

ANDRÉ FERRAZ OCHOA



TRABALHO DE GERENCIAMENTO CRISES E PREVENÇÃO DE
PERDAS: CASE – SUPER ELETRO

SÃO PAULO
2008



ANDRÉ FERRAZ OCHOA - Nº 01

TECNOLOGIA EM GESTÃO DE SEGURANÇA EMPRESARIAL
TURMA: EM91A.3 – RG - 2º SEMESTRE – 2008

TRABALHO DE GERENCIAMENTO CRISES E PREVENÇÃO DE
PERDAS: CASE – SUPER ELETRO

PROF: CARLOS EDUARDO SANTOS

SÃO PAULO
2008



RESUMO

A abordagem principal desse trabalho foi apurar os conceitos de gerenciamento de crises e prevenção de perdas, aplicados em uma empresa do ramo varejista de eletrodoméstico e móveis.

Para atingir esse objetivo foi escolhida como pesquisa uma das lojas da empresa Super Eletro (UD Utilidades S/A), empresa nacional de grande porte no ramo varejista e uma das maiores redes de lojas de eletrodomésticos e móveis do país.

O planejamento estratégico adequado em gerenciamento de crises, é um dos fatores preponderantes para se evitar perdas, seja ela financeira, de estoque, administrativa, comercial, de produtividade ou de imagem, identificando, obtendo e aplicando os recursos necessários à antecipação, prevenção e resolução de uma crise.

Este trabalho apresenta um plano de gerenciamento de crises para empresa pesquisada, focando mapear os riscos estratégicos, eventos críticos, formação de comitês de crises, planos de resposta, segurança e contingência, matriz de risco, normas, procedimentos e check list de controle de auditoria.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Presença da empresa no território nacional.....	03
Figura 2 - Croqui do local.....	08
Figura 3 - Planta do Pavimento Térreo.....	08
Figura 4 - Planta do 1º Pavimento.....	09
Figura 5 - Fluxograma – Exposição de produtos.....	22
Figura 6 - Fluxograma – Recebimento de produtos.....	23
Figura 7 - Fluxograma – Armazenamento de produtos.....	24
Figura 8 - Fluxograma - Troca e Cancelamento de Produtos.....	25
Figura 9 - Fluxograma – Sangria.....	26
Figura 10 - Fluxograma – Análise de Crédito.....	27
Figura 11 - Diagrama de Causa e efeito – Riscos Estratégicos.....	28
Figura 12 - Diagrama de Causa e efeito – Riscos Operacionais.....	29
Figura 13 - Matriz de Riscos – Riscos Estratégicos.....	30
Figura 14 - Matriz de Riscos – Riscos Operacionais.....	31
Figura 15 - Ilustração de proteção por IVA.....	32
Figura 16 - Ilustração de cerca elétrica	32
Figura 17 - Exemplo de janela gradeada.....	33
Figura 18 - Central de alarme e teclado.....	34
Figura 19 - Central de alarme e teclado.....	34
Figura 20 - Croqui de esquema de instalação de cftv.....	36
Figura 21 - Imagens captadas por sistema de CFTV Digital.....	37
Figura 22 - Planta térreo – marcação de alarme de intrusão e cftv.....	38
Figura 23 - Planta 1º Pavimento – marcação de alarme de intrusão e cftv.....	38
Figura 24 - Legenda cftv e alarme.....	39
Figura 25 - Central do alarme de gôndola.....	39
Figura 26 - Central do alarme de gôndola.....	40
Figura 27 - Cabo de aço e conector.....	40
Figura 28 - Exemplo de montagem do cabo de aço em conector.....	40



Figura 29 - Cofre Caixa Fácil – Prosegur.....	41
Figura 30 - Check List de controle de auditoria.....	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Identificação de responsabilidades.....	11
--	----

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	1
1	HISTÓRIA DA EMPRESA.....	2
2	INFORMAÇÕES DA EDIFICAÇÃO.....	3
2.1	LOCAL.....	3
2.2	ENDEREÇO.....	3
2.3	CEP.....	3
2.4	MUNICÍPIO.....	3
2.5	ESTADO.....	3
2.6	TELEFONE.....	3
2.7	FAX:.....	3
2.8	ATIVIDADE PRINCIPAL DO LOCAL VISTORIADO.....	3
2.9	ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE.....	3
2.10	NA EDIFICAÇÃO EXISTE SISTEMA DE ALARME CONTRA ROUBO	4
2.11	MÉDIA DE CIRCULAÇÃO DE PÚBLICO FLUTUANTE.....	4
2.12	NÚMERO DE COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇO.....	4
2.13	GRAU DE RISCO (SEGUNDO MINISTÉRIO DO TRABALHO).....	4
3	CARACTERÍSTICAS DA EDIFICAÇÃO.....	4
3.1	PAREDES PERIMETRAIS.....	4
3.2	TIPO DE PISO DA EDIFICAÇÃO.....	4
3.3	TIPO DE COBERTURA DA EDIFICAÇÃO.....	4
3.4	QUANTIDADE DE PORTAS QUE DÃO ACESSO AO INTERIOR DA EDIFICAÇÃO.....	4
3.5	AS PORTAS DE ACESSO ESTÃO DIRECIONADAS PARA RUA.....	4
3.6	TIPO DE PORTAS.....	4
3.7	TIPO DE FECHADURA DAS PORTAS.....	4
3.8	TIPO DE JANELAS / VITRÔS.....	5
3.9	VÃOS DE ABERTURAS DOS VITRÔS.....	5
3.10	VITRAUX SÃO DOTADOS DE GRADES.....	5



3.11	NA UNIDADE POSSUI COFRE.....	5
3.12	NA UNIDADE POSSUI ESCRITÓRIO.....	5
3.13	NA UNIDADE EXISTE COMPARTIMENTO DE COPA.....	5
3.14	NA UNIDADE POSSUI ESTACIONAMENTO PARA VISITANTES E FUNCIONÁRIOS.....	5
3.15	NA UNIDADE EXISTE ILUMINAÇÃO DE EMERGÊNCIA.....	5
4	RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DO SISTEMA DE SEGURANÇA.....	5
4.1	POSSUI CABINE DE SEGURANÇA.....	5
4.2	POSSUI CFTV - Circuito Fechado de Televisão.....	5
4.3	POSSUI SISTEMA DE DETECÇÃO DE METAIS.....	5
4.4	POSSUI SISTEMA DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL DE SEGURANÇA.....	6
5	EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO CONTRA INCÊNDIOS.....	6
5.1	NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIOS.....	6
5.1.1	Quanto a propriedade dos equipamentos.....	6
5.2	NA UNIDADE POSSUI TANQUE RESERVA DE ÁGUA PARA INCÊNDIO.....	6
5.3	NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE ALARME CONTRA INCÊNDIOS.....	6
5.4	NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE CHUVEIROS AUTOMÁTICOS..	6
5.5	AS PESSOAS QUE ATUAM PROFISSIONALMENTE NA UNIDADE EM SUA TOTALIDADE RECEBERAM INSTRUÇÕES PARA A PREVENÇÃO E COMBATE AO FOGO.....	6
5.6	OS RECURSOS HUMANOS EMPENHADOS NA SEGURANÇA DA UNIDADE RECEBERAM INSTRUÇÕES SOB OS PROCEDIMENTOS EMERGENCIAIS PARA OS CASOS DE NECESSIDADES.....	7
5.7	NA UNIDADE EXISTE BRIGADA CONTRA INCÊNDIOS.....	7

5.8	NA UNIDADE EXISTE CIPA.....	7
6	ANÁLISE DE RISCO.....	7
7	RISCOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	9
8	EVENTOS CRÍTICOS QUE PODEM GERAR UMA CRISE.....	10
9	CRISE, COMITÊ DE CRISE E PLANO DE RESPOSTA (CONTINGÊNCIA).....	10
9.1	CRISE: ASSALTO À LOJA COM REFÊNS.....	12
9.2	CRISE: ARROMBAMENTO	13
9.3	CRISE: INCÊDIO.....	14
9.4	CRISE: ACIDENTE.....	15
9.5	CRISE: ROUBO E VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES.....	16
9.6	CRISE: ROUBO DE CARGA	17
9.7	CRISE: DANOS À PROPRIEDADE E À INTEGRIDADE FÍSICA.....	18
9.8	CRISE: TROCA E CANCELAMENTO INDEVIDO.....	19
9.9	CRISE: DESVIO DE PRODUTOS.....	20
10	FLUXO DOS PROCESSOS GERADORES DE PERNAS NA LOJA... ..	22
10.1.	EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO EXTERNO.....	22
10.2	RECEBIMENTO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO E ROUBO DE CARGA.....	23
10.3	ARMAZENAMENTO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO INTERNO... ..	24
10.4	TROCA E CANCELAMENTO INDEVICO – CAUSA: PERDA DE PRODUTO E FINAICEIRA.....	25
10.5	SANGRIA – CAUSA: PERDA FINANCEIRA.....	26
10.6	ANÁLISE DE CRÉDITO – CAUSA: PERDA FINANCEIRA.....	27
11	DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO (ESPINHA DE PEIXE).....	28
11.1	RISCOS ESTRATÉGICOS.....	28
11.2	RISCOS OPERACIONAIS.....	29
12	MATRIZ DE RISCOS.....	30
13	PLANO DE SEGURANÇA.....	32
13.1	PERÍMETRO EXTERNO.....	32
13.2	PERÍMETRO INTERNO.....	33



13.3	ALARME DE INTRUSÃO.....	34
13.4	CFTV.....	35
13.5	PLANTAS COM A MARCAÇÃO DE ALARME E CFTV.....	38
13.5.1	Legenda de Alarme e CFTV.....	39
13.6	PROTEÇÃO DE PRODUTOS – ALARME DE GÔNDOLA.....	39
13.7	COFRE.....	41
14	NORMAS E PROCEDIMENTOS.....	42
14.1	OBJETIVO.....	42
14.2	OPERAÇÃO NA LOJA.....	42
14.2.1	Abertura de loja.....	42
14.2.2	Inspeção após a abertura da loja.....	43
14.3	ENTRADA DE FUNCIONÁRIOS.....	43
14.4	INSPEÇÃO DA LOJA ANTES DO FECHAMENTO.....	44
14.4.1	Fechamento de loja.....	46
14.5	ATUALIZAÇÃO DE SENHA SISTEMA.....	46
14.6	ACESSO AO CADASTRO DE CLIENTES.....	47
14.7	RESPONSABILIDADE POR SETOR.....	47
14.8	EXPEDIÇÃO.....	48
14.9	RESERVA DE ALTO RISCO.....	49
14.10	RECEBIMENTO DE MERCADORIA.....	51
14.11	BALCÕES E VITRINES.....	51
14.12	CAIXAS VAZIAS.....	52
14.13	GUARDA VOLUMES.....	53
14.14	RETIRADA DE LIXO.....	53
14.15	REGISTRO DE SINISTRO.....	54
14.16	ATENDIMENTO DE SINISTROS.....	56
14.17	PEDIDO DE REFORÇO DE SEGURANÇA.....	57
14.18	REGRESSO DE SEGURANÇA.....	57
14.19	ACIDENTE EM LOJA (RESPONSABILIDADE CIVIL).....	58
15	CHECK LIST DE CONTROLE DE AUDITORIA.....	60
16	CONCLUSÃO.....	61



BIBLIOGRAFIA	62
GLOSSÁRIO	63

INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa aplicar os conceitos estudados na matéria de Gerenciamento de Crises e Prevenção de Perdas, tais como:

- ❖ Riscos estratégicos;
- ❖ Eventos críticos;
- ❖ Formação de comitê de crises;
- ❖ Plano de Resposta;
- ❖ Elaboração de fluxos de processos geradores de perdas;
- ❖ Matriz de Risco;
- ❖ Plano de Segurança;
- ❖ Plano de Contingência;
- ❖ Normas e Procedimentos
- ❖ Check List de controle de auditoria

O atual cenário sócio-econômico faz com que as organizações preocupem-se em valorizar sua imagem e produto. Em um mundo globalizado a elaboração de um planejamento em gerenciamento de crises adequado para prevenir e administrar situações de risco para a instituição, faz toda diferença na acirrada competitividade entre as organizações, principalmente no ramo varejista onde a propensão para ocorrer um evento crítico é elevada devido o alto valor dos produtos ofertados e sua atratividade.

Não resta a menor dúvida que para a empresa lucrar e não ter prejuízos oriundos de furto, roubo, assaltos, arrombamento, roubo de informações, roubo de carga, incêndio e acidentes, e se caso ocorram que sejam baixos e controlados, ela deverá ter planos de respostas adequados para cada um dos eventos críticos, dessa forma as chances de se obter um bom resultado são maiores.

1. HISTÓRIA DA EMPRESA

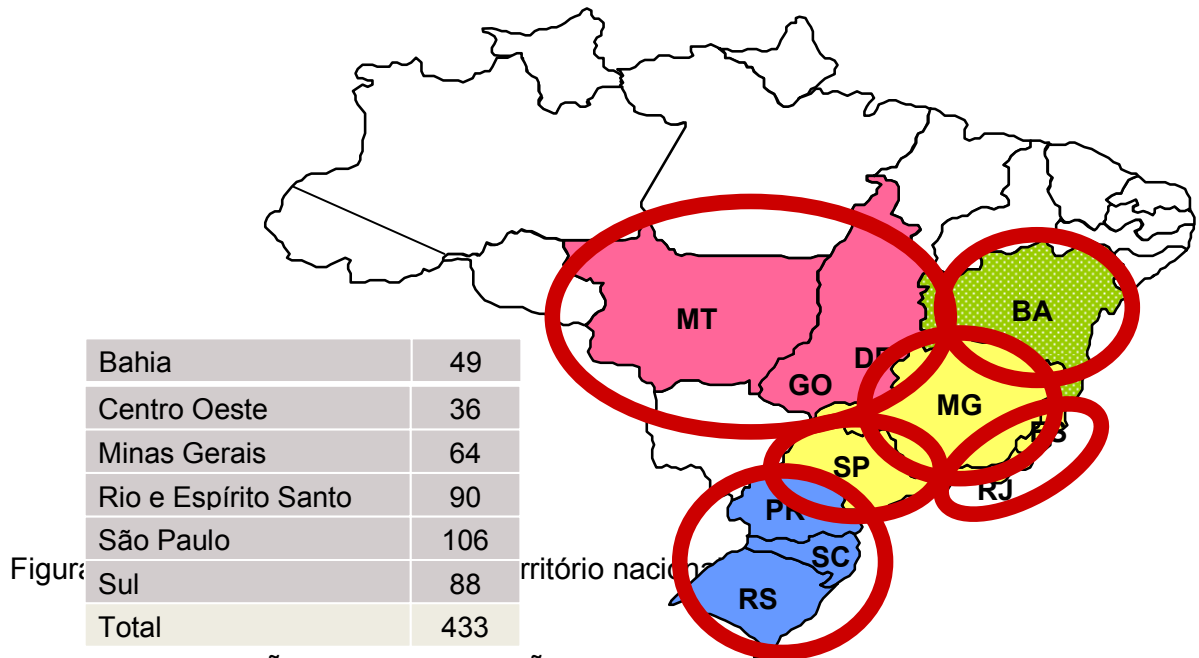
Em 60 anos de atuação no Brasil, a Super Eletro tornou-se uma das maiores redes de lojas de eletrodomésticos e móveis do país, e vem crescendo tanto organicamente quanto por meio de aquisições, graças à decisão de posicionar-se em mercados de maior atratividade. Possui mais de 5000 (cinco mil) colaboradores em seu quadro de funcionários, espalhados entre lojas e administração.

A loja pesquisada (Real Parque) possui 25 funcionários, entre gerente, vendedores, caixas, analista de crédito e prestadores de serviço (promotores e limpeza).

O Super Eletro possui 6 centros de distribuição de produtos, estrategicamente localizados, de forma a atender os compromissos de entrega firmados com os clientes e de abastecimento das lojas. Em 2007, estes centros movimentaram 12,5 milhões de itens vendidos, sendo mais de 2,4 milhões de entregas realizadas diretamente pelos CDs, destacando-se o crescimento de 67% das entregas oriundas das Operações Virtuais. Tendo em vista o crescimento do volume de negócios no mercado de Minas Gerais, deu-se início ao projeto de construção de um novo centro de distribuição (CD) localizado em Betim, com o dobro da capacidade do existente.

Como resultado da implementação dos seus objetivos, em 2007, o Super Eletro registrou no período crescimento do lucro líquido de 43,2%, alcançando R\$ 79,5 milhões, e de 5,8% das vendas, totalizando R\$ 3,8 bilhões, em relação ao exercício anterior.

