

SUPERVISÃO

Dá-se o nome de supervisão à ação de orientação, inspeção e controle que assegure a perfeita compreensão de diretrizes, normas, ordens e instruções emanadas de escalão superior. É uma atividade dinâmica, exercida com vista ao desempenho do vigilante aplicado isoladamente ou em grupo. Tem por finalidade fiscalizar, orientar e esclarecer, bem como controlar a atividade e servir como elo entre o elemento executante e o cliente. Dentro de empresas de vigilância ou em instalações que disponham de suas próprias estruturas orgânicas, a atividade de supervisão reveste-se de inquestionável importância. São os supervisores os principais responsáveis pela boa e eficiente execução cotidiana das tarefas de vigilância e segurança das edificações, bens móveis e proteção das vidas daqueles postos sob a guarda das equipes de profissionais que dirigem, orientam e inspecionam.

Observando diferentes empresas de vigilância constatamos que a denominação de Supervisor acaba sendo utilizada para definir os responsáveis por uma razoável variedade de atividades. Aquele profissional responsável por constatar a apresentação pessoal, asseio, assiduidade, pontualidade, condição de armas, equipamentos e ocorrências em diversos postos de serviço recebe denominações de Supervisor, Supervisor Itinerante ou Fiscal de Área, de acordo com a nomenclatura adotada pela empresa onde trabalhe. Em algumas instituições o encarregado de exercer função de chefia localizada em postos de serviço importantes, onde haja considerável contingente de vigilantes, recebe a denominação de Supervisor. Em outras é chamado de Coordenador, Encarregado ou Monitor. Mais importante do que nos prendermos às diferentes denominações é preciso observar as missões que, quase obrigatoriamente, cabe ao supervisor desempenhar.

A atividade de supervisão envolve-se diretamente com a prestação dos serviços, a “administração” da vigilância nos postos, o estabelecimento de normas, treinamento, adestramento e aferição da satisfação do cliente em relação aos serviços prestados. Não se deve confundir as missões do supervisor com as de um feitor ou de um capataz. O supervisor tem de se preocupar obrigatoriamente com os resultados do trabalho, mas segundo os conceitos de qualidade vigentes, deve esmerar-se para que resultados cada

vez melhores sejam sempre atingidos. Trata-se de uma sensível mudança na direção da tão buscada Qualidade Total.

O supervisor de segurança deve ser capaz de mostrar aos seus supervisionados que a atividade de segurança é excepcionalmente importante. Trata-se de um sério esforço de caráter educativo, não apenas no sentido do aperfeiçoamento técnico do serviço de vigilância, mas no sentido de fazer brotar nos executores (os quais muitas vezes não dão a devida importância à atividade que executam) novos valores. Deve estimular sentimentos de profissionalismo e busca da perfeição no que se faz, inspirando o devido respeito por quem desempenha uma atividade de alto risco e o reconhecimento da necessidade do que está sendo realizado.

SÃO DEVERES ATRIBUÍDOS AOS SUPERVISORES:

- Conhecer profundamente a sua atividade, buscando constante aperfeiçoamento e atualização técnica;
- Conhecer seus supervisionados preocupar-se com o seu bem estar e tratá-los com dignidade e respeito;
- Verificar sempre se as ordens foram bem compreendidas, executadas e fiscalizadas;
- Desenvolver o profissionalismo e o espírito de equipe;
- Decidir com acerto e oportunidade;
- Inspirar a responsabilidade, o respeito e a confiança nos supervisionados;
- Empregar a equipe com critério, não exigindo aquilo que esteja acima da capacidade da equipe;
- Exercer controle sobre os efetivos dos postos de serviço sob sua direta supervisão;
- Verificar as condições gerais de serviço nos postos;
- Manter cadastro completo e atualizado dos postos de serviço sob sua supervisão/fiscalização, onde constem informações como: nome e endereço completo do posto, telefones do posto, nome e telefone dos responsáveis com quem se deva comunicar em caso de emergência, nome dos funcionários da segurança, discriminação da quantidade, tipo

e n.º de série do armamento, quantidade de munição, discriminação dos demais equipamentos existentes no posto de serviço bem como quaisquer outras observações julgadas oportunas;

