

Manual de Prevenção (Riscos, Perdas ou Segurança)

Muitos Lojistas costumam perguntar qual seria o perfil dos ladrões de supermercados, mas não há um perfil definido. Eles podem ser de todas as idades, ambos os sexos, e sem classe econômica definida.

Razões históricas podem fazer com que nós, brasileiros, costumamos a desconfiar mais de pessoas pertencentes às classes sociais baixas e isso não é verdade é comum encontrarmos pessoas de poder aquisitivo alto roubando pelos mais diversos motivos.

A necessidade de fiscalização aumenta ou diminui de acordo com as características de cada loja, como o tamanho ou a localização.

Atribuições do Setor de Prevenção Portaria

Atividades da tarefa

- Controlar a entrada de colaboradores e visitantes;
- Realizar revistas em bolsas, sacolas e similares, bem como, conferência em bolsas, sacolas, lanches;
- Conferir a saída de lixo, papelão e plásticos e qualquer outro tipo de mercadoria da unidade;
- Preencher corretamente todos os formulários inerentes ao setor (manual de conduta, pop, controles e formulário internos);
- Manter o setor extremamente limpo e organizado;
- Recuperar produtos em condições de consumo;
- Fiscalizar o depósito de mercadorias;
- Organizar o descarrego de mercadorias (manter a ordem no recebimento);
- Combater fraudes no recebimento de mercadorias (auditoria aleatória);
- Prevenir perdas no depósito de mercadorias;
- Acompanhar o recebimento de produtos de alto risco, guardando em seguida na sala de PAR;
- Verificar controle de crachás, entrada e saída de promotores;
- Registrar avarias de horti;
- Registrar formulário de saída de pães;
- Registrar mercadorias avariadas;
- Registrar e revistar a saída de sebo e osso;
- Registrar ocorrência no livro de registro, repassando-as na passagem de turno;
- Registrar e etiquetar mercadorias para uso interno;
- Organizar o setor de trabalho;
- Registrar e conferir as mercadorias indenizáveis;
- Verificar posturas, condutas e comportamento de colaboradores e terceiros;
- Conferir e romper o lacre do caminhão da casa;
- Observar se os promotores estão;
- Observar a credencial dos promotores, quanto a validade, assinatura e carimbo da empresa;
- Realizar vistorias prevenindo degustações nos setores e possíveis produtos fora de refrigeração;
- Conferir a saída de lixo e caixas de papelão vazias;
- Etiquetar produtos para degustação e promoção;
- Observar se os colaboradores registram o ponto ainda com o uniforme;
- Observar a saída em grande quantidade de produtos impróprio para consumo;
- Etiquetar todos os produtos de uso trazidos de casa pelos colaboradores;
- Realizar reconhecimento dos fieis e palavra chave para recolhimento de malotes do caixa geral;
- Confrontar o protocolo de notas fiscais com o livro de registro;
- Verificar obstrução dos extintores da loja;
- Protocolar os formulários enviados para operador (a) de sistema;
- Conferir o cupom e etiquetar lanches de colaboradores;
- Fiscalizar o não cumprimento da faixa amarela;
- Registrar os horários de saída e chegada de colaboradores;
- Observar a entrada de colaboradores e terceiros com sintomas de embriagues;
- Observar a comercialização de produtos não permitidos pela empresa ex. roupas, perfumes e similares;

- Pedir autorização a gerência para entrada de colaboradores em férias, folgas etc;
- Observar o recebimento ilegal de brindes;
- Observar a ausência de colaboradores sem autorização da gerencia;
- Receber as notas fiscais para emissão da guia cega;
- Acompanhar e organizar o recebimento de mercadorias

Ações corretivas - qualquer irregularidade nos processos acima, deverá ser confeccionado um comunicado interno para o gerente e dpp, para que seja registrado e dado a ciência de tal fato.

Resultado esperado – manter a ordem, prevenir fraudes, furtos e degustações, garantir a segurança do patrimônio.

