

PMSC E FCDL/SC



ATENTOS À SEGURANÇA DOS LOJISTAS



**POLÍCIA MILITAR
DE SANTA CATARINA**



*Federação das Câmaras
de Dirigentes Lojistas
de Santa Catarina*



SUMÁRIO

MENSAGEM DO COMANDANTE GERAL DA PMSC.....	04
MENSAGEM DO PRESIDENTE DA FCDL/SC.....	05
ASSALTO (ROUBO) NO ESTABELECIMENTO.....	06
FURTO DURANTE OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	07
FURTO DURANTE OS HORÁRIOS DE NÃO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	09
AÇÃO DE GOLPISTAS.....	11
AGRESSÃO CONTRA LOJISTAS / FUNCIONÁRIOS.....	13
EVENTOS QUE ENVOLVAM SITUAÇÕES DE INCÊNDIO.....	14
TRANSPORTE DE VALORES FINANCEIROS.....	15
ACIDENTES DIVERSOS.....	16
AMBIENTES SEGUROS.....	17



**POLÍCIA MILITAR
DE SANTA CATARINA**



*Federação das Câmaras
de Dirigentes Lojistas
de Santa Catarina*

MENSAGEM DO COMANDANTE GERAL DA PMSC

Com os meus cordiais cumprimentos,

É com grande satisfação que a Polícia Militar de Santa Catarina, com o apoio e a parceria da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, dirige-se aos senhores e senhoras.

Trabalhamos diuturnamente para garantir a segurança de todas as pessoas que vivem ou visitam nosso estado. A Polícia Militar de Santa Catarina possui uma história construída ao longo de 176 anos, onde independentemente da adversidade encontrada sempre defendeu os direitos e as garantias de cada cidadão catarinense e nossos visitantes.

Esta cartilha constitui-se de um esforço da FCDL e da PMSC em prol da segurança dos lojistas e de seus clientes, buscamos apoiar a conscientização para a observância de procedimentos comportamentais que contribuam para a segurança pessoal e coletiva neste segmento. Com o desenvolvimento das orientações que integram esta cartilha esperamos chamar sua atenção para cuidados básicos, questões relacionadas a investimentos e para a redução de vulnerabilidades que normalmente são exploradas por criminosos.

Importante destacar que o crime somente ocorre mediante a interação de 03 aspectos fundamentais, a saber: a vítima, que consciente ou inconscientemente gera oportunidades a serem exploradas; o agente, também conhecido como criminoso, que explora as oportunidades identificadas nos mais diversos ambientes; e, o ambiente, caracterizado pelas vulnerabilidades que contribuem para uma ação criminosa.

Note que destes 03 aspectos, em 02 você pode influenciar diretamente, ou seja, nos aspectos vítima e condição sua participação torna-se preponderante para evitar ou reduzir a probabilidade de um evento crítico.

Por fim, espero que esta cartilha possa contribuir com a melhoria de sua segurança, colocando cada unidade policial militar e cada integrante desta corporação a seu dispor.

Nazareno Marcineiro

Coronel PM Comandante Geral da
Polícia Militar de Santa Catarina



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA FCDL/SC

O lojista, pela natureza de sua atividade, está sempre na mira de criminosos que, muitas vezes, levam dos estabelecimentos comerciais, além de bens materiais, as vidas de cidadãos de bem.

Os prejuízos causados pela violência não se limitam apenas aos lojistas, mas aos clientes e a toda população. Os danos não são apenas materiais, mas também psicológicos, gerando intranquilidade às pessoas.

Visando coibir atos criminosos, prevenir e reduzir eventos que possam atingir aos lojistas, a FCDL/SC e a Polícia Militar de Santa Catarina, em parceria, desenvolveram uma série de ações para auxiliar na conscientização da sociedade, com ênfase na prevenção, mudança de atitudes e comportamento.

Esta cartilha é um instrumento útil, à disposição, para estarmos preparados e nos precavemos das ações que tantos transtornos nos causam. A Polícia Militar de Santa Catarina com a experiência, credibilidade e conhecimento, fruto de muitos anos a serviço da população, está preparada e habilitada para transmitir informações aos lojistas.

Assim, agradecemos a leitura atenta da presente cartilha que tem a intenção de colaborar com a segurança pessoal, patrimonial e coletiva de nossa população, objetivando especialmente a prevenção de atos delituosos cometidos contra estabelecimentos comerciais.

Muito obrigado e ficamos sempre à disposição.

