

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	3
2 RISCOS .....	3
3 PERFIL DO ALVO .....	4
3.1 EM CASO DE ROUBO .....	4
3.2 EM CASO DE SEQUESTRO .....	4
4 COMO OCORREM OS ASSALTOS .....	4
5 PROCEDIMENTOS DURANTE E APÓS ASSALTO .....	5
6 PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA .....	6
6.1 EMPRESA .....	6
6.2 EM VENDAS EXTERNAS .....	8
6.3 NO VEÍCULO .....	8
6.4 NO CAIXA ELETRÔNICO .....	10
6.5 NO BANCO .....	10
6.6 NAS RODOVIAS .....	10
6.7 NA RUA .....	10
6.8 COM SEUS FILHOS .....	11
6.9 NAS COMPRAS .....	11
6.10 NA RESIDÊNCIA .....	12
6.11 NO CONDOMÍNIO .....	12
6.12 TRANSPORTE COLETIVO .....	13
7 SEGURANÇA NOS NEGÓCIOS .....	13
7.1 SENHAS .....	14
7.2 DOCUMENTOS .....	14
7.3 INTERNET .....	14
7.4 CONVERSA .....	15
8 OS 10 MANDAMENTOS DO VIGILANTE .....	15
9 EM CASO DE OCORRÊNCIA .....	16



## 1 - INTRODUÇÃO

---

É importante que o Setor Joalheiro (fabricantes, atacadistas, lojistas, funcionários, etc.) tomem conhecimento sobre a migração de delinquentes experientes e organizados para o Setor, devido a alguns aspectos relevantes, tais como:

- O elevado preço do metal precioso;
- Atratividade do produto;
- Fácil pulverização e diluição;
- Mercado receptor;
- Bem material de difícil identificação;
- Falta de segurança adequada, como por exemplo a ausência de CFTV, alarmes confiáveis, vigilantes, detector de metais, cofres confiáveis, etc;
- Horários muito dilatados no comércio de rua;
- Mudança de postura por parte de bancos, postos de combustíveis e agências lotéricas.

## 2 - RISCOS

---

- Invasão noturna – furto;
- Roubo durante o expediente;
- Roubo no transporte;
- Furto no processo de produção;
- Seqüestro de proprietários ou funcionários.

### **3 - PERFIL DO ALVO**

---

#### **3.1 Em Caso de Roubo**

- Os proprietários são os mais visados, já que detêm o acesso à joalheria e o poder de abertura dos cofres.

#### **3.2 Em Caso de Seqüestro**

- A família é a mais visada, já que o proprietário permanece em liberdade para negociar e disponibilizar a quantia exigida.

### **4 - COMO OCORREM OS ASSALTOS**

---

Os delinqüentes efetuam levantamentos prévios do local a ser assaltado, com incursões internas e externas previamente elaboradas, como:

- Se há segurança ostensiva na frente, ou dentro da loja;
- Se há policiamento por perto;
- Se possuem sistema de CFTV, com ou sem alarme e com gravação;
- Com que regularidade a empresa de segurança contratada verifica o local;
- Horários de abertura e fechamento da loja;
- Movimentação dos proprietários, empregados e clientes da loja;
- Recolhimento de malotes;
- Entrada e saída de fornecedores.

## 5 - PROCEDIMENTOS DURANTE E APÓS ASSALTO \_\_\_\_\_

- 5.1 Ponto primordial: **“NUNCA REAGIR”** ao assalto, pois esta é uma tarefa de profissionais extremamente treinados. Deve ser avaliado o risco a terceiros, pois, na maioria dos casos (90%) nos dizem as estatísticas, que ocorrem feridos de ambos os lados. Portanto, não tente ser herói, até porque os delinqüentes utilizam táticas que são usadas até por forças policiais, que consistem no elemento surpresa, sendo duros e firmes em sua abordagem.
  
- 5.2 Se deparando com um sinistro desta natureza (assalto ou seqüestro) mantenha a calma o máximo possível, não faça movimentos bruscos, não grite ou discuta, responda somente o que lhe perguntarem, procure conter o histerismo de alguns colegas, para ninguém sair machucado, jamais encare os assaltantes e não corra tentando fugir. O que ajudará muito nesta hora é uma boa descrição dos delinqüentes, tipo: altura, olhos, cor, roupa, tiques de andar ou de voz, cicatriz ou tatuagem, se deixaram escapar um nome, tipo de armamento, veículo utilizado para a fuga e outras informações que possam ajudar na identificação destes criminosos.
  
