



PROCESSOS LOGÍSTICOS DA COMUNICAÇÃO NA SEGURANÇA PRIVADA EM GRANDES EVENTOS

Submetido em: 22/02/2023

Aprovado em: 05/05/2023

ISSN 2965-3339

DOI: 10.29327/2384439.1.2-9

Amanda Gomes Ferreira

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Igor Amadio Marques

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Isadora Siciliano Carrete

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Sueli Alves Moraes

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Roberto Gardesani

Universidade Presbiteriana Mackenzie

roberto.gardesani@mackenzie.br

RESUMO.

Este estudo tem como objetivo a investigação da percepção da logística da comunicação na segurança-privada, na produção, organização e realização de grandes eventos. Considerando o volume econômico expressivo e impacto do PIB nos setores envolvidos nesse estudo, seja a logística, a tecnologia da comunicação, a segurança privada ou os grandes eventos, o mesmo deseja apontar o nível de percepção do processo logístico e assim avaliar se um melhor entendimento desse processo pode auxiliar na melhoria do planejamento da logística da comunicação da segurança privada nos eventos de grande porte recebidos ou organizados no Brasil a cada ano. A fim de entender como é percebida a logística da comunicação no setor da segurança-privada, foi aplicado um questionário para mensurar o nível de percepção dos envolvidos nos setores de segurança privada, organizadores de eventos, produtores de eventos, colaboradores, prestadores de serviços e público participante. Para tanto foi feita a análise dos resultados apoiados pelo referencial teórico onde foram buscadas as definições de logística e seus processos, comunicação e grandes eventos para assim comparar os resultados e sugerir possíveis novos estudos, além de indicar lacunas existentes na literatura referente ao assunto em questão.

Palavras-chaves: Logística, Comunicação, Segurança-privada e Grandes Eventos.

ABSTRACT.

This present study aims to investigate the perception of communication logistics in private security in the production, organization and holding of major events. Considering the substantial economic magnitude and its signification impacts on GDP, and the sectors involved in this study, whether it's logistics itself, communication technology, private security or major events, it aims to point out the level of perception of the logistics process and assess whether a better understanding this process can assist in improving the planning of the logistics of private security communication at large events received or organized in Brazil each year. In addition, to understand how communication logistics is perceived in the private security sector, a questionnaire was applied to measure the level of perception of those involved in the private security sectors, event organizers, event producers, employees, service providers and the public participant. In this regard, the results were analyzed supported by the theoretical framework which the definitions of logistics and its processes, communication, and major events to compare the results and suggest possible new studies, in addition to indicating gaps in the literature regarding the subject in question.

Keywords: Logistics, Communication, Private Security and Major Events.

1. INTRODUÇÃO

Processos logísticos envolvem componentes como: armazenagem, distribuição e suprimentos, nas definições clássicas como a de Ballou (1993), logística é relacionada a planejamento; Dias (2012) relaciona a definição a estratégias militares em tempos de guerra, para este estudo busca-se verificar como a logística da comunicação na segurança privada é percebida em grandes eventos.

Segundo Nogueira (2018) “A logística tem obtido lugar de destaque nos últimos anos no Brasil, pois hoje as condições são mais favoráveis”.

Outra definição menciona que “A logística é um sistema que organiza o fluxo de informações, materiais e pessoas, com o propósito de atingir um objetivo com agilidade” (SITE PORTOGENTE, 2020).

Conforme dados da Associação Brasileira de Eventos, em levantamento apresentado no final de 2019, o setor é responsável por um faturamento de R\$ 209,2 bilhões, representando 4,3% do PIB do país, gerando 1 milhão e 893 mil empregos (BLOG DA ZAZ PRODUÇÕES, 2020).

Além do setor de eventos, e de segurança privada mencionados neste estudo, segundo dados da Associação Brasileira de logística (ASLOG), a logística movimenta cerca de 20% do PIB (SITE GUIA DO TRANSPORTADOR, 2020).

Considerando o volume movimentado, e todos os processos envolvidos, buscou-se compreender como o processo logístico da comunicação na segurança privada é percebido pelo público presente em eventos de grande envergadura que ocorrem no Brasil.

De acordo com os conceitos dos processos logísticos, acredita-se ser possível identificar os variados processos na composição da organização de um evento, bem como a importância de cada parte do processo, no qual a logística da comunicação na segurança privada deve seguir procedimentos bem estruturados, a

fim de contribuir com o resultado do evento como um todo.

Segundo pesquisa da Associação Latino-Americana de Gestores de Eventos e Viagens Corporativas (ALAGEV), a segurança é um item que merece atenção especial no planejamento de um evento. A logística no planejamento de um evento é responsável pela segurança em vários âmbitos, seja durante a organização, montagem, execução, do evento em si ou sua desmontagem. Ou seja, a logística da segurança se faz presente em todos os momentos (ETRIIP, 2020).

No decorrer do ano o Brasil é cenário de inúmeros eventos, tais como: Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1 (GP Brasil F1), Carnaval, Shows Musicais, anuais ou bianuais, como *Lollapalooza* Brasil e Rock in Rio, além de receber eventos esportivos que aconteceram em intervalos de tempo diferenciados como: Copa do Mundo FIFA 2014, Jogos Olímpicos Rio 2016 ou a Copa América 2019, além dos campeonatos estaduais ou municipais.

Todos os eventos acima mencionados reúnem um número expressivo de pessoas que compõe uma mensuração de aglomeração pública que caracteriza um evento de grande porte, conforme características de dimensão indicadas por profissionais, segundo Blog Gestão de Segurança Privada (2020). Dentre os participantes de eventos com tal estrutura pode-se ser mencionar: visitantes, astros, desportistas, atletas, autoridades públicas, público-alvo específico e todo *staff* que vai operar nas diversas áreas estruturais do acontecimento, portanto requer um planejamento logístico de comunicação de segurança de modo a garantir sua eficácia e a boa imagem do local que está sediando o evento (BLOG GESTÃO DE SEGURANÇA PRIVADA, 2020).

De acordo com dados da Secretaria de Turismo de São Paulo, referentes a 2019, a pasta chegou a investir no GP Brasil de F1-2019 (Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1) cerca de R\$ 41,0 milhões na organização do

evento, dentre os quais cerca de R\$ 2 milhões foram destinados a logística da segurança. A mesma fonte de dados argumenta que o valor investido se justifica diante do valor de R\$ 343 milhões que o evento movimentou na cidade (OLHAR OLÍMPICO, BLOG OS FERA UOL, 2020).

