



# POLÍCIA COMUNITÁRIA

Policiamento Ostensivo Volante - POVO



POR UM COMÉRCIO MAIS SEGURO

Prezado Comerciante

A Polícia Militar do Paraná procedeu uma grande pesquisa sobre a criminalidade nos estabelecimentos comerciais de Curitiba, para saber quais eram os problemas da estrutura física destes locais que facilitavam a ação dos delinquentes. Foram estudados os 101 estabelecimentos comerciais com maior incidência de furtos e roubos e verificou-se que estes possuíam características semelhantes que influíam decisivamente no nível de segurança destes locais.

O resultado deste trabalho é apresentado aqui como orientação para a adequação do espaço comercial paranaense com vistas a melhores níveis de segurança destes locais.

Cabe ressaltar que não apenas mudanças estruturais são importantes, mas principalmente uma mudança de comportamento, criando-se uma cultura de prevenção, que seja baseada em medidas simples e sem custo na maioria dos casos, mas que promovam níveis muito melhores de segurança e paz, neste setor fundamental para a sociedade que é o comércio, pois vale sempre lembrar:

Quem não previne o crime colabora com ele !

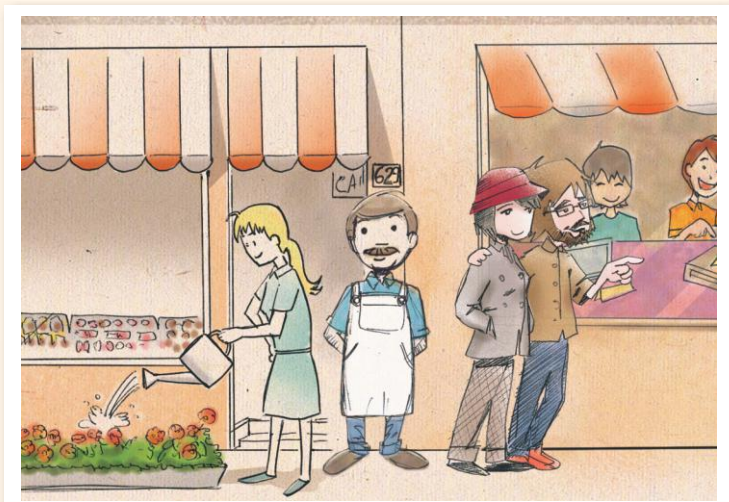


Fig.1

## 1. Sugestões para melhorar a segurança do comércio

Uma forma muito eficiente de se evitar delito é através de alterações na arquitetura ambiental para tornar os espaços humanos mais seguros e baseia-se em três estratégias básicas:

### a. Vigilância natural:

Quanto maior a visibilidade do local, maior segurança. Locais com visibilidade obstruída por acúmulo de mercadoria ou de propaganda, falta de iluminação, entre outros, facilita a ação do delinquente (Fig.2).

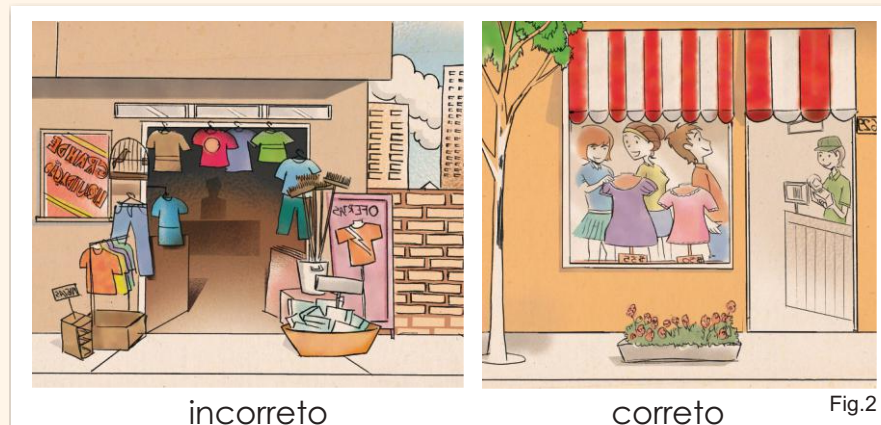


Fig.2

### b. Reforço territorial

O comerciante deve considerar o espaço ao entorno de seu estabelecimento comercial como seu território, colaborando na sua manutenção e cobrando as medidas cabíveis dos órgãos responsáveis (substituição de lâmpadas queimadas, pavimentação, recolhimento de lixo, etc). Delinquentes preferem lugares com aspecto de abandono para atuar (Fig. 3).

