



FAVENI
FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE

PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS E RECURSOS HUMANOS

OBADIAS JOSÉ DE LIMA

ARTIGO DE CONSULTORIA NA GESTÃO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Guaramirim-SC 2021



Declaro que sou autor (a)¹ deste Trabalho de Conclusão de Curso. Declaro também que o mesmo foi por mim elaborado e integralmente redigido, não tendo sido copiado ou extraído, seja parcial ou integralmente, de forma ilícita de nenhuma fonte além daquelas públicas consultadas e corretamente referenciadas ao longo do trabalho ou daqueles cujos dados resultaram de investigações empíricas por mim realizadas para fins de produção deste trabalho.

Assim, declaro, demonstrando minha plena consciência dos seus efeitos civis, penais e administrativos, e assumindo total responsabilidade caso se configure o crime de violação aos direitos autorais.

RESUMO

Este Artigo tem como foco analisar e propor consultoria no processo de atendimento nas portarias, e Gestão de Segurança patrimonial da empresa Weg em Jaraguá do sul e Guaramirim-Sc, com enfoque no melhoramento da gestão do processo das atividades diárias. Através de uma metodologia específica, obtendo subsídio teórico e implantação o método observacional, tem-se o intuito de promover o melhoramento no referido processo a fim de aumentar a satisfação de funcionários e clientes. Com o crescente desenvolvimento de mercado cabe às empresas buscar um diferencial competitivo com uma melhoria contínua na gestão e nos processos de atendimento, visando à saúde financeira do empreendimento. Analisando a atual Gestão da liderança e processo de atendimento e padronização foi visualizada uma organização com uma inadequada comunicação, pois cada portaria tem uma forma de realizar os trabalhos diários. Quando o Segurança direcionado a outra portaria, leva-se muito tempo para si adaptar com o jeito de trabalho de outras portarias da mesma empresa. Além das execuções das atividades Despadronizada, há muita falta de comunicação entrem as escalas de serviço das equipes, este problema pode refletir na imagem da empresa para com o cliente podendo afetar no tempo de atendimento do mesmo, assim sendo, causando aborrecimento e desistência da compra ou prestar determinado serviço a empresa. Diante desta situação apresentada, busca-se apresentar um melhoramento nos atendimentos nas portarias e na gestão de liderança assim como tudo o que envolve o mesmo.

Palavras-chave:Melhoria.Agilidade.Organização.

ABSTRACT

This article focuses on analyzing and proposing consultancy in the process of attending to receptions, and Asset Security Management of the company Weg in Jaraguá do sul and Guaramirim-Sc, switch a focus on improving the management of the process of daily activities. Through a specific methodology, obtaining theoretical support and implementation of the observational method, the aim is to promote the improvement in the referred process in order to increase the satisfaction of employees and customers. With the growing market development, it is up to companies to seek a competitive edge with continuous improvement in management and service processes, aiming at the financial health of the enterprise. Analyzing the current management of the leadership and the service and standardization process, an organization with inadequate communication was seen, as each ordinance has a way of carrying out the daily work. When the Security is directed to another ordinance, it takes a long time to adapt to the way of work of other ordinances of the same company. In addition to the execution of Destandardized activities, there is a lot of lack of communication between the teams' service rosters, this problem can reflect on the company's image towards the customer, which can affect the customer service time, thus causing annoyance and discontinuation of the purchase or provide a certain service to the company. In view of this situation presented, the aim is to present an improvement in the attendance at the entrances and in the leadership management, as well as everything that involves it.

Keywords:Improvement.Agility.Organization.

SUMÁRIO

.....	6
1 INTRODUÇÃO.....	6
1.3 Objetivos.....	8
1.1.1 Objetivo Geral.....	9
1.1.2 Objetivos Específicos.....	9
1.2 Justificativa.....	9
1.3 Fundamentação Teórica.....	10
1.3.1 Gestão.....	10
1.3.2 Liderança.....	11
1.3.3 Gestão Estratégica de liderança.....	11
1.3.4 Razão para a existência de vigilantes patrimonial.....	12
1.3.8 Custos.....	13
1.4 Metodologia.....	13
1.4.1 Caracterização da pesquisa.....	13
1.4.2 Técnica de coletas de dados.....	14
1.4.3 Forma e análise dos dados.....	14
2. Resultados.....	15
2.1 Objeto de Estudo.....	15
1.4.1 Definição e Apresentação da Organização.....	15
2.1.2 Histórico da Organização.....	15
1.5 Proposta.....	16
REFERÊNCIAS.....	17



1 INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico e a globalização as informações precisam ser repassadas de forma rápida e ágil, pois cada vez mais se vê os clientes exigindo tudo que podem de uma organização. O mercado tem se tornando mais competitivo para atingir esses clientes, mas principalmente garantir sua fidelidade.