Com sua política agressiva de expansão e uma estratégia focada na superação das expectativas de seus clientes, o Super Eletro está presente em 11 estados brasileiros com mais de 400 lojas.



2. INFORMAÇÕES DA EDIFICAÇÃO:

2.1 LOCAL: LOJA REAL PARQUE

2.2 ENDEREÇO: Av. Nove de Julho,1450

2.3 CEP: 03000-000

2.4 MUNICÍPIO: Real Parque

2.5 ESTADO: São Paulo

2.6 TELEFONE: 11-1089-8777

2.7 FAX:11-1089-2007

2.8 ATIVIDADE PRINCIPAL DO LOCAL VISTORIADO

Comércio de eletroeletrônicos e móveis

2.9 ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE

* Nome: Otávio Fortes

* Cargo / Função: Gerente

* Início na organização: 05/03/2003

2.10 NA EDIFICAÇÃO EXISTE SISTEMA DE ALARME CONTRA ROUBO:

(X) Sim () Não

2.11 MÉDIA DE CIRCULAÇÃO DE PÚBLICO FLUTUANTE:

A média do público flutuante é de 165 pessoas / dia.

2.12 – NÚMERO DE COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇO:

Colaboradores 20 (vinte), prestadores de serviço 05 (cinco).

2.13 GRAU DE RISCO (SEGUNDO MINISTÉRIO DO TRABALHO)

2 (dois), grupo C-21 – Código de Atividade: 52.42-6 Comércio varejista de máquinas e aparelhos de uso doméstico e pessoal, discos e instrumentos musicais.

3. CARACTERÍSTICAS DA EDIFICAÇÃO:

3.1 PAREDES PERIMETRAIS

() vidros (X) Alvenaria (X) Divisórias

3.2 TIPO DE PISO DA EDIFICAÇÃO

() Cimentado (X) Emborrachado () Madeira
() Paviflex (X) Cerâmica () Outros

3.3 TIPO DE COBERTURA DA EDIFICAÇÃO

(X) Lajes () Telhas Metálicas () Metálico (X) Outros

OBS: Telhas de eternit.

3.4 QUANTIDADE DE PORTAS QUE DÃO ACESSO AO INTERIOR DA EDIFICAÇÃO:

(03) três portas.

OBS: Porta de entrada principal na Av. Nove de Julho e lateral na Av. Portugal.

3.5 AS PORTAS DE ACESSO ESTÃO DIRECIONADAS PARA RUA

(X) Sim () Não

3.6 TIPO DE PORTAS

() Madeira (X) Vidros (X) Metálica () Outros

OBS: Porta de enrolar automática.

3.7 TIPO DE FECHADURA DAS PORTAS

OBS: Trincos.

3.8 TIPO DE JANELAS / VITRÔS

Vitraux basculante.

3.9 VÃOS DE ABERTURAS DOS VITRÔS

SIM.

3.10 OS VITRAUX SÃO DOTADOS DE GRADES?

() Sim (X) Não

OBS: Há necessidade de se instalar grades de proteção em todos os vitraux e janelas.

3.11 NA UNIDADE POSSUI COFRE?

(X) Sim () Não

* Boca de lobo

3.12 NA UNIDADE POSSUI ESCRITÓRIO?

(X) Sim () Não

3.13 NA UNIDADE EXISTE COMPARTIMENTO DE COPA?

(X) Sim () Não

3.14 NA UNIDADE POSSUI ESTACIONAMENTO PARA VISITANTES E FUNCIONÁRIOS?

() Sim (X) Não

3.15 NA UNIDADE EXISTE ILUMINAÇÃO DE EMERGÊNCIA?

(X) SIM () NÃO

4. RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DO SISTEMA DE SEGURANÇA

Recursos Humanos – 02 fiscais de loja

Recursos Materiais – Alarme IVP.

4.1 POSSUI CABINE DE SEGURANÇA?

() Sim (X) Não

4.2 POSSUI CFTV - Circuito Fechado de Televisão?

(X) Sim () Não

4.3 POSSUI SISTEMA DE DETECÇÃO DE METAIS?

() Sim (X) Não

4.4 POSSUI SISTEMA DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL DE SEGURANÇA?

(X) Sim () Não

* PRONTO DE HORA EM HORA COM BASE VIA NEXTEL.

5. EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO CONTRA INCÊNDIOS

A unidade possui sistema de proteção contra incêndio, através de extintores e hidrantes, conforme solicita as instruções técnicas do Corpo de bombeiros, IT 17, 19,21,22,23/01.

5.1 NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIOS?

(X) Sim () Não

5.1.1 QUANTO A PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS

() Locado

(X) da própria empresa

5.2 NA UNIDADE POSSUI TANQUE RESERVA DE ÁGUA PARA INCÊNDIO?

(X) Sim () Não

5.3 NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE ALARME CONTRA INCÊNDIOS?

(X) Sim () Não

✓ Adequada conforme instrução técnica do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo – IT 19/01

5.4 NA UNIDADE EXISTE SISTEMA DE CHUVEIROS AUTOMÁTICOS?

(X) Sim () Não

✓ Adequada conforme instrução técnica do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo – IT 23/01

5.5 AS PESSOAS QUE ATUAM PROFISSIONALMENTE NA UNIDADE EM SUA TOTALIDADE RECEBERAM INSTRUÇÕES PARA A PREVENÇÃO E COMBATE AO FOGO?

(X) Sim () Não

5.6 OS RECURSOS HUMANOS EMPENHADOS NA SEGURANÇA DA UNIDADE RECEBERAM INSTRUÇÕES SOB OS PROCEDIMENTOS EMERGENCIAIS PARA OS CASOS DE NECESSIDADES.

(X) SIM () Não

5.7 NA UNIDADE EXISTE BRIGADA CONTRA INCÊNDIOS?

(X) Sim () Não

- ✓ Adequada conforme instrução técnica do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo – IT 17/01

5.8 NA UNIDADE EXISTE CIPA?

(X) Sim () Não

6. ANÁLISE DE RISCO

A compreensão da origem do perigo é imperiosa pra a eficácia no tratamento, ou seja, na priorização que a empresa vai dedicar para mitigar aquela situação. Somente após o entendimento do porquê da existência de cada perigo, é que poderão sugerir medidas eficazes para mitigá-lo.

No mapeamento efetuado na loja Real Parque da Rede Super Eletro, foram detectadas vulnerabilidades que provocam alto impacto financeiro, e tem alta probabilidade de ocorrer devido há atratividade do produto e a facilidade em se repassar os produtos no mercado paralelo (recepção).

Quanto à estrutura predial é necessária efetuar algumas adequações como gradear janelas e reforçar as portas com fechadura tetra e trocar a porta do estoque de produtos de risco.

Os equipamentos de combate a incêndio estão dentro das normas regulamentadoras e instruções técnicas estabelecidas pelo Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo.

A loja esta localizada na região central do município de Real Parque / SP, fazendo divisa com as lojas Pernambucanas e Eleonora Moda Feminina e também estão instaladas no perímetro no qual se encontra o Super Eletro, lojas concorrentes e bancos.

O policiamento no local é deficitário, devido há falta de efetivo, equipamentos e o alto número de ocorrências na região.

É necessário a implantação de recursos eletrônicos, normas e procedimentos e medidas preventivas para minimizar as perdas e os riscos atuais da loja.

A identificação dos riscos é feita por meio de um levantamento minucioso dos pontos críticos na instituição em relação a seu negócio, O sucesso está na criteriosa avaliação de

cada risco e na previsão do que pode afetar as condições operacionais e estratégicas da instituição, com plano de resposta definido para cada ação.

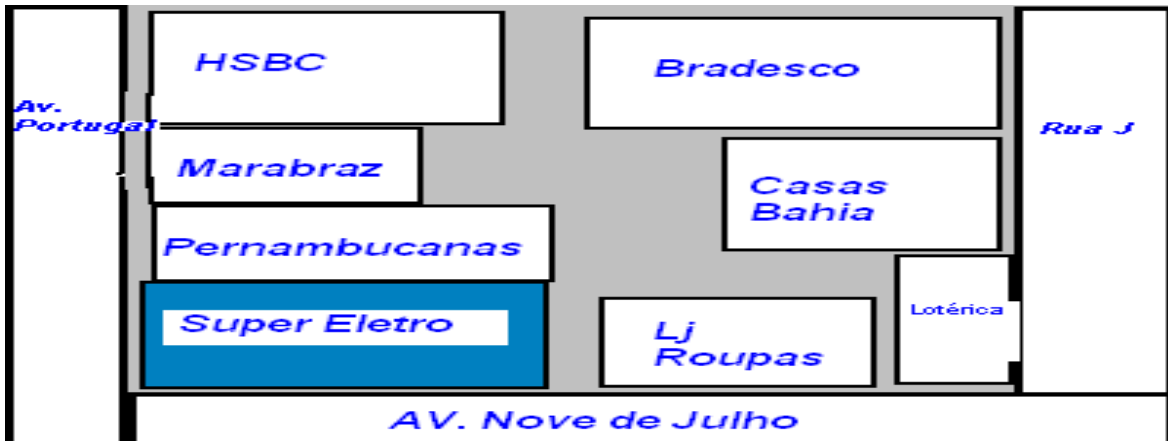


Figura 2 – Croqui do local

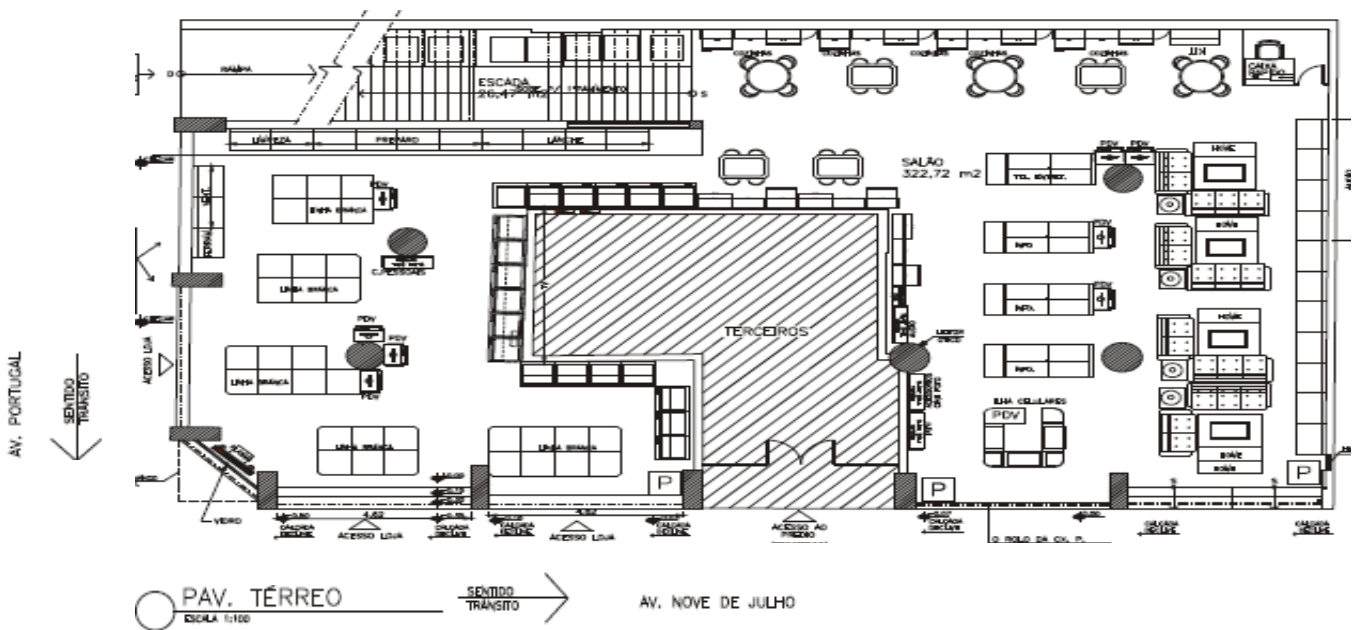


Figura 3 – Planta do pavimento térreo

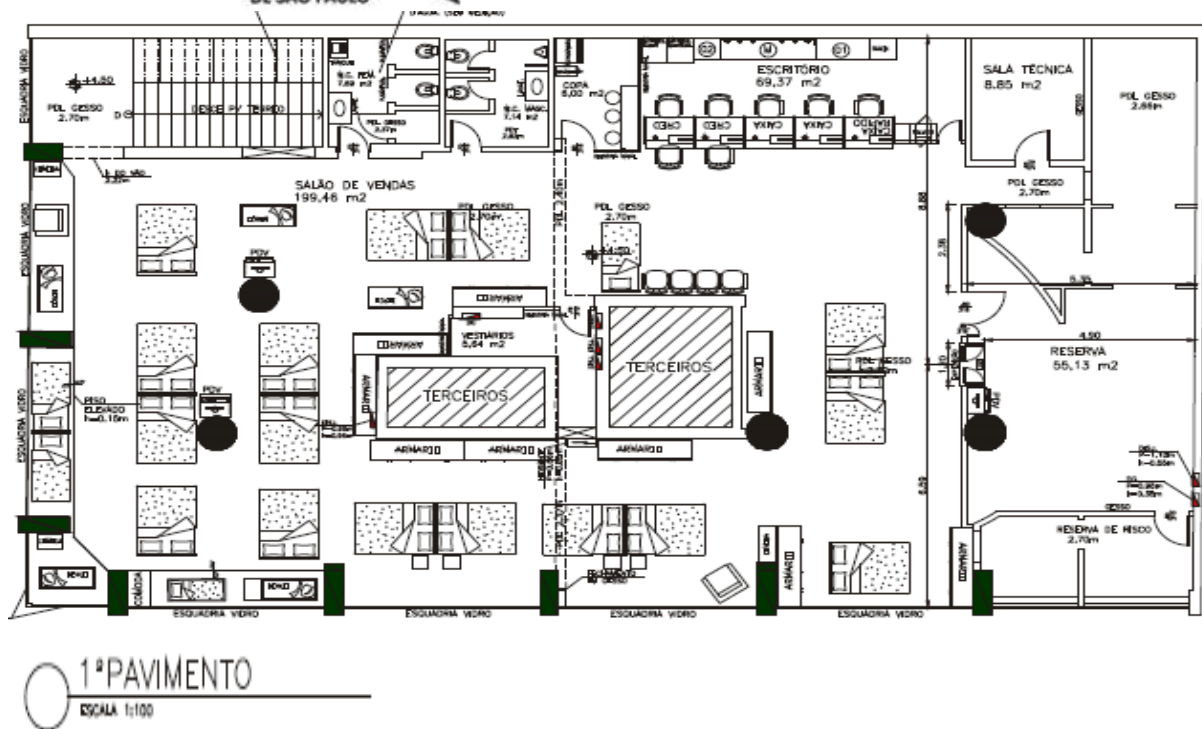


Figura 4 – Planta do 1º Pavimento

7. RISCOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Os riscos estratégicos levantados na loja Real Parque da rede Super Eletro são:

1. Assalto à loja com reféns;
2. Furto interno e externo;
3. Arrombamento;
4. Incêndio;
5. Acidente;
6. Roubo e vazamento de informações;
7. Estelionato;
8. Roubo de Carga;
9. Danos à propriedade e à integridade física.

Os riscos operacionais são;

1. Exposição de produtos;
2. Recebimento de produtos;
3. Armazenamento de produtos;



4. Troca e cancelamento indevido;
5. Não efetuar sangria conforme padrões internos da empresa;
6. Análise de crédito indevida.

8. EVENTOS CRÍTICOS QUE PODEM GERAR UMA CRISE

1. Assalto à loja com reféns;
2. Arrombamento;
3. Incêndio;
4. Acidente;
5. Roubo de informações;
6. Roubo de Carga;
7. Danos à propriedade e à integridade física;
8. Troca e cancelamento indevido;
9. Desvio de produtos.

9. CRISE, COMITÊ DE CRISE E PLANO DE RESPOSTA (CONTINGÊNCIA)

O objetivo do plano de resposta (contingência) é permitir a continuidade dos processos de negócios da instituição afetada pela emergência, quando os componentes que os suportam falharem em função de algum evento, assalto, furto, roubo, arrombamento, roubo de informações, roubo de carga danos à propriedade e à integridade física.

O responsável em presidir as ações do comitê e crises será o gestor de segurança, que reportará a presidência da empresa todas as ações tomadas pelo comitê para que tudo volte a sua normalidade.

O local onde se reunirá o comitê será no escritório central, salvo algum impedimento ou a crise for no escritório central, o comitê se reunirá em um hotel próximo a matriz. E utilizará todos os equipamentos que se fizerem necessário (rádio de comunicação, lap top, datashow, tv, vídeo, etc), para ação de crise.

