



OUTRA FACE DA SEGURANÇA

Treinamento e tecnologia evitam que ações de seguranças exponham o varejista a riscos, como acusações por danos morais e pedidos de indenização

[Por Roberta Fila revista@supervarejo.com.br]

Uso constante de câmeras de segurança, contratação direta dos profissionais que trabalham na vigilância das lojas e treinamento intensivo dos funcionários. Essa é a receita da rede de supermercados Nagumo para proteger o patrimônio e, ao mesmo tempo, evitar problemas legais relacionados a ações por danos morais e acusações de discriminação.

O cuidado da rede é justificado: já não são raros os casos de práticas inadequadas no trato com suspeitos de furto. As ações contra os varejistas podem envolver de pedidos de indenização por danos morais a denúncias de tortura e racismo. Com isso, as perdas ganham proporções ainda maiores, causando impacto direto na imagem da empresa. "A abordagem é um dos pontos mais delicados. Por isso, treinamos nossos seguranças, quando necessário, a dirigir-se ao suspeito de forma cordial. O objetivo é evitar problemas relacionados a pedidos de indenizações milionárias", afirma o diretor do departamento jurídico do Nagumo, Andrei Luiz de Paula Tancredi.

De acordo com o executivo, apesar da baixa incidência de furtos nas lojas da rede, é importante estar sempre atento. "Em situações suspeitas, os profissionais são orientados a verificar as imagens registradas nas câmeras de segurança para confirmar o furto e aguardar o cliente passar pelo checkout sem pagar a mercadoria. Somente a partir desse momento, a pessoa deve ser abordada, e, educadamente, convidada a pagar o produto", explica. "Na hipótese de recusa em efetuar o pagamento, a orientação é chamar a autoridade policial para adotar as medidas cabíveis", diz Tancredi.

Para o professor e coordenador do Grupo de Prevenção de Perdas do Provar, Carlos Eduardo Santos, o supermercadista não deve permitir o pagamento do produto após a constatação do furto. "A partir do momento em que paga, a pessoa passa a ter um comprovante e pode contestar a abordagem feita. Assim, o melhor é chamar a polícia", afirma.

O especialista acredita que a criação de processos formais de prevenção de perdas,



SANTOS, DO PROVAV: criação de processos formais e treinamento intensivo ajudam a minimizar riscos

com regras claras de como agir em casos de suspeita é essencial para minimizar riscos. O treinamento, entretanto, é um desafio em função da grande rotatividade de profissionais nas lojas e da terceirização da equipe de seguranças. "O varejista não pode capacitar os profissionais terceirizados, pois isso poderia caracterizar vínculo empregatício. Por esse motivo, normalmente, um supervisor da empresa contratada é preparado e fica encarregado de repassar o conhecimento para os demais", explica.

Nas mãos de terceiros

A terceirização traz outro desafio, relacionado à necessidade de ter dados de contato e de escala das equipes de segurança. "O varejista pode ser acionado judicialmente e o profissional que trabalhava como segurança pode ser uma testemunha importante", explica o professor-doutor em direito penal da PUC São Paulo e promotor de justiça, Christiano Jorge Santos. Se o profissional foi demitido pela empresa terceirizada ou o contrato com ela acabou, o supermercado

tem dificuldade em localizar o segurança quando não tem qualquer dado dele.

Para evitar essas dificuldades, o Nagumo não terceiriza a equipe de seguranças. "A seleção desses funcionários envolve entrevistas e busca detectar aqueles que possuem o perfil adequado às políticas da empresa", afirma Tancredi. "Após a contratação, o novo funcionário recebe treinamento para a atividade que vai desenvolver."

O diretor do Nagumo conta que outros profissionais são atuantes quando o assunto é segurança. "Existe uma frequente e intensa fiscalização do gerente, do encarregado geral, dos fiscais de caixa, dos líderes de setores e até mesmo dos demais funcionários, que zelam pela qualidade da empresa e pelo ambiente de trabalho", afirma.

O envolvimento de outros profissionais na vigilância é aconselhável. "Se alguém é visto colocando um produto na bolsa, por exemplo, um atendente deve se aproximar, cumprimentar e oferecer ajuda", diz Santos, do Provar. Essa abordagem tem como objetivo fazer com que a pessoa perceba que está sendo observada e desista do furto.