Além dos dados apresentados referentes ao setor de eventos, também é possível constatar que no tema abordado para buscar responder o problema de pesquisa, os números que envolvem o setor da segurança privada são igualmente relevantes, sendo que o setor tem movimento estimado na casa dos R\$ 33,7 bilhões e gera cerca de 500 mil empregos, conforme Folha de São Paulo – Revista São Paulo (SITE SÃO PAULO FOLHA UOL, 2020).

Considerando a representatividade no volume de movimento econômico, tanto no segmento de eventos, como setor de segurança privada, este estudo se propõe a responder o seguinte questionamento: Como os fatores do processo de logística da comunicação na segurança privada são percebidos na realização de eventos brasileiros de grande envergadura?

Para tanto, seu objetivo foi de identificar como os fatores do processo de logística da comunicação na segurança privada são percebidos na realização de eventos brasileiros de grande envergadura.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Logística

Segundo Ballou (1993) a logística está envolvida com todas as operações relacionadas ao planejamento e controle de produção, movimentação de materiais, embalagem, distribuição física, armazenagem e expedição, transporte e sistemas de comunicação que, realizadas de modo sincronizado, podem fazer com que as empresas agreguem valor aos serviços oferecidos aos clientes e também criando

um diferencial competitivo batendo de frente com a concorrência.

De acordo com Dias (2012) o termo foi muito utilizado por estrategistas militares durante as guerras que precisavam transportar recursos de um ponto A até o ponto B de forma segura e rápida, com o passar dos anos ganhou um significado mais amplo, passou a designar o ato de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte para o usuário. Segundo Ballou (2006, p.26): “A logística empresarial é um campo relativamente novo do estudo da gestão integrada, das áreas tradicionais das finanças, marketing e produção”.

Para Novaes (2007, apud, CRUZ, 2016), a logística moderna busca melhoria de prazos estratégicos para serem cumpridos ao longo de toda cadeia de suprimento, integrando todas as áreas de uma determinada organização para que seja possível identificar gargalos em tempo hábil de tomar decisões, integrar parcerias com fornecedores e clientes, otimizar processos afim de reduzir custos e satisfazer os clientes oferecendo um nível de serviço que supra as expectativas, estando presente em toda a cadeia de processo, desde a matéria prima até o *feedback* do cliente.

Considerando os conceitos apontados por autores como Novaes (2007, apud, CRUZ, 2016), Dias (2012) e Ballou (1993) a logística da comunicação pode ser inserida dentro da significação mais ampla, sendo um ato de administrar a comunicação em áreas como segurança privada e eventos, que são temas deste estudo, que busca entre outros objetivos, avaliar elementos que fazem parte da logística da comunicação na segurança privada em grandes eventos.

2.1.1 Armazenagem

Armazenagem por vezes é comparada a estocagem e, de modo geral, está diretamente ligado a guarda de materiais ou mercadorias. Sendo que as diferenças básicas

para alguns autores é que se considera armazenagem a guarda do produto final e estocagem a guarda de matéria prima, segundo autores como Ballou (1993) e Franklin (2003, apud BARROS, 2005).

Contudo para Ballou (1993), a definição de armazenagem relaciona-se a administrar um espaço físico para manter estoques, ou seja, numa visão mais atual é o espaço como um todo.

Arnold (1999, apud CHAVES, 2014) e Silva Junior et al (2006, apud BRANDÃO, 2015) relacionam o conceito de armazenagem ao processo logístico ou parte desse processo ligado a guarda ou local de guarda de materiais ou produtos a serem distribuídos.

Porém para este estudo é preciso buscar outros conceitos de armazenagem, porque o material ou matéria prima envolvida no estudo é a comunicação, para tanto será apresentada uma visão de armazenagem de dados de forma tecnológica, levando em consideração que a comunicação deve ser armazenada ou documentada (BLOG GESTÃO DE SEGURANÇA PRIVADA, 2020).

De acordo com Medeiros (2013), armazenagem está relacionada a um banco de dados, normalmente definido como um espaço para a guarda da informação por meio do uso da tecnologia. Devido ao advento da globalização, a armazenagem de dados de uma empresa representa uma forma de manter suas informações e troca de comunicações guardadas para consultas imediatas ou mesmo para recuperação quando necessário (MEDEIROS, 2013).

Considerando a necessidade de se documentar a logística da comunicação na segurança privada de grandes eventos, este estudo será baseado no conceito de armazenagem relacionada às definições de Medeiros, 2013.

2.1.2 Suprimento

Segundo Ballou (2006), a logística de suprimento é a área que se ocupa dos fluxos de matéria prima e dos produtos para a organização, tendo como maior objetivo atender as necessidades de materiais da operação. A operação tem como requisito coordenar a movimentação dos suprimentos.

Segundo Cristopher (2010), a logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos é uma rede de organizações que, nos diferentes processos e atividades, produzem valor na forma de produtos e serviços destinados a um consumidor final.

De acordo com Novaes (2007) o conceito de *Supply Management* consiste basicamente em uma incorporação dos processos comerciais e industriais com o intuito de fabricar produtos, serviços e informações que acrescente valor ao cliente, partindo do consumidor final até chegar aos primeiros fornecedores.

Desta maneira, de acordo com os conceitos dos autores, Ballou (2006), Cristopher (2010) e Novaes (2007), a gestão da cadeia de suprimentos é considerada um processo estratégico, englobando toda a cadeia dentro do processo de um produto ou serviço, incluindo a matéria prima do produto final, centro de distribuição, fornecedores primários, relacionamento com os clientes como também questões econômicas que podem afetar todo o processo. Essa cadeia é essencial para a organização e bom desempenho na logística da comunicação em segurança privada de grandes eventos, na busca de propiciar que o mesmo aconteça de forma cronológica, atendendo todos os setores envolvidos de forma ágil e prática.

2.1.3 Distribuição

Para Ballou (2010, apud COUTINHO, 2014) distribuição física, é um ramo da logística empresarial que trata da

movimentação, estocagem e processamento de pedidos dos produtos finais da empresa e é a atividade que mais demanda dos custos logísticos.

