mais segura ou seja, obriga a pessoa a comprovar sua identidade, o que será realizado por checagem de características únicas de cada pessoa.

Este método pode ser operacionalizado por máquinas ou indivíduos credenciados.

É necessário a utilização de um arquivo de dados pessoais, onde estejam contidas as informações referentes às características individuais de cada pessoa.

Os sistemas de controle de acesso podem variar desde uma simples fechadura até equipamentos que realizam análises biométricas. Neste intermédio há no mercado uma infinidade de produtos que interligados e integrados permitem um controle eficaz.

Sistemas de controle de acesso com cartões

O sistema de controle de acesso nada mais é que uma rede de processadores locais interligados a um processador central localizado na central de segurança. Cada processador local está dotado de um leitor de cartões ou dados biométricos. Os leitores de cartão são instalados em locais estratégicos onde se pretende efetuar o controle de acesso e dados de frequência de funcionários, professores e alunos e visitantes.

As unidades leitoras são associadas a dispositivos de bloqueio eletromagnéticos ou eletromecânicos tais como catraca, fechos e fechaduras, que efetuarão o bloqueio físico das pessoas. Na verdade, segundo BRASILIANO (2000), há vários tipos de cartões para vários tipos de tecnologias, entre elas estão:

- Ópticos – Códigos de barras
- Magnéticos – tarja magnética
- Cartões de proximidade
- Cartões Inteligentes
- Geometria Biométrica

Sistemas de Comunicação

A comunicação no meio da segurança escolar é um dos fatores mais importantes para uma perfeita integração e eficiência dos profissionais da segurança na instituição escolar.

A troca de informações devido há um ato ilegal, faz com que a comunicação seja o ponto principal entre a central de monitoramento e a segurança que está atendendo a ocorrência.

O sistema de comunicação deve ser independente, não sendo aconselhado sua utilização para outros fins. Para devida coordenação é necessário que cada posto (móvel e fixo) esteja integrado à central.

Tendo em vista a segurança das comunicações, conforme afirma KURT (1986), o sistema ideal a ser implantado é o "Trunking" já que é muito difícil "copiar" a frequência Trunking, o que evita a fuga e a coleta de informação.

A rede Rádio terá como base-mãe a Central de operações, que terá por missão a coordenação de todas as equipes. Tal planejamento está alicerçada na duplicação dos meios de comunicação, mantendo sempre um canal aberto para o alarme em situação de emergência.

Em determinados setores de serviço, tais como os localizados nos pontos considerados críticos (pátio, cantina, portões, corredores) é necessário a implantação de comunicação "on line", pois oferece as seguintes vantagens:

- Comunicação de acidentes, atividades suspeitas ou qualquer emergência
- Avisar ou alertar toda a equipe em qualquer lugar da instituição
- Receber informações ou enviar instruções à equipe

Estes sistemas deverão obedecer uma linguagem codificada que irá permitir a clara informação do fato e da situação.

Contudo, não podemos esquecer que é uma tecnologia de mais alta importância na área de segurança, onde sem a mesma, poderá trazer sérios transtornos de ordem organizacional e de eficiência na instituição escolar.

Equipe de Segurança

Na atual gestão escolar, verifica-se como instrumento de disciplina e segurança a fundamental atuação dos inspetores na missão da disciplina, controle e apoio.

O recurso humano, especificamente o inspetor de aluno, é o elo entre o pedagógico e a administração da instituição. A eficiência do inspetor como instrumento de segurança, apesar das revoluções tecnológicas, nos mostra que sempre haverá um homem para controlar e monitorar situações de risco.

A decisão do que deve ser feito nunca deverá ser da máquina, mas sim do homem. É ele que tem o discernimento necessário para poder adotar as medidas contingenciais corretas no momento preciso.

Dentro deste enfoque o homem operacional de segurança (inspetor) deve estar bem preparado e treinado voltado sempre para suas reais tarefas. O inspetor está condicionado para o desempenho das mais variadas funções. A função técnica de observar não reside em apenas no movimento estático corporal ou vigilância local. Ele se faz também pelo trânsito e levantamento de áreas de risco, setores de acompanhamento de alunos e professores.

As suas atribuições são de esfera global de uma infinidade de atividades, que exige um compreensão apurada de seus afazeres e espírito de grupo.