Atribuições do Setor de Prevenção Loja

- Identificar, monitorar clientes suspeitos, informar a sala de CFTV;
- Prevenir furtos em loja;
- Acompanhar e conferir saída de mercadorias em quantidades;
- Acompanhar cancelamentos, devoluções e esquecimentos de clientes no pdv.
- Realizar abordagens para os furtantes;
- Realizar revistas em local reservado para os furtantes;
- Acompanhar o processo de sangrias no pdv;
- Os check-outs que não estiverem em funcionamento devem ser travados, o Scan top deve ser desligado e colocados os pinos de segurança dos desaclopadores;
- Não é permitido saída de funcionários pelos check-outs;
- As batidas nos caixas devem ser realizadas constantemente: batidas rápidas observando o valor de troco dos cx que não deve ultrapassar R\$ 400,00 e no mínimo dois caixas por turno, deve se escolher um caixa e pedir para ser retirada posição de operador, função 20, e fazer a contagem do caixa obrigatoriamente com a presença da fiscal de caixa ou gerente ;
- Os estornos e cancelamentos devem ser informados para o FPR que obrigatoriamente deve verificar se as mercadorias estão de acordo com a nota fiscal, que deverão retornar para loja na presença do fiscal e gerente de loja, o estorno e cancelamento só poderá ser assinado se este procedimento for realizado. As assinaturas devem ser legíveis;
-
- Atendimento cordial aos clientes
- Monitorar condutas inadequadas de operadoras de pdv;
- Garantir a segurança da frente de loja;
- Fazer check-list de abertura e fechamento de loja;
- Observar e comunicar de imediato a entrada de pessoas suspeitas conforme treinamento;
- Observar degustações irregulares no salão de loja;
- Realizar abordagens preventivas
- Realizar abordagens em situações de furto, conforme treinamento;
- Preencher formulário de prevenção realizada e não realizada;
- Acompanhar o preenchimento de cancelamentos e trocas, assinando e carimbando;
- Observar a entrada irregular de colaboradores no banheiro de clientes;
- Acompanhar todo o processo de sangria do início ao fim;
- Verificar o malote da sangria quanto a cadeado e lacre;
- Observar o uso de tela de consulta irregular nos pdv's;
- Falar sempre em código “q” durante a operação
- Observar o uso de celular por parte de promotores;
- Observar a saída irregular de mercadorias sem autorização do gerente da loja;
- Conferir junto com a operadora toda mercadoria vendida em quantidade;
- Verificar os procedimentos de prevenção no pdv, ex.: abertura de cx de bebidas, códigos invertidos, pesagem de produtos com peso variado, frios, carnes etc;
- Observar a presença de pedintes no interior da loja; observar compras irregulares de colaboradores em horário de trabalho;
- Cuidar e organizar o guarda volumes
- Conduzir o furtante a sala específica de revista
- Observar mercadorias esquecidas no caixa pelo cliente;
- Realizar abordagens preventivas, conforme treinamento;