- Verificar diariamente, a apresentação pessoal, assiduidade e pontualidade do efetivo;
- Inspecionar os serviços prestados;
- Desenvolver sumária análise dos riscos de segurança dos postos de serviço, dispor os efetivos de segurança em suas posições, instruindo-os acerca de como deverão atuar rotineiramente e nas situações emergenciais, criando, quando for o caso, normas de procedimento voltadas para a atuação nesses casos específicos;
- Fazer cumprir as ordens de serviço de cada posto;
- Treinar e argüir os vigilantes, se possível diariamente, sobre as ordens de serviço (seu conhecimento e cumprimento) e quaisquer procedimentos pertinentes à segurança do posto de serviço;
- Manter nos locais de serviço arquivos atualizados contendo as ordens de serviço, manuais técnicos, ofícios ou comunicações emitidas ou recebidas, livros de registro e ocorrências, bem como planilhas de controle diversas;
- Convocar periódicas reuniões com o efetivo sob sua supervisão a fim de avaliar o desempenho dos membros da equipe, analisar suas sugestões, fazer críticas, revisar procedimentos e instituir novas rotinas de trabalho;
- Preparar notas de instrução, organizar murais ou qualquer outra forma de disseminar informação técnica;
- Tratar a todos com urbanidade, não transigindo na disciplina, no cumprimento das ordens de serviço e em quaisquer falhas motivadas pela indolência, negligência ou má fé;
- Sempre que houver substituição de vigilantes ou agentes nos postos de serviço, dispender o tempo necessário para orientar os substitutos;
- Desenvolver uma política de conscientização dos demais empregados da necessidade de cooperação com a segurança, mostrando os benefícios que todos podem colher com tal atitude;

- Verificar o estado de conservação e funcionamento do armamento, munições e equipamentos existentes, comunicando de imediato as irregularidades;
- Representar a empresa de segurança contratada (quando for o caso) junto aos clientes, buscando antecipar-se aos eventuais problemas, apresentando soluções para aqueles de sua alçada, independentemente do auxílio de seus coordenadores ou gerentes responsáveis; e
- Ao registrar qualquer ocorrência operacional, utilizar formulário apropriado (ou, em sua falta, fazê-lo por meio de relatório), procurando seguir todas as orientações da chefia na sua redação. Procurar ser claro, preciso e minucioso no lançamento dos dados julgados importantes. Não esquecer que os registros de ocorrência e os relatórios são documentos com valor probatório e que alimentam o sistema de planejamento operacional da empresa.

A atividade deve caracterizar-se pelo respeito à dignidade humana. Deve levar em consideração a complexidade, diferenciação das possibilidades e limitação dos indivíduos sob o ponto de vista físico, intelectual e moral. Supervisor é aquele cuja autoridade emana do seu próprio exemplo, habilidade, conhecimento técnico da atividade desempenhada, capacidade de execução e se alicerça no elevado padrão de disciplina e eficiência que exige de si e de seus supervisionados.

Trata-se de profissional que consegue que seus supervisionados executem mesmo as tarefas mais difíceis, motivados muitas das vezes apenas pela admiração e confiança. A supervisão é a espinha dorsal do serviço de segurança e a empresa prestadora de serviço que negligenciá-la não sobreviverá por muito tempo em um mercado concorrido e cada vez mais voltado para a qualidade profissional e a satisfação do cliente.

Supervisionar, por fim, significa inspecionar, orientar, conferir, checar, dirigir e coordenar em plano superior. Mas isso não significa isolar-se do conjunto. Significa incluir-se no time, no grupo e fazê-lo funcionar como uma equipe. Significa ter a visão da sua organização, da sua missão e de seus valores, bem como incumbir-se de alcançar suas metas. Supervisionar significa incluir-se no processo com disciplina, espírito de equipe e firmeza de propósitos, em um esforço concentrado, organizado e coordenado,

comprometido com a consciência do “zero erro”, buscando a qualidade do processo em execução.

Recebido pela internet. Desconheço o autor do texto.