Na rede de supermercados Modelo a estratégia tem êxito. De acordo com o varejista, em 95% dos casos os clientes não concretizam o furto. Os 5% que insistem no delito são abordados após a área de vendas. "Só agimos quando temos plena certeza e mesmo assim atuamos com discrição, solicitando o pagamento dos produtos desviados", afirma o gerente do departamento de Prevenção de Perdas, Raulino Costa.

Antídoto contra o risco

Ter certeza antes de agir é mandatório, de acordo com especialistas. Além disso, é importante lembrar que guardar um produto na bolsa ou mochila dentro da loja não configura furto. Este só é efetivado caso o cliente passe pelo checkout sem pagar pela mercadoria. "Quando não há convicção, o supermercadista fica propenso a riscos legais", afirma o professor Santos, da PUC.

Isso explica a importância de manter o monitoramento do suspeito durante todo o tempo em que ele circula pela loja. Caso perceba alguma ação irregular, o funcionário deve observar o suspeito e avisar a segurança sem perdê-lo de vista. "Se há um descuido, a pessoa pode tirar o produto da bolsa e quando abordada não terá mais a mercadoria", alerta o promotor.

As câmeras de segurança também são imprescindíveis para o monitoramento. "É interessante que sejam colocadas câmeras aparentes e que as gravações fiquem guardadas por, no mínimo, três anos, já que esse é o prazo para ações por danos morais", explica a advogada da área de contencioso e arbitragem do Demarest e Almeida Advogados, Maria Helena Ortiz Bragaglia.

O promotor Santos também destaca a importância de gravar as imagens captadas pelas câmeras. "Algumas vezes há o monitoramento, mas as imagens não são armazenadas. Além disso, é importante observar a qualidade das imagens, para que seja possível visualizar com clareza as ações", sugere. Segundo o especialista, esses dados podem ser usados até mesmo em caso de abordagens feitas por engano. "Se há um equívoco é importante conseguir provar que ele foi justificável", alerta.

O perigo das "salinhas"

Caso o furto seja concretizado, algumas dicas são valiosas. Na opinião de Maria Helena, o ideal é que não haja alarde e que um funcionário experiente se aproxime e, gentilmente, peça para falar com a pessoa. A conversa deve acontecer em lugar mais reservado, aberto e equipado com um gravador, para que o teor da conversa seja registrado. "Isso não impedirá a alegação de danos morais, mas diminui a probabilidade de condenação, caso o supermercado tenha agido de forma adequada", diz.

Santos, do Provar, ainda aconselha a manter a porta aberta, para não caracterizar cárcere privado. Outra medida importante é assegurar que não haja objetos cortantes no local, evitando que a pessoa se automutila. Por fim, a presença de testemunhas é essencial, inclusive uma do mesmo sexo do suspeito. "Deve-se evitar revistas pessoais e apostar no uso de sistemas eletrônicos de detecção de produtos. Uma alternativa é solicitar que o próprio consumidor, por espontânea vontade, mostre seus pertences", afirma a advogada da área de contencioso e direito do consumidor do Tozzini Freire Advogados, Patrícia Helena Marta Martins.

Enquanto aguarda a chegada da polícia, o varejista pode conter a pessoa para que ela permaneça no local, mas sempre tendo o cuidado de não cometer qualquer irregularidade ou ofensa verbal, como destaca o promotor Santos. Iniciados os procedimentos, o suspeito será conduzido à delegacia. "Um funcionário do supermercadista deve acompanhar a autoridade policial até a delegacia", recomenda a advogada da área penal empresarial do Tozzini Freire Advogados, Juliana Sá de Miranda.

Ter as imagens da ação gravadas em um DVD e entregá-las à autoridade policial é outro procedimento recomendado, de acordo com Santos, da PUC, já que essa é uma prova importante. "Também sugerimos

que cada incidente seja documentado, com dados da ocorrência, medidas tomadas e pessoas presentes, mantendo o histórico", afirma Maria Helena, do Demarest e Almeida Advogados, destacando que "sempre vale a pena verificar o custo-benefício entre a ação do supermercado e o objeto do furto".

Funcionários na mira

As perdas dos varejistas não se limitam aos furtos praticados por pessoas que circulam pelas lojas. De acordo com pesquisa do Provar, os furtos respondem por 40,5% das perdas dos varejistas; os externos representam 50,3% do total e os internos, 49,7%.