- 5.3 Tente colaborar para que seja libertado rápido. Imediatamente após a saída dos criminosos, a pessoa que estiver mais calma deve ligar para a Brigada Militar, passando as informações mais precisas, para que sejam tomadas as providências preliminares. Feito isto, fazer a verificação da situação interna, se estão todos bem. Se alguém após o trauma precisa ser medicado (providenciar socorro imediato), efetuar um levantamento prévio da situação, o quanto de montante foi levado e anotar as características referidas no Item 5.2.

## 6 - PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

---

### 6.1 Na Empresa

Abaixo, relacionamos alguns procedimentos básicos que todos devem fazer para dificultar as ocorrências de assaltos ou, pelo menos, para que se torne menos comum em nosso segmento:

- Normas de segurança claras e comunicadas à equipe de maneira efetiva;
- Sistema de alarme moderno, sofisticado e monitorado (noturno para arrombamento e diurno para assalto): sistemas de raios infravermelhos acionados por código e monitorados por empresas de segurança; sensores de impacto, com Backup de rádio ou celular; botões de alarme silenciosos espalhados em locais estratégicos em caso de suspeito; controle de acesso ao estabelecimento de acordo com horários previamente estabelecidos, por duas centrais diferentes;
- Controle dos pontos críticos Externos e Internos;
- Circuito interno de TV (minúsculas câmeras de vídeo com monitor ou com sistema de gravação);
- Atenção especial durante a abertura e fechamento da loja: fazer revezamento entre os funcionários (c/ rodízio de chave). O funcionário que tem a chave da loja, a chave do cofre ou da caixa forte deve sempre estar acompanhado de um segurança e no mínimo de dois outros funcionários da loja. Nos momentos de abertura e fechamento, ter duas fechaduras. O proprietário, preferencialmente, não abre a loja, observar as redondezas e se perceber sinal suspeito não abrir a porta. Mude freqüentemente os caminhos para a loja. Não estacione o carro sempre no mesmo lugar. Conheça seus vizinhos;
- Ficar atento a sinais de suspeitos por parte dos funcionários e evitar responder perguntas sobre o funcionamento interno do estabelecimento, principalmente em locais públicos, festas, reuniões, escola ou perto de desconhecidos;
- Evitar atitudes que facilitem a abdução (tirar violentamente);

- Treinar e orientar os funcionários para a correta utilização dos mecanismos de segurança;
- Testes periódicos dos equipamentos de segurança e do monitoramento executado pela empresa prestadora do serviço;
- Manutenção de todos os equipamentos de segurança;
- Optar por cofres de ótima qualidade;
- Cofres com dispositivo de abertura com retardo;
- Sensores de impacto nas paredes externas e próximas do cofre;
- Quando estiver estabelecido em Shopping Center, procurar localizar-se afastado das saídas;
- Ter segurança própria, preferencialmente armada;
- Precaver-se fazendo seguro das mercadorias;
- Evitar comentários sobre: horário de chegada e saída do transporte de valores (malotes) e procurar alterná-los, sistema de segurança da loja, número de funcionários por período, valores em geral, rotinas da loja, entre outros;
- Salas compartimentadas e se possível blindadas;
- Satisfação dos funcionários com a empresa e o trabalho;
- Cuidado com mostruários e vitrines na colocação e retirada das jóias, elas devem ser colocadas pela manhã e retiradas à noite, com a porta da loja fechada. Este é um momento de muita vulnerabilidade, onde a equipe deve estar concentrada apenas nas jóias que está manuseando. Para evitar constrangimento por parte dos clientes, a equipe deve chegar à loja antes do horário de abertura do comércio, executando esta tarefa com tranquilidade;
- Não mostrar onde ficam as chaves ou depósitos;
- Cuidado na contratação de prestadores de serviços. Todos os funcionários devem ser checados ao serem contratados (documentos, atestados, etc...) como também informais (indicações, referências impecáveis, checagem com vizinhos residenciais, relacionamentos pessoais, etc.). Tais informações devem ser constantemente atualizadas;
- Ter conhecimento dos órgãos públicos (cidades e estados), conhecer as hierarquia e os comandantes (autoridades);