- Observar a entrada de animais na loja;
- Auxiliar os demais setores quanto a distribuição de tarefas estabelecidas na rotina diária;
- Identificar a presença de suspeito no salão de loja;
- Manter informado o op. de cftv e fiscal de frente de loja sob possíveis furtantes;
- Auxiliar na abordagem de furtantes;
- Acompanhar o controle de data crítica;
- Prevenir degustações no salão de loja;
- As batidas nos setores serão obrigatórias, o FPR tem o direito de entrar em qualquer setor, a qualquer hora tendo que ficar atento as normas de higiene e limpeza do setor;
- Deve ser observados todos as anormalidades do setor e se há algum produtos sem etiqueta de requisição;
- Abordar clientes quando degustam produtos (salvo autorização da gerencia);
- Verificar áreas de vulnerabilidade no salão de loja;
- Auditar produtos de alto risco;
- Auxiliar a contagem do balanço patrimonial
- O fiscal poderá ser demitido se for comprovado que ele não relatou irregularidade de algum funcionários;
- todas as irregularidades devem ser registradas em CPR, podendo ser punido aqueles que não relatarem;
- A única pessoa que pode demitir ou promover o funcionários de Prevenção de Risco é seu Gerente de Setor ;
- Organizar e revezar o horário de almoço com outros fiscais afim de observar o refeitório para que não joguem comida fora;
- Revistar armários uma vez por semana, no mínimo, e em dias alternados, esta norma deverá ser cumprida rigorosamente;
- Acompanhar e permanecer na delegacia em caso de furto comprovado e necessidade de boletim de ocorrência, **comunicando antes** ao Gerente do Departamento de Prevenção;
- Ser discreto ao observar as pessoas;
- Distribuir os controles de pânico em pontos estratégicos da loja . Esses alarmes só devem ser acionados em caso de roubo ou suspeita;
- **CONTROLE DE OCORRÊNCIAS Impresso 029:** É utilizado quando há empenho do Policial para resolução do fato ocorrido, no caso o furto, sinistro ou ocorrência que foge à competência da Gerência ou o pessoal da Segurança. O objetivo é informar ao Setor Jurídico o fato ocorrido, além de facilitar a estatística eventos policiais da loja.
- Livro de Ocorrências: Existem em todas as lojas e seu objetivo é controlar as ocorrências, após avaliadas pela Gerência, não havendo necessidade de outras providências e o fato fica registrado apenas para estatísticas, controle e instrução no livro.

Abertura da Loja

- ☞ A loja só deverá ser aberta com a presença do FPR e gerente ou responsável, na falta de um deles fazer um comunicado para o Gerente Geral e Gerente de Prevenção de Risco. OBS; as 06:00 hs a loja já deverá estar aberta;
- ☞ O fiscal deverá fazer uma ronda externa antes da abertura da loja, verificando carros e pessoas suspeitas próximos , cadeados dos contêiner, lacres das portas (depósito e da loja), pichações no prédio (fazer anotações na passagem de loja);
- ☞ O FPR juntamente com Gerente ou responsável pela abertura devem conferir os lacres, qualquer divergência comunicar para o Gerente de Prevenção de Risco;
- ☞ O FPR e Gerente ou responsável, devem assinar o controle de lacre assim que abrirem a loja(o FPR deve exigir a assinatura do gerente ou responsável imediatamente);
- ☞ O FPR deverá fazer uma ronda interna depois da abertura, verificando os equipamentos patrimônios, produtos degustados ou furtados além de contagem de carrinhos, rádios da segurança e presença de extintores, verificar produtos da perfumaria e P.A .R., fazer a passagem de loja (vistoria geral sobre as mercadorias) e caso constatare alguma falta, solicitar à auditoria levantamento/ inventário sobre os produtos organização e limpeza da loja;
- ☞ O FPR deverá fazer o teste em todos os equipamentos de controle segurança;
- ☞ Para todas as irregularidades deve ser feitos CPR(Comunicado de Prevenção de Risco);

Fechamento da Loja

- ☞ A loja só deverá ser fechada com autorização do Gerente ou responsável ;
- ☞ O FPR deverá fazer uma ronda externa antes do fechamento da loja, verificando carros e pessoas suspeitas, cadeados dos contêiner, lacres das portas (depósito e da loja), pichações no prédio (fazer anotações na passagem de loja

e no livro-preto da segurança);

☒ É obrigatório a presença do PM nas lojas que possuem;

☒ O FPR e o Gerente ou responsável deverão verificar se todas as portas de acesso a loja e os lacres estão fechados;

☒ O FPR e o Gerente ou responsável deverão assinar o controle de lacres;

☒ Os alarmes deverão ser ativados;

