

Forum Castelo Branco – Cushman & Wakefield

“Os serviços da Securitas são excelentes”

A Securitas tem a seu cargo a segurança do Forum Castelo Branco antes mesmo da sua inauguração, que ocorreu a 30 de Outubro de 2007, prestando desde então serviços de Vigilância Especializada que incluem a responsabilidade da Central de Monitorização deste Centro Comercial.

Estivemos com o Eng.º Hélder Pereira, Director de Operações da Cushman & Wakefield (C&W), empresa que gere o Forum Castelo Branco, com quem trocámos impressões sobre os nossos serviços e o Forum Castelo Branco.

Securitas Portugal - Qual a importância da segurança no funcionamento diário do Forum Castelo Branco?

Eng.º Hélder Pereira - Sendo o Forum Castelo Branco um polo de atracção, devido à sua excelente oferta comercial, recebe diariamente um elevado número de visitantes, aos quais todos os dias queremos prestar um serviço de excelência. É neste patamar de atendimento que também se inserem os elementos da equipa da Securitas, com a qual temos uma muito boa parceria.

A equipa da Securitas contribui diariamente para promover uma imagem de marca de um Centro Comercial acolhedor e seguro, em que a simpatia e eficiência são a nossa assinatura. Acrescentamos ainda o papel importantíssimo da Securitas desempenhado na relação com os nossos parceiros e lojistas, garantindo não só o cumprimento dos procedimentos operacionais do Centro, como também a sua eficácia.

SP - Como avalia os serviços prestados pela Securitas? E qual o contributo da Securitas nas áreas do Ambiente e Qualidade?

HP - A segurança de um Centro Comercial tem de ser sempre muito presente, mas ao mesmo tempo discreta, características que são essenciais para os nossos clientes e lojistas.

Na área da segurança, os serviços da Securitas são excelentes, não podíamos ter melhor, consideramos os colaboradores da Securitas como parte da nossa equipa. Contamos com duas peças fundamentais: o Gestor de Segmento, Miguel Ventura; e o Auxiliar de Operações, cargo que é desempenhado pelo Marco Mendes e Carlos Agostinho.

A equipa da Securitas é praticamente a mesma desde o início da actividade do Forum Castelo Branco, o que é uma mais-valia.

No que respeita às áreas do Ambiente e Qualidade encontramos aqui duas das principais mais-valias da Securitas, relativamente a outras empresas existentes do mercado, nomeadamente através do apoio prestado pelos seus Vigilantes-Chefe à Administração do Centro Comercial nestas matérias.

O Forum Castelo Branco é certificado ambientalmente, desde Abril de 2009, e foi esta uma das nossas preocupações iniciais. Este patamar foi conseguido com o esforço conjunto entre Administração e o Auxiliar de Operações da Securitas.

Com esta equipa conseguimos alcançar e manter este desafio, tendo o processo da Certificação Ambiental sido recentemente renovado até 2015.

SP - Em que consiste o O-TIP (Operational Tenant Improvement Programme)? Em que medida é que a Securitas tem contribuído para o seu sucesso?

HP - O O-TIP é o programa operacional que, através do acompanhamento, cooperação e responsabilização dos lojistas, possibilita a melhoria de performance, criando nas suas instalações níveis crescentes de segurança e conforto, assim como o desempenho de boas práticas.

Visa a organização e regularização da documentação legal, implementação das medidas necessárias de Autoproteção de Segurança, AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), e ainda a melhoria das condições de limpeza, energéticas e ambientais.

Posso referir a título de exemplo que, no âmbito da segurança, envolve a detecção de falhas a este nível, problemas eléctricos, infiltrações, verificação de extintores, entre outros. Isto em plena parceria com os lojistas e defendendo os seus próprios interesses. Promovemos inicialmente uma sessão com todos eles, no sentido de nos verem como parceiros e não como fiscais, o que faz toda a diferença.

Este programa, na área de *Safety*, foi desenvolvido no Forum Castelo Branco e está a ser aplicado nos outros centros comerciais que a C&W gere. Candidatou-se igualmente a nível interno, dentro da C&W, a um projecto de *Best Practices*, podendo ainda este ano ser apresentado na nossa Sede em Nova Iorque, se for considerado o melhor.