- A Mídia, hoje em dia, é a maior fonte de informes existentes, da qual os grupos criminosos procuram extrair as preciosas informações. Cabe à segurança orientar e assessorar o segurado na decisão sobre a divulgação de dados na mídia;
- Trabalho em equipe – crie com sua equipe código para ser utilizado no caso de alguém estar atendendo um cliente que considere suspeito. Estabeleça uma palavra ou frase simples, corriqueira, mas que não seja usada diariamente na comunicação interna da loja. O vendedor que estiver com o suspeito fala para um colega: “Cristina, veja se o portador do Sedex já chegou”. Ouvindo esta frase, a Cristina já sabe que alguma coisa não está certa com este cliente e pode avisar os responsáveis. Muitas vezes a pessoa mal intencionada percebe a atitude atenta da equipe e simplesmente desiste de dar o golpe. No caso das joalherias, que vendem objetos fascinantes, valiosos e pequenos, vale o ditado popular: “a ocasião faz o ladrão”;
- É necessário ter o controle numérico das jóias que estão sendo mostradas ao cliente. Isto é facilitado quando a loja trabalha com bandejas/masters/rolos de demonstração com quantidades fixas e sempre completos;
- O furto também pode acontecer mediante a troca de jóias por réplicas falsas. O cliente visita a loja em uma ocasião interessado em uma jóia, e volta outro dia para tirar alguma dúvida, quando então executa a troca.

## 6.2 Em Vendas Externas

- Se possível, utilizar réplicas (recomendado para indústrias);
- Cuidado com primeira visita – verifique a procedência e se possível levar o mostruário parcialmente;
- Conhecer e cadastrar clientes antes de visitar.

## 6.3 No Veículo

- Nunca permaneça dentro do carro parado na rua;
- Mantenha vidros fechados;

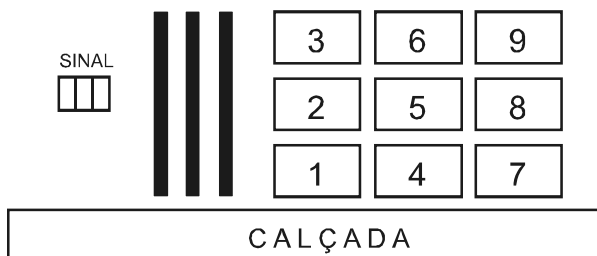
- Trave sempre as portas;
- Ao estacionar ou pegar o carro, fique atento aos estranhos e escolha local visível e iluminado;
- Guardar materiais no porta-malas do veículo sempre antes de partir e nunca quando chegar em determinado local público;
- Nunca guarde as chaves sobressalentes no interior do veículo;
- Procure deixar seu veículo em estacionamento vigiado e de sua confiança;
- Não deixe exposto no interior do veículo documentos, talões de cheques, pastas, bolsas, cartões de crédito, chaves, controles, etc...
- No caso de ser seguido, ande com naturalidade e em avenidas/ruas de fluxo intenso e bem iluminadas;
- Deixar o veículo sempre em estacionamento coletivo;
- Carregue o controle remoto do alarme separado das chaves do carro;
- Evite andar sozinho;
- Não comprar nada em cruzamentos;
- Não dê dinheiro em cruzamentos;
- À noite, conciliar a velocidade nos cruzamentos;
- Manter distância do carro da frente;
- Pequenos acidentes, batidas, não parar;
- A noite evite parar na faixa, desacelere antes e mantenha o carro em movimento até trocar o sinal. A seguir, um mapa como exemplo de carros parados em sinaleiras:

Nº 1 – Primeiro local mais visado para assalto

Nº 4 – Segundo local mais visado para assalto

Nº 2 – Terceiro local mais visado para assalto

Nº 3 – Quarto local mais visado para assalto.



## 6.4 No Caixa Eletrônico

- Sacar dinheiro – usar o corpo para evitar que vejam a senha;
- Não aceitar ajuda de estranhos;
- Estar alerta à presença de pessoas nas proximidades;
- Se levar um esbarrão, verificar documentos no bolso ou bolsa;
- Cartão retido no caixa – cancelar imediatamente;
- Evitar fazer saques à noite.

