

# Furtos no varejo chegam a 2% do faturamento

Além de investir em tecnologias de vigilância e alarmes, é fundamental o treinamento dos funcionários, até para evitar processos por danos morais

Os furtos respondem por 1,5% a 2% do faturamento do varejo e ocorrem tanto pelos próprios funcionários quanto pelo público externo. Os alvos preferidos são produtos pequenos e de alto valor, como pilhas, lâminas de barbear, filtro solar, escova de dente. "Estes números referem-se àquelas empresas mais bem estruturadas, que mantêm sistemas de controles. Para quem não faz esse controle e não investe em sistemas de segurança,

pregados e parceiros precisam ser informados que qualquer diferença será rapidamente identificada e haverá punição. Caso contrário, cria-se um ambiente de oportunidades, que acaba incentivando essa prática. Já para ocorrências por parte de clientes, o mercado oferece uma ampla gama de soluções, que vão de câmeras de vigilância a etiquetas eletrônicas que disparam alarmes. É importante que haja avisos de que a loja está sendo monitorada, pois isso inibe a ação de quem pretende praticar o furto. "Os funcionários também devem ser treinados para prestar um bom atendimento e também vigiar o patrimônio da loja. Um cliente que entra no estabelecimento, não é atendido e fica perambulando pela loja sem uma vigilância, se sente mais tentado a praticar o furto", diz Siqueira.

A prevenção sempre é a melhor solução. Caso o vigia perceba que um cliente escondeu uma mercadoria, ele deve se aproximar e perguntar se está tudo bem, se precisa de alguma coisa ou dar sinais de que percebeu o furto. Dessa forma, ele inibe a ação. Um caso simples de furto pode ter uma grande repercussão e até ser negativa para o estabelecimento. Foi o que ocorreu em 16 de novembro de 2005 em São Paulo, quando a empregada doméstica Angélica Aparecida Souza Teodoro foi presa por furto um pote de manteiga que custava R\$ 3,20 na época. A doméstica passou 128 dias no Cadeião de Pinheiros. O pedido de liberdade foi negado até o caso chegar no Superior Tribunal de Justiça, em março de 2006, que concedeu o habeas corpus para que ela pudesse responder o processo em liberdade. Na época, a OAB (Ordem dos Advoga-



Andriel Boramin/LUZ 23/12/2008

O grande temor dos varejistas são as ações de quadrilhas especializadas em furtos, pois elas são bem planejadas, visando sempre produtos de alto valor



suspeita, coloca um laptop ou outro tipo de aparelho dentro da pasta ou mochila.

#### CUIDADOS NA ABORDAGEM

Se por um lado os sistemas antifurto evitam prejuízos maiores para os varejistas, por outro trouxeram problemas decorrentes do mau uso da tecnologia. O vendedor ou o caixa da loja pode, eventualmente, se esquecer de retirar a etiqueta eletrônica, que hoje es-

tão cada vez menores e discretas, fazendo disparar o alarme quando o cliente estiver saindo do estabelecimento.

Hoje, o entendimento dos tribunais é de que o mero acionamento do alarme na porta da loja não é causa suficiente para caracterizar dano moral, sendo necessário que ocorra abordagem desleal da segurança ou outro motivo, causando constrangimento ao consumidor. (C.O.)

Para quem não faz controle e não investe em sistemas de segurança, os prejuízos são muito maiores, e alguns nem sabem mensurar quanto

JOSÉ PAULO LARA DE SIQUEIRA

os prejuízos são muito maiores, e o pior é que alguns nem sabem mensurar quanto", diz José Paulo Lara de Siqueira, professor da FIA/Provar - Programa de Administração do Varejo.

Segundo ele, o percentual entre furtos praticados por funcionários e por clientes é muito semelhante e as mercadorias visadas também. Uma diferença é que funcionários e colaboradores podem ter acesso a locais que os clientes não têm, como estoques e até a tesouraria, podendo ocorrer furto de dinheiro. "Já tentamos traçar um perfil das pessoas envolvidas em furtos no varejo, mas a diversidade e a motivação são grandes. Há pessoas com boas condições financeiras, mas com algum distúrbio psicológico, que se envolvem com furto, como há pessoas que estão passando por dificuldades", comenta Siqueira. "O que identificamos é que o índice de furtos é maior em regiões mais violentas".