Portanto, o profissional da segurança é o elo entre o professor e o aluno, onde por nenhum momento podemos imaginar a falta deste contato. Podemos dizer que este educador possui quase maior contato com os alunos do que o professor em sala de aula.

O professor por sua vez, vê o inspetor como o elemento fundamental para a educação e aprendizado fora da sala de aula, é o profissional que educa constantemente fora de quatro paredes.

Enfim, este profissional, conforme afirma KURT (1986), faz parte do primeiro escalão de contato com todos os níveis de profissionais, clientes e alunos dentro de uma instituição, trazendo tranqüilidade e confiança a todos que permeiam o meio escolar.

Proteção Passiva na Segurança Escolar

Os sistemas passivos na área da segurança escolar são todos os dispositivos que irão impedir e dificultar fisicamente o acesso e intrusão nas áreas consideradas protegidas e/ou críticas.

Entre estes dispositivos estão: muros, grades, portas, vidros, fechaduras, entre outros. O fator dissuasivo, nível de impacto visual, dependerá, segundo DRUCKER (1992) dos seguintes fatores:

- grau de criticidade;
- política do empreendimento;
- tipo de público interno e externo que freqüentará o empreendimento.

A barreira física tem por finalidade dissuadir e dificultar, e os sistemas eletrônicos de detectar e em alguns casos reagir. O emprego tático das barreiras físicas é ir colocando níveis de dificuldade em torno das áreas a serem protegidas. A tendência é ir aumentando de maneira gradual e constante o grau de dificuldade de forma a tentar impedir qualquer tipo de agressão.

CAPÍTULO 4

AS CONSEQÜÊNCIAS DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS COMO INSTRUMENTO DE SEGURANÇA NAS ESCOLAS E OS SEUS BENEFÍCIOS

4.1 Resposta e Eficiência do Sistema de Segurança

Um novo paradigma tecnológico começa a ser delineado neste início de século. O esboço da era da inteligência no mercado da segurança é marcado por diversas tendências relativas às tecnologias de diversos setores como indústrias, setores informais e formais da nossa sociedade.

O segmento escolar na área de segurança vem justamente neste encontro, o controle da segurança com um sistema avançado na área tecnológica e novos horizontes no segmento educacional integrando a sociedade e a realidade da violência das grandes cidades.

A base das conseqüências organizacionais das tecnologias no cenário estudantil passa a ter um crédito decisivo na gestão escolar privada, por ser tratar no seu meio a fatia social com maior índice de assaltos, seqüestros das mais diversas possíveis.

A revolução tecnológica que presenciamos segundo MACHADO (1999), influencia as estratégias de organização nas empresas, estruturando uma relação de natureza dinâmica ao agregar diversas práticas organizacionais através das inovações tecnológicas.

Assiste-se então a aplicação específica das tecnologias no meio da segurança e toda a cadeia de negócios corporativos desde a concepção de um produto e /ou serviço até a sua comercialização e distribuição.

A realidade da segurança escolar que se apresenta no momento com o implemento das mais diversas tecnologias, poderia tranqüilamente ser obra de cinema do tema policial e ficção.

Quando poderíamos imaginar por exemplo, alunos, pais e professores passarem hoje a ser identificados no momento em que entram na escola, quando a partir deste momento, um usuário de informática (recepção ou porteiro) acessa um banco de dados para identificar o indivíduo se ele pode acessar a instituição?

Neste raciocínio caso não tenha esta autorização o mesmo é identificado recebendo seu crachá e posteriormente liberado o seu acesso para adentrar a escola? É claro que não poderíamos esquecer que este indivíduo está sendo filmado e os seus passos monitorados em cada detalhe.

Essas características evidenciam o nível de empreendimento tecnológico que está sendo exigido no mercado educacional, pois para atendermos este mercado tão exigente que é clientela da classe média e alta das grandes cidades, precisamos estar coesos em nossos objetivos institucionais e administrativos, atendendo com eficiência e objetividade os nossos alunos, pais e professores do nosso meio.

Com o avanço das tecnologias na área de segurança, podemos juntamente com o coordenador de segurança planejar um sistema que venha de encontro das perspectivas da direção escolar e de sua clientela. Não podemos esquecer que a implantação é a fase do planejamento onde o departamento de segurança tem que fundamentar estrategicamente e pedagogicamente o seu raio de ação.

