

# SEGURANÇA NO COMÉRCIO

PREVENÇÃO AO CRIME POR MEIO DE UM AMBIENTE SEGURO



**Cartilha Cidadã**



# INTRODUÇÃO

O crime e a violência têm origem por inúmeros fatores. Por isso, a **atuação das polícias** tem sido a mais **abrangente e diversificada** possível. Combina **ações repressivas e preventivas**, com o objetivo de ampliar a efetividade e, desta forma, gerar melhores resultados na **proteção** das pessoas e do patrimônio.

Ao escolherem uma vítima ou um alvo, os criminosos geralmente levam em consideração o **esforço** que terão de fazer para realizar o crime, o **risco** de serem identificados ou presos e a **recompensa** que possivelmente seria obtida. Desta forma, se conseguirmos aumentar a percepção de que o esforço ou o risco não valerão a pena, diante da recompensa que obteriam, diminuiremos as chances do crime acontecer ou se repetir.

Para ajudar nesta tarefa, a Polícia Militar, em conjunto com a comunidade e com os lojistas, preparou algumas dicas e orientações para reduzir as oportunidades para os criminosos e aumentar a sua percepção de segurança no comércio.

Esta cartilha traz dicas para ajudar você a criar um **diagnóstico** sobre a segurança de seu estabelecimento comercial, com dicas de pontos que podem ou devem ser melhorados ou reforçados. Para facilitar, as orientações foram divididas em **ambientes externo e interno** da loja como: **Vigilância, Ambiente, Controle de Acesso e Vizinhança Solidária**.

APOIO  
 **CDL**  
Florianópolis

 **COLÉGIO CATARINENSE**

 Rede Jesuíta de Educação

**DESENVOLVIMENTO**



...@www.cardapiocartoon.com.br...


**COORDENAÇÃO GERAL**



**REALIZAÇÃO**

**CONSEG** Centro de Florianópolis  
Conselho Comunitário de Segurança

 [consegcentrofloropolis@gmail.com](mailto:consegcentrofloropolis@gmail.com)

 /consegcentrofloropolis



## RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

**Compartilhe** as dicas desta cartilha com seus funcionários e vizinhos, para que todos sejam solidários na promoção da segurança.

Locais limpos, organizados, com atendentes capacitados e com estratégias de segurança bem definidas, afastam os criminosos

A política da boa vizinhança e a adoção de uma rotina segura, para abrir e fechar a loja, são medidas simples, eficazes e com baixo custo.



**Jamais tenha armas no estabelecimento. Elas tendem a aumentar o resultado danoso da situação. A vida deve estar sempre em primeiro lugar.**



Infelizmente, nem sempre é possível estar 100 % seguro. Se, mesmo depois de ler esta cartilha e adotar as dicas aqui elencadas, seu estabelecimento for alvo de bandidos, lembre:

- evite movimentos bruscos e verbalize suas ações;
- procure controlar o pânico interno;
- busque identificar características físicas dos criminosos e a direção tomada na fuga. Características importantes são: tatuagens, cicatrizes, tom de voz, sotaques, gestos e formas de se comportar durante a ação criminosa, “*modus operandi*”;
- ligue 190 o mais breve possível, para acionar a Polícia Militar;
- registre sempre a ocorrência. Em caso de prisão em flagrante, acompanhe os policiais até a delegacia.

# 1 VIGILÂNCIA: quanto maior a visibilidade do local, maior a segurança

## FACHADA

As vitrines e portas devem permitir boa visibilidade da rua para o interior da loja e vice-versa.

## SENSOR

Quando fechado, o estabelecimento deve possuir sensor de presença para acionar dispositivos de segurança. Prefira portas de vidro que favorecem a visibilidade.



O criminoso prefere locais com visibilidade obstruída, pois tem a sensação de que ninguém está vendo suas ações. Evite: acúmulo de mercadorias ou de propaganda, muros altos, falta de iluminação, película nos vidros, entre outros.

### TOLDOS

Os toldos utilizados nos estabelecimentos comerciais devem estar acima da linha da porta, para não reduzir o campo de visão.

### ESQUINA

Se a edificação for de esquina, recomenda-se vitrine nas laterais, permitindo maior visibilidade para ambos os lados da rua.



## PORTAS

- A **posição da porta** deve seguir o posicionamento do caixa, permitindo o controle visual dos clientes que entram e saem da loja.
- Adoção de vidros na fachada permite melhor visibilidade. Mas deve estar acompanhada de **dispositivos móveis de contenção**, como grades ou portas sanfonadas de ferro.