Diante disso, cabe às empresas se tornarem mais exigentes na busca de seu diferencial competitivo perante as mudanças, não faz muito tempo, o foco era venda de mercadorias, hoje deve se centralizar nas necessidades e desejos dos clientes, mas também estar disposto a um ambiente organizacional adequado para os resultados serem alcançados.

Estas mudanças fazem com que as gestões estejam se atualizando constantemente, buscando o melhor desempenho da organização e as tendências de mercado, focando então nos clientes e colaboradores.

O trabalho a ser apresentado foi baseado em uma pesquisa no departamento de Segurança Patrimonial da Empresa Weg que é referência no Brasil e nos Exterior, tal Empresa atua no mercado a 60 anos, onde seu principal objetivo, é Assegurar o desenvolvimento, a produção e a comercialização de produtos e serviços com maior eficiência e a melhoria contínua dos processos de negócio, atendendo a redução do consumo de energia e dos impactos sobre a matriz energética e atender seus clientes da melhor forma possível.

Este estudo iniciou-se de uma observação exploratória em todas portarias da empresa em Jaraguá do Sul e Guaramirim, com foco principalmente na gestão de liderança e padronização nas atividades realizadas nas portarias, onde se notou algumas adversidades de uma portaria para outra e certas dificuldades nas execução dos serviços dos vigilantes nos ambiente de trabalho, o que

consequentemente estava causando conflito entre os colegas de trabalho e desarmonizando o atendimento aos clientes da organização, na verdade uma perda de tempo desnecessária.

O tema da pesquisa foi escolhido dentro dos requisitos propostos onde se iniciou a coleta de dados. Tal estudo engloba a revisão de literaturas que abordam segmento de mercado, empresa, gestão de pessoas e processos das atividades.

O PROBLEMA

Segundo dado da segurança pública, no Brasil constata-se a cada década o povo brasileiro, enfrenta novas dificuldades. A comunicação a falta de informação na maiorias das vezes em grupo organizacional é uma verdadeira guerra, com bastante desafios a cada dia. (FIGUEIRD, 1995, P.13) Ressalta que os olhos da sociedade, dos consumidores e prestadores de serviços querem ver o que move a empresa além dos lucros. As linguagens da propaganda, relações públicas, jornalismo, atendimento ao cliente seja ele consumidor ou prestador de serviço. Agindo de forma conjunta e integrada, devem mostrar a personalidade da empresa para a sociedade em todas as ações. Com base nisso os administradores da nação Brasileira viu-se a necessidade de criar o setor de segurança privada no ano de 1960, devido o aumento de assaltos às instituições privadas e financeiras, com objetivos de proteger patrimônios, pessoas e transportar valores entre instituições financeiras. Somente no dia 20 de junho de 1983, a segurança privada obteve regulamentação específica, a Lei 7.102. Ela foi criada para auxiliar as empresas prestadoras de serviço de segurança e instituir normas de constituição e funcionamento das empresas particulares que necessitam de serviço de segurança.

1.2 DESENVOLVIMENTO

1.3 PROCESSOS NA SEGURANÇA PATRIMONIAL:

De acordo com Oliveira (2004), a Gestão de Pessoas é dever e parte integrante das funções gerenciais de toda a empresa, principalmente dos líderes. Ao trabalhar nas portarias da empresa percebe-se a ausência com frequência dos

gestores do departamento de segurança patrimonial, e isso causa o desacordo a despadronização dos serviços prestados nas portarias, todos os vigilantes conhecem as normas e política da empresa e especial do departamento no qual estar envolvido diretamente, mais nem todos cumpre como as normas.