Segundo Bertaglia (2009) o resultado dessas atividades, de uma forma geral, é garantir a disponibilidade dos produtos finais aos compradores.

Assim sendo, ao escolher um meio de transporte ou comunicação em específico, a empresa pode beneficiar-se de economias de escala significativas, maior competitividade e redução dos preços, caso esteja integrada a um sistema que já se apresente eficiente com demanda e oferta de processamento de pedidos que possa minimizar seus custos logísticos, utilizando da intermodalidade (FARIA, 2005, APUD COUTINHO, 2014).

Desse modo, transportando os conceitos apontados por Bertaglia, (2009) e, Faria (2005) e Ballou (2010) apud COUTINHO, 2014; este estudo buscará compreender a amplitude destas definições, de modo a aplicá-las na logística da comunicação em segurança privada, focando na estratégia logística e ações planejadas para organização de grandes eventos, a fim de evitar gastos excessivos, ou possíveis prejuízos no processo como um todo.

2.2 Comunicação

A definição de comunicação é encontrada de diferentes maneiras: uma transmissão verbal ou escrita de uma informação de um indivíduo para outro ou de um indivíduo para um grupo, segundo Faria e Suassuna (1982, apud KÖING, 2012), a comunicação é a forma de relacionar um indivíduo e um processo, tornando possível que haja uma reação do indivíduo a uma ideia e estabelecendo posicionamentos e formas de viver.

Para Marchiori (2012) a comunicação é essencial no processo de entendimento de uma organização e no desenvolvimento de

seus relacionamentos; é importante para a relação entre as pessoas no trabalho, para esclarecimento e explicação das decisões, além da orientação para tarefas

A comunicação faz parte de estratégias organizacionais onde recursos humanos, materiais e tecnológicos interagem em ações internas a fim de se comunicar com meios externos e vice-versa (KUNSH, 2003, apud KÖING, 2012).

Referente à segurança em grandes eventos, com uma comunicação bem alinhada, considerando sua importância, os staffs das equipes de organização estariam igualmente envolvidos e ativos na participação por se sentirem pertencentes ao contexto do acontecimento, conforme Sebastiao, Zulato & Trindade (2013, apud WELCH, 2017).

Em termos de logística da comunicação na segurança, indica-se que ocorra de modo formal, documentada. Farão parte desse processo, itens como: Política de Segurança, Planos de Segurança, Normas de Segurança, Procedimentos de Segurança e Instrução de Trabalho, conforme declaração do executivo José Sergio Marcondes do Blog Gestão de Segurança Privada (BLOG GESTÃO DE SEGURANÇA PRIVADA, 2020).

Para Bitencourt (2008) a otimização da logística de comunicação de megaeventos é um processo que precisa ser notado e ter valor em sua cadeia produtiva.

De acordo com Yanaze et al (2011), a comunicação tem vários objetivos, dentre eles: Despertar consciência; chamar a atenção; garantir identificação e empatia; estabelecer interação; gerar disseminação de informação pelos interlocutores.

Para os objetivos acima, os conceitos apresentados, trazem para este estudo uma visão da comunicação que associada a logística traduz o que se espera da logística da comunicação na segurança privada na organização e realização de eventos de grande porte (YANAZE ET AL, 2011).

A ação de despertar consciência, segundo Yanaze et al (2011), refere-se a ter certo grau de consciência das necessidades do objeto a ser comunicado, neste caso a logística da comunicação da segurança privada em eventos de grande porte.

Para a identificação ou empatia, referida por Yanaze et al (2011), comunicação deve ser uma transmissão, ou seja, deve haver uma interação entre as informações ou objeto a ser comunicado e o receptor dessa comunicação.

Para o fator “chamar a atenção”, é preciso pensar em dois tipos de comunicação: uma dirigida a um público que já tem um conhecimento prévio das suas necessidades e outra com um foco mais dirigido àqueles que ainda não estão muito conscientes de seus desejos e necessidades. Assim, devemos considerar que por vezes parte do público só está atento ao entretenimento que o evento pode lhe proporcionar sem pensar em possíveis imprevistos que o leve a precisar da atuação da logística da comunicação da segurança para lhe auxiliar (YANAZE ET AL, 2011).

O objetivo de estabelecer interação relaciona-se numa via de mão dupla, principalmente as que têm ligação com internet e mídias sociais, deste modo é possível ter acessos rápidos e dinâmicos a inúmeras informações e retransmiti-las com a mesma velocidade e há de se cuidar para que isso ocorra com segurança e veracidade, em termos de logística da comunicação da segurança privada nas organizações e realização de grandes eventos os meios tecnológicos são um canal expressivo (YANAZE ET AL, 2011).

Contudo vale mencionar que em termos de tecnologias digitais o fator comunicação é um grande gerador de impactos, pois deixa de ter um aspecto meramente informativo e passa a compor o fortalecimento de estratégias de relacionamento. Assim sendo, a logística da comunicação da segurança em grandes eventos deve ser

direcionada a fazer parte do contexto desde o planejamento até a execução do referido evento (YANAZE ET AL, 2011).

Desse modo, pretende-se com esse estudo verificar como todo o processo logístico da comunicação na segurança privada é percebido seja pelo público participante, profissionais dos setores de segurança, organizadores ou produtores de eventos de grande envergadura, de acordo com os aportes teóricos de autores como Faria e Suassuna (1982, apud KÖING, 2012), Marchiori (2012), Bitencourt (2008) e Yanaze et al (2011).

2.3 Grandes Eventos

“É difícil imaginar a uma sociedade sem eventos. Os eventos se tornaram estratégias de comunicação de produtos e marcas de todos os tipos”, Coutinho (2010, p. 10), desse modo, percebe-se que a logística da comunicação está presente como estratégia não somente no setor de segurança privada, mas, também, de eventos. “Os eventos conseguem mobilizar a opinião pública, podem gerar polêmica, criar fatos, despertar emoções nas pessoas e fazer do entretenimento a nova indústria do terceiro milênio” (COUTINHO, 2010, p. 10).

Segundo publicação do site Gestão de Segurança Privada, a atuação da logística na organização dos componentes que envolvem os processos de comunicação e segurança de grandes eventos é primordial. (BLOG GESTÃO DE SEGURANÇA PRIVADA, 2020).