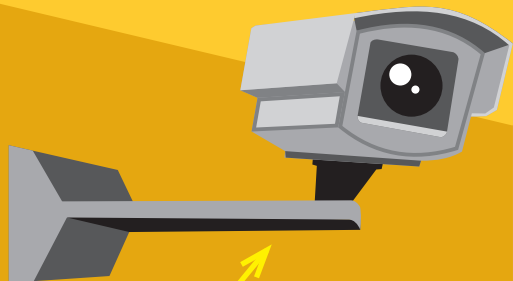
**Uma loja segura  
estimula as vendas.**





## PRATELEIRAS OU GÔNDOLAS

- O ideal é adotar prateleiras com altura máxima de 1,2 m. Isto, se não ficarem encostadas na parede.
- As prateleiras devem ser posicionadas de modo a permitirem maior visibilidade do interior da loja, principalmente a partir do caixa ou de outro ponto em que haja funcionário fixo. Em lojas com pequeno espaço físico, esta recomendação é muito importante.
- Para aumentar a vigilância natural, prateleiras ou gôndolas não devem possuir fundo opaco, permitindo a visibilidade para o outro lado.



### PONTOS CEGOS

- Se as prateleiras forem altas ou houver áreas dentro da loja que possuem pontos cegos, a indicação é usar espelhos e câmeras de videomonitoramento.





## MERCADORIAS E PRODUTOS DEVEM:

- Ser organizados nas prateleiras e gôndolas de baixo para cima e do maior para o menor produto.
- Permitir a visibilidade da rua para o interior da loja e vice-versa.

**Os artigos expostos para a venda devem permitir o trânsito de pessoas (e máquinas em casos específicos) no interior da loja.**



### O CAIXA

- Deve ser posicionado em local que permita acompanhar quem entra e sai, bem como, visualizar toda a área interna e externa da loja.
- Sempre que possível, deve ser centralizado em uma das paredes laterais e sempre de costas para esta parede.
- Não deve estar na entrada ou nos fundos da loja.
- Jamais deve ficar de costas para a entrada ou saída da loja.





## CÂMERAS DE VIDEOMONITORAMENTO

- As câmeras devem ser instaladas de maneira discreta.
- Certifique-se de que as câmeras estejam instaladas de modo a permitirem a identificação das pessoas que acessam a loja, principalmente, as que estão próximas ao caixa.
- As gravações devem ser armazenadas em local de acesso restrito.

**Lembre:  
Todo sistema de  
monitoramento,  
seja ou não com  
câmeras, só  
funciona e apresenta  
resultado quando  
acompanhado  
por profissionais  
capacitados.**

# 2

## AMBIENTE: locais limpos, organizados e bem cuidados favorecem a segurança

Para promover a segurança, é importante que o comerciante cuide também do espaço ao redor de seu estabelecimento.

### **DESTINAÇÃO CORRETA DO LIXO**

Priorizar a correta destinação do lixo e a separação em materiais recicláveis e dejetos. Acondicionar corretamente os materiais e cobrar dos órgãos responsáveis a realização de coleta periódica.

### **MANTER JARDINS E CALÇADAS**

Jardins bem cuidados e árvores podadas trazem sensação de limpeza e segurança. As calçadas devem estar sempre em bom estado, para facilitar o acesso de clientes para o interior da loja e contribuir com a segurança de pedestres.

### **SUBSTITUIR LÂMPADAS QUEIMADAS**

Durante a noite o entorno do ambiente deve ser sinalizado e bem iluminado. Por isso é importante zelar pela reposição de lâmpadas da iluminação pública queimadas e pela manutenção em letreiros e luminosos.



# 3

## CONTROLE DE ACESSO: controlar as entradas e saídas é fundamental para a segurança do ambiente

O fácil acesso aos valores e bens do comércio e a facilidade de uma possível fuga podem ser fatores determinantes para a ocorrência de crimes.

### AS ABERTURAS

- As aberturas de vidro devem ter dispositivos móveis de contenção que impeçam o acesso, caso sejam quebradas (grades, esteiras metálicas, etc.).
- Estruturas rígidas da edificação (marquises, toldos, saliências e entrâncias) não devem permitir ou facilitar o acesso ao interior do estabelecimento.

O criminoso escolhe sempre a maior facilidade de acesso.



## PORTAS

- Em comércio com baixo fluxo de pessoas é recomendável instalar dispositivos sonoros com sensor de presença nas portas. Com isso, é possível limitar a chance de entrada de criminosos.
- Se a porta permanecer aberta, é importante evitar o acesso aos objetos da vitrine a partir da área externa da loja (furto de pescaria).





## MERCADORIAS E PRODUTOS DEVEM:

- Ser expostos na parte interna do comércio, evitando que o produto fique à mercê de furtos na área externa.
- Estar fixos a dispositivos do tipo pega-ladrão, principalmente as mercadorias valiosas e de pequeno porte, como joias e eletrônicos.
- Ser expostos em racks, balcões ou armários que não permitam o acesso direto ao objeto.
- Ser organizados de maneira a orientar e canalizar o fluxo de pessoas no interior do comércio e permitir ou potencializar o controle de acesso nas entradas e saídas.