## 6.5 No Banco

- Não converse com estranhos dentro ou fora do estabelecimento bancário;
- Não aceite a ajuda de estranhos;
- Esteja atento a suspeitos;
- Proteja bem o dinheiro ou cheque na hora de ir ao banco ou quando dele estiver voltando;
- Nunca forneça sua senha bancária para estranhos, no caso de dúvida dirija-se aos funcionários do banco ou ao vigia;
- Ao fazer um saque, nunca coloque o dinheiro e a carteira expostas ou no bolso de trás.

## 6.6 Nas Rodovias

- Viaje preferencialmente de dia;
- Viaje acompanhado;
- Não dê carona a desconhecidos;
- Caso o veículo seja atingido por pedras e pregos, não parar.

## 6.7 Na Rua

- Evite andar a pé em locais ermos e mal iluminados, principalmente à noite;

- Evite carregar mais de um cartão de crédito ou talão de valores;
- Separe previamente o dinheiro para pequenas despesas;
- Ande com a bolsa colada ao corpo;
- Evite ostentar correntes, jóias, medalhas, braceletes e outras jóias;
- Procure andar no centro da calçada e contra o sentido de trânsito, a fim de perceber a aproximação de veículo suspeito;
- Se sentir que está sendo seguido, entre em um estabelecimento comercial;
- Não ande armado (ilegalmente).

## 6.8 Com Seus Filhos

- Conduza-os à escola ou entregue-os a pessoas de sua confiança, reveze com vizinhos;
- Se seu filho costuma brincar com os amigos na rua, mesmo que durante o dia, procure manter sempre um adulto observando;
- Não deixe seus filhos saírem da escola sem sua autorização pessoal;
- Ensine-os a não aceitar doces, balas, chicletes, cigarros ou qualquer presente de desconhecidos;
- Oriente seus filhos a nunca conversar ou receber estranhos, pois mesmo sem interesse direto pelas crianças, poderão ser transmitidas informações preciosas sobre sua família;
- Não permita que seu filho menor de idade dirija veículos preservando sua integridade e de terceiros, além de evitar transtornos.

## 6.9 Nas Compras

- Evitar fazer compras sozinho, leve sempre uma companhia;
- Nunca ande com grande quantias de dinheiro, use mais cartão de crédito ou cheque;
- Não entre em lojas com muitas pessoas, evite aglomerações;
- Evite ocupar ambas as mãos com muitos pacotes;

- Evite mostrar dinheiro em público, em bares, restaurantes, lojas e etc.;
- Bolsas, carteiras ou sacolas devem ser conduzidas junto ao corpo no lado de dentro da calçada.

## **6.10 Na Residência**

- Mantenha os equipamentos de segurança (alarmes, extintores, olho mágico, interfones) sempre em perfeitas condições de uso;
- Ao sair deixe a casa sempre bem trancada e iluminada, avise seus vizinhos de confiança sobre sua ausência e se possível retorno;
- Sempre que necessário contratar funcionários, só o faça com absoluta convicção de sua idoneidade;
- Nunca deixe chaves penduradas nas portas, mesmo que pelo lado interno;
- Mantenha seu pátio bem iluminado durante à noite;
- Nunca deixe armas em local de fácil acesso;
- Quando sair de férias cancele as entregas periódicas;
- Ao atender estranhos, não exponha-se por inteiro, apenas espie a pessoa e não abra até certifica-se de quem realmente se trata;
- Mantenha um bom relacionamento com os vizinhos e informe-os de suas rotinas e horários;
- Ao chegar e sair de casa, observe se não há pessoas estranhas ou suspeitas nas proximidades, aguarde ou dê voltas até sentir-se seguro, suspeitando ligue 190.

## **6.11 No Condomínio**

- Além das orientações para as residências observe:
- Procure relacionar-se bem com funcionários;
- Alerta a portaria sobre o recebimento de encomendas, ou recebas na portaria;

- Receba as pessoas que não conhece na portaria, evitando irem a seu apartamento ou casa;
- Auxilie o Síndico e Zelador a despertar uma consciência de segurança em todos os moradores;
- Certifique-se sobre um plano de segurança de seu edifício, bem como o funcionamento dos equipamentos de segurança (portas de entrada, portões de garagem, intercomunicador, interfones, alarmes e câmeras de vídeo, olho mágico de 180° graus, extintores, mangueiras de incêndio, etc...);
- Recomenda-se cuidado especial aos moradores dos 1º e 2º andares nas áreas de serviço dos apartamentos.