De acordo com Melo Neto (2004, apud COUTINHO, 2010), por meio dos eventos os homens aprendem e reaprendem a ter emoções, tem desenvolvimento de senso crítico, aprimoram visões, dentre outras sensações e com isso pode transpor fronteiras.

Para Matias (2004, apud COUTINHO, 2010) dentre outras afirmações, eventos são ações de profissionais que envolvem

planejamento, organização, controle e coordenação com objetivo de atingir um o público-alvo desejado por meio de medidas concretas, considerando obter os resultados pretendidos.

Além das definições ou conceitos os eventos podem ter diferentes classificações, Blog Gestão de Segurança Privada (2020), dentre elas as mencionadas quanto a:

- Acesso: público ou privado;
- Tipo de Público: fechado, com público definido; ou aberto, subdividido em duas categorias - geral com todas as classes de público e, aberto por adesão via inscrição com gratuidade ou sob pagamento de taxa;
- Dimensão: grande, médio ou pequeno porte; sendo que o foco do objetivo deste estudo são os de grande porte, que contam com número significativo pessoas entre *staff* e público participante;
- Área de Interesse: como, Artística, Científica, Cultural, Educativo, Cívico, Político, Governamental, Comerciais, Lazer, Social, Desportivo, Religioso, Beneficente e Turístico, sendo que este último normalmente se relaciona a outros eventos para manutenção da oferta turística;
- Periodicidade: Evento Fixo, com datas previstas em calendário; Eventos Móveis, recorrentes, mas com datas variadas e Eventos Esporádicos, com realização temporária, acontecendo por demanda em função de fatos extraordinários.

Para as classificações relacionadas à Tipo de Participante e Conteúdo abordado no evento, se interligam quanto a questão do espaço de realização e sua capacidade, tipo de assunto e até classificação geral de censura.

A proposta deste estudo é apontar como a logística da comunicação da segurança privada impacta na organização e realização de grandes eventos e como estes processos são percebidos pelos envolvidos no evento, com base no aporte teórico de autores como Coutinho (2010); Melo Neto (2004), Giácomo (1993) e Matias (2004) (apud

COUTINHO, 2010), e informações do Blog Gestão de Segurança (2020).

2.3.1 Segurança Privada em Grandes Eventos

O conceito de segurança é baseado em algo amplo, mas de significado singular. É normal caracterizar segurança como “estar ou sentir-se seguro perante ameaças ou perigos” Booth, (2005, p.13). Sua acepção é determinada de acordo com as circunstâncias que são expostas, desta forma sua execução é de acordo com as teorias de pensamento.

De acordo com Booth (2007, p. 112), a segurança pode ser vista como:

A emancipação visa a segurança das pessoas das opressões que as travam de realizar o que livremente iriam escolher fazer. Isto fornece um quadro tridimensional para a política: uma ancoragem filosófica para o conhecimento, uma teoria de progresso para a sociedade e uma prática de resistência contra a opressão.

Para Cox (1981, p. 128) “... Toda a teoria é para alguém e serve um propósito”; para Wolfers (1952) segurança é definida principalmente entre as relações internacionais, sendo assim, os estudos destinados à segurança precisam ser para todos, acima de quaisquer outros interesses da nação.

Desse modo, diante dos conceitos apresentados segundo autores como Booth (2005), Cox (1981) e Wolfers (1952) a segurança se caracteriza de forma ampla e tem por objetivo seguir a um propósito, assim sendo, na logística da comunicação de segurança privada em grandes eventos, busca-se atender aos interesses do público presente neste acontecimento, de modo que se sintam seguros, ou protegidos de ameaças e que sobretudo não haja distinção sobre quem será protegido por essa ação.

2.3.2 Elementos que compõe a logística da comunicação na segurança privada em grandes eventos

A logística e seus componentes estão presentes em vários setores de diferentes empresas, desta forma, nos eventos que preveem o uso da segurança privada, seja aliada ou não a segurança pública, a logística da comunicação incluirá elementos de armazenagem, distribuição e suprimentos, Booth (2005), Marchiori (2012), Ballou (1993), Cristopher (2010), Novaes (2007), Arnold (1999, apud CHAVES, 2014) e Dias (2012). Neste estudo, estes componentes também estarão presentes ao longo da execução dos serviços da segurança privada em grandes eventos, (BLOG GESTÃO DE SEGURANÇA PRIVADA, 2020).

De acordo com relatos de profissionais do setor de segurança do Blog Gestão de Segurança Privada (2020), a armazenagem incluirá a guarda de dados, informações ou documentos; a distribuição implicará na forma como serão transmitidos ou trafegados esses dados e, o suprimento envolverá os equipamentos utilizados para a armazenagem e distribuição destes, ou seja, computadores, aplicativos, sistema de rádio e telefonia.

Para tanto, sistemas tecnológicos de comunicação em perfeito estado de funcionamento, é uma obrigatoriedade normativa para o setor de segurança privada (BLOG ESCOLA DE SEGURANÇA, 2020).

De modo geral e de acordo com os conceitos básicos de autores clássicos os elementos logísticos se fazem presente durante o processo de organização de grandes eventos, bem como na participação da segurança privada nestes.

2.3.3 Principais características de processos logísticos da comunicação utilizada na segurança privada de grandes eventos

Baseando-se nos conceitos clássicos dos processos logísticos, haverá maior clareza nos processos de armazenagem e distribuição da logística da comunicação, segundo definições de Ballou (1993), Cristopher (2010), Novaes (2007), Kunsh (2016, apud KÖING, 2012), Marchiori (2012), Booth (2005) e Cox (1981), para atingir os objetivos deste estudo.

Além dos conceitos clássicos, segundo gestores da segurança privada o profissional de segurança também deve apresentar sete principais características para que a segurança funcione de forma excepcional, dentre as quais, se destaca a característica de boa comunicação, tanto verbal quanto escrita. Acrescenta ainda que a comunicação é uma ferramenta indispensável para um bom profissional de segurança, porque desta forma, transmite credibilidade, autoridade e confiabilidade (SITE DA EMPRESA DE SEGURANÇA ASTER, 2020).