## O CAIXA

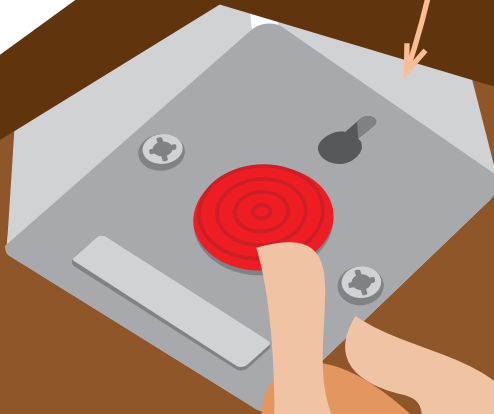
- As gavetas e caixas registradoras devem ser posicionadas para dificultar o acesso e a visão dos valores existentes.
- Estruturas de vidro que impossibilitam o acesso direto ao caixa (cercando o caixa) são interessantes elementos de controle de acesso.
- É recomendada a instalação de cofre boca de lobo.
- Deve-se fazer recolhimento dos valores do caixa sem padronização de horário (“sangria”). O recolhimento do dinheiro deve ocorrer sempre que os valores arrecadados ultrapassarem a quantia indispensável para realizar o troco.



## DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

- É fundamental verificar diariamente o funcionamento dos sistemas de segurança e seu acionamento.
- A instalação de **chaves de pânico** é uma medida interessante de prevenção. A chave de pânico aciona, a partir do interior do comércio, a empresa privada de segurança ou a Polícia Militar.
- Dispositivos de contenção (grades, esteiras, portas tipo antidelito, sensor de presença, alarme, entre outros) devem ser instalados em todos os acessos e aberturas da edificação (portas e janelas).
- Caso o comércio possua mais de um andar é importante que todos tenham os mesmos dispositivos de segurança da loja.

**No sistema de segurança de seu estabelecimento procure sempre identificar e eliminar os pontos frágeis.**



# 4 VIZINHANÇA SOLIDÁRIA: amplie sua segurança

- É fundamental que os comerciantes **estabeçam vizinhança solidária**, para aumentar a **vigilância** sobre o estabelecimento (rede de contato por telefone, tecnologias de comunicação, entre outros meios).
- Ao **abrir** ou **fechar** a loja, observe as **imediações**. Se houver pessoa em atitude suspeita ou indícios da prática de um crime, procure apoio (vigilante, vizinho, outro comerciante, policial)
- Recomenda-se que a **abertura** e o **fechamento** da loja sejam feitos por **mais de uma pessoa**, inclusive com o auxílio do comércio vizinho.

**A abertura e o fechamento do estabelecimento são momentos que necessitam de maior atenção, por isso amplie a segurança do seu comércio estabelecendo relações amigáveis e de parceria com seus vizinhos.**



<b>Avalie a segurança de seu estabelecimento</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
1. A fachada (portas e vitrines) do comércio permite boa visibilidade da rua para o interior da loja e vice-versa?		
2. As portas e vitrines possuem dispositivos de contenção (ex. grades, esteiras) que permitam a visibilidade e proteção da loja?		
3. As prateleiras e gôndolas permitem a visibilidade através delas?		
4. O interior da loja está coberto com espelhos convexos e/ou câmeras de monitoramento, sobretudo, nos locais em que há ponto cego ou possuem prateleiras altas?		
5. O caixa está posicionado de costas para a parede lateral?		
6. O caixa está posicionado em local que permite acompanhar quem entra e sai, e ainda ser visualizado da área interna e externa da loja?		
7. As gavetas do caixa estão posicionadas de modo a dificultar a visualização e o acesso por parte do cliente?		
8. Há sistema de monitoramento?		
9. As câmeras estão instaladas permitindo identificar as pessoas que acessam a loja e as que estão próximas ao caixa?		
10. As aberturas (janelas e portas) possuem dispositivos de contenção que impeçam o acesso ao interior da loja?		
11. As mercadorias e objetos estão dispostos de forma a impedir o acesso a partir da área externa (furto de pescaria)?		
12. A edificação está projetada evitando a escalada?		
13. As mercadorias estão expostas em racks, balcões ou armários, que não permitam o acesso direto ao objeto?		
14. As mercadorias de pequeno porte (como joias e eletrônicos) estão presas em dispositivos do tipo pega-ladrão?		
15. O caixa da loja está provido de cofre boca de lobo?		
16. É realizada a “sangria”, evitando acúmulo de dinheiro nos caixas?		
17. Há sigilo sobre os procedimentos de transporte de valores?		
18. Os horários de transporte de valores não são padronizados?		
19. Os andares superiores, quando houver, possuem os mesmos sistemas de segurança do andar térreo?		
20. O comércio da sua região possui alguma rede de vizinhança solidária?		

**SIM** = está em conformidade com o padrão técnico de segurança

**NÃO** = estrutura precisa de adequação para reduzir a vulnerabilidade



## TELEFONES ÚTEIS

- Emergência: 190 (Polícia Militar)**
- Disque Denúncia: 181 (Polícia Civil)**
- Corpo de Bombeiros Militar: 193**
- Samu: 192**
- Defesa Civil: 199**
- Delegacia eletrônica:  
[www.pc.sc.gov.br](http://www.pc.sc.gov.br)**