Sabe-se que a empresa é um grupo de pessoas que faz com que o trabalho aconteça e ao mesmo tempo é agente de mudança. As empresas precisam de participação efetiva das pessoas juntas com a liderança, para manterem ou elevarem o seu desempenho. Nesse contexto, o Gestão de pessoas é o elemento essencial à performance organizacional (Site, PORTAL EDUCAÇÃO). Na região onde a empresa esta localizada, ela divide-se em três (3) parques fabris com oito (8) portarias e seis (6) postos externos, em envolvendo duas (2) Cidades, com distanciamento entre 4 a 12 km/h de postos de trabalho para outro, onde gestão e liderança foca muito seus tempo diário em um dos parques fabril e os outros fica a desejar.

Lacombe e Heiltorn (2003) ressaltam que cabe a cada gestor do setor administra juntos com os recursos humanos, e posicionam a equipe de recursos humanos como orientadores e “educadores” desses lideres para que eles, por sua vez, atuem como educadores de suas respectivas equipes. Cabe às organizações criar o espaço, estimular o desenvolvimento e a competitividade das pessoas, comprometendo-se com elas, respeitando-as individualmente, como diferenciais competitivos (DUTRA, 2002).

1.3 Objetivos

Para alcançar os objetivos de maneira mais eficaz os liderem da organização precisam se concentrar com ênfase nos recursos mais relevantes, problemáticos, difíceis e escassos em detrimentos da preocupação e atenção dada aos recursos mais fáceis, abundantes e irrelevantes, o que for menos importante tem quer dar espaço para aquilo quer for mais importante para fazer o que precisa ser feito em primeiro lugar. E precisa acontecer entrem as equipes da organização.

1.1.1 Objetivo Geral

Estabelece-se como objetivo geral suggestionar a implantação de melhorias da empresa na gestão de liderança e organização padronizando o atendimento entrem os funcionários das portarias mais precisamente no setor de segurança patrimonial, com intuito de conquistar confiabilidade tanto dos colaboradores, quanto para com os clientes na prestação de um serviço mais eficiente.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Pesquisa literária sobre os aspectos a serem estudados;
- b) Analise de riscos e estruturação da segurança;
- c) Tipos de seguranças;
- d) Conceito de segurança patrimonial;
- e) Padram no atendimento e comunicação;

- f) Suggestionar melhorias na empresa no setor de segurança patrimonial Diante do estudo finalizado.

1.2 Justificativa

Devido ao avanço tecnológico, o mercado está se tornando cada vez mais competitivo entre si, e a sociedade mais exigente, buscando novidades e qualidade em diversos departamentos.

Cabe às organizações se atualizarem e acompanharem esse avanço, sempre atentos nas mudanças que o mercado pede. É de extrema importância que os liderem e seus liderados estejam bem atualizados para que possam fazer com que as equipes trabalhem no ritmo das evoluções.

Para que um processo der certo, é essencial que haja organização padronização e comunicação eficazes na realização das abordagens de atendimentos entrem funcionários, clientes e terceiros, sejam elas desde abordagem mais simples que é corriqueira do dia-a-dia até a mais complicada de se realizar, quando um indivíduo esta levando algo da empresa. Ou seja, o famoso furto. Vale ressaltar que abordar é um ato de aproxima-se de alguém a pé, motorizado ou em

edificação e que emana indícios de suspeita, que tenha praticado ou que esteja na iminência de praticar ilícitos penais. (site Senhora Segurança p.1 2018).

A organização da segurança e do estabelecimento neste caso é primordial para uma abordagem segura e uma comunicação padronizada minimiza os conflitos entre as partes envolvidas nas abordagens. Esse artigo visa conceituar a melhor maneira de obter organização e padronizar o atendimento na execução do trabalho entre as escalas em serviços de segurança patrimonial, tendendo melhorias no atendimento aos clientes e melhor rendimento de seus colaboradores.

1.3 Fundamentação Teórica

1.3.1 Gestão

Gestão é a maneira de como se administra uma organização onde se trabalha pessoas com raças e culturas diferentes, é função do gestor ter domínio em tomada de decisões e toda a parte de resolução de conflitos que possam aparecer no dia a dia. Segundo (SAGAH, 2020) a sociedade pós-globalização se tornou uma sociedade aprendiz, e as organizações precisam ajustar as suas práticas de gestão de pessoas para acompanharem o dinamismo e promoverem o compartilhamento de conhecimentos e os incrementos das competências dos seus colaboradores. Assim, a lógica atual que reveste a gestão estratégica de pessoas é o alinhamento dos interesses individuais dos trabalhadores com os objetivos estratégicos traçados pelas organizações.