A Securitas neste programa assume um papel importante porque, utilizando o conhecimento dos Vigilantes envolvidos neste processo, são por eles efectuadas as visitas periódicas às lojas que integram o Centro Comercial, onde são recolhidos e tratados todos os dados obtidos, no sentido de corrigir possíveis não conformidades verificadas no interior das lojas.

Encontra-se também em fase de desenvolvimento o programa O-SIP (Operation Surveillance Improvement Programme), que consiste em otimizar o que se refere à parte humana da Vigilância, naquilo que são os registos da sua actuação diária. Trata-se da informatização dos relatórios de ocorrência, que constituem uma ferramenta usada pelos Vigilantes.

SP – Como descreve a relação entre a equipa da Cushman & Wakefield, que assegura a gestão do Forum Castelo Branco, e a equipa da Securitas que neste Centro Comercial presta serviços de Vigilância. É uma mais-valia o facto da Securitas ter um Gestor do Segmento Retail específico para os Centros Comerciais?

HP - Só um tipo de relação proporciona as condições favoráveis para conseguirmos atingir os resultados que nos autopropomos, aquela que exige uma grande sintonia, forçosamente aliada a um grande empenho e motivação dinâmica conjuntos. É essa relação que existe entre a Cushman & Wakefield e a Securitas.

A relação entre ambas as empresas não podia ser melhor. Temos mesmo de estar em harmonia, a remar no mesmo sentido. Há uma interactividade muito saudável, que nos permite tomar as melhores medidas em termos operacionais.

Por isto e por tudo o que referi até agora, obviamente que o facto da Securitas ter um Gestor de Segmento Retail específico para Centros Comerciais é, para nós, uma mais-valia fundamental e consideramo-lo indispensável neste tipo de processos, pois ele consegue a interação entre o efectivo de Vigilância, que lidera, e a Administração do Centro Comercial.

SP - Quais as perspectivas de evolução das necessidades de segurança, tendo em consideração a conjuntura sócio-económica nacional?

HP - No cenário sócio-económico que estamos a atravessar, a segurança propriamente dita é um bem cada vez mais precioso, pois todos estamos conscientes da tendência crescente de crimes, que se está a verificar e a aumentar diariamente, na sua forma e intensidade.

O mesmo se aplica aos aspectos de prevenção (*Safety*), no referente a todas as operações de preparação, manutenção e estado de vigilância para a emergência, que consideramos de extrema importância. O que implica a necessidade de um controlo muito rigoroso de todos os equipamentos de apoio à emergência (Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndio, Redes de Incêndio Armadas, entre outros), ensaios periódicos a estes equipamentos, sendo que, no final de cada ciclo, todo o trabalho é testado, mediante um exercício de simulacro aplicado a todo o Centro Comercial, com a colaboração de todas as equipas: Administração, Lojistas e Clientes, para assim garantir o elevado padrão de excelência do estado da Vigilância.

Mas a Vigilância dos dias de hoje tem de ser muito mais do que apenas segurança!

No Forum Castelo Branco, para além de todos os aspectos da segurança seguirem exemplarmente os procedimentos adequados a cada situação, o que é assegurado pela Securitas, existem outros valores importantíssimos que inserimos também na nossa equipa local. Como exemplo disso temos as já faladas Certificações Ambiental e da Qualidade, Energética, o O-TIP e o O-SIP, este último ainda em fase embrionária, como referi.

A equipa de Vigilância residente da Securitas tem cada vez mais de ser uma equipa multidisciplinar e estar em estreita sintonia com a Administração do Centro Comercial, não apenas nas suas funções operacionais (todas as já referidas), mas também e para além disso nos apoios aos eventos de marketing, onde se verifica um grande envolvimento com os nossos visitantes.

Em resumo, qualquer empresa de segurança para poder afirmar-se no mercado, nos dias que correm, tem de se apresentar com Vigilantes altamente credenciados e multidisciplinares, capazes de operar com todas as ferramentas descritas.

A Securitas está a fazê-lo muito bem. Os seus Vigilantes recebem também formação prestada por nós.

Não se pode olhar para um “segurança” como um “soldadinho de chumbo”, mas como um Vigilante que sabe falar inglês, pode prestar primeiros socorros, entre outras valias.