Sergio Alexandre Medeiros
Presidente da Federação das
Câmaras de Dirigentes Lojistas de
Santa Catarina (FCDL/SC)



ASSALTO (ROUBO) NO ESTABELECIMENTO

Consiste na ação de indivíduo ou grupo de indivíduos que acesam o estabelecimento comercial com o intuito de roubar produtos e/ou numerários pertencentes ao lojista e/ou as pessoas presentes no local.

Exemplos

- Assaltos (roubos) a lotéricas;
- Assaltos (roubos) a postos de combustíveis;
- Assaltos (roubos) a mercearias;
- Assaltos (roubos) a restaurantes e bares.

Características comuns a este evento

- Ação rápida;
- Envolvendo em média 02 indivíduos;
- Uso de arma de fogo;
- Buscam levar consigo o que for possível;
- Alta probabilidade de violência contra as pessoas no local.

Fatores inibidores deste tipo de evento

- Condições de visibilidade externa das áreas de acesso e circulação do estabelecimento.
- Dificuldade de acesso aos caixas ou ambientes com numerário.
- Utilização ostensiva de sistemas eletrônicos de segurança (ex: CFTV).
- Utilização, em locais específicos, de segurança humana.
- Informação de que pouco dinheiro será obtido com a ação.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Procure não reagir.
2. Procure atender aos comandos do agressor.
3. Não faça movimentos bruscos.
4. Procure identificar características que possam auxiliar a polícia a localizar os envolvidos no assalto (roubo).
5. Informe (acione) o mais breve possível a Polícia Militar (190).
6. Se possível identifique as características dos veículos utilizados para fuga;
7. Se possível identifique a direção tomada na fuga.



FURTO DURANTE OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Consiste na ação de indivíduo ou grupo de indivíduos que acessam o estabelecimento comercial com o intuito de furtar produtos e/ou numerários pertencentes ao lojista, utilizando estratégias que dificultem a identificação de seus atos.

Exemplos

- Furto de produtos / mercadorias em prateleiras.
- Desvios internos.

Características comuns a este evento

- Ação planejada;
- Ação motivada por fatores relacionados à oportunidade (momento e condição);
- Ação seletiva (escolhe o que quer levar);
- Baixa probabilidade de violência contra as pessoas no local.

Fatores inibidores deste tipo de evento

- Condições de visibilidade das áreas de circulação interna do estabelecimento.
- Utilização ostensiva de sistemas eletrônicos de segurança (ex: CFTV).
- Acompanhamento, sempre que possível, dos clientes por funcionários do estabelecimento.
- Utilização, em locais específicos, de segurança humana.
- Certeza de que em havendo a identificação do furto e de seu autor(a) todos serão conduzidos a uma delegacia de polícia para os devidos procedimentos legais.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Saiba como as pessoas que acessam seu estabelecimento se comportam, como se vestem, quais os locais que mais circulam, o que cada perfil de cliente procura, enfim, conheça quem realmente é o seu cliente.
2. Sempre que um indivíduo que se diferencia do perfil de seus clientes acessar o estabelecimento, fique um pouco mais atento a seu comportamento.



3. Havendo suspeitas quanto ao comportamento de um indivíduo no interior do estabelecimento, sugerimos:
 - a. Demande uma maior atenção ao mesmo;
 - b. Posicione um funcionário ou você, próximo a este indivíduo.
 - c. Questione se pode lhe ajudar em algo.
4. Normalmente indivíduos que percebem que estão sendo monitorados, deixam o local e procuram outra oportunidade.
5. Havendo a suspeição ou certeza de que algo foi furtado e o indivíduo encontra-se no local, sugerimos:
 - a. Solicite a presença de outro funcionário;
 - b. Caso possua segurança humana, acione este profissional;
 - c. Aguarde o momento adequado para abordá-lo;
 - d. Evite situações que possam constranger a pessoa abordada, lembre-se, talvez possa ter havido um engano.
 - e. Confirmado o furto, acione a Polícia Militar (190);
 - f. Acompanhe os policiais militares a delegacia de polícia para os procedimentos legais.

ATENÇÃO
LOJISTAS



FURTO DURANTE OS HORÁRIOS DE NÃO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Consiste na ação de indivíduo ou grupo de indivíduos que acessem o estabelecimento comercial com o intuito de furtar produtos e/ou numerários nos períodos de não atendimento ao público.

Exemplos

- Furtos realizados durante os períodos noturnos e dias não úteis.
- Características comuns a este evento
- Ação planejada;
- Ação motivada por fatores relacionados à oportunidade (momento e condição);
- Ação seletiva (escolhe o que quer levar);
- Probabilidade de violência contra a pessoa que os encontrar no interior do estabelecimento.