Uma empresa ou departamento com intuito de alcançar o sucesso seja ela de grande ou pequeno porte, esta precisa essencialmente ter uma boa administração, pois uma empresa com líderes que não tem planejamento, organização e controle e não saiba quais os objetivos que pretende alcançar não consegue atingir nenhum resultado. A partir desse contexto social e das evoluções na maneira como as pessoas são vistas dentro das organizações, pode-se conceituar a gestão de pessoas como “[...] a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”, conforme leciona Gil (2001, p. 17).

Gestão significa gerenciamento, administração, onde existe uma instituição, uma empresa, uma entidade social de pessoas, a ser gerida ou administrada. O objetivo é de crescimento, estabelecido pela empresa através do esforço humano organizado, pelo grupo, com um objetivo específico. As instituições podem ser privadas, sociedades de economia mista, com ou sem fins lucrativos.

O papel do gestor é estar atualizado nas culturas para saber trabalhar com todos os tipos de pessoas sem importar com raça ou cor, tratando de maneira igual aos demais colaboradores. A cultura da organização é utilizada para transportar as visões e ajustar as ideias, de maneira a motivar os comportamentos e os pensamentos dentro da empresa. Assim, a ética é um elemento indispensável e cuja responsabilidade recai sobre os líderes, já que é um dos elementos mais importantes da cultura da organização, sendo imprescindível à sua sobrevivência no mercado (MILLER; DESS, 2011).

Uma gestão exige organização, comprometimento sobre sua equipe, onde tenha o domínio de uma boa comunicação com seus colaboradores, pois a empresa depende de seus colaboradores para ser mantida e obter crescimento, a tarefa do gestor é manter a equipe bem empenhada motivada e muito bem treinada.

1.3.2 Liderança

TREINAVIL (2020) Relata que A liderança é uma habilidade que se desenvolve nos desafios impostos pelo dia a dia empresarial e deve ser aprimorada de forma contínua, por muito tempo, as pessoas acreditaram que líder nascia pronto, mais diversos estudos sobre a capacidade de liderar comprovam que todos podem exercer a liderança desde que tenham disposição para aprender e se desenvolver. Vale Ressalta que líder é qualquer pessoa que desempenha a liderança, a liderança é exercida em toda a empresa e fora dela também. Segundo o escritor e professor Alberto Chiavenato, liderança é a influência interpessoal realizada em uma ocasião e por meio do processo de comunicação humana para alcançar um ou mais objetivos específicos (GOMES E. PRF, TREINAVIL. 2020).

1.3.3 Gestão Estratégica de liderança

Um líder que faz o acompanhamento diário ou semanal frequentemente da sua equipe consegue amenizar os problemas que possa vir acontecer na sua ausência, atende com agilidade e tem mais qualidade no serviço prestado ou produto comercializado trazendo reconhecimento para a empresa.

De acordo com Hunger e Wheelen (2002), a gestão estratégica apresenta três elementos indispensáveis ao seu desenvolvimento: análise sistemática do ambiente, formulação e implementação da estratégia. Os líderes da empresa devem realizar um estudo sistemático do ambiente externo, examinando a existência de forças e fraquezas, com o objetivo de mapear oportunidades e ameaças que possam recair sobre o ambiente interno. Esses elementos, que correspondem às mencionadas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, são analisados com o auxílio da matriz SWOT, sendo reconhecidos como fatores estratégicos, indispensáveis para o futuro da empresa (SAGAH, 2020). Com isso se faz necessário um acompanhamento das equipes independentes da distancia de um posto de trabalho para o outro na empresa, o líder ou gestor são responsáveis por observar, acompanhar e dar suporte a sua equipe no que for necessário para alcançar um bom resultado no seu setor de trabalho. Para que todo esse processo aconteça com qualidade é necessário o envolvimento dos colaboradores, exigindo organização desde o momento que iniciar a suas atividades ate o termino do turno na empresa, receber um ambiente limpo e organizado evita conflito e desconforto entrem as equipes, facilitando a continuidade do serviço para colaborador que irar assumir o posto dando andamento é possível alcançar os objetivos do setor da empresa.