No entanto toda implantação de segurança, requer um trabalho de conscientização da sua importância para todos os diretores da instituição. Isto se faz necessário devido a importância que o setor de segurança representa para escola, pois para que as atribuições e tomada de decisões tenham sucesso é necessário respaldo administrativo e jurídico da alta gestão.

A equipe de frente, "inspetores, porteiros e vigilantes" e de retaguarda operadores de monitoramento e coordenadores disciplinares devem estar integrados em todas as situações pertinentes que possam ocorrer na jornada escolar. Porém para que o programa de segurança tenha uma eficiência positiva é preciso também conforme afirma MACHADO (1999) instruir e treinar e trabalhar as seguintes pessoas:

- **Usuários do sistema:** funcionários e colaboradores da instituição que operacionalizarão o sistema como um todo. O ideal é que se montem palestras e distribuam cartazes elucidativos para evitar reações negativas à implantação. O importante é que os usuários saibam muito claramente, os reais objetivos da instituição com o sistema. Estes objetivos deverão sempre estar agregados aos seus colaboradores pois ao proporcionar-lhes maior segurança, demonstram uma preocupação da instituição em preservar seus recursos humanos.
- **Equipe de segurança:** deverá estar apta, quando o sistema estiver em estado de teste na instituição ou quando os usuários estiverem treinando. A equipe de segurança dos sistemas para os usuários e o público externo. Por esta razão, devem estar muito bem adestrados na condução de situações de estranheza ao sistema.
- **Alunos e professores:** é importantíssimo senão vital para que o sistema funcione, que os alunos tenham palestras e orientação quanto as normas de segurança da instituição e da sua importância para ele e sua família. Todo e qualquer aluno deverá saber da sua parcela de colaboração usando sempre o seu cartão de identificação (crachá) para entrar ou sair da instituição. Outro fato que merece atenção é que qualquer situação diferenciada nas imediações da escola, ou algum fato que não faz parte da sua rotina na ida ou vinda para instituição que imediatamente passe para o segurança mais próximo. É fundamental a troca de informações entre a equipe de segurança e o aluno, pois ele é a ponte de contato com o público externo. O profissional de segurança porém deve ter "tato" ao tratar de informações com crianças e adolescentes.
- **Público externo:** a mesma atenção deve ser dada aos usuários "visitantes" e aos prestadores de serviço. Acreditamos ser de suma

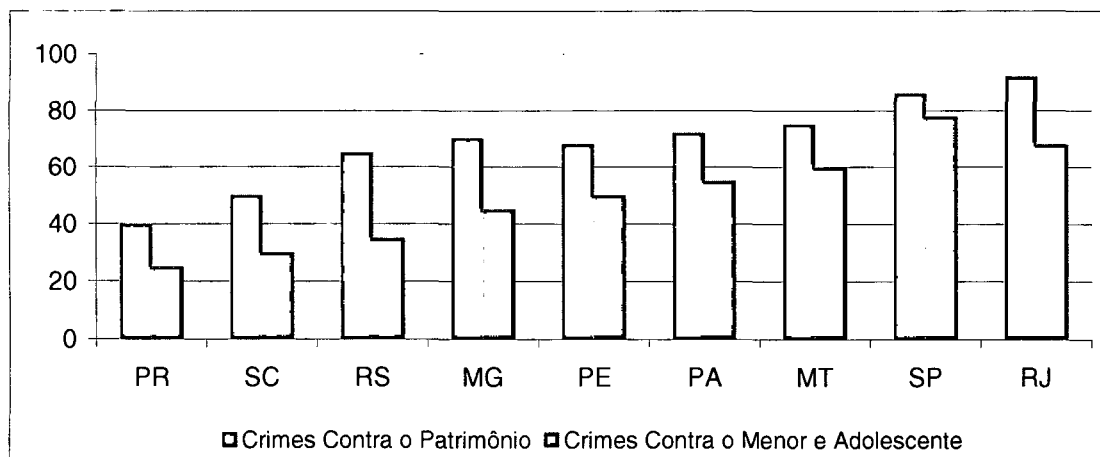
importância a realização de uma campanha para que as pessoas tomem conhecimento das mudanças e do porquê delas. Não se trata simplesmente de dar satisfação, mas sim de respeito mútuo entre cliente, visitante e instituição.