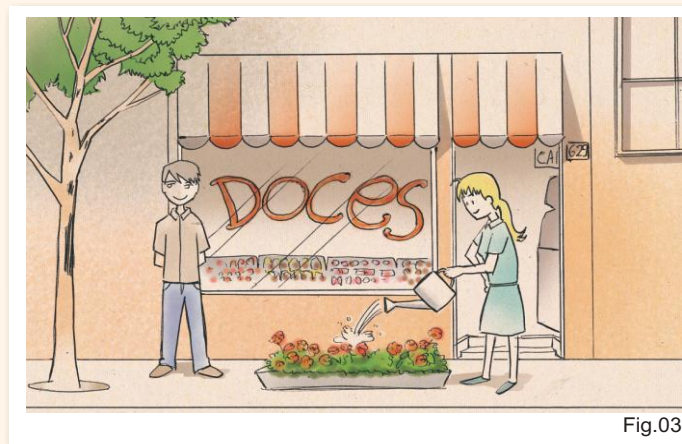


Fig.03

### c. Controle de acesso

Controlar corretamente a entrada e saída de clientes é uma das formas mais eficientes de promover a segurança do estabelecimento (Fig4).



Fig.04



## 2. Localização da edificação no terreno

Uma boa forma de melhorar a visibilidade é a edificação se situar no limite mais avançado do terreno, em relação à rua que passa em frente. Isto melhora o campo visual e a vigilância natural. Do ponto de vista comercial isto também é favorável, facilitando a exibição da mercadoria dentro da loja, se esta possuir janelas, sem precisar colocá-la para fora.

Estacionamentos, ainda que pequenos, devem, se possível, ser localizados ao lado da edificação ou atrás dela. Posicionados à frente desta obrigam o seu recuo para o fundo do terreno, o que pode reduzir a visibilidade do local, principalmente se houver paredes altas nos imóveis vizinhos (Fig.5).

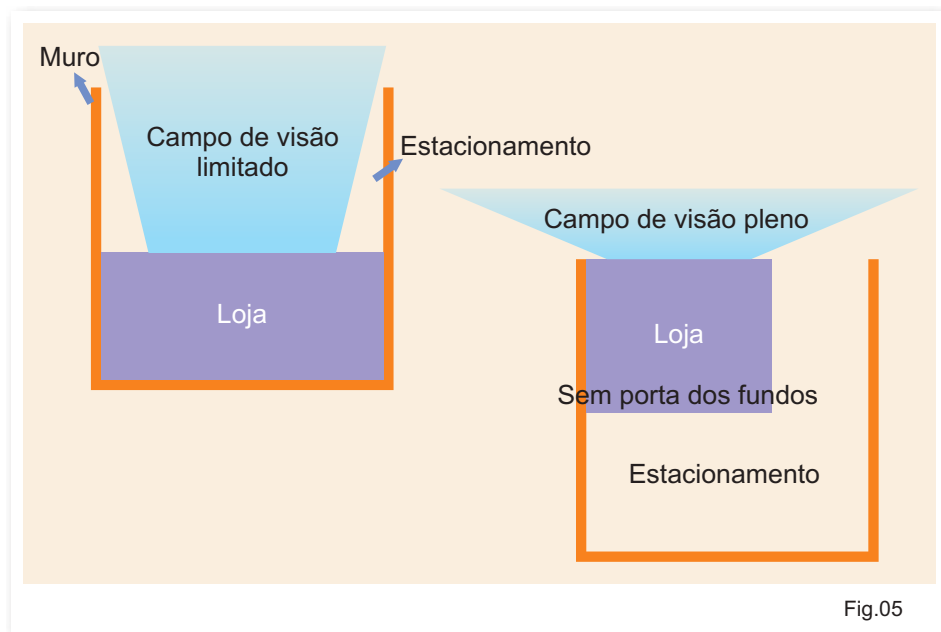


Fig.05

## 3. A edificação em si

a) Além da porta, sempre que possível, devem haver janelas amplas permitindo a visibilidade da rua para o interior da loja e vice-versa (Fig 06),

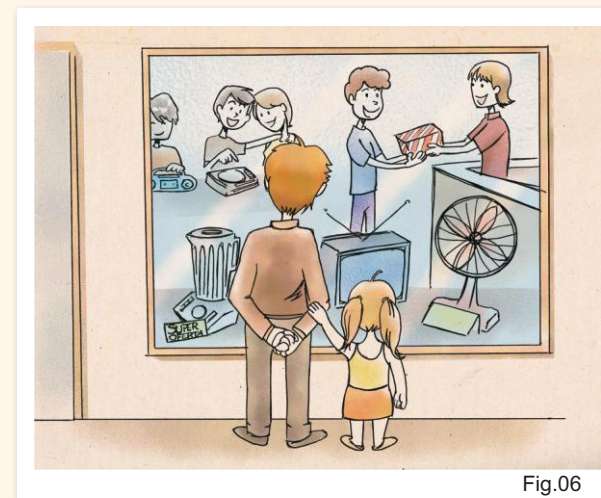


Fig.06

b) Se houver interesse em toldos defronte à loja, estes devem ser, quando possível, posicionados acima da linha de visão da porta, não reduzindo o campo visual (Fig 07);