CRISE X COMITÊ	Departamento de Segurança	Departamento Jurídico	Departamento de RH	Departamento de Auditoria	Departamento de Controles internos	Departamento de Comunicação	Departamento de Engenharia	Departamento de Seguros	Departamento de Logística	Departamento de Transportes	Departamento de TI	Departamento de SAC
Assalto à loja com reféns	X	X	X		X	X						
Arrombamento	X				X	X	X	X				
Incêndio	X	X	X		X	X	X	X				
Acidente	X	X	X			X		X				
Roubo de informações	X	X	X	X		X					X	
Roubo de Carga	X	X	X			X		X	X	X		
Danos à propriedade e à integridade física	X	X	X			X	X	X				
Troca e cancelamento indevido	X	X	X	X	X	X					X	X
Desvio de produtos	X	X	X	X	X							

Tabela 1 – Identificação de responsabilidades



9.1 CRISE: ASSALTO A LOJA COM REFÉNS:

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto Jurídico;
- Dpto RH;
- Dpto. de Comunicação (assessoria de imprensa);
- Dpto de Controles Internos;

Plano de resposta:

1. Acionar imediatamente os órgãos públicos de segurança (190 - PM / 192 - SAMU);
2. Levantar a situação de momento;
3. Levantar se tem reféns (funcionários / clientes), quantos são e qual a situação da integridade física deles;
4. Verificar a quantidade de assaltantes;
5. Acionar o comitê de crises para a situação de assalto;
6. Enviar pessoal próprio para acompanhar "in loco" o desenrolar da ação e manter o comitê de crises informando em tempo real da situação;
7. Acompanhar e ajudar a polícia com as informações que forem necessárias, em todo processo de negociação com os assaltantes;
8. O departamento de comunicação verifica se tem imprensa no local e elabora comunicado via assessoria de imprensa;
9. Finalizada a ação do assalto com a prisão dos assaltantes e verificar se a integridade física dos colaboradores e clientes foi violada.
10. Um colaborador do departamento de segurança e outro do departamento jurídico farão o acompanhamento dos colaboradores e clientes na delegacia dando total assessoria na elaboração do BO.
11. Colaborador do departamento de controles internos, será enviado de imediato á loja para levantar se houve subtração de produtos e efetuar a contagem dos itens subtraídos e manterá contato com o colaborador da segurança que esta na delegacia para saber se houve produtos apreendidos pela polícia para confecção do BO e para informar a quantidade de produtos sinistrados e ou avariados para constarem no BO.



12. Assessoria de imprensa emitirá um comunicado a imprensa, informando resumidamente o ocorrido, parabenizando o trabalho da polícia e ressaltando a eficiência por parte da empresa na tomada de medidas e decisões para que não ocorressem danos maiores aos colaboradores e clientes.

9.2 CRISE: ARROMBAMENTO

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto de Engenharia;
- Dpto de Controles Internos;
- Dpto de Seguros;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de arrombamento acionar imediatamente os órgãos públicos de segurança (190 - PM);
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. Levantar como ocorreu o arrombamento (local arrombado, danos causados à estrutura física da loja);
4. Levantar se foi levado produtos e dinheiro do cofre;
5. O departamento de segurança deve enviar um colaborador para acompanhar a ação da polícia e resguardar o local;
6. O departamento de engenharia deve enviar um colaborador para avaliar os danos causados à estrutura física da loja;
7. O departamento de controles internos deve enviar um colaborador para levantar a quantidade de produtos sinistrados;
8. O departamento de seguros deve ser comunicado da ocorrência para levantar se o seguro da loja esta ok;
9. O departamento de segurança deve solicitar a prestadora de serviços de segurança que deixe um vigilante armado no local até a reparação dos danos causados pelo departamento de engenharia.
10. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se a ocorrência foi informada a imprensa, caso tenha sido



resguardar a imagem da empresa evitando que seja publicado algo a respeito ou minimizando o fato.

9.3 CRISE: INCÊNDIO

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto de Engenharia;
- Dpto de Controles Internos;
- Dpto RH (Segurança do Trabalho);
- Dpto de Seguros;
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de incêndio acionar imediatamente os órgãos públicos competentes (193 - Bombeiros / 190 - PM / 192 - SAMU);
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. Levantar como ocorreu o incêndio e se há vítimas (colaboradores / clientes);
4. O departamento de segurança deve enviar um colaborador para acompanhar a ação da polícia e resguardar o local;
5. O departamento de engenharia deve enviar um colaborador para avaliar os danos causados à estrutura física da loja;
6. O departamento de RH, deve enviar um técnico da Segurança do Trabalho, para acompanhar todos os procedimentos burocráticos com o corpo de bombeiros, e auxiliar os colaboradores e clientes no local;
7. O departamento de controles internos deve enviar um colaborador para levantar a quantidade de produtos sinistrados, caso o incêndio tenha sido parcial;
8. O departamento de seguros deve ser comunicado da ocorrência para levantar se o seguro da loja esta ok;
9. O departamento jurídico deve ser acionado para levantar a situação documental da unidade afetada pelo incêndio;

10. O departamento de segurança deve solicitar a prestadora de serviços de segurança que deixe um vigilante armado no local até a reparação dos danos causados pelo departamento de engenharia;
11. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se a ocorrência foi informada a imprensa, caso tenha sido deve emitir um comunicado informando resumidamente o ocorrido, parabenizando o trabalho do corpo de bombeiros e polícia, ressaltando a eficiência por parte da empresa na tomada de medidas e decisões para que não ocorresse danos maiores aos colaboradores e clientes.

9.4 CRISE: ACIDENTE

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto RH (Segurança do Trabalho);
- Dpto de Seguros;
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de acidente com cliente ou colaborador deve-se levantar a gravidade e se for o caso acionar imediatamente os órgãos públicos competentes (193 - Bombeiros / 192 - SAMU);
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. Levantar como ocorreu o acidente;
4. O departamento de segurança deve enviar um colaborador para prestar apoio à loja;
5. O departamento de RH deve enviar um técnico da segurança do trabalho para avaliar como ocorreu e o que provou o acidente;
6. O departamento de RH através da sua assistência social deve dar total suporte ao cliente ou colaborador envolvido no acidente, disponibilizando todos os recursos necessários para o caso e efetuando o acompanhamento até o final da crise;
7. O departamento de seguros deve ser comunicado da ocorrência para levantar o seguro contra acidentes;



8. O departamento jurídico deve ser acionado para acompanhar todo processo da ocorrência de acidente resguardando a empresa para que não sofra nenhum tipo de ação por omissão;
9. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se foi prestado todo apoio ao acidentado, para que não ocorra nenhum tipo de acionamento na mídia por parte do acidentado por falta de suporte da empresa.

9.5 CRISE: ROUBO E VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto de Auditoria;
- Dpto TI;
- Dpto de RH;
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de roubo e vazamento de informações, deve-se apurar que tipo de informação foi roubada e de que forma ocorreu, se foi na loja, site, espionagem ou na administração, e se ela foi vazada verificar através de qual canal;
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. Os departamentos de segurança e auditoria deverão designar colaboradores para investigar como esta ocorrendo o roubo e vazamento de informações e manter o comitê informado da situação. Caso tenha ocorrido de dentro da loja para fora com participação de colaboradores, deverá descobrir o autor e informar ao comitê, para que sejam tomadas as decisões pertinentes a este tipo de ação;
4. O departamento de TI deverá verificar se a informação foi roubada através da rede interna de computadores ou invasão externa, utilizando ferramentas de rastreamento para chegar aos autores.

5. Ambos os departamentos (segurança e TI), deverão efetuar a varredura em fax, lixo e e-mails, para levantar informações que cheguem aos autores do crime;
6. Caso seja constatado que o roubo e vazamento de informações foram provocados por um colaborador, seja por facilitação, interesse próprio, ou venda da informação, o RH deverá colher todos os dados e aplicar justa causa no colaborador;
7. No caso acima o departamento jurídico deverá ser acionado para anexar todas as provas colhidas e responsabilizar o colaborador cível e criminalmente, pelo roubo e vazamento de informações sensíveis da empresa, através de ações jurídicas;
8. No caso de roubo de informações por indivíduo(s) que não seja colaborador, seja por espionagem, invasão da rede de computadores ou compra de informações, os departamentos de TI e segurança deverão colher todas as informações e ainda TI deverá levantar as vulnerabilidades no sistema que provocaram a invasão à rede. O departamento de segurança deverá verificar as falhas nos processos da loja que resultaram no roubo e vazamento de informações;
9. O departamento jurídico deverá ser acionado para anexar todas as provas colhidas pelos departamentos de TI e Segurança informando aos órgãos públicos de segurança que cuidam especificamente de crimes digitais e contra o patrimônio e perpetrar ação cível e criminal contra os responsáveis pela ação do crime;
10. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se ocorreu acionamento da mídia e emitir comunicado com posicionamento da empresa sobre o caso.

9.6 CRISE: ROUBO DE CARGA

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto Logística;
- Dpto de Transportes;
- Dpto de Seguros;



- Dpto de RH;
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de roubo de cargas deve-se levantar a localidade da ocorrência, o horário da ocorrência, o tipo de caminhão, de qual transportadora era, e o tipo de produto que estava no caminhão;
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. O departamento de segurança deverá levantar todos os dados da ocorrência do roubo de carga, se foi a caminho da loja para entrega, se foi na loja ou se foi da loja para o CD;
4. O departamento de logística deverá informar qual era a rota de entrega do caminhão e os produtos contidos nele;
5. O departamento de Transportes deverá levantar qual era a transportadora que levava a mercadoria, qual era o motorista do caminhão, se tinha ajudante ou não e se sim quantos eram. Também deverá levantar se teve outras ocorrências com esta mesma transportadora, caminhão e motorista em que frequência e espaço de tempo. Deverá ainda levantar se o motorista estava utilizando a rota mapeada pela empresa para entrega de mercadorias;
6. O departamento de RH deverá levantar se o motorista e ajudantes eram cadastrados nos sistema e qual era a situação social e financeira atual;
7. O departamento de seguros deve ser comunicado da ocorrência para levantar o seguro contra roubo de cargas;

9.7 CRISE: DANOS À PROPRIEDADE E À INTEGRIDADE FÍSICA

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto Engenharia;
- Dpto de RH;
- Dpto de Seguros;
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

1. Na ocorrência de danos à propriedade e à integridade física, oriundos de casos isolados ou coletivos (greve, baderna, depredação), devem-se acionar os órgãos de segurança e levantar a gravidade, localidade, o horário da ocorrência, se há feridos;
2. Acionar o comitê de crises para esta situação;
3. O departamento de segurança deverá acionar a empresa prestadora de serviços de segurança, enviando um supervisor ao local e também deverá enviar funcionário próprio para acompanhar o caso e manter o comitê informado em tempo real da situação;
4. O departamento de engenharia será acionado para enviar um colaborador caso tenha ocorrido danos à propriedade;
5. O departamento de RH será acionado a enviar um colaborador caso tenha ocorrido danos à integridade física de colaboradores ou clientes;
6. O departamento de seguros deve ser comunicado da ocorrência para levantar o seguro para esta ocorrência ;
7. O departamento jurídico deve ser acionado para acompanhar todo processo da ocorrência resguardando a empresa para que não sofra nenhum tipo de ação e abrir ação de responsabilidade pelos danos causados;
8. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se ocorreu acionamento da mídia e emitir comunicado.

9.8 CRISE: TROCA E CANCELAMENTO INDEVIDO

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto de Auditoria;
- Dpto Controles Internos;
- Dpto SAC;
- Dpto de RH;
- Dpto de TI
- Dpto Jurídico;
- Dpto de Comunicação (assessoria de imprensa).

Plano de resposta:

Troca e cancelamentos indevidos (fora da política da empresa) podem gerar uma crise perante o cliente que podendo este comunicar a mídia denegrindo a imagem da empresa perante os outros consumidores.

1. O departamento de segurança juntamente com o departamento de auditoria deverão enviar colaboradores para apurar se as trocas e cancelamentos estão sendo feitas de acordo com as políticas da empresa;
2. O departamento de controles internos será acionado para enviar colaborador, afim de levantar a quantidade de mercadorias trocadas indevidamente;
3. O departamento de SAC será comunicado sobre o caso para prestar esclarecimentos ao cliente e informá-lo das condições de troca e cancelamento;
4. O departamento de RH, será comunicado para advertir o colaborador que não estiver procedendo corretamente com as trocas e cancelamentos e em casos de fraude, ou facilitação será aplicada justa causa com base nas informações levantadas pelos departamentos de segurança e auditoria;
5. O departamento de TI, deverá verificar se há falhas no sistema eletrônico de controle de troca e cancelamento;
6. O departamento jurídico deve ser acionado para acompanhar todo processo da ocorrência resguardando a empresa para que não sofra nenhum tipo de ação;
7. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se ocorreu acionamento da mídia e emitir comunicado.

9.9 CRISE: DESVIO DE PRODUTOS

Comitê formado por um representante dos departamentos abaixo:

- Dpto de Segurança;
- Dpto de Auditoria;
- Dpto Controles Internos;
- Dpto de RH;
- Dpto Jurídico;



Plano de resposta:

1. O departamento de segurança deverá enviar um colaborador para apurar a ocorrência de desvio de produtos, juntamente com o departamento de auditoria deverão enviar colaboradores para apurar se as trocas e cancelamentos estão sendo feitas de acordo com as políticas da empresa;
2. O departamento de controles internos será acionado para enviar colaborador, afim de levantar a quantidade de mercadorias trocadas indevidamente;
3. O departamento de SAC será comunicado sobre o caso para prestar esclarecimentos ao cliente e informá-lo das condições de troca e cancelamento;
4. O departamento de RH, será comunicado para advertir o colaborador que não estiver procedendo corretamente com as trocas e cancelamentos e em casos de fraude, ou facilitação será aplicada justa causa com base nas informações levantadas pelos departamentos de segurança e auditoria;
5. O departamento jurídico deve ser acionado para acompanhar todo processo da ocorrência resguardando a empresa para que não sofra nenhum tipo de ação;
6. O departamento de comunicação através da assessoria de imprensa deve verificar se ocorreu acionamento da mídia e emitir comunicado.