Assim sendo, é possível perceber o conjunto de processos e procedimentos logísticos envolvidos no contexto da logística da comunicação da segurança privada quando da sua atuação em eventos de grande envergadura.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Tipo e método de pesquisa

Este trabalho utilizou-se do modelo exploratório de pesquisa, por meio de método qualitativo, tendo como objetivo “conhecer as características de um fenômeno para procurar, posteriormente, explicações das causas e consequências do fenômeno”, conforme Richardson, et al (2012, p. 326). As pesquisas qualitativas caracterizam-se por tentativa de compreensão detalhada de situações que

ocorrem durante a abordagem dos sujeitos da amostra (RICHARDSON ET AL, 2012). Foi utilizado o método exploratório aplicado aos aspectos logísticos da comunicação da segurança privada em grandes eventos e o Quadro de Amarração no apêndice 1 traz o resumo do cruzamento dos objetivos com as teorias, e as questões com uma síntese das respostas obtidas.

3.2 Instrumento e método de coleta de dados

Compreender o que acontece em ações que envolvem indivíduos requer a capacidade de se colocar no lugar do outro buscando, entender como os outros se sentem e reagem diante de situações diversas (RICHARDSON, ET AL 2012).

Este trabalho se guiou por dados que permitiram análises qualitativas conforme definições de autores aqui mencionados e, também, puderam realizar quantificações simples baseadas em mensurações obtidas por meio da escala de Likert, tipo de escala que permite uma avaliação psicométrica, onde os respondentes indicam seu nível de concordância para uma situação previamente apresentada. No contexto deste estudo a escala foi definida com indicadores de 1 a 5, sendo: 1 - “Discordo Totalmente”; 2 – “Discordo”; 3 – “Nem Concordo e Nem Discordo”; 4 – “Concordo” e 5 – “Concordo Totalmente”.

O uso deste instrumento de coleta propiciou a obtenção de respostas que possibilitou a análise dos resultados por uma ótica mista, também conhecida como “quali-quantitativa”.

3.3 Escolha do sujeito

A pesquisa foi dirigida aos profissionais do setor de organização e/ou produção de eventos, prestadores de serviços de seguimentos que atendem a estrutura de grandes eventos, profissionais do setor de segurança privada e público geral que atuaram ou estiveram presentes em eventos

com capacidade de comportar público igual ou superior a 300 pessoas.

Os respondentes foram selecionados por conveniência, por meio de contatos pessoais, profissionais, acadêmicos, além de contatos com empresas e profissionais dos setores de segurança privada e organização ou produção de eventos, por indicação ou pesquisa na internet, por meio de divulgação do *link* do formulário de forma digital, utilizando endereços eletrônicos de *e-mails* ou aplicativos como *WhatsApp*. Encerrou-se a divulgação ao se obter 135 respondentes, dentre os quais 129 compunham o perfil solicitado na pesquisa.

Com a aplicação de um questionário, foram apontadas situações para as quais os respondentes permitiram que fosse coletadas informações pertinentes a percepção do processo de logística da comunicação na segurança privada em grandes eventos.

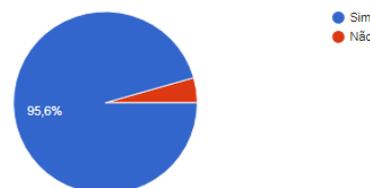
Estipulou-se que para se adequar ao perfil da pesquisa deste trabalho, os respondentes deveriam ter estado presentes em eventos com público igual ou superior a 300 pessoas.

Deste modo, o Gráfico 1, indica a seleção dos respondentes considerados válidos.

Gráfico 1 – Critério de Exclusão

Já participou de um evento com 300 ou mais pessoas?

135 respostas



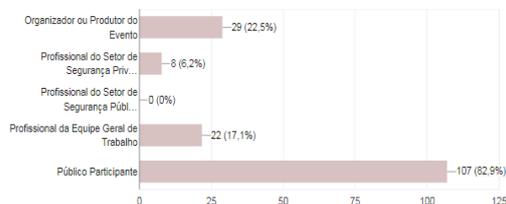
Fonte: Os autores (2023)

Buscou-se, ainda nesse primeiro bloco de perguntas, buscamos saber como foi a classificação da participação destes respondentes, tendo como resultado os apontamentos do Gráfico 2.

Gráfico 2 – Qualificação de Participação

Quando participou do evento você foi como?

129 respostas



Fonte: Os autores (2023)

Nesta qualificação percebe-se que muitos dos respondentes participaram com mais de uma qualificação. Também se verifica que não houve resposta de profissionais do setor de segurança pública. Tal ocorrência não afetará o curso da análise deste trabalho.

Para classificar os tipos de eventos os resultados obtidos se encontram com agrupamento das respostas por categoria, no Quadro 2, apêndice 4.

Em termos de perfil demográfico, os resultados apontam para: i) maioria dos respondentes do gênero feminino (61,2%); ii) maior índice de faixa etária entre 20 e 30 anos (62%); iii) 70,7% dos respondentes são solteiros; iv) a maior faixa de renda ficou entre 5 e 10 salários-mínimos vigentes (31,8%); v) o grau de escolaridade, somou 59% entre graduação completa e cursando.

A partir da próxima seção será apresentada a análise das questões que buscaram responder ao problema de pesquisa deste trabalho: como os fatores do processo de logística da comunicação na segurança privada são percebidos na realização de eventos brasileiros de grande envergadura?

3.4 Método de análise

De acordo com Collis e Hussey (2005/2006) quando não é possível ou se os pesquisadores optam por não quantificar os dados qualitativos devem buscar um método de análise não-quantitativo para analisar os resultados coletados.

A análise baseada em métodos não-quantitativos, considerando a inter-relação

entre quatro domínios: um processo, no qual análise ocorre continuamente; a redução de dados, que pode ser física ou conceitual; a explicação, que busca entender a coerência dos significados das ações estudadas e a teoria, que oferece explicações (LINDLOF, 1995 apud COLLIS E HUSSEY, 2005/2006).

Outro modelo diz que o método para análise dos dados qualitativos está baseado em quatro processos: compreender, adquirir entendimento amplo do que está sendo pesquisado; sintetizar, reunir diferentes dados, temas e conceitos da pesquisa e transformá-los em novos padrões; teorizar, “definido como desenvolvimento e manipulação constante de esquemas teóricos maleáveis até o melhor esquema teórico a ser desenvolvido” (Morse, 1994, p 32 apud Collis e Hussey, 2005/2006, p. 246); recontextualização é o processo pelo qual a nova teoria possa ter aplicação efetiva.