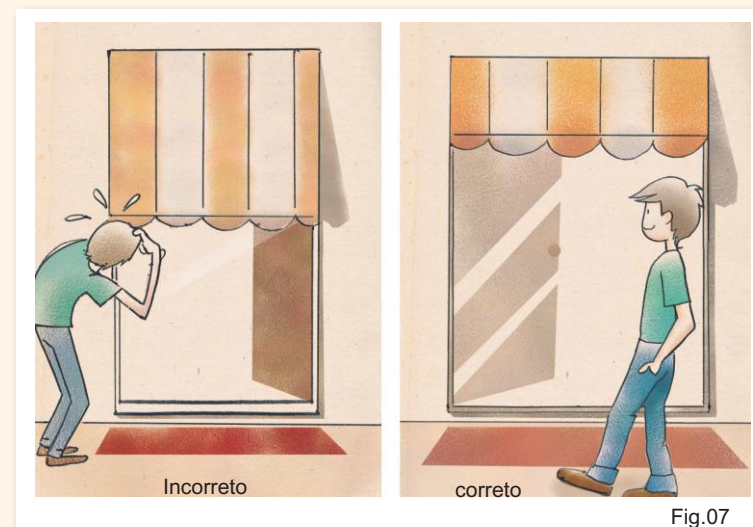


Fig.07

c) Se a edificação for de esquina, a importância de haver janelas laterais é maior, posto que se formarão pontos cegos naturais nas duas laterais do prédio, se não houverem tais janelas laterais (Fig 08);



Fig.08

d) Se a edificação da loja for geminada ("pegada") com outra edificação ou loja, é importante manter a atenção sobre a segurança dela, principalmente se estiver desocupada. Muitos delitos acontecem através de invasões em um local desocupado, para através dele penetrarem em uma loja ativa, por escavações através da parede (Fig. 09);



Fig.09

#### 4. A estrutura de um estabelecimento comercial com problemas de segurança (Fig. 10)

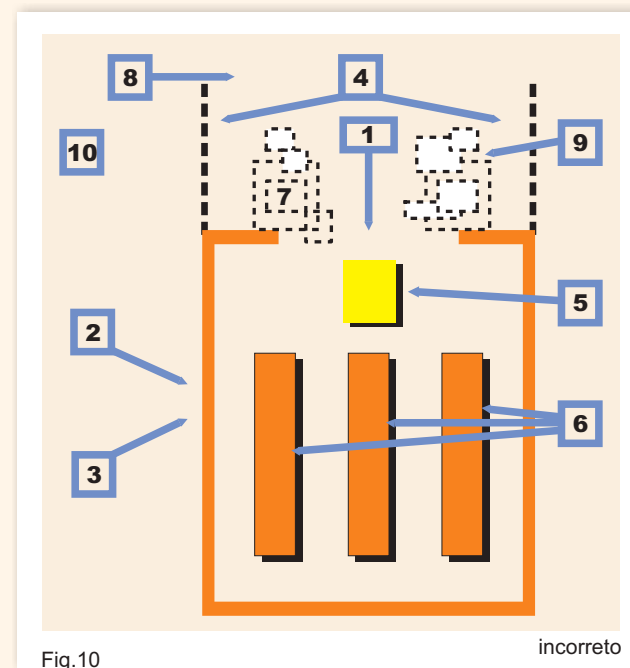


Fig.10

incorreto

- 1) Única abertura é uma porta frontal;
- 2) Paredes laterais totalmente fechadas;
- 3) Quando existem janelas são estreitas, altas e servem apenas para entrada de luz natural;
- 4) Normalmente a edificação é recuada para o fundo do terreno, ou possui muros laterais que avançam limitando o campo de visão;
- 5) O caixa fica junto à porta, de costas para a entrada;
- 6) Gôndolas ou prateleiras altas (acima da cabeça), limitam a visão transversal (facilitando furtos dentro da loja);
- 7) Acúmulo de mercadorias, cartazes de propaganda e carrinhos de supermercado que reduzem a visão;
- 8) Mureta simples ou com grade, fechando a frente do estabelecimento;
- 9) Toldo baixo cobrindo toda a entrada, limitando ainda mais a visão;
- 10) Isolamento por terrenos baldios distribuídos à volta do imóvel (Fig. 10).