10. FLUXO DOS PROCESSOS GERADORES DE PERDAS NA LOJA

10.1 – EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO EXTERNO

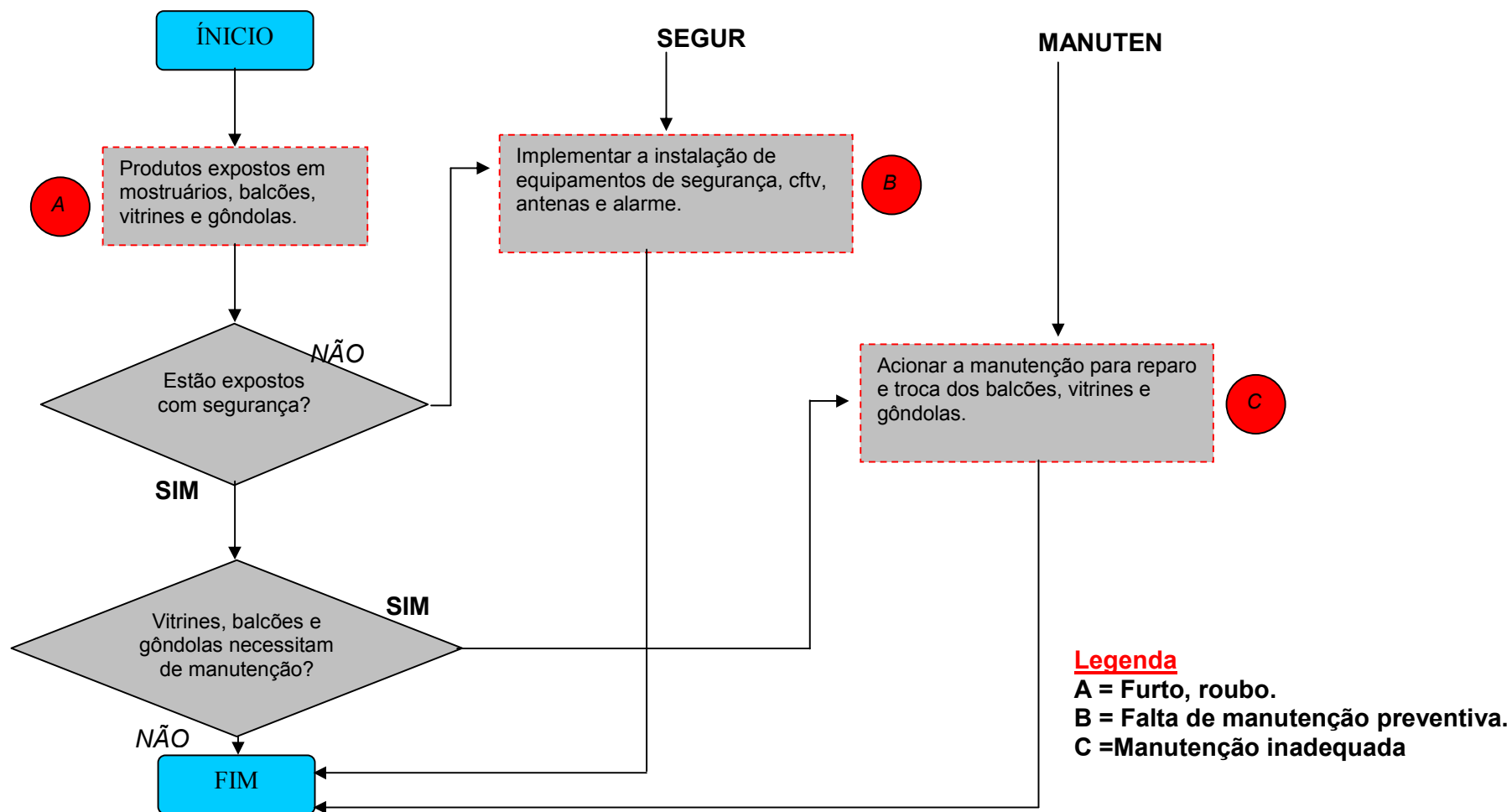
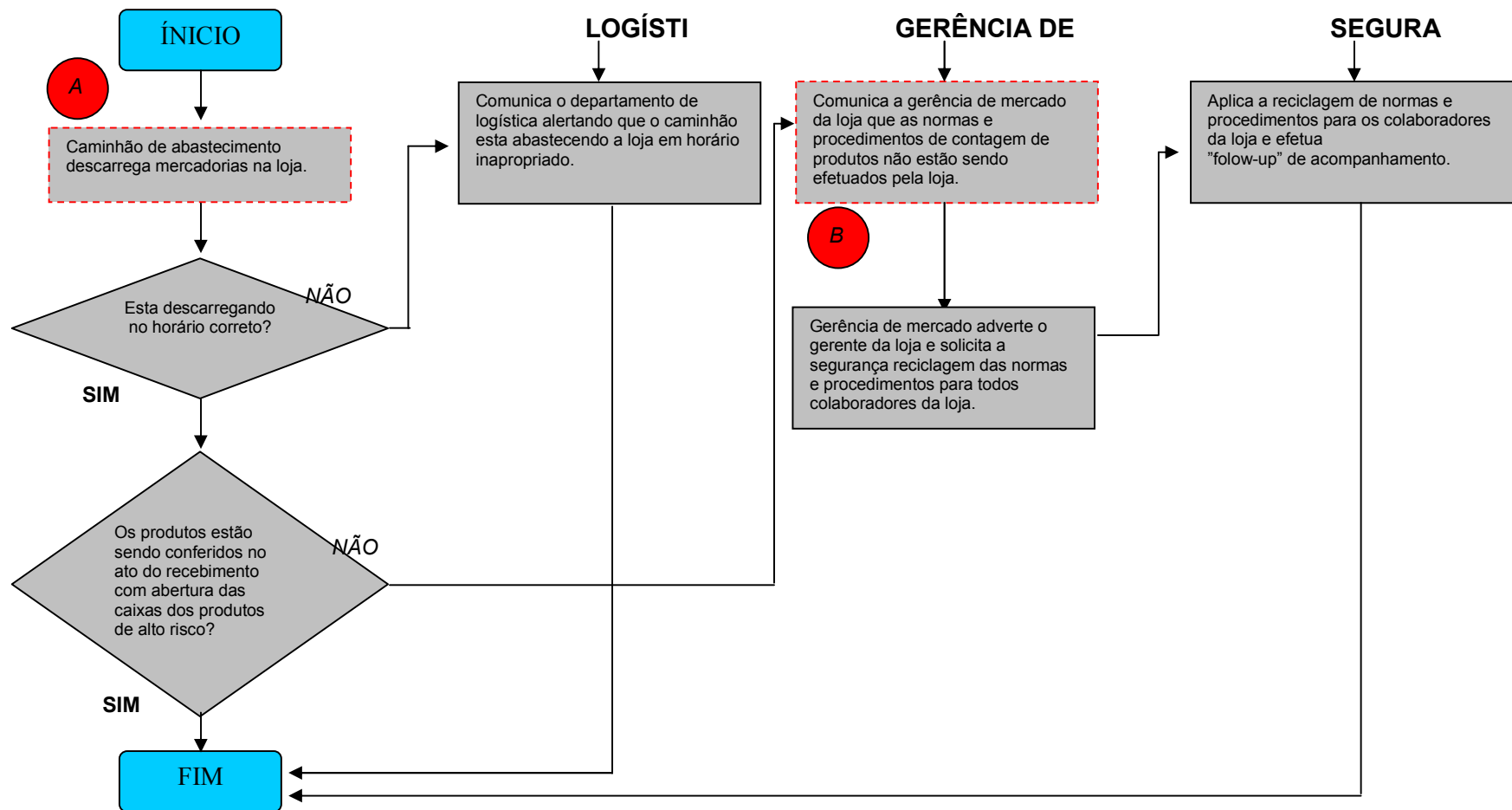


Figura 5 – Fluxograma – Exposição de produtos

10.2- RECEBIMENTO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO E ROUBO DE CARGA



Legenda
A = Roubo de carga.
B = Furto de Mercadoria

Figura 6 – Fluxograma – Recebimento de produtos

10.3- ARMAZENAMENTO DE PRODUTOS – CAUSA: FURTO INTERNO

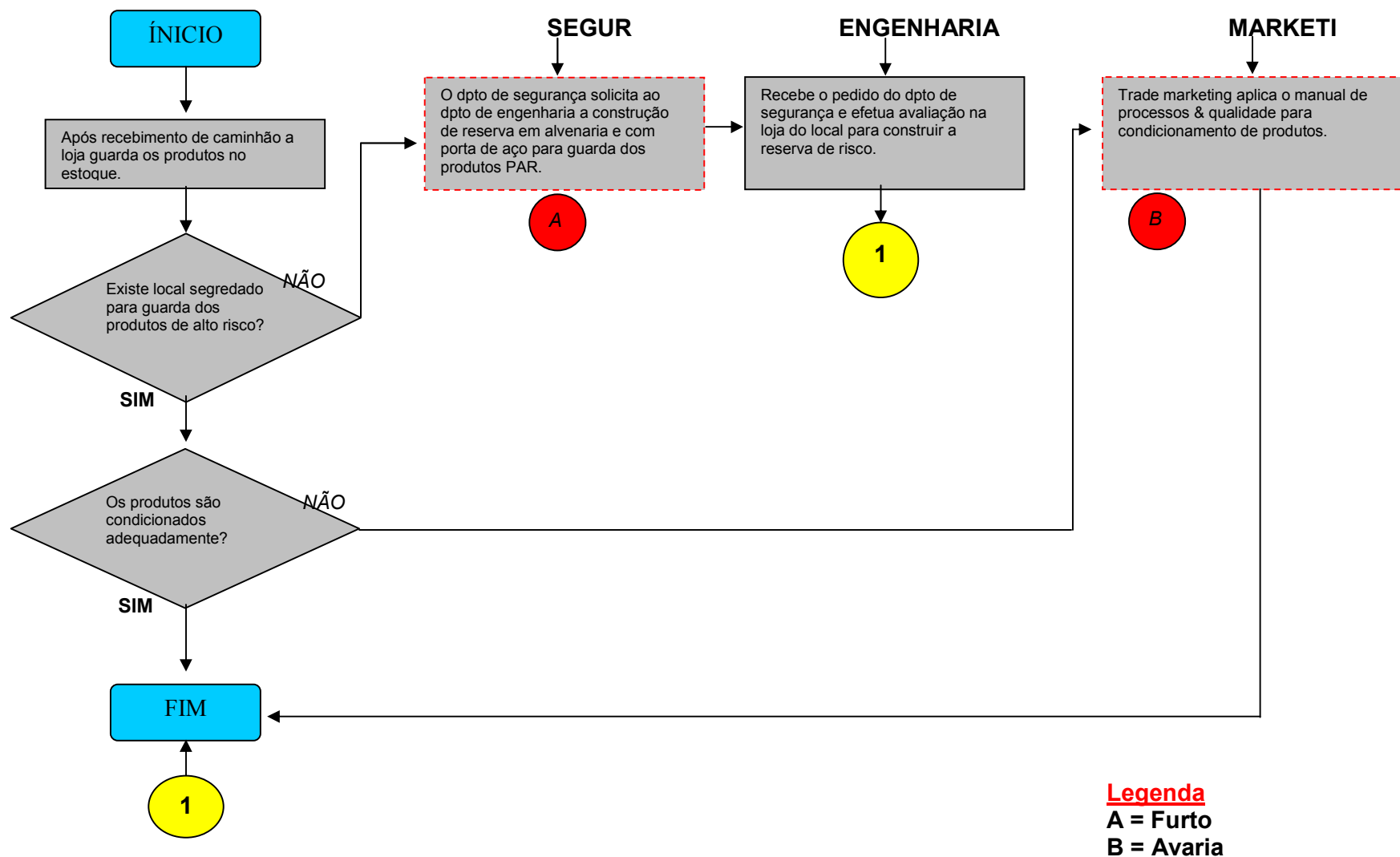


Figura 7 – Fluxograma – Armazenamento de produtos

10.4- TROCA E CANCELAMENTO DE PRODUTO – CAUSA: PERDA DE PRODUTO E FINANCEIRA

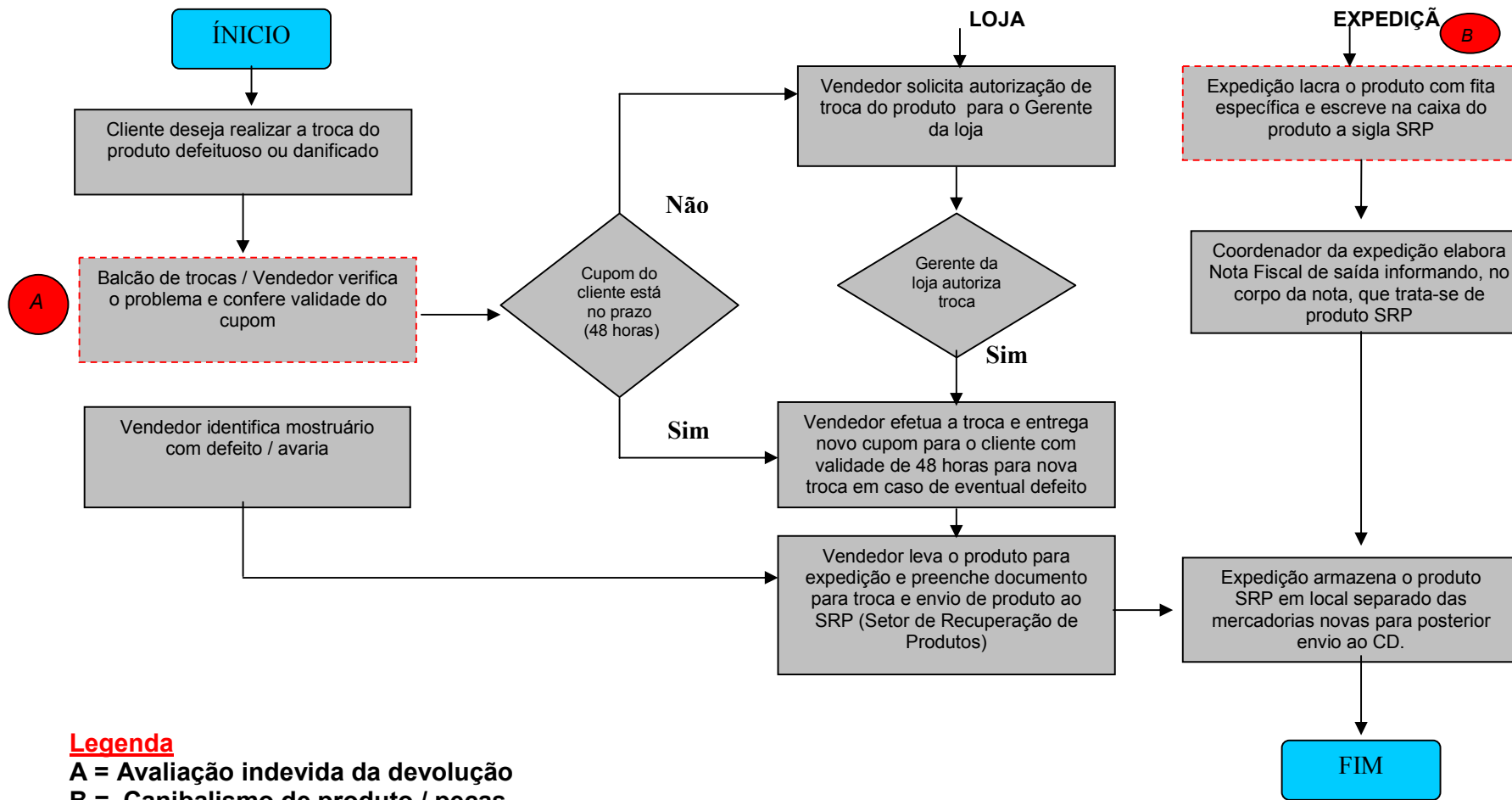
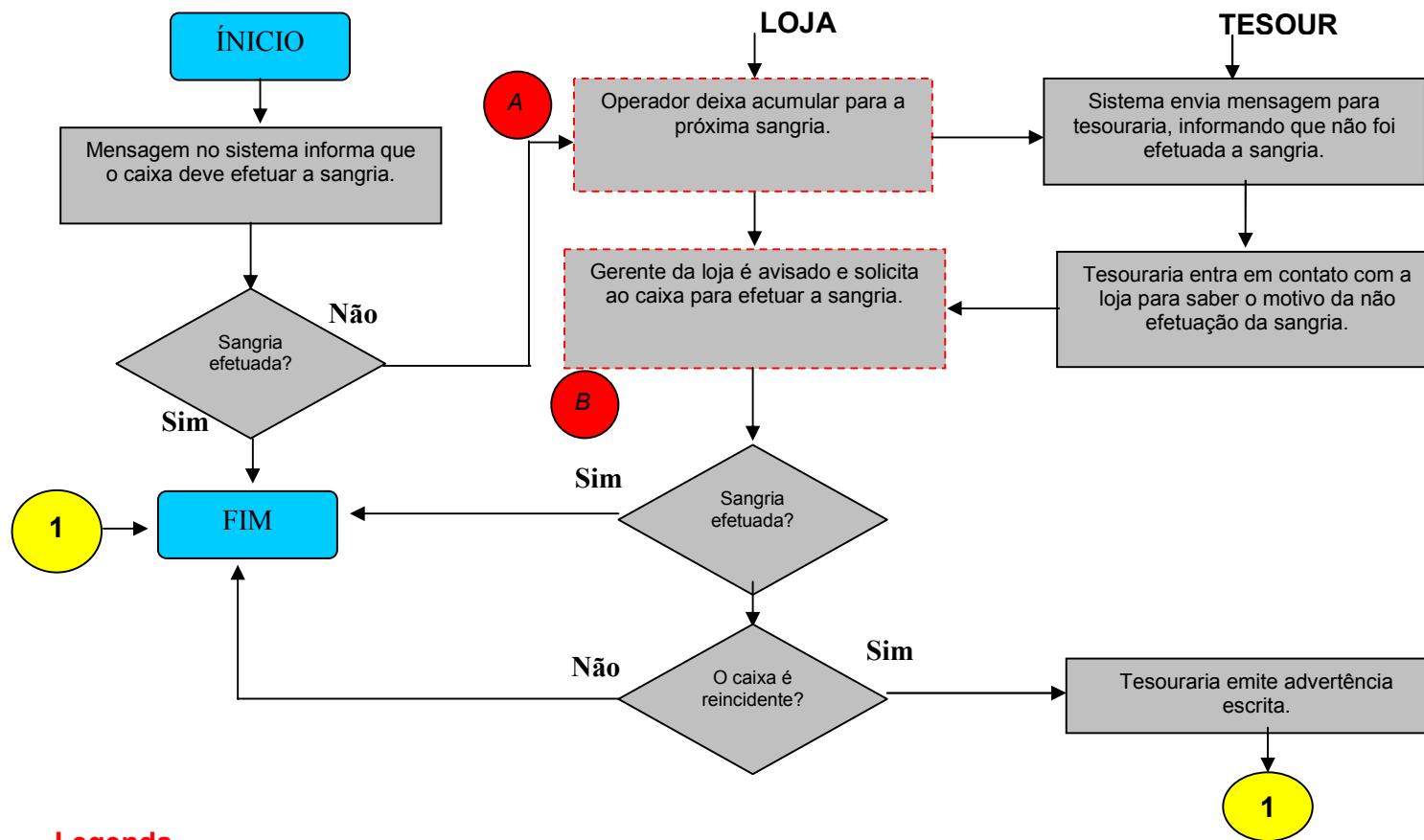