Neste trabalho foi utilizada a análise dos dados coletados considerando as repetições obtidas em termos de concordância/discordância ou da intensidade de concordância/discordância por parte dos respondentes diante das situações previamente propostas e correlacionadas ao objetivo de mensurar a percepção destes com relação a logística da comunicação na segurança privada empregada em eventos brasileiros de grande envergadura.

O método escolhido foi misto, quali/quantitativo; conforme Richardson, et al (2012) somente dado qualitativo não é passível de aplicação de técnicas aritméticas, contudo, na associação das afirmações que buscaram resposta para o problema de pesquisa a uma mensuração simples de intensidade com a utilização de escala de Likert, como anteriormente mencionado, permitiu tal quantificação simplificada dentre as situações apresentadas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No decorrer desta seção serão apresentados os resultados obtidos na coleta de dados onde tivemos 129 questionários respondidos dentro do perfil de sujeito escolhido para este trabalho, considerando dados demográficos dos respondentes, bem como as mensurações das respostas para avaliarmos a percepção destes sobre a logística da comunicação na segurança privada em eventos brasileiros de grande envergadura.

O objetivo nesta parte da análise foi de avaliar qualitativamente elementos que fizeram parte da logística da comunicação na segurança privada em grandes eventos, e como são realizadas sua armazenagem, suprimento e distribuição dentro da segurança privada durante a produção, organização e realização de eventos de grande envergadura

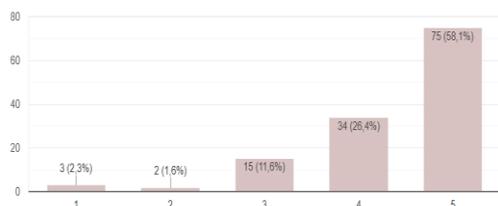
Das respostas obtidas, notou-se que o fator “percepção de contratações criteriosas do item segurança” atingiu um nível de 50% de concordância, de acordo com o Gráfico 3.

Quanto à armazenagem (Gráfico 4) e suprimento da logística da comunicação, entende-se que a guarda de informações é de suma importância durante todo o processo desde o início da contratação de um serviço até sua finalização, seja para rápido acesso ou para recuperações futuras destas.

Gráfico 3 – Percepção do Conceito de Logística

Acredito que a logística da comunicação da segurança-privada em grandes eventos se inicia com a busca pelas empresas que prestarão esse serviço de segurança.

129 respostas



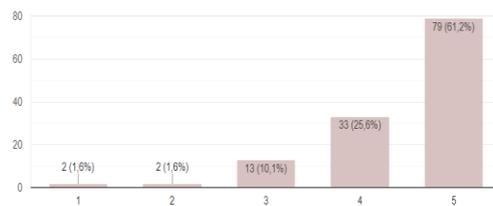
Fonte: Os autores (2023)

Também se entende que os suprimentos considerados para este estudo, que se referem a equipamentos servem para garantir eficácia na guarda de informações e eficiência no desempenho da logística da comunicação da segurança privada.

Gráfico 4 – Percepção do Conceito de Armazenagem

Considero que toda logística da comunicação da segurança privada deva ser documentada ao longo do processo de contratação e execução.

129 respostas



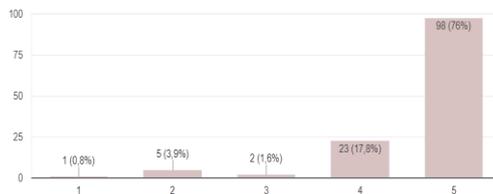
Fonte: os autores (2023)

Quanto ao conceito de comunicação e distribuição da logística da comunicação da segurança privada, buscou-se entender os níveis de percepção referente à necessidade de ser bem-informada, bem como dos processos de interação entre o uso dos serviços de segurança pública e privada e em média 70% dos respondentes têm total concordância referente à importância destes questionamentos, Gráfico 5.

Gráfico 5 - Percepção para o Conceito de Comunicação e Distribuição

Considero importante que a logística da comunicação da segurança privada em grandes eventos seja bem informada para que possa ser facilmente acionada em caso de alguma ocorrência.

129 respostas



Fonte: Os autores (2023)

Além disso, os respondentes demonstraram total concordância com o fato de que o bom desempenho da logística da comunicação, ou seja, sua distribuição adequada influência no resultado da realização dos

grandes eventos, com 70% de aderência a essa questão.

4.1 Percepção para os conceitos de segurança privada em grandes eventos

Para contextualizar a percepção dos respondentes para este conceito, observou-se que mais de 70% das respostas indicam a crença na ação conjunta e integração entre os serviços de segurança privada e pública. Dentre os objetivos desses questionamentos, enquadram-se a percepção da necessidade de uso de tais serviços e encontram-se mais de 50% de respostas que apontam para o fato de nunca ter sido necessário recorrer ao serviço ou prestar auxílio.

Para tanto, independentemente de como é a percepção dos conceitos gerais de logística este processo se encontra presente durante toda a organização, produção ou realização de grandes eventos e, ocorre de forma eficaz com relação a como a logística da comunicação da segurança privada é transmitida ou informada, de modo que não há indícios de relatos expressivos de ocorrências dentro do grupo de respondentes.

4.2 Percepção dos elementos que compõe a logística da comunicação na segurança privada e seus processos, em grandes eventos

As considerações obtidas para a percepção sobre os elementos que compõe a logística da comunicação na segurança privada e seus processos, em grandes eventos, mostraram que a percepção dos respondentes quanto a como os meios de comunicação referentes à segurança os influenciam ou não na decisão de participar de determinado evento; qual o nível de concordância com relação aos meios utilizados para indicar a logística da comunicação da segurança privada e, também, os níveis de concordância para

percepção de meios que foram mencionados nas situações expostas no grupo de perguntas.

Nas situações expostas havia apontamentos sobre meios de comunicar como: controle de acesso, comunicação visual; vestimenta, postura e qualidade equipamentos utilizados pelos profissionais do setor de segurança privada, a fim de buscar entendimento do nível percepção para a logística da comunicação de todos esses itens dentro do processo logístico de produção, organização e realização de eventos de grande envergadura.