O sistema de segurança com os principais atributos de informação e cooperação por parte dos usuários e os profissionais da segurança poderão usufruir de uma margem positiva de segurança e eficácia em caso de necessidade ou emergência. Por se tratar de uma instituição privada com uma equipe de segurança própria, devemos também possuir um contato permanente com a Polícia Militar ou civil do estado.

Sabemos conforme afirma CERQUEIRA (1998) que a Segurança Pública é uma atividade pertinente aos órgãos estatais e à comunidade como um todo, realizada com o fito de proteger a cidadania, prevenindo e controlando manifestações da criminalidade e da violência, garantindo o exercício pleno da cidadania nos limites da lei.

A prática da violência infelizmente está em franco crescimento, sabemos que o estado de um modo geral trabalha com intuito de reverter esta realidade. Para melhor compreendermos estes dados sobre a violência nas grandes cidades podemos observar na figura abaixo a realidade que se apresenta atualmente.

GRÁFICO 2 - CRESCIMENTO DA VIOLÊNCIA NOS PRINCIPAIS ESTADOS DA FEDERAÇÃO- 1999
(Em milhões de habitantes)



FONTE: IBGE - Anuário Estatístico da Segurança Pública

Percebe-se então que é gravíssimo a situação da segurança em nosso país. Enfatizando sobre o dever do estado é importante que o dever da segurança nas ruas, não cabe a segurança privada escolar, portanto deve-se tratar com princípios jurídicos toda e qualquer ação nas ruas e imediações.

Pretende-se a cada dia termos uma relação pertinente e cooperativista entre o poder público e o sistema privado de segurança que é provido pela gestão escolar. Com a parceria e a interação na jornada da segurança institucional, podemos oferecer maior eficácia na segurança dos nossos alunos e clientes como um todo.

4.2.1 Aumento da Segurança e a Satisfação do Cliente

Sabe-se que a segurança implantada em uma instituição de ensino se depara com desafios 24 horas do dia no monitoramento e na vigilância da instituição. A missão desta segurança tange além do espaço físico e patrimonial.

Com a coordenação efetiva da segurança e de pessoal, aliado há um sistema tecnológico eficaz, possibilita-se atingir a meta principal de possuímos um caminho de uma escola segura.

Nas instituições privadas de ensino, onde se possibilita a implantação de um sistema de segurança, percebe-se pelo cotidiano, segundo AZEVEDO (1998), uma maior satisfação por parte dos pais, alunos e funcionários como um todo.

Por meio de uma política de segurança efetiva, onde teríamos apoio externo, tanto de vigilantes como ronda ostensiva por parte da Polícia Militar, o próprio trânsito de pessoas estranhas que rondam a instituição externamente diminui.

Em se tratando da satisfação do cliente, onde este seriam os pais e alunos em geral, percebe-se uma parceria muito ativa, pois ambos têm interesses sobre a questão da segurança no meio escolar.

As instituições quando investem na melhoria dos seus produtos, particularmente na segurança, conseguem transmitir uma visão ética e profissional aos seus clientes, obtendo vantagens competitivas sobre a concorrência.

Infelizmente, segundo SOARES (1998), muitas empresas acabam aprendendo somente com os erros do passado ou com experiências mal sucedidas em termos de prestação de serviços aos seus clientes.

Estes erros não são permitidos na área de segurança escolar, pois mão-de-obra barata e tecnologia ultrapassada são indícios perigosos para o fracasso de uma instituição escolar. A segurança, segundo BRASILIANO (2000), é o setor que mais precisa estar atualizado em sistemas tecnológicos e mão-de-obra especializada.

As mudanças que vêm ocorrendo na sociedade, decorrentes dos novos tempos, a virada do milênio, a velocidade da informação e outros fatores que refletem no comportamento do mercado consumidor, não permitem que uma instituição possa dar margem a falha ou erro induzido.

Como poderíamos pedir desculpas para um pai diante do fato que seu filho foi seqüestrado dentro da escola?

A própria velocidade da informação e a necessidade de não desperdiçar o tempo, contribuem para que a segurança sempre busque direções e atualizações constantes. A abundância da informação na área tecnológica e de segurança, coloca diante da gestão escolar novos desafios na aplicabilidade de uma gestão de sucesso.