1.3.4 Razão para a existência de vigilantes patrimonial

De acordo com Radar (2020) as principais causas para existências dos vigilantes patrimoniais é proteger o matrimonio das empresas, residências e vidas de pessoas, assim como fazer a escolta de mercadoria e transporte de valores. Mais dentro de uma área privada seus serviços diários são:

- a) Identificação de pessoas ao entrar e sair da empresa como cobrança de crachá ou documentos pessoais
- b) Revista em mochilas e carros de colaboradores e terceiros
- c) Rondas diárias nos setores da empresa

- d) Atender ligações interna e externa e repassar para o setor específico
- e) Fazer liberação de visitantes no sistema RH em ação
- f) Operar balança para pesagem de veículos carregado ou vazio
- g) Operar o sistema SAP com entradas e saídas de notas fiscais

Atender todos os clientes e funcionários com agilidade de forma padronizada e respeitosa faz com que a empresa seja bem vista e tenha pontos positivos diante a sociedade, concorrentes e fornecedores. Assim, ameniza as reclamações ou desconforto de algum indivíduo que venha precisar de serviço ou produtos da empresa e ser atendido por esses profissionais.

1.3.8 Custos

A gestão de liderança possui diversas atividades, desde o momento que inicia seu turno ate o termino; Deve estar sempre acompanhando os processos; Mas também estar preparada para possíveis mudanças que surgem, com isso sempre deve estar se adaptando. Mais para sua gestão ser mais eficaz se faz necessário estar buscando conhecimento sobre os diversos setores, pois tudo pode influenciar no processo. Este gestor de liderança também deve fazer que com que o operacional seja adequado a demanda, com isso deve estar apto a direcionar e motivar a sua equipe. Partindo dessa análise, pode-se notar que é uma gestão que exige preparação e dedicação para atingir o objetivo final “tudo ao menor custo possível”.

1.4 Metodologia

Através de uma visão sistêmica e pesquisa bibliográfica e também em loco na organização, bem como entrevistas aos vigilantes e recepcionistas do setor, foi possível realizar uma consultoria e captação dos processos para avaliação e conseguinte apresentar sugestões de melhorias e assim poder alcançar resultados positivos em relação a proposta abordada.

1.4.1 Caracterização da pesquisa

Este Artigo iniciou-se com uma pesquisa exploratória de todos os integrantes envolvidos na empresa, no que se refere a gestão de liderança e ao processo de padronizar os serviços nas portarias, buscando sugestões que possam causar melhorias na organização.

1.4.2 Técnica de coletas de dados

A técnica utilizada para o desenvolvimento desse artigo foi a observação exploratória dentro da própria empresa, assim como informações teóricas de livros e a visão da prática dentro da instituição estudada, contando com conhecimentos de funcionários residentes, buscando soluções qualitativas.

1.4.3 Forma e análise dos dados

Após a pesquisa ação realizada na seção de segurança patrimonial da empresa weg, foi efetuado um estudo literário teórico com base em gestão de liderança. Com base nos estudos levantados analisados e coletados, proponha-se que o líder de cada escala esteja presente nas portarias acompanhamento as atividades de seus liderado pelo menos uma escala inteira por mês que ira ajudar padronizar o serviços dos vigilante e as informações entrem as equipe, assim atingirá o objetivo proposto nesse artigo.

2. RESULTADOS

Com base no estudo no setor de segurança patrimonial, estudos levantados analisados e coletados, proponha-se que o líder de cada escala esteja presente nas portarias no acompanhamento das atividades de seus vigilantes recepcionista pelo menos uma escala inteira por mês ou no mínimo 10:00 h corrida de uma das 15 escala de 12/36 por mês, que ira ajudar padronizar o serviços e informações entrem todas equipes nas portarias da empresa, assim atingirá o objetivo proposto nesse artigo.

assim como nas teorias sobre o tema apresentadas na empresa estudada, realizou-se uma série de sugestões para a organização para que a mesma possa proceder aos processos com maior agilidade e padronização nos trabalhos, bem como dos colaboradores e ainda melhorando o rendimento dos envolvidos direta e indiretamente, contribuindo assim para evolução da empresa.

2.1 Objeto de Estudo

1.4.1 Definição e Apresentação da Organização

- a) Razão social: Weg equipamentos elétricos S/A
- b) Endereço: Avenida Prefeito Waldemar Grubba, 3300
Bairro: Vila Lalau – Jaraguá do sul/SC
- c) Missão: Crescimento continua e sustentável, mantendo a simplicidade.
- d) Visão: Ser referencia global em maquinas elétrica, provendo soluções eficientes e completas.
- e) Valores da Empresa: Companhia humana trabalha em equipe, eficiência, flexibilidade, inovação e liderança.