☒ O FPR deverá fazer uma ronda interna antes do fechamento, verificando os equipamentos patrimônios, produtos degustados ou furtados além de contagem de carrinhos, rádios da segurança e presença de extintores, verificar produtos da perfumaria e P.A .R., fazer a passagem de loja (vistoria geral sobre as mercadorias) e caso constate alguma falta, solicitar à auditoria levantamento/ inventário sobre os produtos organização e limpeza da loja ,organização e limpeza da loja;

☒ Conferir iluminação da loja e do lado de fora;

O FPR deverá vistoriar visivelmente (sem contato) bolsas de todos os funcionários em local onde houver uma câmera de vigilância (A vistoria deve ser completa em bolsa, tira os calçados(se estiver usando botas)evantar a barras da calça, caso esteja usando algum casaco, camisa de frio o mesmo deve ser retirado), as mulheres devem ser vistoriadas por fiscais femininas ;

☒ Para todas as irregularidades deve ser feitos CPR(Comunicado de Prevenção de Risco);

Atribuições do setor de CFTV

Os Circuitos Fechados de Televisão (CFTV) inibem em até 40% as ocorrências. Atualmente, as câmaras são compactas. Não se prestam apenas para monitorar ladrões, como também monitoram procedimentos e operações internas de loja como:

-Se a operação está sendo realizada de forma correta;

-Se as gôndolas estão devidamente arrumadas;

-Se os funcionários que lidam com alimentos estão devidamente uniformizados e higienizados.

- Confirmar abordagens de furtantes para fiscal de frente de loja (101% de certeza);
- Acompanhamento de sangrias via cftv (gravar);
- Monitorar áreas de alto risco – seção de bebidas,perfumaria, automotivos, chocolates etc;
- Orientar os demais setores sob possíveis irregularidades;
- Acompanhar suspeitos na loja (todas as áreas internas e externas);
- Organizar e limpar os equipamentos de cftv;
- Monitorar condutas inadequadas de colaboradores;

Atribuições do setor de prevenção (abordagem preventiva)

Uma abordagem mal-feita pode ocasionar problemas graves como processos judiciais contra a empresa e para os próprios funcionários, além de demissões. devemos sempre pensar que podemos estar abordando um cliente honesto e é necessário, portanto, ter 100% de certeza antes da abordagem. lembre-se, a base de uma abordagem segura é bom senso, discrição e cortesia.

1. não discuta, não fale alto;
2. jamais reviste o cliente;
3. não encoste no cliente cliente;
4. apenas uma pessoa abordando o cliente a segunda só observa;
5. seja gentil.

Tipos de abordagens

1. oferecendo serviços;
2. perguntar se o cliente precisa de ajuda “ posso ajudar? ”;
3. oferecer cestas, carrinhos;
4. falar pelo radio próximo do cliente;

5. fazer contagem de algum produto próximo do cliente e pedir confirmação do operador do cftv;
6. caso tenha identificado o produto, falar sobre o mesmo para o cliente;
7. utilizar o sistema de microfone com a seguinte frase, “ senhores clientes evitem transtornos com nossos funcionários, utilizem apenas carrinhos e cestas oferecidas pela loja para levar suas compras” ;
8. utilizar o sistema de microfone com a seguinte frase, “ atenção senhores colaboradores passagem de loja no setor de chocolates”.

Importante: a única forma de se garantir “110%” de certeza é se o fiscal de loja, junto com auxílio cftv e se possível testemunhas, estiverem acompanhando visualmente o suspeito sem ter desviado em nenhum momento sua atenção ou visão. por esta razão se a equipe de *fiscais de prevenção de riscos* perceber alguém furtando, só poderá passar para o item **furto consumado** se tiver **absoluta certeza** de:

1. quem é a pessoa;
2. qual é o produto;
3. onde se encontra o produto;
4. que tenha “110%” de certeza que a pessoa esta com o produto;
5. que a pessoa saiu pela porta principal da unidade sem fazer o pagamento;
6. não perdeu a pessoa de vista por nenhum segundo;

Caso a equipe de fiscais de loja não possua certeza em todas as condições acima não poderá abordar o suspeito na saída da loja.