Na gestão escolar, quando um sistema de segurança oferece falhas constantes, muitos diretores chegam a pensar que o problema está na falta de treinamento ou numa seleção mal feita. Porém, de nada adianta as empresas saírem por aí substituindo as pessoas, como se só elas fossem as culpadas. As empresas culpam os funcionários e esquecem de considerar o contexto no qual eles estão inseridos.

É preciso ir mais fundo para compreender o que está por trás da eficiência da segurança e qualidade dos atendimentos. Pesquisando o seu ambiente, conforme afirma SOARES (1998), as empresas irão encontrar as respostas que precisam e certamente farão uma reflexão estrutural e de sua própria diretriz administrativa.

Para a equipe de segurança atender bem é preciso que saiba antes de tudo querer e saber fazê-lo. Saber fazer é uma questão de conhecimento, habilidade e atitude. Poder fazer é uma questão de ter e poder usar os recursos necessários.

Querer fazer é uma questão relevante que depende do estado de espírito, do ânimo, da satisfação das pessoas quando realizam o seu trabalho. Logo, o "querer fazer" está associado ao clima organizacional, que muitas vezes é onde encontramos as causas da má qualidade de sua eficiência.

Já no aspecto da apresentação da segurança, o cliente não deve ser iludido quanto a tecnologia aplicada e os seus resultados, pois certamente, mais cedo ou mais tarde, perceberá que não foi dito a verdade no atendimento. Conseqüentemente as suas necessidades como cliente terão grandes chances de se chocar com a realidade real que possui a instituição.

Tratar o cliente como gostaríamos de sermos tratados faz parte deste princípio. Produtos ou serviços podem ser facilmente copiados e oferecidos ao mercado. Atitudes éticas de ofício, no entanto, devem fazer parte da maneira de pensar do profissional de qualquer atividade.

Algumas empresas criam canais de comunicação com os seus clientes externos, por ligações gratuitas, procurando atender às suas necessidades e ouvindo as suas reclamações e sugestões sobre seus produtos e/ou serviços. É um caminho valioso de controle da satisfação de seus clientes, onde neste caso, segundo SOARES (1998), a fidelidade entre o pai e a instituição pode oferecer laços cada vez mais profundos. A conseqüência disso é multiplicar a parceria, com a troca de informações com outras pessoas, pois o cliente é um grande multiplicador.

Infelizmente, muitas instituições escolares esquecem que a satisfação dos seus clientes externos (pais) passa antes pela satisfação dos clientes internos (alunos).

Poucas são as que têm interesse em ouvir os seus clientes internos, em conhecer suas expectativas pessoais e atitudes comportamentais fora de sala de aula.

Embora administrar a coordenação de segurança de uma instituição gere atribuições reservadas, nada impede que este setor tenha comunicação com os pais e alunos da instituição, pois a segurança tem atribuições na esfera social e da comunicação com seus clientes.

É também de responsabilidade da administração de recursos humanos, e em cada setor de quem exerce o cargo de chefia, conhecer o grau de satisfação, as expectativas e as necessidades tanto do seu cliente com o da sua equipe de trabalho, onde constitui um importante papel gerencial, essencial para a melhoria do ambiente de trabalho e da qualidade dos atendimentos e satisfação de todos de modo geral.

A escola Segura

"A verdadeira escola não deveria ter muros nem portões, mas um portal para a sabedoria infinita". BENEVIDES (1996).

Lenta, mas, inexoravelmente, a "consciência de segurança" vai sendo despertada nas gestões de ensino de modo geral. As instituições dia-a-dia, mais e mais, vão percebendo a necessidade da segurança e passam a prestar maior atenção ao assunto e a investir em projetos do gênero.

Conseqüentemente antes de estudar, planejar, qualquer plano de segurança, devemos antes da mais nada, termos um breve momento de reflexão sobre o que ocasiona o estado de violência em nosso país.

O meio escolar e a insegurança é uma realidade que todos nós conhecemos e debatemos, é infrutífero toda uma parafernália tecnológica, vigilantes, inspetores, chefe de segurança, se não termos respeito e amor ao próximo. Nesta íntima reflexão, percebo por um breve momento, que a verdadeira escola segura, é aquela que todos estão imbuídos para melhorar a vida de si e do seu próximo.

Segue nesta oportunidade, um breve levantamento da importância não da realidade externa das ruas, mas do meios internos da educação na formação de cidadãos, onde Conseqüentemente poderemos realmente ter, uma formação social com pleno exercício da cidadania.