## 5. A estrutura de um estabelecimento comercial segundo a Arquitetura Contra o Crime:

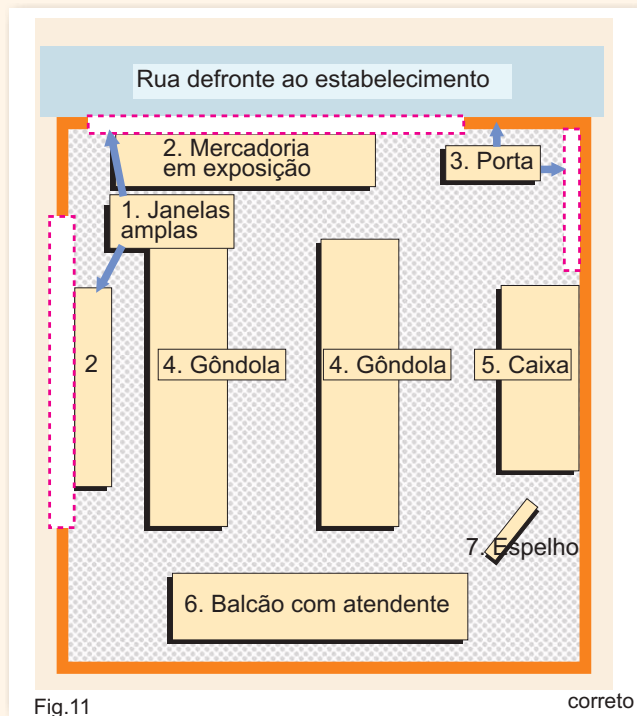


Fig.11

correto

### 1) Janelas amplas (Fig.11)

a) Janelas são grandes aliadas da segurança, pois melhoram a visibilidade, aumentam a vigilância natural e também ajudam a mostrar os produtos vendidos no estabelecimento.

Quanto às janelas é importante destacar alguns detalhes, conforme a Figura 12:

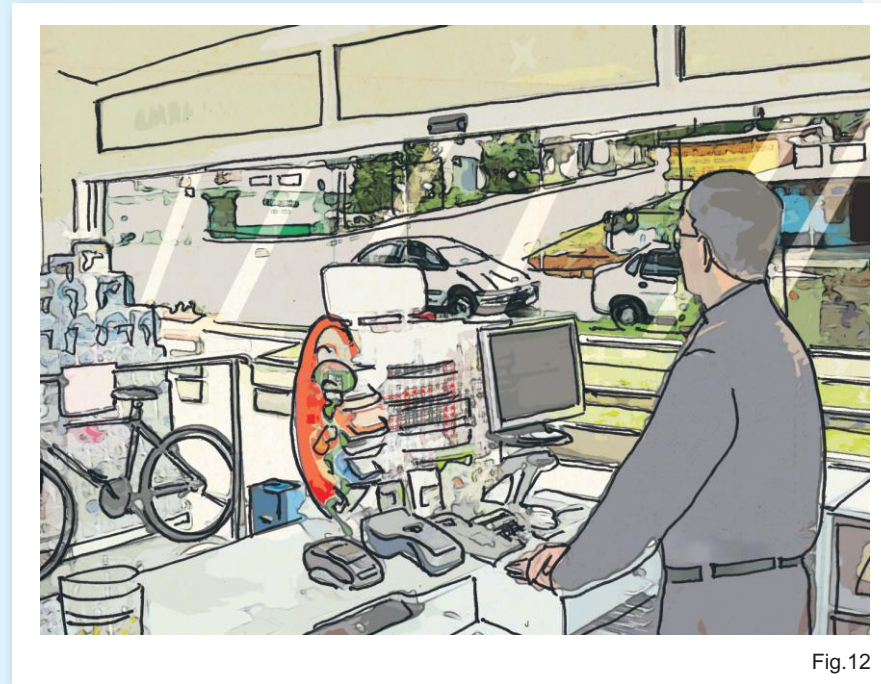


Fig.12

Janelas panorâmicas são o ideal para a boa visibilidade, não devendo estar encobertas por acúmulo de mercadorias ou propagandas;

Se optar por elas, o mesmo nível de segurança de que dispõem as portas quando a loja está fechada, devem estar instaladas nelas (ex: grades nas portas, grades nas janelas);



b) Pilhas de mercadorias e balcões de exposição quando postas em frente das janelas pelo lado de dentro, não devem estar colocadas acima de 1 metro de altura, para não obstruir a visibilidade (Fig 13);