MARIA HELENA, DO DEMAREST E ALMEIDA ADVOGADOS
Imagens gravadas pelas câmeras de segurança devem ser armazenadas por pelo menos três anos



COSTA, DA REDE MODELO: abordagem preventiva evita 95% dos furtos

Outro procedimento que gera polêmica é a realização de revistas. "A inspeção não é vedada pelo sistema legal brasileiro. Contudo, práticas abusivas, tais como revista coletiva, nudez, tocar no funcionário ou revista íntima, não são permitidas", afirma Maria Helena.

Se nem todos serão revistas, a escolha deverá ser feita de forma randômica e bolsas ou outros pertences devem ser vistoriados discretamente e abertos sempre pelo próprio funcionário. Não deve haver diferenciação baseada em níveis hierárquicos.

Assim como acontece com as câmeras de vigilância, os profissionais precisam ser informados das regras de inspeção.

"A realização da revista deve constar no contrato de trabalho", diz Santos, do Provar. Negociar previamente com o sindicato também ajuda a reduzir questionamentos, na opinião de Mihoko. Por fim, um código bem elaborado, que descreva as normas relacionadas a furto representa um elemento importante. "Adotamos e divulgamos aos colaboradores o Código de Ética, que entre outros assuntos possui as condutas desejáveis e indesejáveis. O funcionário recebe o manual já na contratação", afirma Costa, da rede Modelo.

FONTES DESTA MATÉRIA

Demarest e Almeida Advogados: (11) 3356-1800
Linx Prevenção de Perdas: (11) 2103-4334
Provar: (11) 3894-3007
PUC-SP: (11) 3670-8000
Supermercados Modelo: 0800-65 2001
Supermercados Nagumo: (11) 2701-2211
Tozzini Freire Advogados: (11) 5086-5000

Diante desses dados, fica evidente que é necessário ter políticas claras para atuar em caso de ocorrências envolvendo colaboradores. Mais uma vez a postura deve ser cuidadosa. "É preciso gerar o máximo de provas possíveis e nunca acusar sem esses elementos e 100% de certeza", diz o diretor da Linx Prevenção de Perdas, Claudio Landsberg.

De acordo com a advogada trabalhista do Tozzini Freire Advogados, Mihoko Sirley Kimura, se um funcionário for efetivamente flagrado furtando, a conduta deverá ser a mesma aplicável ao cliente: chamar a autoridade policial, que iniciará as medidas legais aplicáveis, como a condução do funcionário à delegacia de polícia. "A empresa poderá demiti-lo por justa causa e isso deve ser feito no menor prazo possível e devidamente fundamentado", diz.

É preciso agir rápido, do contrário pode ser considerado que houve o perdão. Por outro lado, é preciso ter provas contundentes. "Quando o produto do furto tem pouca significância, a empresa pode, em vez de demitir por justa causa, aplicar penalidade de advertência ou suspensão e estabelecer formas de ressarcimento dos prejuízos causados pelo funcionário", observa Mihoko.

PARA FICAR LIVRE DOS RISCOS

- **SEMPRE REGISTRAR** Boletim de Ocorrência
- **COM BASE** no histórico do modus operandi, criar rotinas para mitigar o risco
- **CATALOGAR CARACTERÍSTICAS** do suspeito, se é amador ou profissional
- **NUNCA AGIR COM** violência e sempre acionar a polícia
- **JAMÁS COLOCAR** a pessoa em cárcere privado
- **LEVANTAR O MAIOR** volume de dados possíveis, inclusive se a pessoa pertence a quadrilhas especializadas
- **IDENTIFICAR O PRODUTO** e a quantidade furtada, criando um ranking e procedimentos para minimizar furtos
- **ABORDAR O SUSPEITO** sempre de forma educada
- **DIVULGAR PARA** as demais lojas o histórico dos furtos
- **NUNCA ABORDAR** sem certeza
- **NÃO PERMITIR QUE** a pessoa efetue o pagamento da mercadoria após a verificação do furto
- **ABORDAR SOMENTE** na porta da loja, após o suspeito passar a área do checkout
- **INVESTIR NA** abordagem preventiva
- **NÃO AGREDIR** ou humilhar a pessoa, mesmo que seja constatado o furto
- **ARMAZENAR AS IMAGENS** gravadas pelas câmeras de segurança