Figura 8 – Fluxograma - Troca e cancelamento de produtos

10.5- SANGRIA – CAUSA: PERDA FINANCEIRA



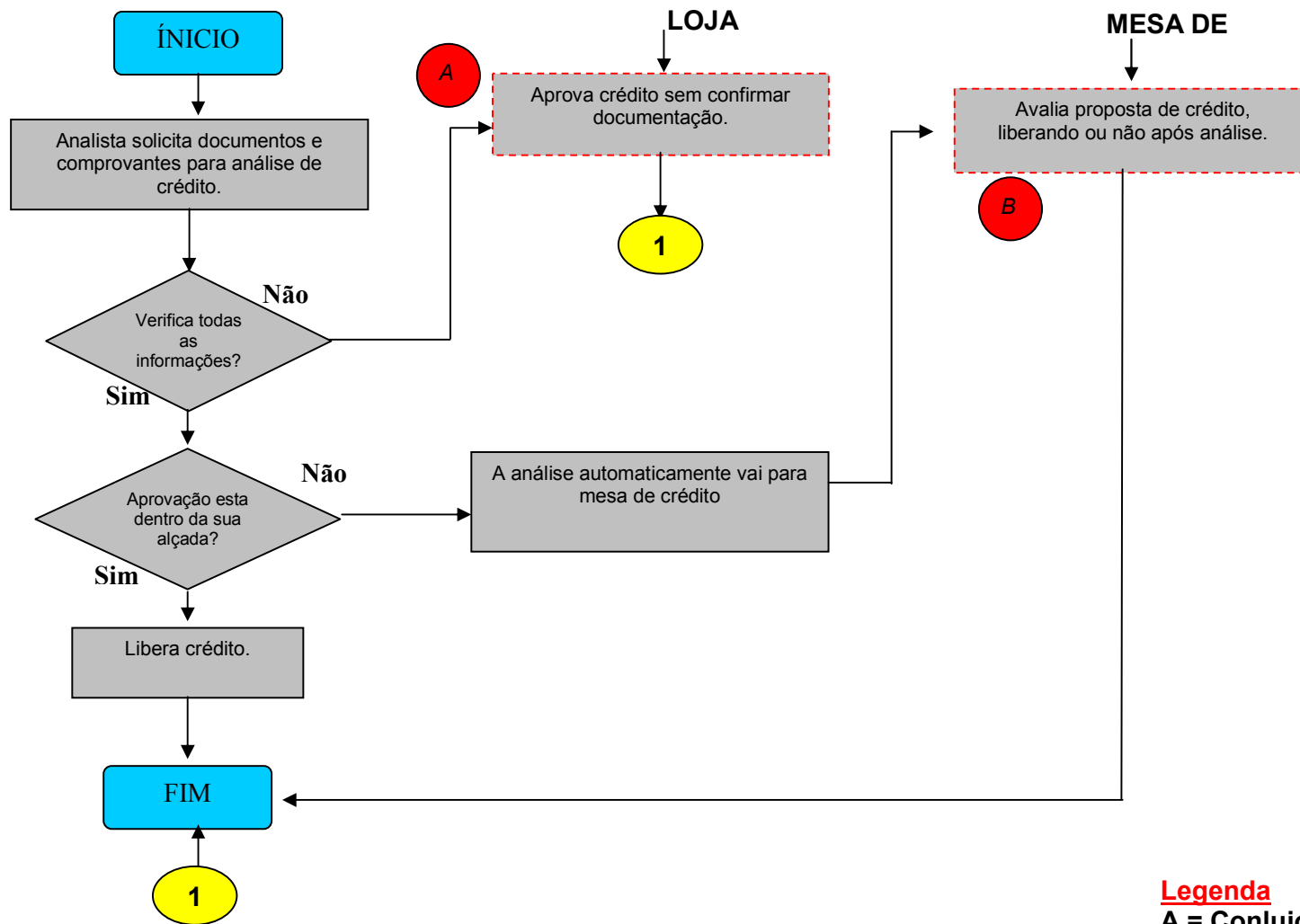
Legenda

A = Assalto

B = Conluio, apropriação indébita

Figura 9 – Fluxograma – Sangria

10.6- ANÁLISE DE CRÉDITO – CAUSA: PERDA FINANCEIRA



Legenda
 A = Conluio, documento falso.
 B = Análise incorreta.

Figura 10 – Fluxograma - Análise de Crédito

11. DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO (ESPINHA DE PEIXE)

11.1- RISCOS ESTRATÉGICOS

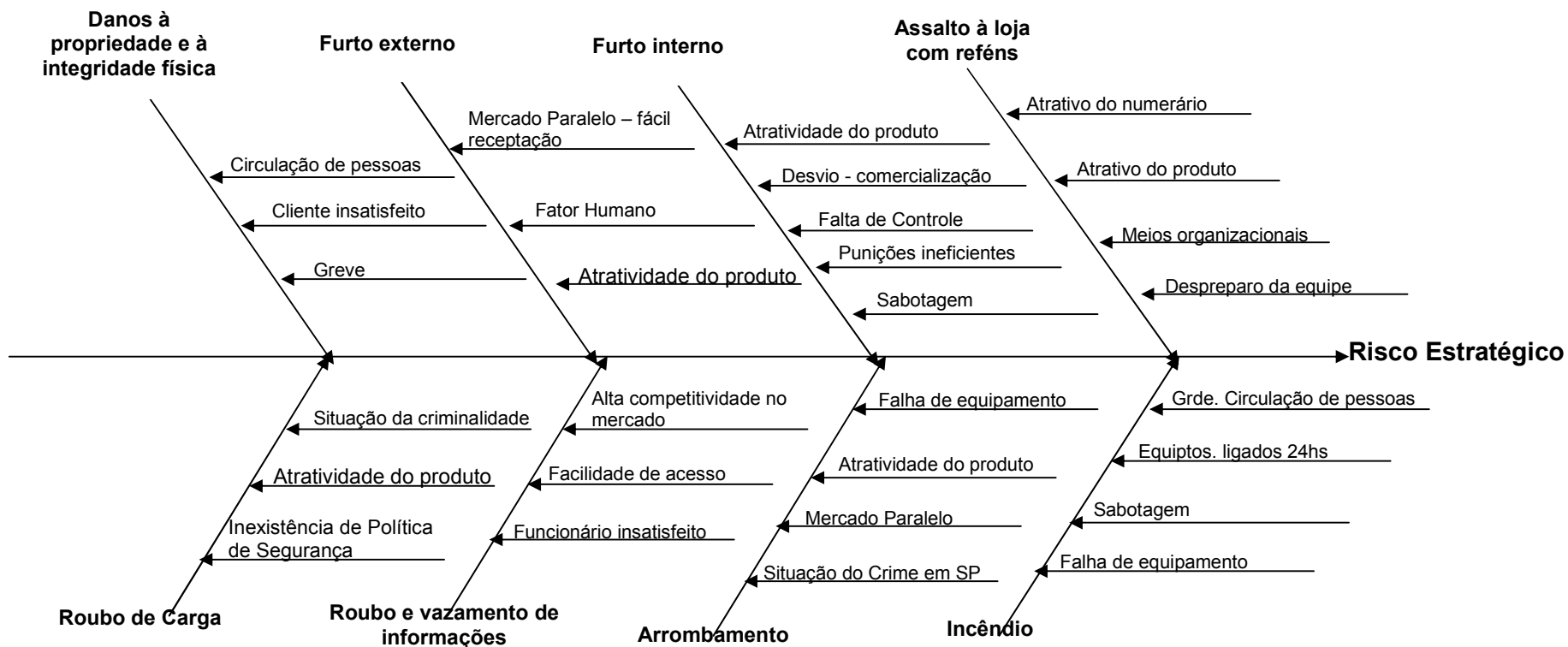


Figura 11 – Diagrama de causa e efeito – Riscos Estratégicos

11.2- OPERACIONAIS

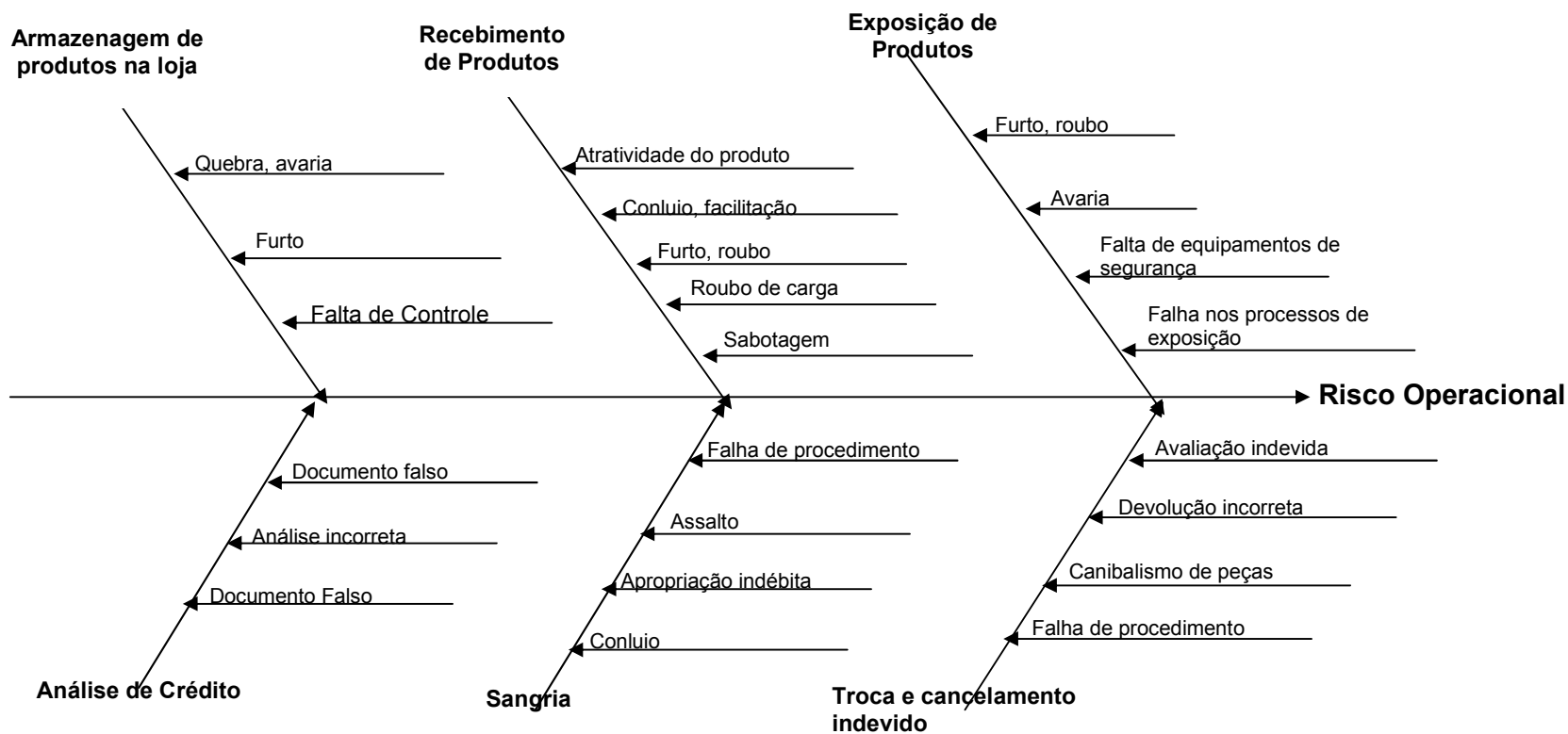


Figura 12 – Diagrama de causa e efeito – Riscos Operacionais

12. MATRIZ DE RISCOS

12.1-RISCOS ESTRATÉGICOS

MATRIZ DE RISCOS - RISCOS ESTRATÉGICOS					
Código do Risco	RISCO ESTRATÉGICO	Código	CONSEQÜÊNCIAS	AÇÕES	GRAU DE RISCO
R1	Assalto à loja com reféns	1	Danos à integridade física, roubo de mercadorias e dinheiro	Ministrar treinamentos de prevenção assalto na abertura e fechamento de loja.	5
R2	Furto interno e externo	2	Conluio, furto e roubo de produto	Instalar equipamentos de segurança para proteção dos produtos.	5
R3	Arrombamento	3	Perda financeira e avaria estrutural	Incrementar a aparelhagem de segurança (alarme e cftv), e reforçar a estrutura física da loja.	5
R4	Incêndio	4	Perda total / parcial de produtos, perigo a integridade física de colaboradores e clientes.	Manter equipamentos de incêndio em dia e com follow-up de revisão trimestral	5
R5	Acidente	5	Danos físicos a clientes e colaboradores, danos à imagem da empresa.	Levantar pontos falhos na loja que possam provocar acidentes.	4
R6	Roubo e vazamento de informações	6	Perdas estratégicas e financeiras.	Aumentar a segurança dos sistemas de informações, tanto pela rede quanto pelos colaboradores.	5
R7	Estelionato	7	Perda financeira e de produtos	Intensificar a checagem de documentos na análise de crédito disponibilizando ferramentas contra fraudes de documentos.	3
R8	Roubo de Carga	8	Perda financeira e de produtos	Instalação de rastreadores nos caminhões, e intensificar treinamento de conferência de produtos no abastecimento de loja.	5
R9	Danos à propriedade e à integridade física	9	Perda financeira, danos à imagem da empresa	Instalação de sistema de cftv com monitoramento on-line para acionamento rápido dos órgãos de segurança;	5

Figura 13 – Matriz de Riscos – Riscos Estratégicos

12.2–RISCOS OPERACIONAIS

MATRIZ DE RISCOS - RISCOS OPERACIONAIS						
Código do Risco	ÁREA	RISCO IDENTIFICADO	Código	CONSEQÜÊNCIAS	AÇÕES	GRAU DE RISCO
R1	LOJA	Exposição dos produtos.	A	Furto Roubo	Instalar equipamentos de segurança para proteção dos produtos. Demissão de funcionário	5
R2	LOJA	Exposição dos produtos - equipamentos de segurança	B	Falta de manutenção preventiva.	Criar rotina de manutenção corretiva e preventiva nos sistemas de segurança, cftv e alarme.	5
R3	LOJA	Exposição dos produtos - balcões, vitrines e gôndolas.	C	Manutenção inadequada	Criar rotina de manutenção corretiva e preventiva, para os móveis de exposição de produtos.	5
R4	LOJA	Recebimento dos produtos.	A	Roubo de Carga	Solicitar abastecimento durante o período diurno.	5
R5	LOJA	Recebimento dos produtos - conferência	B	Conluio, furto de produto.	Ministrar treinamento de recebimento de mercadorias.	5
R6	LOJA	Armazenagem dos produtos no estoque da loja	A	Furto	Construção de área segregada para guardas dos produtos de alto risco. Demissão de funcionário	5
R7	LOJA	Armazenagem dos produtos no estoque da loja	B	Avaria	Ministrar treinamento de processos & qualidade para armazenagem e exposição de produtos na loja.	4
R8	LOJA / VENDAS	Troca e cancelamento indevido.	A	Avaliação indevida da devolução	Ministrar treinamento de avaliação de mercadorias danificadas.	4
R9	LOJA / VENDAS	Troca e cancelamento indevido.	B	Canibalismo de produtos e peças.	Criar processo de controle de produtos avariados locados na loja. Demissão de funcionário	4
R10	LOJA / CAIXAS	Não efetuar a sangria conforme normas da empresa	A	Assalto	Intensificar fiscalização de normas e procedimentos para sangria.	5
R11	LOJA / CAIXAS	Não efetuar a sangria conforme normas da empresa	B	Conluio, apropriação indébita	Criar rotina de fiscalização .	4
R12	LOJA CREDIÁRIO	Análise de crédito indevida.	A	Conluio, documento falso.	Ministrar treinamento para identificação de documentação falsa. Demissão de funcionário	4
R13	LOJA CREDIÁRIO	Análise de crédito indevida.	B	Análise incorreta	Intensificar procedimentos de conferência e análise e reciclar treinamentos.	4

Figura 14 – Matriz de Riscos – Riscos Operacionais

13. PLANO DE SEGURANÇA

13.1. PERÍMETRO EXTERNO

É fundamental a proteção de todo perímetro de acesso externo à loja (muros, entradas e telhado) por sistemas eletrônicos de barreiras com sensores infravermelhos ativos, a fim de evitar invasões e arrombamentos, o plano de segurança sugere:

- **Implantação de sistema de proteção perimetral por meio de sensores IVA em conjunto com cerca eletrificada;**

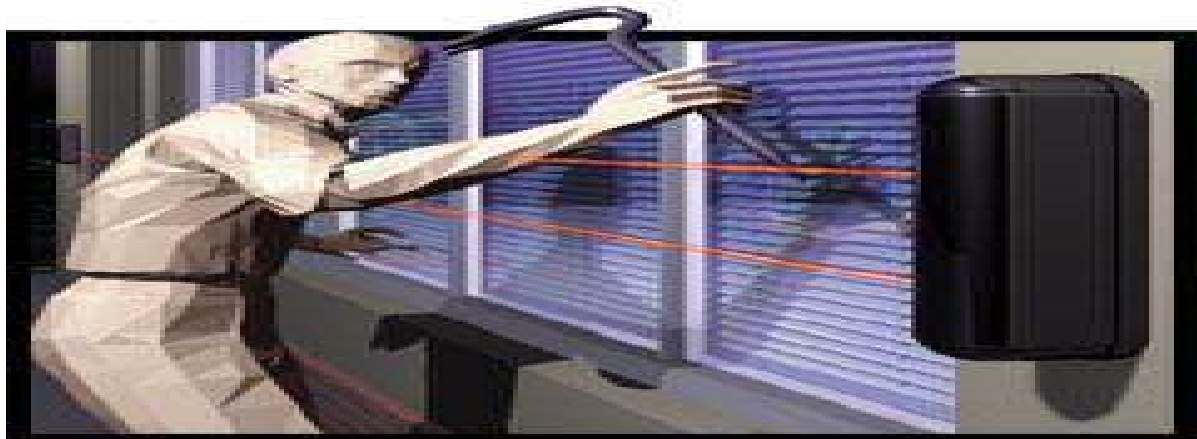


Figura 15 – Ilustração da proteção por IVA.