Fatores inibidores deste tipo de evento

- Condições estruturais do estabelecimento comercial;
- Dificuldade de acesso aos caixas ou ambientes com numerário.
- Utilização de sistemas eletrônicos de segurança perimetral e patrimonial (ex: sistema de alarmes e monitoramento de imagens).
- Informação de que pouco dinheiro será obtido com a ação.

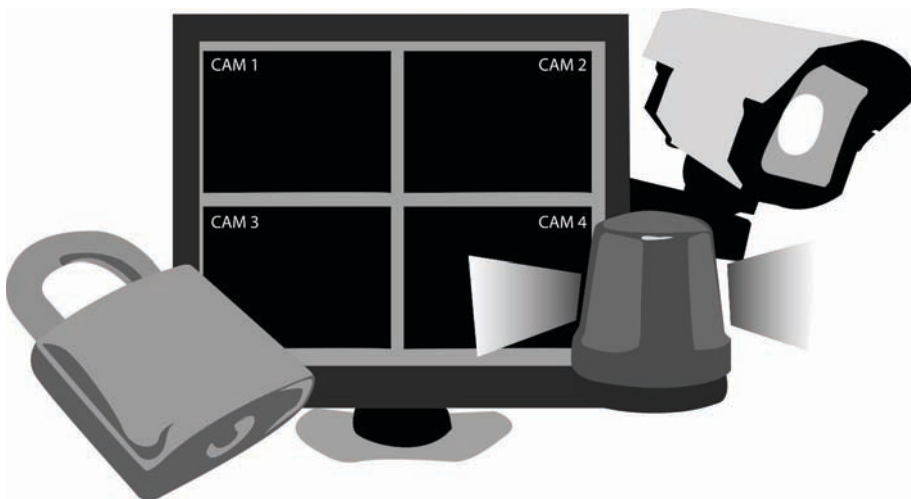
COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. A decisão pela implantação de sistemas eletrônicos de segurança para a proteção patrimonial de estabelecimento comerciais está diretamente relacionada ao que está sendo protegido.
2. Os sistemas eletrônicos de segurança disponibilizados no mercado atendem aos mais diversos segmentos e/ou objetivos, contudo, o ponto crítico deste processo é o atendimento a um acionamento de violação de ambientes.
3. O atendimento a este tipo de acionamento pode ser realizado:
 - a. Por prestador de serviços contratado; ou
 - b. Pelo proprietário / funcionário do estabelecimento comercial.
4. Ambos apresentam níveis de incerteza, contudo, no primeiro caso o lojista está transferindo esta responsabilidade a um terceiro. No segundo caso, estará expondo sua integridade física a reação de indivíduos que possam estar no interior de seu estabelecimento.



5. Diante deste contexto, sugerimos:

- a.** Sempre que possível, a instalação de sistemas de alarmes integrados ao monitoramento de imagens (havendo um disparo de intrusão, a imagem do local será disponibilizada).
- b.** Este procedimento permite que de um ponto distante do estabelecimento, quer na residência do lojista, quer na empresa contratada para o monitoramento, seja possível identificar com segurança o motivo do disparo.
- c.** O deslocamento do lojista / funcionário ao estabelecimento em situações desta natureza deve ser acompanhado por profissional da empresa de segurança privada contratada (se existente) ou comunicado à Polícia Militar (190).
- d.** Havendo a comunicação à Polícia Militar (190) e posteriormente a identificação no estabelecimento de sinais de arrombamento, recomenda-se que seja aguardada a chegada de uma viatura policial militar para o acesso ao interior do estabelecimento.



AÇÃO DE GOLPISTAS

Consiste na ação de indivíduo ou grupo de indivíduos que acesam o estabelecimento comercial com o intuito de aplicar golpes contra os lojistas ou seus clientes.

Exemplos

- Compras efetuadas com cheques furtados.

Características comuns a este evento

- Ação planejada;
- Ação motivada por fatores relacionados à oportunidade (momento e condição);
- Ação seletiva (escolhe o que quer levar);
- Baixa probabilidade de violência contra o lojista ou seus funcionários.

