



Psssssiuuu!
passa a grana e
cala a boca,

Texto: Liana John
 Ilustração: Negreiros

Sempre acontece quando você menos espera e é mais rápido do que sua capacidade de reação. Afinal, os melhores amigos dos assaltantes sempre foram a surpresa e o saque ligeiro, como nos filmes do velho oeste.

Quando a arma aparece, a 10 centímetros da operadora de caixa ou do gerente, não há quem não sinta as pernas bambas e a mente paralisada. Os clientes emudecem. O vigia vacila: mesmo o mais fiel e atento dos funcionários só percebe o assalto quando os ladrões têm algumas vidas em mira. E aí não há mais nada a fazer: o dinheiro vai, nota por nota, para o bolso do dono da situação.

E não adianta querer reagir depois. A polícia nunca está por perto; o assaltante sempre evapora no ar e o miserável do SuperHomem nunca aparece quando você precisa da justiça dele. Por isso, o melhor mesmo é reagir antes do assalto, quer dizer, prevenir. Mas prevenir com cuidado, porque suas medidas de segurança podem lhe custar mais (em suaves "prestações" mensais) do que todos os assaltos prováveis levariam do caixa.

Lição número 1: Coletas e Cofres

A providência mais elementar contra assaltos, ao alcance de qualquer supermercadista, é a "sangria" de caixa. Como o check-out é o ponto mais visado pelos assaltantes, por possibilitar uma "operação" rápida e quase despercebida, é bom ter sempre pouco dinheiro em caixa.

ISTO É

O check-out e o gerente são os principais alvos de sua loja. Defenda-os.

Assim, a "sangria" deve ser freqüente e feita por apenas um funcionário. Em média, as lojas realizam esta operação de 15 em 15 minutos, aumentando ou diminuindo a freqüência conforme o movimento da loja. Para os supermercados pequenos e médios, o ideal é que o próprio gerente realize a "sangria". Nos supermercados grandes, já é necessário ter funcionários contratados especificamente para esta função.

O segundo passo, que complementa a operação coleta, é ter um cofre em cada loja. Não se esqueça que os ladrões não estão ali para perder e talvez se arrisquem conhecer o escritório. O que pode até ser vantagem para você, pois o assalto se prolonga, alguém de fora pode perceber e dar o alarma. Mas pode ser pior, já que o cofre contém a fêria de todo o dia, ou talvez até de mais de um dia. Tudo vai se resumir, então, à segurança do seu cofre.

Entre todos os modelos, os mais inseguros são os cofres sob total responsabilidade do pessoal de loja. Ou seja, aqueles cujo segredo e a chave estão em poder do gerente ou fiscal de caixa. Não que seus funcionários sejam desonestos a ponto de facilitar o roubo do dinheiro ali depositado, mas é que com uma arma na cabeça nem mesmo o mais tranqüilo dos homens raciocina como um empregado. Invariavelmente, seu funcionário vai optar por entregar o dinheiro e não há como censurá-lo.

Previendo isso, você pode optar por um modelo de cofre que depende de

duas chaves para ser aberto. Ele possui uma abertura na parte superior, através da qual o dinheiro vai sendo depositado após cada coleta. Não é possível retirar o dinheiro do cofre sem usar as duas chaves e aí é que está a segurança: uma das chaves fica com o gerente ou fiscal de caixa e a outra com um funcionário do banco com que o supermercado trabalha.

Diariamente, um carro forte do banco recolhe o dinheiro de todas as lojas, emitindo, no ato, um recibo de depósito. Depois disso, se houver algum roubo ou extravio, a indenização já fica por conta do banco. É claro que tal serviço é devidamente cobrado, mas é sempre melhor que correr o risco diário de levar este dinheiro até o banco.

Quando o cofre também é roubado

Para as empresas que não podem ou não querem pagar este serviço bancário sempre há outras soluções, e algumas recomendações. Ainda sobre cofres, as recomendações são de Antoninho Sé, vice presidente do Sé Supermercados (SP). Segundo ele, a maior parte dos 12 assaltos que sua empresa sofreu nestes últimos 2 anos "ocorreram entre a meia-noite e quatro da manhã, quando as lojas estão completamente vazias".

O arrombamento de cofres, portanto, foi a ação mais freqüente. "Aqueles cofres que têm a porta um pouquinho recuada das paredes eram abertos pelos la-

drões com o macaco de trocar pneu de carro", conta Antoninho. Por isso, "compramos cofres lisos, mas não adiantou porque eles levaram o cofre. Finalmente prendemos o cofre (liso) no chão e fizemos uma casinha de concreto para ele".

Além disso, em duas lojas do Sé Supermercados existe uma caixa forte para guardar o dinheiro. No interior da loja há uma porta comum, mas ao seu lado fica sempre um policial à paisana. Passando esta porta, encontra-se uma outra, que é blindada. Esta segunda porta fica sempre fechada e tem uma fenda por onde o encarregado joga a bolsa com o dinheiro. Dentro desta caixa forte está o cofre e mais duas ou três pessoas, que não saem dali. Sem dúvida, este é um esquema sofisticado para conter a ação dos assaltantes, mas é um dos casos em que vale a pena fazer as contas custos \times probabilidade de assaltos. Às vezes, os assaltos saem mais baratos.