2.1.2 Histórico da Organização

A marca Weg nasceu de uma junção dos nomes Werner, Eggon e Geraldo (os sócios), a fabrica começou pequena produzindo inicialmente motores elétricos, a WEG ampliou suas atividades a partir da década de 80, com a produção de

componentes eletroeletrônicos, produtos para automação industrial transformadores de força e distribuição, tinta líquida e em pó e vernizes eletro isolantes.

Sempre inovando, em 2020, na Pandemia do covid-19 desenvolveu a produção de álcool líquido e gel. Vislumbrou um novo potencial de mercado com abertura das fronteiras para produtos de comercialização estrangeiros e nacionais.

Em 16 de setembro de 1961, na cidade de Jaraguá do sul/SC as habilidades de um electricista, de um administrador e de um mecânico foram unificadas e resultaram na fundação da eletromotores visionários, após um tempo a empresa passou a se chamar WEG, em alusão as iniciais dos fundadores. Nome que, hoje, é reconhecido como uma das maiores fabricantes de equipamentos elétricos do mundo.

1.5 Proposta

Diante da análise de todo o processo nos serviços nas portarias da empresa, foi detectado que a grande maioria dos vigilantes estão desmotivados, uns por falta de reconhecimento ao ser promovido sem aumento salarial, outros por despadronização das informações e serviços nas portarias, a ausência constante do líder nas portarias principalmente nos parques fabris (PF) 1 e 3. Com base no estudo o parque fabril 2 é maio entrem os 3 citado nesse artigo, com isso líder foca muito nas portarias do PF-2 e fica ausente nos PF-1 e 3.

No setor de segurança patrimonial, estudos levantados analisados e coletados, proponha-se que o líder de cada escala esteja presente nas portarias no acompanhamento as atividades de seus vigilantes e recepcionista pelo menos uma escala inteira por mês ou no mínimo 10:00 h corrida de uma das 15 escala de 12/36 por mês, que ira ajudar padronizar o serviços e informações entrem todas equipe nas portarias da empresa, assim atingirá o objetivo proposto nesse artigo. A inda proponhem que o líder faça uso da tecnologia e faça um grupo de whatsapp nas suas respectivas escalas para manter seus vigilante e recepcionistas informados do informativo que a empresa divulga constantemente, postar no grupo onde cada vigilante estar trabalhando para agiliza a comunicação caso necessário. Com isso os colaboradores da empresa conseguiriam na organização, aumentar sua

produtividade e satisfação atingindo os objetivos da empresa e clientes e ainda evitar a perda de tempo.

REFERÊNCIAS

MARTINS, Petrônio Garcia. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MOREIRA, Daniel A. **Administração da Produção e Operações**. 1 ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

PAIM, Rafael. **Gestão de processos: Pensar, agir e aprender**. Porto alegre: Bookman, 2009.

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROMANA, T. **Gestão estratégica e Governança corporativa**. Lopes Machado, Rio de Janeiro, 25 out. 2014. Disponível em: . Acesso em: 16 out. 2018.

DAVID, M.L.; JAMIL, M.F.; MARIA, C.S.T. MURILO R.A.R. **Estratégia de Empresa**. Ed. 9. Rio de Janeiro FGV Management, 2009

TAVARES, MAURÍCIO. ; **Comunicação Empresarial e Plano de Comunicação**. 1. Ed. Atlas 2007; 2. Ed. 2009; 3. Ed. 2010.

CHIAVENATO, IDALBERTO. ; **Desempenho Humano nas Empresas**. Ed. 6. Barueri, São Paulo: Manole Ltda. 2009.

HARVARD, B. R. B.; **Gestão de Pessoa, não de Pessoal**. Ed. 5. Campos Ltda. Rio de Janeiro: 1990.

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROMANA, T. **Gestão estratégica e Governança corporativa**. Lopes Machado, Rio de Janeiro, 25 out. 2014. Disponível em: . Acesso em: 16 out. 2018.

[https://gestaodesegurancaprivada.com.br/processosda-seguran-patrimopnial /](https://gestaodesegurancaprivada.com.br/processosda-seguran-patrimopnial/).