Fatores inibidores deste tipo de evento

- Procedimentos padronizados para as operações financeiras do estabelecimento.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Desconfie de comportamentos atípicos aos que caracterizam seus clientes.
2. Sempre que houver uma suspeição:
 - a. Solicite ao indivíduo (suposto golpista) sua identidade pessoal ou um outro documento que julgar necessário.
 - b. De forma discreta consulte as informações contidas no documento junto a suas bases de dados (ex: SPC);
 - c. Sendo necessário, entre em contato com a Polícia Militar (190) informe sua suspeição e solicite que seja verificada a identificação deste indivíduo.
 - d. Havendo a confirmação de problemas com a identificação repassada a Polícia Militar, aguarde a chegada de uma guarnição PM.
 - e. Durante este tempo, solicite que o indivíduo aguarde, evidenciando algum motivo para a demora na confirmação dos dados.



3. Estando as informações contidas no documento corretas, ou seja, a pessoa descrita no documento existe e não possui qualquer registro de irregularidade. Contudo, você não está satisfeito ou ainda possui dúvidas, sugerimos:
 - a. Selecione algumas das informações repassadas pelo policial militar, como por exemplo a cidade onde nasceu, o nome de sua mãe, a data de seu nascimento, etc.
 - b. Ao entregar a identificação ao suspeito, faça algumas perguntas sobre os dados que você selecionou e compare as respostas.
4. As habilidades dos golpistas caracterizam suas ações, contudo, as barreiras impostas por seus abordados direcionam se vale ou não os esforços empreendidos.



AGRESSÃO CONTRA LOJISTAS / FUNCIONÁRIOS

Consiste na tentativa ou concretização de agressões verbais ou físicas contra lojistas e/ou seus funcionários em seus ambientes de trabalho.

Características comuns a este evento

- Diferentes insatisfações para com as pessoas que representam o estabelecimento.
- Eventos passionais.
- Alta probabilidade de violência contra o lojista ou seus funcionários.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Comporte-se de forma a não incentivar a agressividade das pessoas insatisfeitas em seu ambiente de trabalho.
2. Não faça ameaças.
3. Sempre que houver um princípio de discussão aumente a distância entre você e pessoa com que está conversando.
4. Transfira para um colega o atendimento que está realizando.
5. Caso seu colega esteja enfrentando este tipo de problema:
 - a. Aproxime-se e procure intervir na conversa; e
 - b. Demonstre que você está disposto a solucionar a insatisfação ora apresentada;
6. Continuando o problema, informe que a segurança ou a Polícia Militar poderá ser chamada.



EVENTOS QUE ENVOLVAM SITUAÇÕES DE INCÊNDIO

Consiste na ocorrência de situações que conduzam a incêndios no interior do estabelecimento comercial.

Exemplos

- Curto circuitos;
- Acidentes diversos.

Características comuns a este evento

- Falta de atenção por parte dos profissionais que atuam no ambiente para com a segurança.
- Falta de manutenção preventiva.
- Alta probabilidade de perdas financeiras e lesões corporais.
- Fatores inibidores deste tipo de evento
- Sistemas preventivos de incêndio.
- Capacitação / orientação dos funcionários para atuação em situações críticas.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. O comportamento preventivo é a melhor solução para este tipo de evento.
2. Ocorrendo um princípio de incêndio:
 - a. Identifique o local de evento;
 - b. Havendo a possibilidade utilize os meios disponíveis para conter o princípio de incêndio.
 - c. Alerta as pessoas no interior do estabelecimento quanto ao evento.
 - d. Acione o corpo de bombeiros.
3. Ocorrendo um incêndio que você não consiga ou não seja possível controlar:
 - a. Alerta as pessoas no interior do estabelecimento;
 - b. Oriente ou auxilie a saída das pessoas do interior do estabelecimento;
 - c. Não se arrisque procurando resgatar bens materiais;
 - d. Acione o corpo de bombeiros.



TRANSPORTE DE VALORES FINANCEIROS

Consiste nos cuidados recomendados para o transporte de valores financeiros por parte dos lojistas.

Exemplos

- Roubo de malotes em deslocamentos.

Características comuns a este evento

- Planejamento prévio da ação a ser empreendida por parte dos criminosos;
- Conhecimento, por parte dos criminosos, dos procedimentos adotados pelo lojista para o transporte de valores financeiros;
- Caso necessário a ação (roubo) é violenta.

Fatores inibidores deste tipo de evento

- Utilização de profissionais de segurança privada para o transporte de valores.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Caso o transporte de valores sejam realizados pelo lojista:
 - a. Procure evitar a padronização de horários para os deslocamentos.
 - b. Procure reduzir o volume de numerários transportados.
 - c. Procure realizar o transporte acompanhado de uma pessoa de confiança.
2. Caso seja abordado por um criminoso:
 - a. Procure não reagir.
 - b. Procure atender aos comandos do agressor.
 - c. Não faça movimentos bruscos.
 - d. Procure identificar características que possam auxiliar a polícia a localizar os envolvidos no assalto (roubo).
 - e. Informe (acione) o mais breve possível a Polícia Militar (190).
 - f. Se possível identifique a características dos veículos utilizados para fuga;
 - g. Se possível identifique a direção tomada na fuga.