Hoje para combatermos a violência no efeito de modo preventivo, podemos interagir entre os alunos, pais e professores na escola, de maneira tal, que através

de uma profunda reflexão e idéias podemos trazer e oportunizar outros meios para a diminuição de violência em nossa sociedade.

A redução da violência e da criminalidade não deve ser encarada apenas uma atividade do poder público, mas antes como uma tarefa cotidiana com a qual todos podem colaborar, tanto individualmente como coletivamente: nas escolas, nos locais de trabalho, nos bairro ou em associações comunitárias. (SILVA, 1999).

As estruturas que podemos edificar na esfera da instituição escolar voltada para a segurança pode ser a mais variável possível, porém devemos dentro da sala de aula levantar a bandeira de uma sociedade mais participativa no enfoque da violência.

O processo de construção do conhecimento especificamente da criminalidade e da violência se dá de acordo com a educação e o meio social que se encontra o cidadão.

Dentro da sala de aula, se a equipe pedagógica não possibilitar um trabalho profundo, debates e participação desta classe mais favorecida, teremos infelizmente problemas futuros se não atuais de uma melhor cooperação e solidariedade nas classes menos favorecidas. Classes estas que são hoje o foco do desequilíbrio social e onde através de estudos sociológicos é a que têm maior participação nas vertentes da criminalidade em nosso país.

Importante ressaltar que cresce também, segundo DURKHEIN (1999) o interesse pela construção da paz, onde é entendida como um processo que exige ajuda mútua entre associações de bairro e outras comunidades.

A partir de projetos da cidadania inserido nos bairros mais pobres e associações comunitárias, observa-se o quanto solidária será estes cidadãos. Pois percebe-se que através dos programas de educação para a paz da pré-escola ao ensino fundamental será importante para uma formação integral e consciente.

Comungamos da idéia de uma participação plena da sociedade e dos governantes para uma sociedade mais justa, mas com educação e exercício pleno

da cidadania, pois segundo ESPÓSITO (1996) a esperança é formar gerações capazes de lidar com impasses e conflitos de modos não violentos. Criando uma sociedade mais justa e cooperativa.

Portanto neste contexto, fica evidente que o melhor caminho para uma escola "segura", é aquela que possui pilares fortes na formação do cidadão e uma gestão administrativa e pedagógica competente.

CONCLUSÃO

"Violência se combate com inteligência"

(Chies, 1997)

Não há dúvida que todo cotidiano de violência que defrontamos na sociedade, desde o atentado contra o corpo físico até a permanente ameaça na garantia dos direitos da cidadania, se revela também dentro do espaço escolar. A violência na escola é a cara da violência que existe na sociedade. Se antes as crianças brincavam apenas de polícia e ladrão, hoje brincam de seqüestro e extermínio. Se antes haviam as famosas brigas na porta da escola, hoje se mata de verdade.

Certamente há de se questionar sobre o que há de errado com uma sociedade que produz assassinos tão jovens e com tamanha crueldade. O que não se pode dar é uma resposta unilateral, fracionada ou reduzida, colocando a culpa ora na TV, ora na "desestruturação" da família ou apenas em fatores psicológicos.

A violência que ocorre dentro ou fora da escola precisa ser analisada a partir de uma compreensão em rede, onde se considera uma cadeia de causas, de fatos, de pessoas, de relações, de contradições. E não se pode apenas visualizar o autor da violência, mas também os variados fatores que conduziram àquela ação, pois estes, muitas vezes, se encontram em diversas mãos.

A chamada violência de rua assusta, choca, chegando a provocar diversas reações. E a outra forma de violência que perpassa o cotidiano da escola, aquela violência dissimulada, camuflada, denominada violência simbólica? Quem percebe? Quem estranha? Quem denuncia?

É necessário pensar especificamente na escola, possíveis práticas pedagógicas que possam contribuir para a construção de uma pedagogia anti-violência: a pedagogia do sonho, a pedagogia do afeto, a pedagogia do encontro.

Por outro lado em se tratando das tecnologias empregadas nos sistemas de segurança e o seu planejamento, percebo que é uma realidade complexa de ser seguida. Muitos são os fatores dentro da realidade escolar, para obtermos uma segurança eficiente e capaz.