Segundo especialistas, o furto interno se combate com um bom controle de estoque e a realização periódica de inventário. Os em-

## Fnac adota tolerância zero para roubos

A rede de livraria Fnac, que também vende eletrônicos de consumo e produtos de informática, vinha passando por sérios problemas com furtos de produtos. Havia até uma comunidade no Orkut chamada "Fui na Fnac e roubei". Esse grupo mostrava como era fácil praticar furtos nas lojas da rede. As perdas chegavam a 4,6% do faturamento. "Para cada DVD furtado é preciso vender 20 para recuperar a perda", conta Marco Moschella, diretor de organização de sistemas e informações, área responsável pela prevenção de perdas da rede.

Reverter esta situação exigia medidas de impacto. Assim, foi implantada a política de tolerância zero. "Não interessa o que a pessoa pegou, se uma borracha ou um notebook. Se for pega, vai para a delegacia", diz Moschella. A Fnac já mantinha uma parceria com a empresa Gateway Security, que foi intensificada. "Quando definimos que as câmeras do mostruário seriam protegidas por cabos de aço para permitir o manuseio, a Gateway foi atrás do modelo mais adequado em relação a acabamento e resistência", conta o diretor da Fnac. "A Gateway também desenvolveu

um modelo especial de safer para as nossas lojas, assim como um modelo de CFTV com excelente custo-benefício, agilidade e facilidade de uso, o que nos permitiu instalar câmeras em todos os pontos de risco. Com isso, 96% da área das lojas estão cobertas por câ-

meras, acessórios, etiquetas antifurto rígidas e adesivas, circuito fechado de TV (CFTV) e monitoramento de PDV entre outros, permitindo adequar custos e viabilizar a implantação de soluções eficientes seja qual for o tamanho da sua loja.



Etiquetas eletrônicas fornecidas pela Gateway para a Fnac

meras", afirma. Assim, o índice de furto caiu de 4,6% para apenas 0,36%.

A Gateway Security faz parte do grupo sueco Gunnebo AB, uma das maiores da Europa na área de segurança. No Brasil, a empresa oferece soluções em prevenção de perdas através de produtos que atendam às necessidades específicas de cada segmen-

Entre as soluções recentes apresentadas pela empresa está o GateCash, uma ferramenta desenvolvida para reduzir as perdas no checkout geradas por fraudes ou erro de operação. Segundo a empresa uma das formas mais usuais de furto ocorre no caixa. É onde se processa a maior troca de funcionários, por motivos diversos, tornando-

se um dos focos de maior preocupação gerencial. Instalado direto no PDV, o GateCash possui uma câmera de monitoramento e roda em qualquer sistema operacional e oferece a possibilidade de gerenciar e vigiar a distância todas as operações efetuadas em tempo real com qualidade de imagem similar ao de um DVD.

Outro produto recente é a câmera de trilha Tracam, um sistema de monitoramento através de câmera dome com rotação de 360° que se move de forma linear sobre um trilho. Ela foi especialmente projetada para monitoramento de grandes superfícies e para ser utilizada em aplicações diversas, tais como: supermercados, grandes lojas, centros logísticos, centros de distribuição e aplicações industriais para controle visual de processos.

Segundo a fabricante, entre as suas vantagens estão a de ampliar a cobertura visual da área com menos câmeras; otimizar os ângulos para alcançar todas as informações visuais relevantes; superar clássicos obstáculos, como sinalização visual, estantes, estruturas, colunas, entre outros; e permitir manter uma atividade de gravação contínua. (C.O.)

Divulgação



Etiquetas e rótulos auto-adesivos impressos em alta definição para rastreamento manual ou automático. Fabricadas em bobinas ou folhas.

Imagem Master III  
www.gateway.com.br

**Obsessão**  
Restaurante

**Self Service e A La Carte todos os dias**

AMBIENTE ACONCHEGANTE  
Monitorado por câmeras de segurança.  
Fácil estacionamento.

**Delivery na Região - das 12h às 15h**

**O melhor Chopp da Região.**  
Av. Mutunga, 2.706 - Piratuba.  
Fone: 11 3904-0130  
www.restauranteobsession.com.br