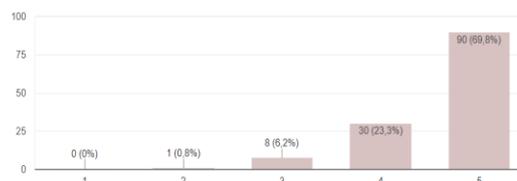
O conjunto de respostas obtido indicou indiferença, quando o questionamento se refere a ser influenciado a participar por conhecer o processo logístico da comunicação da segurança privada, ou não. Contudo para os demais itens que questionaram sobre a percepção quanto à concordância de como comunicar conforme mencionado acima, o índice permeia 63,3% das respostas para total concordância.

Referente à quantificação e qualificação da percepção dos respondentes quanto ao planejamento e execução da logística da comunicação na segurança privada durante os eventos os resultados que indicaram que eles demonstram entendimento de que a qualidade final será melhor de acordo com o processo total de planejamento.

Gráfico 6 - Percepção do Planejamento e Execução da Logística da Comunicação na Segurança Privada

'Acredito ser possível aproveitar melhor um evento onde a logística da comunicação da segurança privada foi bem planejada e executada'.

129 respostas



Fonte: os autores (2023)

2.5.3 Conclusão da Análise

O objetivo do estudo era identificar como os fatores do processo de logística da comunicação na segurança privada são percebidos na realização de grandes eventos.

Entende-se que, como pode ser observada a percepção dos respondentes que a comunicação e a segurança é menos profunda do que realmente ela é. Percebeu-se, ainda que a comunicação da segurança em eventos de grande envergadura deve ser minuciosamente pautada em um processo que ocorre antes, durante e depois do evento, considerando relatórios finais de abordagem dos resultados dele.

Pode-se notar também que, a segurança não está direcionada somente para os participantes, mas para tudo que está relacionado ao evento: estrutura, organizadores, produtores, dados e informações, local, artistas, palestrantes, público entre outros. A segurança envolve as pessoas que farão o trabalho, pessoas e objetos que estarão presentes e, para tanto os itens tecnológicos essenciais para a comunicação, como rádios, câmeras e computadores, são imprescindíveis e devem ter atenção da equipe de segurança privada.

Notou-se ainda que a logística da comunicação é um item logístico fundamental para que o desempenho dos profissionais da segurança privada seja eficaz e eficiente durante todo o processo. Ela é promovida de diversas maneiras como verbal e visual, com o intuito de garantir sua eficácia. Dessa foram, a logística da comunicação deve ser planejada e documentada, sempre que possível, de acordo com o que pode ser notado nas respostas aos questionários deste estudo.

Outro fato foi a importância de se considerar que a logística da comunicação da segurança deve ser distribuída de forma rápida e segura a fim de contribuir com o sucesso do evento em questão e garantir a integridade física e emocional de todos os

envolvidos, bem como, a segurança dos patrimônios utilizados durante sua realização.

5. CONCLUSÃO

Em virtude das dificuldades em encontrar materiais de referencial teórico que direcionassem definições específicas de logística de comunicação na segurança privada de grandes eventos, percebeu-se que de certo modo o estudo tomou um direcionamento que acrescentou um novo direcionamento que levou a benefícios, relacionados à decisão de uso da análise qualitativa, com a interpretação quantitativa simples dos gráficos gerados pelo sistema de formulário utilizado para abordagem dos respondentes.

Desta forma, o conteúdo obtido nas respostas do questionário aplicado permitiu averiguar o nível de percepção dos respondentes com relação ao assunto e, denotou a importância do mesmo e da necessidade de estudos mais aprofundados para melhor dimensionar e direcionar os processos da logística da comunicação para ser aplicada ao setor da segurança privada e em outros setores nos quais a mesma se faz presente, porém não é percebida na sua real aplicabilidade de forma integral.

Diante das considerações apontadas propõem-se realizar novos estudos ou estudos complementares para um aprofundamento no conhecimento dos processos logísticos da comunicação para serem utilizados em diversos campos da logística como um todo, bem como, busca de materiais que possam ampliar o conhecimento da aplicabilidade desse item da logística no setor de segurança privada voltada para grandes eventos, com intuito de contribuir com a melhoria em ambos os setores e também difundir ao público participante a importância e grandiosidade desse item considerando os inúmeros eventos que ocorrem anualmente no Brasil



e o quanto estes setores movimentam no PIB do país.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial**. Tradução de Raul Rubenich - 5. ed. Porto Alegre, RS; Edição Brasil: Local de publicação ARTMED, Editora Bookman, 2006.

BALLOU, R. H. **Logística empresarial**. São Paulo: Atlas, 1993.

BARROS, M.C. **Warehouse Management System (WMS): Conceitos Teóricos e Implementação em um Centro de Distribuição**, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0311065_05_pretextual.pdf. Acesso em 15/06/2020.

BATISTA, A. C. A., SOARES, D. C. e PASSARELLO, J, **Logística: Organização, transporte, armazenagem e estocagem**. Estudo de caso da Companhia Portuária de Vila Velha/ES, 2014.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento**. 2 ed. rev. e atual. São Paulo, Saraiva 2005.

BITENCOURT, V. **Logística da Comunicação dos Megaeventos Esportivos: Tecnologia da Informação na Rede de Relacionamento da Campanha Rio 2016. Legados de Megaeventos Esportivos**. Editores Lamartine DaCosta, Dirce Corrêa, Elaine Rizzuti, Bernardo Villano e Ana Miragaya Brasília, Ministério do Esporte, 2008, pp 479 – 488. E-book disponível em https://www.academia.edu/21186480/Legados_Sports_Mega-events_2008_DaCosta_et_al, acesso em 08/07/2020

BLOG ESCOLA DE SEGURANÇA, **Equipamentos para vigilantes: conheça os principais!** Disponível em <https://blog.escoladeseguranca.com.br>

/equipamentos-para-vigilantes-conheca-os-principais/ Acesso em 16/06/2020

BLOG GESTÃO DA SEGURANÇA PRIVADA – **Eventos: O que é? Conceitos. Classificação dos Eventos**. Disponível em <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/evento-o-que-e-conceitos-classificacao-dos-eventos/>. Acesso em: 15/06/2020

BLOG GESTÃO DA SEGURANÇA PRIVADA – **Segurança de Grandes Eventos, conceitos, atividades e legislação**. Disponível em <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/>. Acesso em 29/05/2020.