Vencer a violência e estabelecer a segurança não é uma questão de sorte e nem podem ser alcançadas com arranjos ou improvisos. E na maioria das vezes, esses resultados aparecem de forma espontânea.

A solução está em saber e querer identificar o problema, isolando-o para efeito de estudo. Sabemos que a ciência, com as novas tecnologias, assume um compromisso fenomenal na área de segurança, conquistando e ampliando seu campo de responsabilidade na promoção da preservação da qualidade de vida do cidadão, inclusive, na forma e no controle do relacionamento entre as pessoas dentro e fora do espaço público.

Com o fenômeno da computação, segundo RECORDES (1991), a informática instalou-se na segurança, revolucionando todo o sistema, globalizando a informação e as tecnologias de segurança. Os novos modelos de equipamento de vigilância estão por toda parte, ao longo das vias públicas, nas empresas, nas residências, nos condomínios, na indústria e no comércio, tudo com um único objetivo, captar informações, visando corrigir desvios, responsabilizar seus autores e ajudar a elucidar fatos enigmáticos.

Contudo, o custo-benefício da segurança tecnológica, mostra-se muito acentuado, ainda que em alguns casos nenhum equipamento possa substituir o inspetor de alunos e o coordenador de segurança.

No contexto escolar, tanto o meio tecnológico quanto o instrumento humano é fundamental para o apoio pedagógico e disciplinar. Não poderíamos, com o passar dos anos, imaginar que a tecnologia também seria preciso para garantir a integridade física dos nossos alunos. Ir para escola, segundo CALDEIRA (1998), com a violência que nos assola, é uma aventura que pode ser sem volta.

Não poderia deixar de fazer minhas considerações sobre a importância no quadro de segurança escolar, os quais vêm mostrando na prática como conseguem manter o equilíbrio da ordem dos espaços físico e social, nos quais os alunos exercem atividades relativas no âmbito escolar.

Na verdade, tudo que os inspetores exercitam são práticas e estratégias de caráter preventivo, nada mais do que isso, fazendo conjugar esforço de observação visual com captação de informações eletrônicas (monitoramento), sempre com o objetivo final da preservação da integridade física e moral do aluno.

Portanto, o princípio básico de um sistema de segurança eficiente ao meu ver, é ainda aquele que tem por detrás dos monitores e ou de um rádio *walk talk* um ser capaz, e competente, aquele que na verdade detém o poder de decisão.

Esta sim, será a tecnologia do futuro, pois a cada dia que passa carecemos de valores humanos.

Enfim, para combatermos a violência no efeito, de modo preventivo, com se fez até hoje, podemos agir de forma diferente, digna e eficiente. Fazer uma profunda reflexão no meio escolar acerca da violência múltipla, na família, na escola, no trânsito, nos esportes, e porque não também na ecologia?

Com o estudo profundo desta dissertação percebo que os primeiros passos para o combate da não violência, são aqueles voltados para o comprometimento, pois conscientizar é fácil, o difícil é o comprometer. Podemos com ações integradas, envolver famílias, e todos os segmentos sociais e instituições com propostas de soluções de combate a todo tipo de violência. As escolas de forma específica, deve trabalhar contra a criminalidade onde, segundo BENEVIDES (1996) a educação e a justiça começa dentro da sala de aula.

Finalmente, somos conscientes na atual conjuntura, sobre o crescimento da violência e o desrespeito na sociedade. Por esta razão é que estamos cercados de meios tecnológicos e humanos para a sobrevivência e proteção de outros, onde temos a certeza que desta forma prevalecerá a dignidade e o exercício pleno da cidadania.

REFERÊNCIAS

1º CONGRESSO LATINO AMERICANO DE INFORMAÇÕES. **Atividade de segurança e informação**. Brasília, v.2, n.1, 1995. p.68.

ADORNO, Sérgio. A criminalidade urbana violenta no Brasil: um recorte temático. **Revista Brasileira de Informação em Ciências Sociais**, São Paulo: BIB, n.35, 2000.

ALMEIDA, Antônio Gonçalves. **Segurança e medicina no trabalho**. São Paulo: Nova Visão, 2002. 110 p.

ARAÚJO, V. M. **Segurança patrimonial**. 1.ed. São Paulo: Papyrus, 1995. 180p.