SP – Desde que ano é que a Cushman & Wakefield opera em Portugal? Sendo líder em consultoria imobiliária, que serviços inovadores oferece ao mercado nacional e especificamente presta no Forum Castelo Branco?

HP - A Cushman & Wakefield está em Portugal desde 1991 e é líder de mercado desde então, fornecendo soluções integradas aos seus clientes, bem como serviços de consultoria para clientes nacionais e internacionais que operam em Portugal.

A Cushman & Wakefield é a maior empresa privada de serviços imobiliários do mundo. Fundada em 1917, possui 231 escritórios em 58 países, contando com mais de 13.000 profissionais de imobiliário. A Cushman & Wakefield fornece soluções integradas aos seus clientes, ao aconselhar, implementar e gerir activamente todas as etapas do processo imobiliário, em representação de proprietários, inquilinos e investidores. Estas soluções incluem não só aconselhamento para venda, compra, financiamento, arrendamento e gestão de activos imobiliários, mas também avaliações, planeamento estratégico e *research*, análise de portfolios e assistência na selecção de localizações, entre muitos outros serviços. Somos reconhecidos mundialmente pela qualidade dos nossos estudos sobre os mais variados sectores de imobiliário.

SP – Desde quando a Cushman & Wakefield é responsável pela gestão do Forum Castelo Branco? Como é gerir o Forum no dia-a-dia e quais os principais desafios com que se tem deparado neste Centro Comercial?

HP - Desde Junho de 2010, a Cushman & Wakefield afirma-se como o gestor de excelência do Forum Castelo Branco, mas este não é o único caso em Portugal, pois o seu “irmão mais novo”, o Forum Barreiro, passou a ser também gerido nessa data pela C&W. A gestão destes Centros Comerciais insere-se na nossa linha de gestão para este mercado. Actualmente, a C&W gere cinco Centros Comerciais em Portugal: no Barreiro, Castelo Branco, Aveiro, Bragança e Portimão.

A gestão eficiente de um Centro Comercial implica que exista uma grande capacidade de resposta e conhecimentos sólidos numa vastíssima panóplia de áreas e assuntos que, no caso do Departamento de Operações, vão desde a elementar gestão da manutenção de equipamentos, gestão de equipas (jardinagem, manutenção, limpeza, segurança, entre outras), licenciamentos, ocorrências criminais, sinistros, até à gestão de resíduos e optimização de recursos energéticos alternativos.

Os principais desafios passam pela inovação e pelo compromisso constante de estarmos sempre um passo à frente, de forma a poder oferecer o que está na vanguarda e existe de melhor em todas as áreas, tecnológicas ou não, aos nossos clientes.

Gerir o Forum Castelo Branco é um desafio constante, diariamente deparamo-nos com situações diferentes a todos os níveis. Além das questões de segurança, limpeza e jardinagem, deparamo-nos com questões energéticas, pois temos de otimizar consumos.

O Forum Castelo Branco veio trazer à região uma nova e diversificada oferta comercial, bem como actividades de cultura e lazer. Assume-se como uma nova forma de viver a cidade. É um polo dinamizador, um ponto de encontro, um espaço onde tudo acontece.

Este Centro Comercial, com 18.300 metros quadrados e dois pisos, está situado, junto à saída do IP2, uma das maiores artérias do distrito de Castelo Branco. Servido por um parque de estacionamento à superfície para 1.000 veículos, comporta cerca de 1.000 postos de trabalho directos.

As suas áreas de influência estendem-se a cerca de 30 minutos das localidades limítrofes, como Fundão ou Covilhã, a norte; e Portalegre, a sul. Actualmente, o Forum Castelo Branco conta também com cerca de 30 por cento de visitantes da vizinha Espanha.

O número de visitantes situa-se, anualmente, nos três milhões e meio. O Forum Castelo Branco procurou, desde logo, estabelecer um indicativo de colaboração significativa para a região de Castelo Branco, quer do ponto de vista cultural, através de eventos e acções próximas da comunidade local, quer no ímpeto de vinda de visitantes à cidade, proporcionando grandes oportunidades de negócio e, desta forma, cooperando para o emprego e a criação de riqueza na região.

- Número total de lojas: 75
- Lojas-âncora e lojas principais: SportZone, Zara e C&A
- Hipermercado: Pingo Doce
- Cinema: Castello Lopes - 4 salas