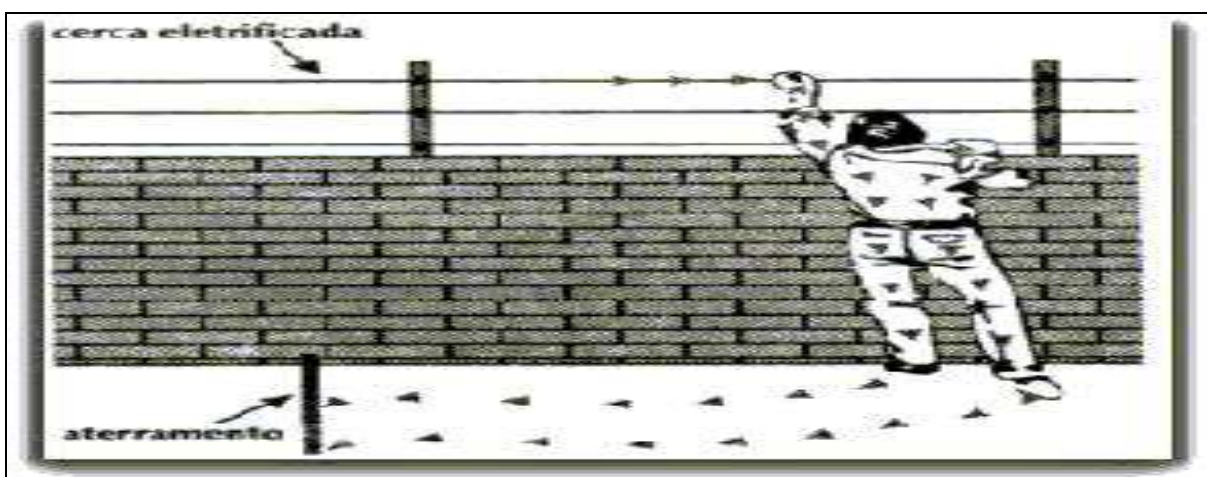


Figura 16 – Ilustração de cerca elétrica

- **Colocação de grades de proteção em todas as janelas;**

Exemplo:



Figura 17 – Exemplo de janela gradeada

13.2. PERÍMETRO INTERNO

1. Reforçar a porta de aço com fechaduras e trincos;
2. Implantar de sistema de rondas com bastão;
3. Atualização tecnológica do sistema de alarme de intrusão, com a instalação de sensores ivp, vibração, quebra de vidro e botão de pânico;
4. Instalação de sistema de CFTV digital de nove câmeras;
5. Criação da sala de segurança onde ficarão os sistemas de alarme, alarme de incêndio e cftv;
6. Criação de normas procedimentos internos de abertura e fechamento da loja com segurança, controle de produtos de alto risco, revista de funcionários, prestadores de serviço e do lixo;
7. Implantação de 01 (um) posto 12h, com 02 (dois) fiscais de loja;
8. Construir reserva para produtos de alto risco, reforçando as estruturas.

13.3 – ALARME DE INTRUSÃO

É um sistema composto por central de alarme, sensores específicos (IVP, IVA, vibração, quebra de vidro), sirene, entre outros, que previne contra roubos à imóveis, sendo eles, tanto residencial como comercial. A central de alarme que fica no estabelecimento envia um sinal para central de monitoramento 24h acusando o setor que esta sendo violado, e a partir dessas informações é enviado o pronto atendimento (rondante), e acionada a polícia.

Propõem-se a instalação de sensores última geração com tecnologia paradox, em substituição do atual sistema implantado da loja que já se tornou obsoleto, não oferecendo a segurança desejada para o local.



Figura 18 – Central de alarme e teclado.



Figura 19 – Sensores de intrusão e vibração

Na análise de risco efetuada é proposto o seguinte zoneamento para o sistema de alarme:

- Zona 01- Porta de entrada de funcionários;
- Zona 02 – Porta da frente – Sensor de quebra de vidro;
- Zona 03 – Meio da loja lado direito e esquerdo;
- Zona 04 – Ilha de celulares e câmeras digitais;
- Zona 05 – Fundos da loja;
- Zona 06 - Caixa Rápido térreo;
- Zona 07 – Acesso à escada do piso térreo ao 1º pavimento;
- Zona 08 – Esquadrias de vidros;
- Zona 09 – Salão de vendas (móveis);
- Zona 10 – Acesso Banheiros e copa;
- Zona 12 – Escritório e caixas;
- Zona 13 – Estoque;
- Zona 14 – Sensores de vibração parede do Estoque;
- Zona 15 - Estoque de alto risco IVP + Vibração;
- Zona 16 – Botão de Pânico.

13.4 - CFTV

Nos dias de hoje quando falamos em tecnologia, naturalmente surge o termo digital, seja em TV, informática, veículos, medicina, etc, praticamente todas as áreas são afetadas de alguma forma pela revolução digital, a qual obviamente oferece muitas vantagens e atrativos se comparada com sistemas tradicionalmente analógicos. Na área de segurança eletrônica não é diferente, por isso recomendamos a utilização do sistema de CFTV digital.

Os sistemas de CFTV digitais são simplesmente mais rápidos, flexíveis, expansíveis e fáceis de administrar que qualquer sistema analógico. Podendo ser integrado com instalações existentes de Circuito Fechado de Televisão ainda oferecendo acesso imediato as imagens ao vivo ou mesmo as gravadas, o

armazenamento é muito mais simples, pois, é gravado em HD oferecendo um tempo de autonomia muito maior, e, a qualidade da imagem digital é incomparavelmente superior além de não sofrer degradações com armazenamento. Os sistemas digitais podem alcançar um objetivo primordial: diminuir os custos de operação resultando em um melhor custo e benefício. Os benefícios de sistemas digitais são obviamente gritantes quando comparamos com as características equivalentes de sistemas analógicos. Cada vez mais os benefícios do CFTV Digital substituem a tecnologia anteriormente dominante, por todas as suas vantagens, mas principalmente pela possibilidade de conexão em rede, permitindo o acesso local ou remoto, redução de infra-estrutura de instalação, melhores recursos de informática, que permitem um acesso a qualquer momento e gerenciamento de permissões de acessos, gerenciamento de histórico de eventos, entre outras.

Proposta de instalação de sistema digital de 09 câmeras:

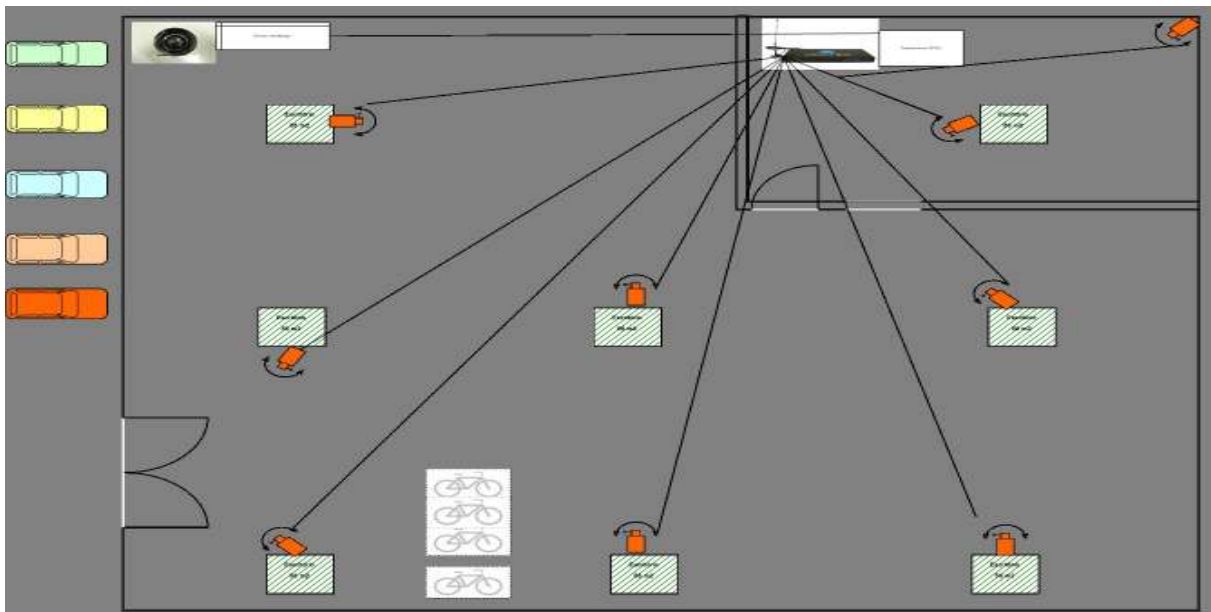


Figura 20 – Croqui de esquema da instalação de cftv.



Figura 21 – Imagens captadas por sistema de CFTV Digital;

Sugestão de direcionamento das câmeras na loja Real Parque:

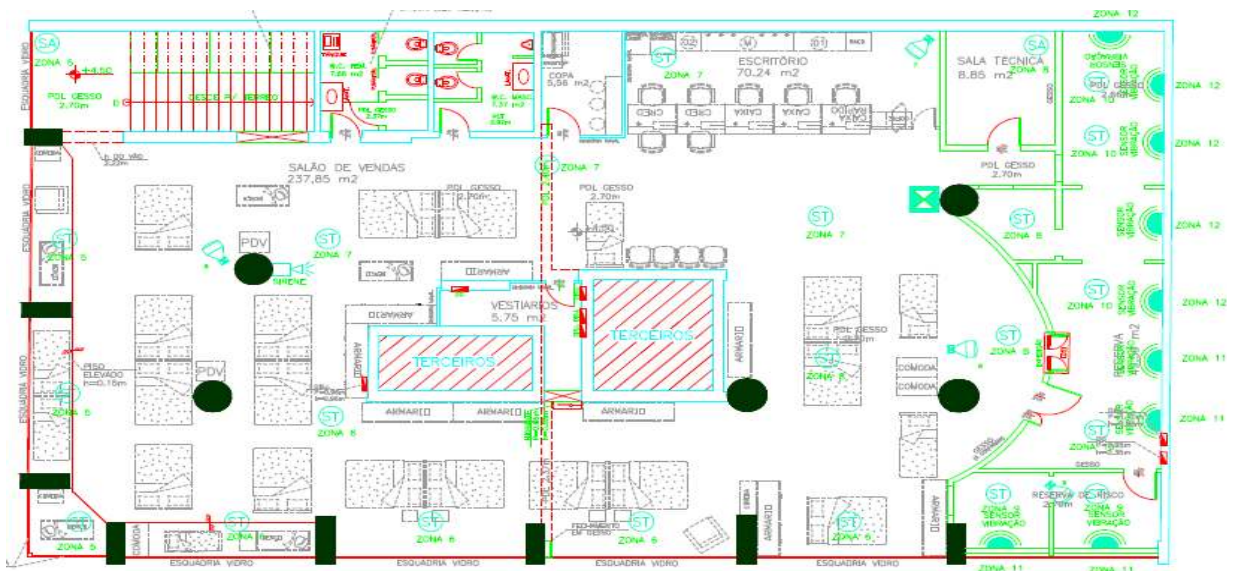
- Câmera Fixa 01 – Focando a entrada principal da loja;
- Câmera Fixa 02 – Celulares
- Câmera Fixa 03 - Informática;
- Câmera Fixa 04 – Balcão de filmadoras e câmeras digitais;
- Câmera Fixa 05 – Caixa Rápido do pavimento térreo;
- Câmera Fixa 06 – Escada 1º Pavimento;
- Câmera Fixa 07 – Caixas / Crediário;
- Câmera Fixa 08 – Entrada do estoque;
- Câmera Fixa 09 – Estoque de Auto Risco.

13.5 – PLANTAS COM A MARCAÇÃO DE ALARME E CFTV



PAV. TÉRREO
ESCALA 1:100

Figura 22 – Planta térrea – marcação de alarme de intrusão e cftv



1º PAVIMENTO
ESCALA 1:100

Figura 23 – Planta 1º Pavimento – marcação de alarme de intrusão e cftv

13.5.1 –Legenda Alarme e CFTV









SÍMBOLO	ESPECIFICAÇÃO
 SIRENE	SIRENE (h=TETO / FORRO)
 SA	SENSOR DE ALARME (h=2.30m)
 ST	SENSOR DE TETO (h=TETO / FORRO)
 CFTV	CÂMERA SEGURANÇA (CFTV)–h–=TETO / FORRO
 TECLADO ALARME	(h=1.50m)
 PÂNICO	(h=TETO / FORRO)
 SENSOR VIBRAÇÃO	SENSOR DE VIBRAÇÃO (h=1.50m)
 SENSOR DUAL	SENSOR DUAL (h=2.30m)

Figura 24 – Legenda alarme e cftv

13.6 – PROTEÇÃO DE PRODUTOS - ALARME DE GÔNDOLA

Para proteção das mercadorias propõem-se a instalação do sistema de alarme de gôndola que é composto por uma central de alarme com sirene e cabo de aço e controle remoto, basicamente o sistema funciona da seguinte forma: o fio de cabo de aço entra e sai pela central que faz uma leitura da impedância do cabo de aço, que ao ser cortado ou rompido faz com que a sirene dispare soando o alarme, o alarme de gôndola é ligado e desligado através de um controle remoto.



Figura 25 – Central do alarme de gôndola.



Figura 26 - Controle Remoto



Figura 27 - Cabo de aço e conector.



Figura 28 - Exemplo de montagem do cabo de aço em conector para proteção de notebook.

13.7 – COFRE

Esta unidade possui cofre boca de lobo e o seu recolhimento é feito pela empresa Prosegur.

Devido à vulnerabilidade do local sugere-se, a instalação de um cofre caixa fácil fornecido pela própria empresa que efetuou o recolhimento a Prosegur.

É um cofre de segurança de propriedade da Prosegur que fica instalado na loja, destinado a suportar operações de transferência de numerário entre o cliente e a Prosegur, sem contato entre as partes, com segurança e agilidade. O cofre pesa cerca de 450kg e fica chumbado no chão e sua abertura no recolhimento é feita pelos fiéis da Prosegur.

Em caso de arrombamentos reduz o risco de se levar quantias elevadas segregadas dentro do cofre e ao depositar os valores no Caixa Fácil, o risco passa a ser da transportadora de valores.



Figura 29 – Caixa Fácil Prosegur.



14. NORMAS E PROCEDIMENTOS

14.1. OBJETIVO

Esta instrução tem como objetivo definir as regras de segurança não só para esta unidade (Loja Real Parque), mas para todas as lojas da Rede Super Eletro.