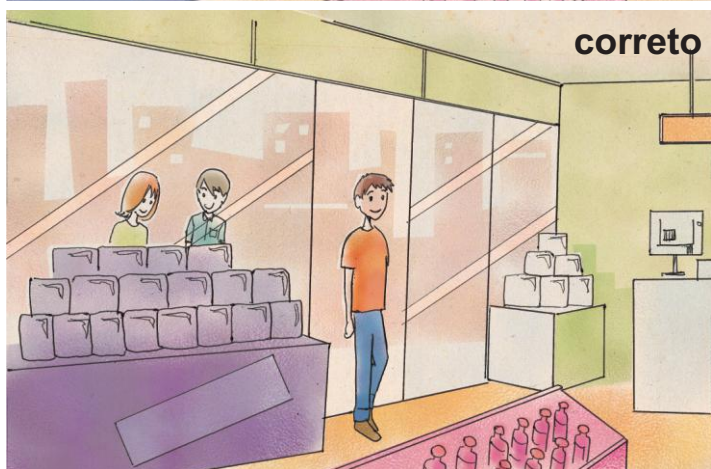
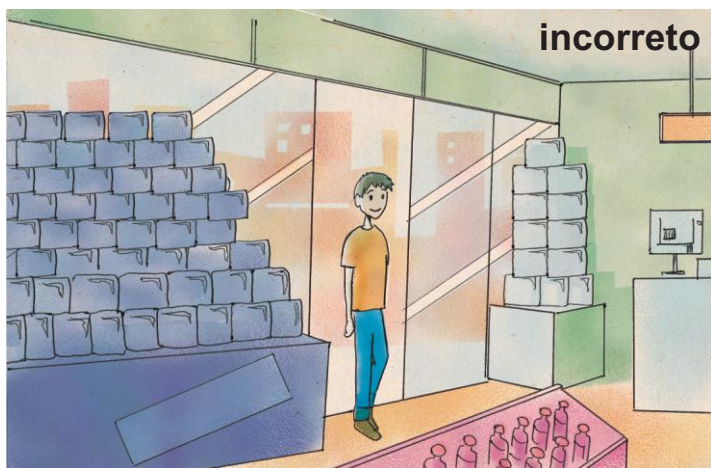
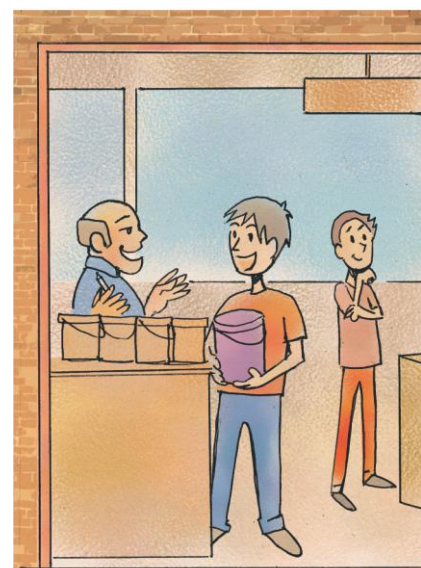


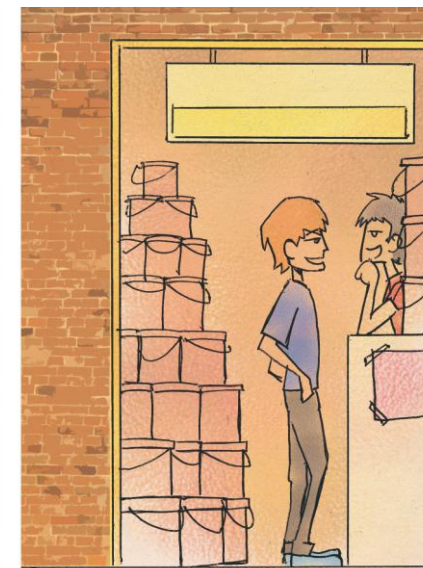
Fig.13

2) Mercadorias em exposição ou posição de estoque (Fig.11), quando ficar às vistas da clientela, devem:

- a) Evitar limitar a visibilidade dentro e fora da loja, tanto quanto possível;
- b) Se for inevitável que ela fique exposta, para fora da porta da loja, (como em aviários, por exemplo) não devem estar em pilhas altas, para não obstruir a visibilidade de dentro para fora e de fora para dentro da loja (Fig. 14);
- c) Neste caso também é importante que se tenha controle visual dele de dentro da loja, para se evitar furtos;
- d) Pode-se utilizar o estoque, para através de pilhas estrategicamente colocadas, controlar o acesso, bem como canalizá-lo para direções de interesse da segurança.



correto



incorreto

Fig.14

### 3) Portas (Fig. 11)

O tipo, tamanho e posicionamento das portas é de fundamental importância para a segurança, assim sugere-se o seguinte:

a) Embora seja de interesse comercial um fácil acesso do cliente ao interior da empresa, portas que o limitam, tem também suas vantagens:

- Se forem de vidro e limitarem parcialmente o acesso, permitem uma boa visibilidade e dão ao delinquente uma sensação de aumento de risco na fuga, o que pode dissuadí-lo antes de praticar o delito;
- Embora não seja viável, em estabelecimentos de alto fluxo de pessoas, portas que permanecem encostadas precisando serem abertas e fechadas por quem entra, aumentam a insegurança do delinquente;
- Dispositivos sonoros que fazem barulho ou sons musicais cada vez que alguém entra na loja são boas fontes de ajuda, pois limitam a chance de uma entrada furtiva por parte dos delinquentes (Fig 15).



Fig.15

b) O posicionamento da porta pode ser estabelecido em consonância com a posição do caixa, conforme a figura 11, permitindo que quem ali atende controle visualmente quem entra e sai. Isto causa também um efeito intimidativo no delinquente, quando pretender ações furtivas, por saber que não poderá sair sem ser visto.