ACIDENTES DIVERSOS

Consiste na ocorrência de acidentes pessoais com funcionários ou clientes no ambiente interno do estabelecimento comercial.

Exemplos

- Quedas;
- Desmaios.

Características comuns a este evento

- Sua ocorrência altera a rotina do estabelecimento.

COMPORTAMENTO EM SITUAÇÕES DESTA NATUREZA

1. Havendo um acidente no estabelecimento procure manter a calma.
2. Verifique as condições de consciência do acidentado (consciente ou inconsciente?).
3. Sendo possível manter um diálogo com o acidentado:
 - a. Procure acalmar o acidentado;
 - b. Verifique o que está ocorrendo;
 - c. Sendo necessário acione o corpo de bombeiros ou o SAMU;
 - d. Havendo o acionamento procure manter o acidentado estável até a chegada do corpo de bombeiros ou do SAMU;
4. Não sendo possível manter um diálogo com o acidentado:
 - a. Acione o corpo de bombeiros ou o SAMU;
 - b. Procure manter o acidentado estável até a chegada do corpo de bombeiros.
5. Com a chegada do corpo de bombeiros ou do SAMU informe a situação até o momento para estes profissionais.



AMBIENTES SEGUROS

Consiste estruturação de ambientes seguros para o desempenho das atividades que caracterizam o estabelecimento comercial.

ASPECTOS ESTRUTURAIS

1. Um ambiente seguro parte da possibilidade de que da, área externa, do estabelecimento seja possível visualizar seu interior.
2. Obstáculos colocados entre as áreas de circulação externa e as áreas de circulação interna dos estabelecimentos comerciais possibilitam que indivíduos acessem seu interior, executem suas ações criminosas e não sejam identificados por quem passa em frente ao estabelecimento.
3. O acesso ao ambiente onde ficam depositados os valores financeiros decorrentes da movimentação diária ou de um determinado período, necessita ter níveis diferenciais de segurança.
4. Por nível diferenciado, entenda-se, sempre que possível, permanentemente fechado.

SISTEMAS ELETRÔNICOS DE SEGURANÇA

1. O investimento em sistemas eletrônicos de segurança caracteriza-se pela perspectiva do lojista em proteger seu patrimônio e as pessoas que nele circulam. Contudo, para que este investimento não se transforme em um problema, recomenda-se:
 - a. Defina como você deseja estar protegido ou o que quer proteger;
 - b. Defina como você deseja ser informado caso ocorra uma violação na segurança;
 - c. Defina como você deseja responder a informação de violação da segurança.
2. Sistemas e serviços dimensionados ou instalados de forma inadequada deixam de atender as expectativas dos lojistas, resultando em vulnerabilidades que são exploradas pelos criminosos.



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA

1. Se sua opção for pela contratação de segurança privada como forma de potencializar a proteção de seu patrimônio, tenha o cuidado de contratar empresas com autorização da Polícia Federal para o exercício destas atividades.
2. Cuidado com a prestação clandestina de serviços ou até mesmo com a contratação de profissionais de outras áreas para este fim.
3. Discuta os parâmetros que você julga necessários para o nível de proteção desejada e os formalize através dos contratos de prestação de serviços de segurança privada.
4. Oriente a segurança como você deseja estar seguro, ninguém conhece melhor suas necessidades do que você.

SUPORTE E ACIONAMENTO DA POLÍCIA MILITAR

1. A Polícia Militar está disposta a ser uma parceira na proteção de seus negócios e de seus clientes.
2. Você pode nos auxiliar a protegê-lo através de informações quanto aos problemas do ambiente em que está inserido.
3. Estamos a disposição através dos seguintes canais de comunicação:
 - a. Central Regional de Emergências – 190;
 - b. Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEGs;
 - c. Câmara de Dirigentes Lojistas de seu município / região;
 - d. Através de cada Comandante e nossos policiais militares em seu município.





**PERDA OU ROUBO
DE DOCUMENTOS:**

Ligue

0800 729 8888

e informe ao SPC

Após fazer o Boletim de Ocorrência comunique o
"registro de alerta" pelo 0800 729 8888 ou
pelo site da FCDL/SC www.fcdl-sc.org.br