14.2. OPERAÇÃO NA LOJA

14.2.1 Abertura de loja

Responsável pela abertura:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Responsável pela cobertura:

Vigilante / fiscal de piso / colaboradores.

Processo Detalhado:

- As lojas devem ser abertas sempre por 02 (duas) pessoas: 1º responsável pela abertura e 2º responsável pela cobertura;
- O responsável pela cobertura deverá sair da loja e observar a sua abertura de pontos diferentes e em movimento, mantendo contato visual com a loja e variando o seu ponto de observação;
- Antes de abrir a porta da loja, o responsável pela abertura e o responsável pela cobertura devem verificar ao seu redor se há indivíduos suspeitos. No caso de qualquer anormalidade, solicite ajuda ao Plantão 24 Horas (11-1234.5678) e comunique ao “190”;
- O responsável pela cobertura, munido de aparelho de comunicação, deverá iniciar seu procedimento de observação e assistir a abertura da loja, de forma que, em caso de sinistro, possa se comunicar com “190” e posteriormente solicitar ajuda do Plantão 24 Horas (11-1234.5678);
- É desejável que o responsável pela cobertura seja dinâmico e periodicamente revezado.



14.2.2 Inspeção após a abertura da loja

Responsável pela abertura:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Responsável pela cobertura:

Vigilante / fiscal de piso / colaboradores.

Processo Detalhado:

- Verifique os pontos vulneráveis da loja: *showcases*, balcões, vitrines, balcão de tecnologia e funcionamento das antenas de segurança (se houver na sua loja);
- Os *showcases* e todos os mobiliários de demonstração de produtos deverão permanecer trancados com as chaves guardadas no claviculário (que deverá estar trancado), até que sejam entregues ao vendedor responsável pelo setor a qual pertencem;
- Observe sempre se a exposição dos produtos está proporcionando algum tipo de risco, comunicando-se com o Plantão 24 horas (11-1234.5678), em caso de risco;

14.3 ENTRADA DE FUNCIONÁRIOS

Responsável pela abertura:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Responsável pela cobertura:

Vigilante / fiscal de piso / colaboradores.

Processo Detalhado:

- As lojas devem ser abertas sempre por 02 (duas) pessoas: 1º responsável pela abertura e 2º responsável pela cobertura, onde o responsável pela cobertura deverá permanecer do lado oposto da loja, assistindo a entrada dos funcionários até que a loja seja definitivamente aberta ao público;

- O responsável pela cobertura, deve verificar ao seu redor se há indivíduos suspeitos. No caso de qualquer anormalidade, solicite ajuda ao Plantão 24 Horas (11-1234.5678) e comunique ao “190”;
- Com a chegada dos funcionários, o responsável pela abertura (que se encontra no interior da loja) deverá abrir pessoalmente a porta / portinhola aos funcionários, à medida que forem chegando;
- O responsável pela abertura será instruído pelo Departamento de Segurança Patrimonial quanto a forma de identificar os colaboradores que estão do lado externo da loja, evitando situações de risco na entrada dos mesmos, ao abrir a porta / portinhola da loja;
- O responsável pela abertura, que se encontra dentro da loja, com a porta / portinhola trancada, deverá acionar imediatamente o responsável pela cobertura caso identifique uma situação de risco na entrada dos colaboradores, devendo o responsável pela cobertura sinalizar ao responsável pela abertura se há (ou não) situação de risco;
- Após a entrada dos funcionários e após a abertura da loja ao público, o responsável pela cobertura poderá assumir suas atividades diárias;
- É desejável que o responsável pela cobertura seja dinâmico e periodicamente revezado.

14.4 INSPEÇÃO DA LOJA ANTES DO FECHAMENTO

Responsável pelo fechamento:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Responsável pela cobertura:

Vigilante / fiscal de piso / colaboradores.

Processo Detalhado:

- Verifique os pontos vulneráveis da loja: *showcases*, balcões, vitrines e balcão de tecnologia;



- Tome cuidado especial para que todas as portas inferiores do balcão de tecnologia estejam devidamente fechadas e trancadas. Verifique se o balcão está ligado e com seus pontos ativos;
- Retire todos os produtos de alto risco dos seus balcões e prateleiras, tais como notebook, palm top, câmeras fotográficas, câmeras filmadoras, porém não restrito a esses e armazenando-os na reserva para produtos de alto risco, em local que será determinado para tal finalidade, com exceção daqueles que possuem cadeado eletrônico;
- Os *showcases* e todos os mobiliários de demonstração de produtos deverão permanecer trancados com as chaves guardadas no claviculário, que deverá estar trancado;
- Verifique que todos os equipamentos da loja estejam desligados;
- Observe sempre se a exposição dos produtos está proporcionando algum tipo de risco, comunicando-se com o Plantão 24 horas (11-1234.5678), em caso afirmativo;
- Faça vistoria física em todos os andares da loja e em todos os ambientes, tais como refeitório, banheiro, escritório, cantos, reserva, áreas não utilizadas, porém não restrito a estes;
- Faça vistoria física em todos os mobiliários que permitam ocultar pessoas, tais como armários, camas, cozinha planejada, porém não restrito a estes;
- Não abaixe todas as portas da loja com clientes ou funcionários em seu interior;
- Cheque e confira que todas as janelas e portas sejam devidamente trancadas e, caso detecte problemas na fechadura, solicite ajuda ao Plantão 24 Horas (11-1234.5678) e não abandone a loja até que seja encontrada uma solução;
 - Deixe sempre acesa uma luz de emergência em cada andar e acione o alarme da loja antes de sair. Se por qualquer motivo o alarme não puder ser armado, entre em contato com o Plantão 24 Horas (11-1234.5678) e não abandone a loja até que seja encontrada uma solução.



14.4.1 Fechamento de loja

Responsável pelo fechamento:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Responsável pela cobertura:

Vigilante / fiscal de piso / colaboradores.

Processo Detalhado:

- As lojas devem ser fechadas por 02 (duas) pessoas: 1º responsável pelo fechamento e 2º responsável pela cobertura.
- O responsável pela cobertura deverá sair da loja e observar o seu fechamento de pontos diferentes e em movimento, mantendo contato visual com a loja e variando o seu ponto de observação;
- Antes de fechar a porta da loja, o responsável pelo fechamento e o responsável pela cobertura devem verificar ao seu redor se há indivíduos suspeitos. Havendo qualquer anormalidade, solicite ajuda ao Plantão 24 Horas (11-1234.5678) e comunique ao "190";
- O responsável pela cobertura, munido de aparelho de comunicação, deverá iniciar seu procedimento de observação e assistir ao fechamento da loja, de forma que, em caso de sinistro, possa se comunicar com "190" e posteriormente solicitar ajuda do Plantão 24 Horas;
- É desejável que o responsável pela cobertura seja dinâmico e periodicamente revezado;
- Ao fechar a loja, as últimas pessoas que permanecerem em seu interior deverão sair juntas. Forme um grupo, incluindo o último a sair (o gerente ou alguém por ele designado) e, SOMENTE APOS O SISTEMA DE ALARME SER ARMADO, abra a porta/portinhola e saiam todos juntos.

14.5 ATUALIZAÇÃO DE SENHA SISTEMA

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor);

Processo Detalhado:

- Periodicamente, as senhas usadas pelos funcionários de vendas devem ser atualizadas pelos seus usuários de acordo com a solicitação automática do sistema;
- O sistema avisará, periodicamente ao usuário que sua senha encontra-se expirada, devendo então o usuário, fazer o recadastramento da senha;
- A senha não deverá ser deixada à vista, anotada ou comunicada a ninguém, sendo proibida a sua divulgação a outros funcionários;
- O vendedor líder, ao assumir o posto de gerente, deverá ser cadastrado no sistema pelo gerente, como gerente, usando sua própria senha, para as atividades de destino. Após o período em que o vendedor líder assumir a posição de gerente deverá o próprio gerente da loja, desabilitar a senha do vendedor líder, onde este não poderá mais exercer com sua senha as atividades de gerente.

14.6 ACESSO AO CADASTRO DE CLIENTES

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor);

Processo Detalhado:

- O acesso ao cadastro de clientes deve ser restrito ao analista de crédito que, através de sua senha, poderá entrar no sistema;
- Demais funcionários estão proibidos de acessar o cadastro de clientes, tendo suas senhas bloqueadas para tal finalidade;
- Em casos emergenciais, o gerente e o chefe de escritório também terão acesso ao cadastro de clientes, na ausência da analista de crédito, para consulta e baixa de crédito.

14.7 RESPONSABILIDADE POR SETOR

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / chefe de escritório / analista de crédito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:

- Os Vendedores serão divididos por setor onde o gerente geral da loja determinará qual funcionário será responsável por qual setor;
- Os vendedores designados serão responsáveis pela exposição e cuidados com os produtos expostos, verificando se o alarme de gôndola está acionado e também deverão ser responsáveis pela amarração e limpeza dos produtos;
- Os vendedores designados deverão ter cuidado com o mobiliário, assim como assegurar que o mobiliário esteja em condições de uso e trancado;
- Os vendedores designados deverão observar sempre que se aproximarem pessoas suspeitas, as abordando, evitando que fiquem a sós no setor e tomando cuidado com aglomeração;
- Em caso de dúvidas ou suspeitas, informe imediatamente o gerente da loja, e solicite ajuda ao Plantão 24 Horas (11-1234.5678).

14.8 EXPEDIÇÃO

Responsável:

Funcionários autorizados a acessar a expedição (expedidor / gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder quando designado pelo gerente);

Processo Detalhado:

- A expedição poderá ser acessada apenas pelo expedidor (e o gerente), que reterá em seu poder a chave da expedição, ficando responsável por qualquer evento que nela ocorrer;
- A chave da expedição deverá permanecer no bolso do expedidor e não em gavetas, móveis, armários ou outros;
- Nas lojas onde não há expedidor, deverá ser designado pelo gerente uma pessoa responsável pela expedição, que obedecerá às mesmas normas estipuladas para o expedidor;

- Toda pessoa que assumir a expedição deverá assinar o livro de responsabilidade, informando o horário de entrada e saída, assim como o nome do funcionário responsável;
- A expedição deverá permanecer sempre trancada;
- No horário de almoço do responsável pela expedição, 01 (uma) pessoa da equipe será designada pelo gerente para assumir o posto, submetendo-se as normas acima descritas;
- Apenas o responsável pela expedição e o gerente é que terão acesso a ela, portanto é expressamente proibido a entrada de pessoas estranhas, promotores ou funcionários à expedição;
- O expedidor, ou pessoa responsável pela expedição fará a limpeza da expedição e 02 (duas) vezes na semana, em dias pré-determinados pelo gerente, 01 (uma) pessoa da limpeza, acompanhada do gerente, procederá à limpeza geral da expedição, assistida pelo gerente;
- Na abertura da loja, as chaves da expedição deverão ser entregues ao responsável pela expedição, pelas mãos do responsável pela abertura da loja, devendo ser anotado no livro de registro de responsabilidade, o início das atividades;
- No fechamento da loja as chaves da expedição deverão ser entregues ao gerente ou ao substituto legal na ausência do mesmo, devendo ser anotado no livro de registro de responsabilidade ao final da atividade.

14.9 RESERVA DE ALTO RISCO

Responsável:

Funcionários autorizados a acessar a reserva de alto risco (expedidor / gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder quando designado a gerente);

Processo Detalhado:

- A reserva de alto risco poderá ser acessada apenas pelo expedidor (e gerente), que reterá em seu poder a chave da reserva, ficando responsável por qualquer evento que nela ocorrer;

- A chave da reserva de alto risco deverá permanecer no bolso do expedidor e não em gavetas, móveis, armários ou outros;
- Nas lojas onde não há expedidor, deverá ser designado pelo gerente uma pessoa responsável pela reserva de alto risco, que obedecerá às mesmas normas estipuladas para o expedidor;
- Toda pessoa que assumir a reserva de alto risco deverá assinar o livro de responsabilidade, informando o horário de entrada e saída, assim como o nome do funcionário responsável;
- A reserva de alto risco deverá permanecer sempre trancada. Mesmo quando nela houver contagem, deverá ser trancada e, o responsável pela contagem revistado pelo gerente ou segurança, ao seu final;
- No horário de almoço do responsável pela reserva de alto risco, 01 (uma) pessoa da equipe será designada pelo gerente para assumir o posto, submetendo-se às normas acima descritas;
- É expressamente proibida a entrada de promotores ou funcionários além do vendedor responsável pela reserva de alto risco e qualquer pessoa estranha e não autorizada a entrar na reserva;
- O expedidor, ou pessoa responsável pela expedição fará a limpeza da reserva de alto risco e 01 (uma) vez na semana, em dias pré-determinados pelo gerente,
- 01(uma) pessoa da limpeza, acompanhada do gerente, procederá à limpeza geral da reserva de alto risco, assistida pelo gerente;
- Na abertura da loja, as chaves da reserva de alto risco deverão ser entregues ao responsável pela reserva, pelas mãos do responsável pela abertura da loja, devendo ser anotado no livro de registro de responsabilidade, o início das atividades;
- No fechamento da loja as chaves da reserva de alto risco deverão ser entregues ao gerente ou ao substituto legal na ausência do mesmo, devendo ser anotado no livro de registro de responsabilidade ao final da atividade.

14.10 RECEBIMENTO DE MERCADORIA

Responsável pelo recebimento:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / ou funcionário, por estes designados);

Processo Detalhado:

- Toda mercadoria recebida na loja deverá ser conferida (produtos e acessórios) assim que descarregadas na loja, pelo responsável pelo recebimento;
- Preferencialmente, as caixas dos produtos deverão ser abertas e conferidas, uma a uma e identificadas na nota fiscal que as acompanha. , tudo isto deve ser feito de forma a não danificar a embalagem do produto;
- Estando o recebimento em conformidade, o responsável pelo recebimento da mercadoria deverá registrá-lo normalmente no sistema da loja e, havendo alguma anormalidade deverá informar a divergência ao departamento de segurança patrimonial, além de proceder ao procedimento padrão de recebimento / retorno da mercadoria.

14.11 BALCÕES E VITRINES

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:

- Na abertura da loja, o responsável pela abertura deverá verificar se todos os balcões e mobiliários de demonstração de produtos estão trancados;
- Com a chegada dos funcionários responsáveis pelo setor em questão, o responsável pela abertura deverá entregar-lhes as chaves dos balcões e mobiliários de demonstração de produtos, devendo os funcionários responsáveis pelo setor verificar se estão trancados e assim mantê-los;



- Os responsáveis pelos balcões e mobiliários de demonstração de produtos, que serão designados por setores, se responsabilizarão por mantê-los sempre trancados, devendo informar o departamento de segurança patrimonial de qualquer vulnerabilidade em seu funcionamento, para procedermos a correção;
- No fechamento da loja, as chaves de todos os balcões e mobiliários de demonstração de produtos deverão permanecer trancadas e guardadas no claviculário e os balcões sempre trancados;
- No final do expediente, o vendedor responsável pelo setor e chaves deverá entregar ao gerente as chaves que estavam sob sua responsabilidade, assinando diariamente o livro de recebimento e entrega de chaves;
- Observe sempre se há aproximação excessiva de pessoas aos balcões e mobiliários de demonstração de produtos, evitando que permaneçam por um tempo prolongado ao seu redor;
- Quando abrir os balcões e mobiliários de demonstração de produtos, permaneça atento ao atender um cliente para não facilitar o sinistro. Não deixe portas e vitrines abertas ao atender um cliente;
- Evite entregar os produtos expostos em balcões e mobiliários de demonstração de produtos, quando solicitados pelos clientes. Se entregar, feche antes o balcão;
- Redobre a atenção nas vendas de aparelho de celular, câmera digital, filmadora, palm top e demais produtos de alto risco. Ao demonstrar o produto, abra o balcão, retire o produto, tranque o balcão e o demonstre. Se o cliente quiser olhar outro modelo, abra o balcão, guarde o primeiro modelo, pegue o segundo, tranque o balcão e então demonstre. Atenda um cliente por vez.

14.12 CAIXAS VAZIAS

Responsável:



Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:

- Todas as caixas inutilizadas deverão ser desmontadas para que sejam eliminadas (de acordo com o procedimento de retirada de lixo), na presença do gerente geral e do vigilante / fiscal;
- As caixas dos produtos que se encontram no mostruário devem ser guardadas na expedição devidamente arrumadas em compartimento específico para caixas de produtos de mostruário, contendo os acessórios dos aparelhos que estão expostos. Essas caixas deverão ser lacradas com uma fita adesiva específica para esse fim.

14.13 GUARDA VOLUMES

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor) e Terceirizados.