### 4) Prateleiras ou gôndolas (Fig. 11)

a) Prateleiras ou gôndolas, que não ficam encostadas na parede, sempre que possível, devem ter a altura máxima em torno de 1,20m. Visualizar a parte superior do tórax e os movimentos das mãos de uma pessoa de estatura média, que ali esteja, é importante, permitindo ainda a ampla visibilidade do interior da loja, em sentido transversal, reduzindo furtos (Fig 16);



incorreto



correto

Fig.16



b) Se isto não for possível, é interessante que se possa ver através das prateleiras (Fig 17);



c) Se a parede onde estiver encostada a prateleira for de vidro, que permita a visibilidade para fora da loja, recomenda-se que a prateleira tenha a mesma altura referida acima (1,20m);

d) No caso de prateleiras altas serem inevitáveis, estas devem ser posicionadas de modo que não criem pontos cegos ou cantos fora da visão do caixa ou de outros funcionários que trabalhem em posições fixas, isto pode ser melhorado com a colocação de espelhos;

e) Não devem estar posicionadas junto à porta de forma que possam ser alcançadas por alguém que esteja fora da loja (Fig 18).



## 5) O caixa (Fig. 11)

a) Quando for único é interessante que seja situado no fundo da loja ( se for possível avistá-lo da porta de entrada), ou numa das laterais, na parte média, sempre de costas para a parede;

b) Se o caixa ficar na entrada, é interessante que esteja numa das laterais, de costas para a parede e não tão próximo à entrada, não sendo possível abordá-lo sem que se esteja dentro da loja ou que seja protegido por uma porta de vidro (Fig 19);





- c) Sempre que possível, deve ser provido de cofre boca-de-lobo;
- d) O caixa deve ter visibilidade de toda a loja e, se possível, também da rua, pois poderá fazer um trabalho de vigilância enquanto outros funcionários trabalham;
- e) Devem ser evitados caixas onde a pessoa que ali trabalha fique cercada, limitando sua visibilidade até acima da cabeça com cartazes de propagandas ou mercadorias (cigarros, doces, etc.);
- f) Se não houver condições de se instalar um cofre na empresa é importante que haja um segundo lugar para acondicionar quantidades maiores de dinheiro arrecadado nas vendas, deixando-se apenas quantidades menores à disposição do caixa;
- g) Em cima do balcão, no bolso ou em caixas de sapato, decididamente, não são lugares seguros para se guardar o dinheiro da empresa (Fig 20);

- h) Caixas que são cercados de paredes de vidro podem ser usados, desde que estas estejam desobstruídas (Fig 21);

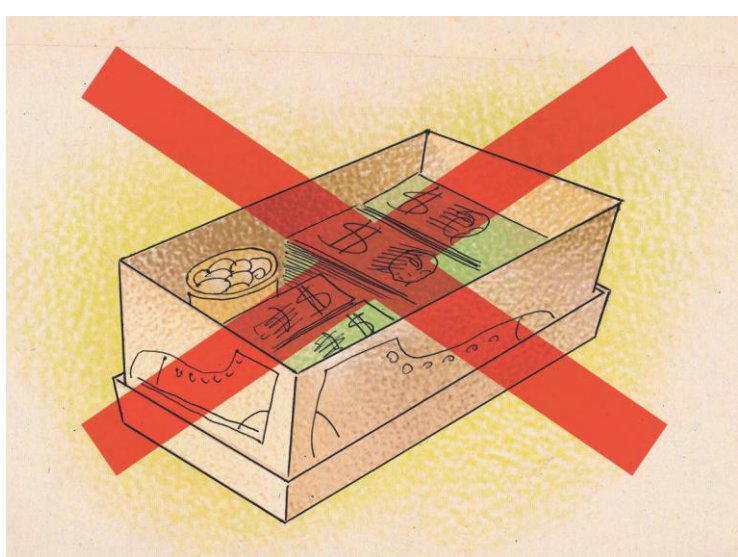
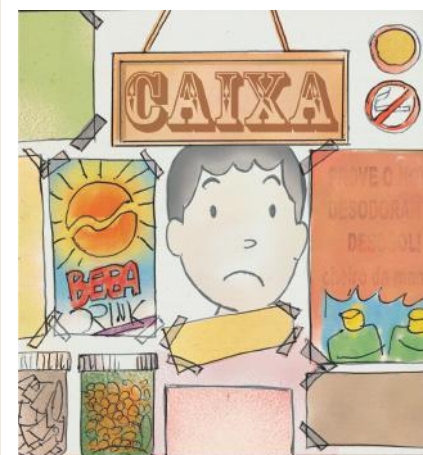
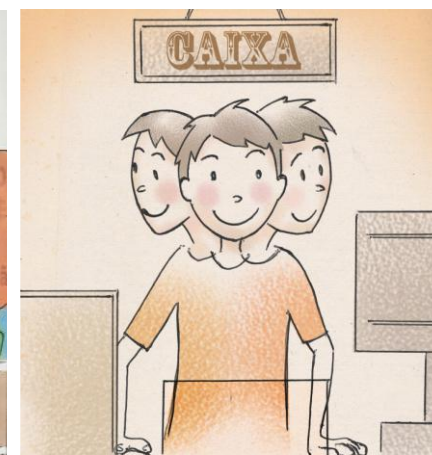