## 6.12 Transportes Coletivos

- Evite ficar sozinho em pontos de ônibus isolados, especialmente à noite;
- Em ônibus de poucos passageiros, sente próximo ao motorista;
- Separe antes o valor da passagem para não mostrar dinheiro a estranhos na hora de pagar;
- Dentro de coletivos, coloque a carteira, a bolsa, pacotes ou sacolas na frente do seu corpo;
- Evite dormir nos coletivos.

## 7 - SEGURANÇA NOS NEGÓCIOS

---

Toda informação tem um valor. Seja um documento, uma senha de acesso ou até mesmo uma conversa. Mesmo que não se obedeça regras ou critérios pré-estabelecidos, é necessário manter o sigilo desses dados, a fim de preservar pessoas ou bens. Por isso estamos dando, algumas dicas que, se adotadas, reduzirão os riscos de certas informações caírem em mãos erradas.

## 7.1 Senhas

- Nunca forneça a terceiros senhas ou combinações. Se essas informações estiverem escritas, mantenha-as em locais seguros;
- Quando tiver que digitar sua senha, certifique-se de que ela não possa ser vista por curiosos;
- Se você trabalhar com computador, implante uma senha de acesso. É lá que existem muitas informações que devem ser preservadas.

## 7.2 Documentos

- Ao sair de sua sala de trabalho, nunca deixe documentos em cima de mesas ou birô;
- Antes de jogar fora papéis que contenham informações pessoais ou profissionais, triture-os ou queime-os;
- Protocole os documentos que enviar ou receber, para que não se percam ou se extraiem.

## 7.3 Internet

- Guarde as suas senhas de acesso à internet em local seguros. Não as revele a terceiros e lembre-se de modificá-las periodicamente;
- Uma boa dica é formar uma frase e utilizar as iniciais como senha. Exemplo: " A 4ª edição do 2º livro é maravilhosa". A senha seria "a4ed2lem".  
Note que, mesmo sendo uma senha relativamente grande, a frase auxilia na memorização;
- Sempre desconfie de e-mails de pessoas desconhecidas. Nunca abra nem execute o anexo, pois ele pode conter um código malicioso que instala automaticamente um vírus em sua máquina;
- Nunca forneça informações pessoais por e-mail. Há vários casos de golpes virtuais;

- Ter um firewall também é indicado. Há diversos softwares para usuários domésticos que garantem um bom nível de segurança e são bastante fáceis de utilizar. Também mantenha o seu antivírus sempre atualizado.

## 7.4 Conversa

- Evite falar sobre assuntos de trabalho em locais públicos e movimentos;
- Ao telefone, não converse sobre assuntos importantes, particulares ou de serviço;
- Não permita que estranhos desmontem a parte traseira do seu celular. O acesso a essa área possibilita a coleta de um número que facilita a clonagem.

## 8 - OS 10 MANDAMENTOS DO VIGILANTE

---

- Olhe tudo ao seu redor;
- Tente detectar uma situação suspeita;
- Atenção a veículos parados com motor ligado, com vidros escuros, ou carros sem ninguém dentro, com os vidros abertos, como se estivessem estragados;
- Cuidado com motos que se aproximam;
- Nas estradas, alerta máximo para caminhões;
- Na cidade, analise pessoas usando camisetas compridas ou casacões, portando sacolas ou pacotes, lendo jornais ou revistas, usando óculos escuros;
- Preste atenção em pessoas que estejam andando devagar demais ou paradas como quem não quer nada;
- Vigie as que estejam olhando vitrines ou falando ao celular;
- Não se aproxime de acidentes de trânsito;
- Observe o comportamento de quem o espera.

## 9 - EM CASO DE OCORRÊNCIA

---

- Comunique imediatamente a polícia;
- Faça o Boletim de Ocorrência (B.O);
- Cuidado com o Repique;
- Não vire freguês do criminoso, mostre que não será um alvo fácil novamente.

(é muito comum ocorrer o repique nos casos de seqüestros pagos rapidamente – não devolvem o refém e exigem novo resgate).

**Elevando o padrão de segurança do estabelecimento, o proprietário estará investindo na proteção física de seus funcionários, clientes e de si próprio.**

Todos os aspectos indicados nessa cartilha são extremamente preventivos.