AVANCINI, Júlio. **Indisciplina na escola**. Rio de Janeiro: Summus, 1997, 186p.

AZEVEDO, J. C. de. **Reforma e contra reforma penal no Brasil**. 1.ed. Florianópolis: Brasiliense, 1998.

BARANSON, Jack. **Tecnologia e as multinacionais** - estratégias da empresa numa economia mundial em transformação. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.

BARRETO, Roberto Menna, **O Adulto repensado**. São Paulo: Summus, 1996.

BENEVIDES, Maria Victoria. **Cidadania ativa**. São Paulo: Ática, 1996.

BRASILIANO, Antônio. **Segurança empresarial**. São Paulo: Papyrus, 2000.

BRAUDEL, Fernand. **A dinâmica do capitalismo**. São Paulo: Rocco, 1999.

BURKE, Maurício. **Violência, o desafio da paz**. São Paulo: Evirt Editora, 1999. 220p.

CALDEIRA, Teresa Pires. **Cidades de muros** - crimes, segregação e cidadania em São Paulo. São Paulo: Editora 34, 1998.

CERQUEIRA, C. M. N., DORNELLES, J. R. (Orgs). **A política e os direitos humanos**. Rio de Janeiro: Papyrus, 1998.

DRUCKER, Peter F. **Teconologia, gerência e sociedade**. Petrópolis: Vozes, 1992.

DURKHEIN, Emile. **As regras do método sociológico**. 11.ed. São Paulo: Pinheiros, 1999.

ESPOSITO, Vitoria H C. **A escola** – um enfoque fenomenológico. São Paulo: Escuta, 1996.

GOLDENBERG, Ricardo. **Goza! Capitalismo, globalização e psicanálise**. São Paulo: Agalma, 1999. 288p.

GUERREIRO, Ramos. **Introdução crítica a sociologia brasileira**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1988.

JOSÉ, Antônio Maria. **Segurança e democracia**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1991. 185p.

KURT, Lenhard. **A Corrida pela paz** – tecnologia x sistema social. São Paulo: Nobel, 1986.

LORDELLO, Jorge; RIBEIRO, Lair. **Como conviver com a violência**. São Paulo: Moderna, 1998.

- MACDONEL, Hugo. **Questão criminal e segurança privada**. São Paulo: Saraiva, 1998. 839p.
- MACHADO, Henrique. **Manual de segurança para vigilância empresarial**. São Paulo: Papirus, 1999. 126 p.
- NEVES, Marcos. **Tecnologia na segurança empresarial**. Rio de Janeiro: Delta, 2000.
- NOGUEIRA, Romeu. **Violência na escola, caos na sociedade**. São Paulo: Eurt, 1991. 230p.
- PAIXÃO, Roberto. **Engenharia de segurança**. São Paulo: Papirus, 1983.
- PERALVA, Angelina. **Violência e democracia – o paradoxo brasileiro**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000. 217p.
- PETER, Burke. **A escola dos annales**. São Paulo: Unesp, 1999.
- PETIT, Andre. **Produção da escola e produção da sociedade**. São Paulo: Artes Médicas, 1982.
- PIERANGELLI, Jorge H. **Códigos Penais do Brasil**. Bauru: Compacta, 1980.
- RAMOS, Marise Nogueira. **Pedagogia das competências - autonomia ou adaptação**. Porto Alegre: Cortez, 1998. 320p.
- RECORDES, Maria José. **Informações eletrônicas e novas tecnologias**. São Paulo: Summus, 1991.
- RIBEIRO, João Carlos. **Avanços tecnológicos contra a criminologia no Brasil**. São Paulo: Moderna, 1998.
- SANTOS, José Vicente Tavares dos. **Violência em tempo de globalização**. São Paulo: Hubitec, 1999.
- SILVA, Tomaz Tadeu da. **O sujeito da educação**. São Paulo: Vozes, 1999.
- SOARES, José de Oliveira. **O problema da violência na sociedade**. Curitiba: Universitária, 1998, 192p.
- SPENCER, Robert. **Planejamento estratégico**. Brasília: Net Vesta, 2001. 522p.
- TELLES, Vera da. **Direitos sociais - afinal do que se trata?** São Paulo: Humanitas Pocket. 1999. 194 p.
- UNESCO. **Congresso Internacional de valores universais e o futuro da sociedade**. São Paulo, 2000.