Fig.20



incorreto



correto

Fig.21



Fig.22

- i) Gavetas com dinheiro ou caixas registradoras, sempre que possível, devem ser colocadas de forma que não possam ser alcançadas por alguém que esteja do lado de fora do balcão (Fig. 22).

## 6) Balcões de atendimento (Fig. 11)

Distribuídos de forma estratégica, poderão reforçar a vigilância no interior do estabelecimento, principalmente eliminando pontos cegos ou locais distantes da vista do caixa ou da observação de vigilantes. Mesmo que quem permaneça naquele local não tenha aparentemente força física para impedir um delito, o que é mais importante são seus olhos para observar.

Obviamente, o proprietário ou a gerência, devem fazer um trabalho de conscientização dos funcionários que ali permanecem, mostrando que a observação é fundamental para maior segurança do estabelecimento.

## 7) Espelhos (Fig. 11)

Espelhos podem ser colocados em locais estratégicos, refletindo a imagem do que ocorre em pontos cegos que porventura houver dentro da loja.

## 6. Dispositivos de segurança

Todo o investimento em sistemas de segurança, principalmente quando envolvem novas tecnologias são interessantes, desde que se observem alguns critérios:

- O sistema de contenção (grades, portas antidelito e outras) deve fornecer o mesmo nível de proteção em todos acessos da edificação (portas e janelas), posto que um sistema que possua uma porta forte à frente, mas uma janela fraca nos fundos, vale esta janela e não àquela porta;
- Se há um pavimento superior ou inferior à loja, que não faz parte dela, mas através do qual se pode acessá-la, este deve ter também o mesmo nível de segurança da loja, sob pena de se tornar uma vulnerabilidade;
- A manutenção dos sistemas de segurança instalados, sejam estáticos (grades, trancas) ou dinâmicos (vigilantes, cães) é tão importante quanto a sua aquisição, instalação ou contratação. A maioria dos sistemas de segurança verificados nas pesquisas de vitimização apresentava falhas de manutenção, o que possibilitou muitos dos delitos estudados.

### a) Quanto a câmeras (Fig.23):

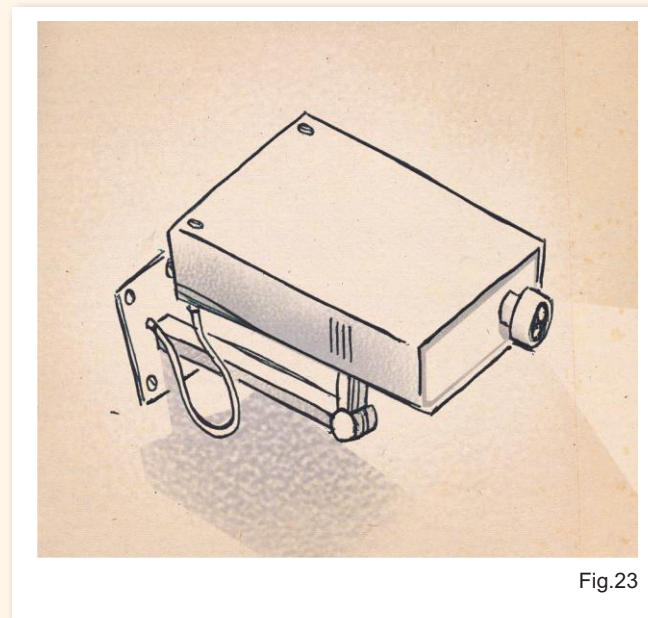


Fig.23

- Evitar que todas as câmeras colocadas sejam facilmente avistadas por quem está na loja, para o caso de uma tentativa de eliminação delas pelo delinquente. Isto serve inclusive para quando houver suspeita de furtos por funcionários, os quais não devem saber de todas as câmeras instaladas;
- O acesso para o sistema de gravação deve ser dificultado e este sempre que possível oculto. Muitos delinquentes levam consigo a fita ou mídia com a gravação do delito;
- A central de controle, quando se consistir de apenas um aparelho de TV com a imagem produzida pelas câmeras, deve ficar à vista da pessoa que a controla, mas preferencialmente não dos demais frequentadores da loja. Alguém que esteja estudando o ambiente para delitos pode procurar verificar, através deste dispositivo, quais pontos são ou não cobertos pelas câmeras e tentar usar esta informação contra o interesse do estabelecimento.