BLOG ZAZ PRODUÇÕES – **Indústria de Eventos aposta em streaming para aumentar faturamento em 2020**. Disponível em: https://www.zazproducoes.com/blog/industria_eventos_aposta_streaming_para_aumentar_faturamento_em_2020_blog.html. Acesso em 01/06/2020.

BOOTH, K., **Critical Security Studies and World Politics**. Boulder: Lynne Rienner Publishers, ed 2005.

BOOTH, K. **Theory of World Security**. New York: Cambridge University Press, 2007.

BRANDÃO, R.R., **Melhorias no Processo de Armazenagem em um Almoarifado de Embalagens: Estudo de caso numa indústria alimentícia**, João Pessoa/PB, 2015. Disponível em <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2529/1/RRB02102017.pdf>. Acesso em 15/06/2020.

CHAVES, L.P., **Gestão de Estoque na Indústria de Manutenção de Motores Aeronáuticos: Estudo de Caso**. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/24604/24604_3.PDF. Acesso em 15/06/2020.



- CHISTOFER, M. **Logística e o gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração – Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**, 2005/2006, 2ª ed. Bookman, Porto Alegre.
- COUTINHO, H. R. M., **Organização de eventos**, Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.
- COUTINHO, M. L., **Logística e Distribuição: Um estudo realizado na empresa DBA Distribuidora de Bebidas Amazônia na Cidade de Cacoal/RO**, Rondônia, 2014. Disponível em <http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/1024/2/ARTIGO%20FINAL.pdf>. Acesso em 16/06/2020
- COX, R, “**Social Forces, States and World Orders: Beyond International Relations Theory**”. Millenium – Journal of International Studies, vol. 10 (2), p. 126-155, 1981.
- CRUZ, L., **Por dentro do mundo da logística. Site Administradores.com**. Disponível em <https://administradores.com.br/artigos/por-dentro-do-mundo-da-logistica#:~:text=Para%20Novaes%20>. Acesso em 08/06/2020.
- DIAS, M. A. **Logística, transporte e infraestrutura: armazenagem, operador logístico via TI, multimodal**. São Paulo: Atlas, 2012.
- ETRIP – BLOG – **Logística de Eventos Corporativos: O guia absolutamente completo**. Disponível em: <https://etrip.com.br/blog/logistica-de-eventos-corporativos-o-guia-absolutamente-completo/>. Acesso em 09/06/2020.
- FREIBERGER, Z., **Apostila Curso Técnico em Secretariado – Instituto Federal, Paraná**, 2016.
- KÖING, S. T., **A comunicação organizacional: Um estudo de caso sobre a importância da comunicação interna na administração pública municipal**. Santo Antonio da Patrulha, RS, 2012.
- MARCHIORI, M. **Comunicação interna: um olhar mais amplo no contexto das organizações**. Universidade de Londrina, Londrina – PR, 2012.
- MEDEIROS, L.F., **Banco de dados: princípios e prática**. Curitiba, InterSaberes, 2013.
- NASCIMENTO, G. G.; DUARTE, J. Q. N.; KRUCHELSKI, M.; ANGNES, J. S.; MONTEIRO, C. O. **O Profissional de Secretariado e a Comunicação Interna Hospitalar: Atuação por meio da Assessoria**. **Revista Gestão Organizacional**, v. 11, n. 3, p. 26-38, 2018.
- NOGUEIRA, A.S., **Entenda a importância da Logística em nossas vidas**, 27 de fevereiro de 2018. Disponível em <https://gennegociosegestao.com.br/importancia-da-logistica/>. Acesso 21/06/2020
- NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. 3º ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2007.
- OLHAR OLÍMPICO, BLOG OS FERA UOL, **GP Brasil vai custar quase R\$ 40 mi à prefeitura de SP, sem contar obras**. Disponível em <https://olharolimpico.blogosfera.uol.com.br/2019/11/06/gp-brasil-vai-custar-quase-r-40-mi-a-prefeitura-de-sp-sem-contar-obras/>. Acesso em 01/06/2020.
- OLIVEIRA, K.V.R., **Planejamento e Organização de Eventos**, 1. Ed, Brasília: NT Editora, 2014.
- RICHARDSON, R.J., et al . **Pesquisa Social – Métodos e Técnicas**, 2012, 3ª ed, Ed. Atlas, São Paulo.
- SITE DA EMPRESA ASTER, **As 7 principais características de um bom profissional de segurança**. Disponível em



<https://www.aster.com.br/blog/seguranca-patrimonial/as-7-principais-caracteristicas-de-um-bom-profissional-de-seguranca/#:~:text=>

Um%20bom%20profissional%20de%20seguran%C3%A7a%20deve%20saber%20escutar%20e%20ser,comunica%C3%A7%C3%A3o%20via%20r%C3%A1dio%20e%20telefone, Acesso em 16/06/2020

SITE GUIA DO TRANSPORTADOR – Mercado Logístico Brasileiro em números. Fonte: Aslog em 23/05/2009. Disponível em

http://www.guiadotrc.com.br/logistica/mercado_logistica.asp#:~:text=Os%20gastos%20das%20empresas%20brasileiras,cerca%20de%2020%25%20do%20PIB. Acesso em 19/06/2020.

SITE PORTOGENTE - A importância da Logística Empresarial nos dias atuais e como ela é vista no mercado, 17 de fevereiro de 2017. Disponível em <https://portogente.com.br/portopedia/93730-a-importancia-da-logistica-empresarial-nos-dias-atuais-e-como-e-vista-no-mercado>. Acesso em 21/06/2020

SITE SÃO PAULO FOLHA UOL – Setor de segurança privada faz ajustes e revê projeções. Disponível em <https://saopaulo.folha.uol.com.br/o-melhor-de-saopaulo/2020/servicos/04/setor-de-seguranca-privada-faz-ajustes-e-reve-projecoes.shtml>. Acesso em 09/06/2020

WOLFERS, A., **National Security as an Ambiguous Symbol.** *Political Science Quarterly*, v. 67, n. 4, dec.1952.

YANAZE, M. H., et al – **Gestão de Marketing e Comunicação – Avanços e Aplicações**, 2ª ed. - Revista e Ampliada, São Paulo, Editora Saraiva, 2011.