Processo Detalhado:

- Todos os funcionários e terceirizados, deverão guardar seus pertences em armários de aço, ou local pré-determinado pelo departamento de segurança patrimonial;
- **Os pertences jamais poderão estar guardados na expedição, escritório ou salão de vendas.**

14.14 RETIRADA DE LIXO

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder / chefe de escritório / analista de credito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:



- O gerente é responsável pela designação do colaborador que irá transportar os sacos de lixo para fora da loja devendo vistoriá-los ao lacrar;
- As caixas de mercadoria devem ser desmontadas e as latas amassadas, para então serem jogadas nos sacos de lixo;
- Os sacos de lixo não podem ser guardados na expedição da loja, assim como qualquer sacola ou saco, que possibilite ocultar mercadoria em seu interior.

14.15 REGISTRO DE SINISTRO

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / chefe de escritório / analista de crédito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:

- Na ocorrência de sinistros de qualquer natureza, deverá ser informado imediatamente ao departamento de segurança patrimonial (11-1234.5678);
- O funcionário responsável pelo setor, ou o gerente da loja deverá registrar imediatamente, no formulário de “registro de sinistro”, disponível no e-mail da loja (antes mesmo do registro da ocorrência no Distrito Policial);
- Registre a ocorrência no aplicativo de sinistro que se encontra no computador da Loja – Registro de Sinistro em Loja - lembrando de preencher o campo de valores e quantidade de volumes e de fornecer o maior número de informações possíveis. A descrição do sinistro deve ser detalhada e clara;
- Se o sistema do Registro de Sinistro em Loja estiver fora do ar, faça um relato de próprio punho e passe por fax ao departamento de segurança (11-1234.5678), quando o sistema retornar, preencha-o imediatamente;
- Não deixe de informar se o alarme foi acionado e quais providências foram tomadas pela empresa que o monitora, solicitando relatório do dia do ocorrido;



- Caso haja necessidade de algum conserto material e / ou cuidados com a segurança da loja, decorrentes do sinistro, informe por e-mail às áreas responsáveis;
- O funcionário responsável pelo setor onde houve o sinistro deverá fazer o registro da ocorrência no distrito policial, acompanhado pela supervisão da empresa terceirizada de segurança patrimonial e em seguida encaminhar a cópia do boletim de ocorrência, via malote, para o Departamento de Segurança Patrimonial;
- Ao fazer o registro da ocorrência no Distrito Policial, leia-o com atenção antes de assiná-lo para verificar se há divergências em relação ao que foi relatado, evitando assim problemas no acionamento do seguro;
- Se ao registrar o sinistro, não tiver apurado a relação de mercadorias roubadas, assim que o fizer, retorne ao Distrito Policial para dar entrada no Aditamento ao Registro da Ocorrência;
- Encaminhe à Gerência de Seguros os documentos abaixo relacionados e ao receber o Inspetor de Seguros, forneça informações complementares sobre o ocorrido e deixe-o fotografar o local;

Documentos:

- ✓ Registro de Ocorrência Policial;
 - ✓ Aditamento ao Registro de Ocorrência Policial (quando houver);
 - ✓ Fotos coloridas do local do sinistro;
 - ✓ Notas Fiscais de estorno (análise de divergência e de estoque);
 - ✓ Notas Fiscais de entrada de ativos fixos, em caso de roubo ou dano de Patrimônio;
 - ✓ Outros que venham a ser solicitados pela Seguradora;
- Qualquer funcionário de vendas pode e deve entrar em contato com o departamento de segurança patrimonial, para solucionar dúvidas, dar opiniões, fazer comentários, fazer denúncias anônimas e dar sugestões relacionadas à segurança;



- O registro de sinistro deverá ser feito com muita atenção, se restringindo apenas aos produtos e valores efetivamente subtraídos da loja naquele evento específico.

14.16 ATENDIMENTO A SINISTROS

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / ou funcionário, por estes designados).

Processo Detalhado:

- Em caráter emergencial, nos disparos de alarmes identificados pelo departamento de segurança patrimonial e seus prestadores de serviços, o gerente (ou alguém por ele designado) deverá estar de prontidão para proceder à abertura da loja;
- O gerente ou o vendedor designado deverá residir nas proximidades da loja, diminuindo assim o prazo de tempo de espera para reação da equipe de segurança;
- O nome, telefone e endereço do gerente ou do vendedor designado, será informado ao departamento de segurança patrimonial (e-mail seguranca@supereleetro.com.br), para possível contato emergencial;
- O gerente ou o vendedor designado para cumprir esse procedimento terá a chave da loja em seu poder, assim como uma senha específica para esse fim, no sistema eletrônico de segurança;
- Em caso de arrombamento, não entre na Loja sem a presença de um segurança e da polícia, se perceber que houve um arrombamento ao abrir a Loja, saia, contate imediatamente o departamento de segurança patrimonial (11-1234.5678), e em seguida a polícia;
- De acordo com as instruções do Departamento de Segurança Patrimonial fotografe o local do arrombamento, isole-o e não toque em nada, até ser liberado pela perícia (evite que polícia entre sozinha ao local);



- Após o cumprimento dos procedimentos descritos acima, abra a loja ao público o mais cedo possível. Caso o delito venha a ocorrer em horário normal de expediente, a Loja permanecerá aberta ao público;
- Em caso de **assalto**, acione discretamente o botão de pânico (caso a loja possua), sem despertar suspeita e de forma segura. Mantenha-se calmo, não reaja e obedeça ao assaltante.

14.17 PEDIDO DE REFORÇO DE SEGURANÇA

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / vendedor líder).

Processo Detalhado:

- O gerente ou vendedor líder, ao fazer a solicitação de reforço do quadro de segurança ou de horas extras deverá fazê-lo via e-mail com 24 horas de antecedência ao departamento de segurança patrimonial (e-mail: seguranca@supereletro.com.br), que após análise do pedido providenciará o reforço;
- Após encaminhar o e-mail e para agilizar o processo, o gerente da loja poderá entrar em contato, via telefone (11-1234.5678), com o departamento de segurança patrimonial.

14.18 REGRESSO DE SEGURANÇA

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas).

Processo Detalhado:

- Os gerentes de lojas, ao regressarem vigilantes e fiscais, deverão fazer o pedido via e-mail ao departamento de segurança patrimonial (e-mail: seguranca@supereletro.com.br), e o departamento de segurança patrimonial poderá então dar baixa no posto ou providenciar a substituição, após análise do pedido;

- O posicionamento dos vigilantes e fiscais será determinado pelo departamento de segurança patrimonial em conjunto com a supervisão da empresa terceirizada e com o gerente geral da loja;
- Qualquer comunicado, reclamação ou remanejamento no quadro de vigilantes e fiscais patrimoniais deverá seguir o mesmo procedimento;
- Após encaminhar o e-mail e para agilizar o processo, o gerente da loja poderá entrar em contato, via telefone (11-1234.5678), com o departamento de segurança patrimonial.

14.19 ACIDENTE EM LOJA (RESPONSABILIDADE CIVIL)

Responsável:

Funcionários de vendas (gerente geral / gerente de vendas / chefe de escritório / analista de crédito / operador de caixa / vendedor / expedidor).

Processo Detalhado:

- Preste socorro à vítima imediatamente;
- Se a vítima puder se locomover, acompanhe-a ao hospital público mais próximo. Caso não seja possível, leve-a a um hospital particular;
- Caso a vítima não possa se locomover, acione o Corpo de Bombeiros. Se não for possível o atendimento por esta Corporação, chame uma ambulância – SAMU 192;
- Se for necessário o pagamento de algum serviço emergencial, retire dinheiro do caixa da Loja, desde que autorizado pela Gerência de Suporte Administrativo ou pela Gerência de Seguros;
- Solicite o laudo do atendimento médico realizado;
- Pegue o nome completo, o endereço, o telefone de contato e o CPF da vítima;
- Se houve danos a veículos, por exemplo, a queda de um letreiro sobre um automóvel, pegue a placa, modelo, cor e dados do proprietário e fotografe o ocorrido;
- Registre a ocorrência no aplicativo de sinistro que se encontra no computador da Loja – Registro de Sinistro em Loja, fornecendo o maior

número de informações possíveis. A descrição do sinistro deve ser detalhada e clara;

- Se o sistema do Registro de Sinistro em Loja estiver fora do ar, faça o via fax (11-1234.5689), e informe via e-mail assim que o sistema estiver disponível;
- Encaminhe à Gerência de Seguros os documentos abaixo relacionados:
 - ✓ Fotos coloridas do local do sinistro;
 - ✓ Laudo médico do atendimento à vítima;
 - ✓ Outros que venham a ser solicitados pela Seguradora;
- Receba o Inspetor de Seguros acionado pela Gerência de Seguros, forneça informações complementares sobre o ocorrido e deixe-o fotografar o local.

OBS: O departamento de segurança patrimonial poderá enviar colaboradores às lojas para certificarem que os procedimentos acima descritos estejam sendo aplicados com rigor, nas lojas.

Qualquer providência tomada, diferente das descritas nos procedimentos acima dispostos poderá caracterizar um ato de insubordinação e negligência, sob pena prevista no texto legal, pelo descumprimento das diretrizes de segurança da Rede Super Eletro S/A.

15. CHECK LIST DE CONTROLE DE AUDITORIA

SUPER ELETRO		CHECK - LIST DE AUDITORIA			CONTROLE	PT N.
LOJA REAL PARQUE - SP						DATA:
AUDITOR: ANDRÉ OCHOA		RESPONSÁVEL PELA UNIDADE:	REVISOR:	ÁREA: VAREJO		
		OTÁVIO FORTES	FHC			
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
SALÃO DE VENDAS EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS	1.1 Os produtos estão sendo expostos com segurança?					
	1.2 Estou efetuando os processos de demonstração de produtos conforme normas de segurança?					
	1.3 A exposição de produtos nas gôndolas esta adequada conforme manual de trade marketing?					
	1.4 Os produtos de alto risco (celulares, câmeras digitais, mp3, etc). Estão sendo demonstrados um por vez?					
	1.5 Os balcões e vitrines estão sendo trancados quando não há demonstração dos produtos?					
	1.6 Os balcões e vitrines estão em bom estado de uso e conservação?					
	1.7 As chaves dos balcões e vitrines estão ficando em posse do vendedor responsável pelo setor durante o expediente?					
	1.8 As chaves dos balcões e vitrines estão sendo guardadas em claviculário no fechamento da loja?					
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
RECEBIMENTO DE PRODUTOS	1.1 As mercadorias estão sendo conferidas (produtos e acessórios), assim que descarregadas?					
	1.2 As caixas dos produtos de alto risco (celulares, notebooks, mp3, câmeras digitais, etc), estão sendo abertas para conferência se o produto está dentro?					
	1.3 Os produtos estão vindo juntamente com as suas respectivas notas emitidas pelo CD?					
	1.4 no ato da conferência o expedidor ou responsável em receber o caminhão, estão assinando a nota após a conferência dos produtos?					
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
ARMAZENAMENTO DE PRODUTOS	1.1 Os produtos estão sendo armazenados conforme os processos de qualidade da empresa e indicações do fabricante?					
	1.2 Os produtos de alto risco (celulares, notebooks, mp3, câmeras digitais, etc), estão sendo armazenados em estoque separado?					
	1.3 Os produtos estão sendo armazenados de forma que sua identificação seja fácil e rápida no momento de retirada do estoque para venda?					
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
TROCA E CANCELAMENTO	1.1 As trocas e cancelamentos estão sendo avaliadas conforme contrato e normas internas?					
	1.2 O clientes esta apresentando o cupom dentro do prazo para troca?					
	1.3 As liberações de troca e cancelamento estão sendo registradas no sistema corretamente?					
	1.4 O vendedor esta solicitando a autorização de troca ao gerente?					
	1.5 Os produtos com avaria estão sendo identificados, lacrados e separados dos produtos bons?					
	1.6 Esta sendo emitida nota fiscal de saída dos produtos de troca, destinados ao dpto de SRP?					
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
SANGRIA	1.1 O operador de caixa esta realizando as sangrias conforme normas internas?					
	1.2 Ao depositar as sangrias no cofre, elas estão sendo vistas pelo operador de caixa e pelo chefe do escritório?					
	1.3 As sangrias estão sendo lançadas em livro especifico de controle de caixa?					
ÁREA	PONTOS DE AUDITORIA	NAO APLICAVEL	PT Nº	PC Nº	CLASSIFICAÇÃO	
ANÁLISE DE CRÉDITO	1.1 O (a) analista esta solicitando os documentos e comprovantes ao cliente para abertura de crédito?					
	1.2 O (a) analista esta liberando os créditos dentro da sua alçada?					
	1.3 As análises fora da alçada do analistam estão caindo automaticamente para mesa de crédito?					
	1.4 A mesa de crédito esta efetuando a avaliação das proposta conforme as normas internas?					

Figura 30 – Check List de controle de auditoria.

16. CONCLUSÃO

O presente trabalho se propôs a elaborar um plano de Gerenciamento de Crises em uma loja (*Real Parque) de uma empresa do ramo varejista: *Super Eletro, onde procurei adotar o que foi estudado em sala de aula descrevendo os problemas que podem gerar uma crise, e as medidas contra as crise instauradas na unidade, aprensetando plano de resposta, segurança e contingência e propondo melhorias através de metodologias já aplicadas ao gerenciamento de crises.

Um bom plano de Gerenciamento de Crises, além de preservar a imagem da organização evita que empresa tenha perdas geradas por eventos críticos que possam atrapalhar as atividades da empresa.

Enfatizo que para uma melhor eficiência e eficácia somente os aparatos de segurança não são suficientes, devendo a loja ter sempre colaboradores inseridos na cultura prevencionista, um sistema de controles internos atuante, auditorias periódicas, além de prover palestras de conscientização tanto no que se refere a segurança patrimonial quanto a segurança do trabalho. A empresa deve prover constantemente diagnósticos de seus pontos fortes e fracos e das ameaças e oportunidades do ambiente, promovendo assim a excelência no alcance dos resultados almejados, diminuindo as perdas e gerando maior lucro para organização.

Enfim concluo este trabalho com a certeza de que os métodos ensinados em sala de aula foram amplamente aplicados neste trabalho.

Nota: * Por solicitação da empresa não foi utilizado o nome original.

BIBLIOGRAFIA

1. BRASILIANO, Antonio C.; Planejamento da Segurança Empresarial, Ed. Sicurezza, São Paulo – 1999.
2. BRASILIANO, Antonio C.; Manual do Planejamento: Gestão de Riscos Corporativos, Ed. Sicurezza, São Paulo – 2003.
3. BRASILIANO, Antonio C.; Manual de Análise de Riscos para Segurança Empresarial: Gestão de Riscos Corporativos, Ed. Sicurezza, São Paulo – 2003.
4. DVIR, Avi: Espionagem industrial, Ed. Novatec, São Paulo – 2004.
5. PORTELLA, Paulo Roberto Aguiar; Gestão de Segurança, Ed. Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro – 2006.
6. SANTOS, Carlos Eduardo; Manual do Planejamento: Prevenção de Perdas e Gestão de Riscos, Ed. Sicurezza, São Paulo – 2007.

SITES CONSULTADOS

- <http://www.abgs.org.br> - pesquisado Maio, 2008
- <http://www.fraudes.org> - pesquisado Maio, 2008
- <http://www.gestorseg.com.br> - pesquisado Maio, 2008
- <http://www.google.com.br> - pesquisado Maio, 2008
- <http://www.prevenirperdas.com.br> - pesquisado Maio, 2008
- <http://www.tapabrasil.org.br> - pesquisado Maio, 2008

GLOSSÁRIO

Alarme de Intrusão = sistema composto por central de alarme, sensores específicos (IVP, IVA, vibração, quebra de vidro), sirene, entre outros.

Alarme de Gôndola sistema composto por central de alarme e cabo de aço que são colocados nos produtos.

Cabo de aço = Usado para amarrar produtos nas prateleiras;

Caixa Fácil = sistema de cofre da empresa Prosegur.

CFTV = sistema fechado de câmeras.

CIPA = Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

Claviculário = Armário específico para armazenagem de chaves.

Croqui = Esboço de desenho.

Gôndola = Móvel de exposição de produtos.

Grades = Sua utilização é indicada em janelas.

IT = Instruções Técnicas (Corpo de Bombeiros).

Planta Baixa = Planta em escala reduzida de um determinado local ou estabelecimento.

Reserva de Risco = Local de guarda de produtos com alto valor, ex: celulares, mp3, notebook, filmadoras, etc.

Showcase = Móvel de exposição de equipamentos eletrônicos e portáteis.

190 = Telefone de emergência da Polícia Militar.

192 = Telefone de emergência da SAMU.

193 = Telefone de emergência do Corpo de Bombeiros.