## b) Alarmes:

O principal problema dos alarmes é o seu acionamento repetitivo acidental. Isto gera um descrédito dele com o passar do tempo (Fig.24);

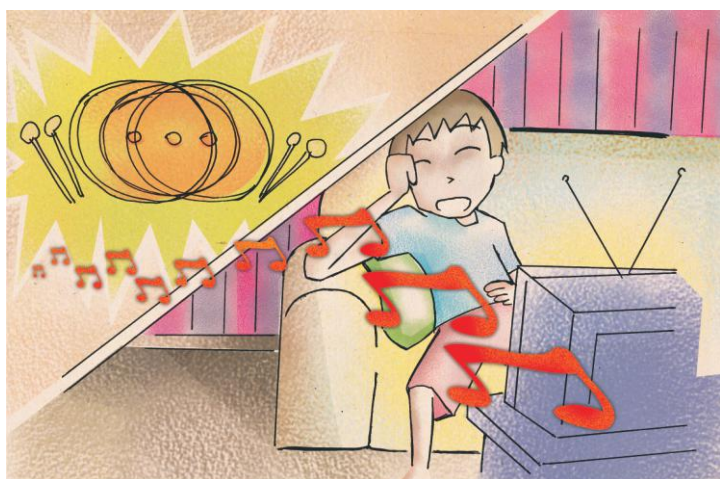


Fig.24

- A constante verificação do seu funcionamento é muito importante. Mal conservado, costuma gerar um número maior de acionamentos acidentais (por pane no sistema) ou o seu não funcionamento quando é realmente necessário;
- Se o estabelecimento possui alarme e não tem presença de vigilantes enquanto está fechado, é importante que algum vizinho próximo esteja alertado para sempre comunicar acionamentos nestes horários. Muitos delinquentes, após acionarem o alarme numa tentativa de invasão, permanecem nas proximidades vendo qual é o nível de resposta, para tentativas futuras. Se nada acontece, poderão retornar;

- Instalação de chaves de pânico, espécie de alarme silencioso que não é ouvido dentro do banco, acionado diretamente por funcionários das agências, que disparam alarmes nas empresas de segurança privada que atendem o banco, as quais costumam acionar a Polícia.

## 7. Armas (Fig. 25)



Fig.25

Jamais as tenha no estabelecimento. Armas aumentam o perigo, por induzirem a reações os seus proprietários, o que na maioria dos casos resulta em ferimentos ou morte destes.

## Conclusão (Fig. 26)

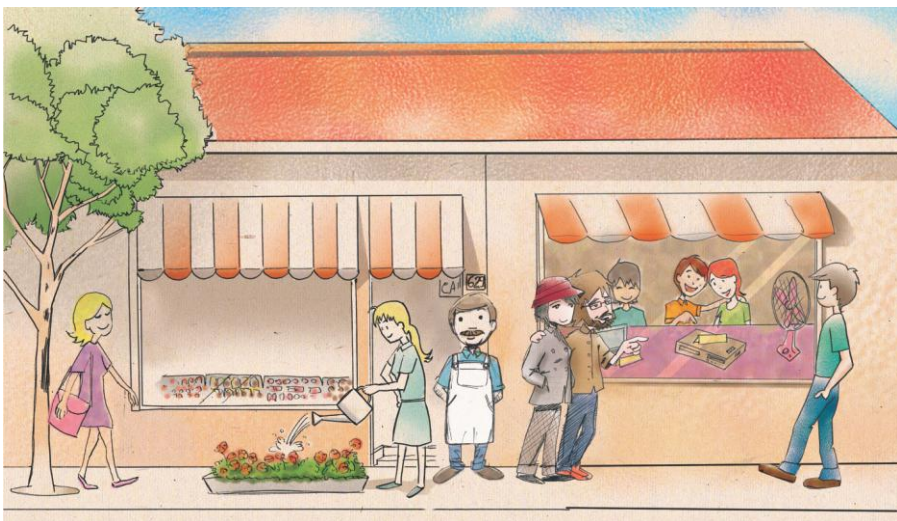


Fig.26

As medidas que aqui apresentamos não eliminam totalmente o risco do estabelecimento comercial ser vítima da ação de delinquentes, mas reduzem bastante a probabilidade de que isto aconteça.

No entanto, é importante lembrar que elas não devem ser únicas, mas devem compor uma cultura de prevenção, não se limitando ao que sugerimos neste trabalho.

A partir do momento em que toda a comunidade participa na solução dos problemas de segurança, as ações da polícia passam a ser complementares e não exclusivas para se ter a paz e a tranquilidade que todos queremos.



SECRETARIA DE ESTADO  
DA SEGURANÇA PÚBLICA



PATROCÍNIO:



APOIO:



**NÚMEROS DE SEGURANÇA:**

**190 POLÍCIA MILITAR**  
**181 DISQUE DENÚNCIA**