Lição número 2: Vigias e alarmes

Como a empresa de Antoninho Sé, a maioria dos supermercados fora das cidades do Rio e São Paulo não enfrentam os assaltantes cara a cara, porém sofrem freqüentes "limpezas" noturnas. Alguns, como o pessoal da rede Paes Mendonça (BA), não sabem nem o que é suar diante de um revólver, mas já são mestres em vigias noturnos e roubos à canivete.

Na especialidade, quem dá as aulas de

UM ASSALTO!!



*Quando o 38 surgir na sua frente,
respire fundo e converse. Quem sabe seus pés
até se desgrudem do chão.*

prevenção é João Amazonas, Chefe da Divisão de Segurança do Paes Mendonça. Diz ele que o maior número de roubos na empresa foram executados por ex-vigilantes de firmas particulares de segurança. "Após trabalhar algum tempo num loja", conta Amazonas, "o vigia já conhece detalhadamente suas entradas, saídas, horários e número de funcionários; daí, quando saem da firma arrombam as portas e levam o que puderem".

Por esta e outras razões, a rede Paes Mendonça vem eliminando gradativamente a contratação de segurança por terceiros e montando uma vasta equipe própria, treinada e coordenada pelo próprio Amazonas. Ele afirma que este sistema é mais eficiente, porque os vigias contratados passam por um rígido processo de seleção e têm sua procedência identificada.

Esta solução também foi adotada pelo Sé Supermercados, que ainda instalou alarmes em todas as portas externas que dão acesso à loja. Existe, entretanto, uma desvantagem na equipe própria de guardas-noturnos: se ocorre um roubo, o supermercado assume o prejuízo, podendo, no máximo, despedir os vigias daquela noite. Coisa que não acontece quando há uma empresa de segurança responsável pelo patrimônio, pois ela indeniza roubos de qualquer natureza.

O gerente tem a chave da loja: Proteja-o!

Independente do tipo de vigia que lhe for mais vantajoso, particulares ou ter-

ceiros, sempre é bom montar um esquema especial para a chegada e a saída do seu gerente de loja. Os assaltantes podem estar de olho. No começo ou no fim do expediente, e obrigar o gerente a entregar o dinheiro justamente quando tem menos funcionários e clientes por perto.

Pode até acontecer dos ladrões seguirem o gerente, obrigando-o a voltar a abrir a loja para o assalto. Mais ou menos o que ocorreu no Sé, onde agora os guardas-noturnos acompanham o gerente até o carro com atenção redobrada.

O que não é possível evitar são os casos como o de Rita Coelho, gerente de uma das lojas do Supermercado Gigante (SP). Conta ela que estava chegando em casa com o marido quando um homem lhe apontou o revólver, outros dois cercaram o marido e mais dois vigiavam a rua. Eles queriam o dinheiro do supermercado e custou um pouco convencê-los de que eles não levavam este dinheiro consigo.

Mas Rita Coelho é um exemplo à parte, pois os ladrões a conhecem bem. Nos seus 10 anos de empresa, já passou por 40 assaltos e 4 arrombamentos. Quando vê um revólver ela já sabe como proceder e não perde a calma para falar com os assaltantes. Rita conta casos em que os assaltantes não encontraram muito dinheiro em caixa de manhã e voltaram à tarde. "Teve um que veio três vezes, sempre armado", diz. "Na última ele veio direto até mim, levantou a jaqueta e mostrou a arma, dizendo: você já sabe o que é. Então propus a ele que não tirasse

a arma para que os clientes não ficassem assustados. Recolhi o dinheiro dos caixas e do cofre e entreguei. Mas ele não ficou satisfeito; fez menção de tirar a arma e assaltar um cliente próximo à caixa. Ai eu dei um tapa na mão dele e disse que o dinheiro que ele tinha já estava muito bom. Ele ficou quietinho e foi embora".

O pior dos assaltos que esta corajosa gerente sofreu aconteceu em setembro de 76. Nesta data, Rita estava descansando em sua hora de almoço quando ouviu um tiro. Correu para a loja e encontrou Benedito (seu marido e subgerente da mesma loja do Gigante) com um tiro na perna. O assaltante, depois de esvaziar o cofre, dirigiu-se a um cliente para esvaziar-lhe os bolsos. Acontece que o cliente era um policial à paisana, mas estava armado. Na abordagem, o ladrão tocou na arma do cliente, assustando-se e apertando o gatilho a esmo. O tiro foi parar na perna de Benedito.

Por isso e pela maratona de incidentes, Rita e Benedito resolveram desferar a sala da gerência e agora o cofre fica com eles, ao lado dos check-outs. "Destes forma o dinheiro fica sempre à mão, porque eu não gosto de andar com revólver na cabeça", completa Rita.

Lição número 3: a polícia

No fim das contas, há quem diga que o melhor meio de evitar tantos riscos seria aumentar o policiamento ostensivo nas ruas. Mas, pensando bem, haja polícia para vigiar todas as ruas, todas as lo-



jas, em todas as horas do dia e da noite.

Sem dizer que um supermercado pode ser assaltado antes mesmo que os policiais se dêem conta do ladrão. E foi realmente o que aconteceu na loja um do Gigante, deixando a Rita Coelho mais esta história para contar:

“Em quatro anos de vida, a loja já registrava 32 assaltos. Nesta época, o Coronel Erasmo Dias, então Secretário da Segurança Pública de São Paulo, veio visitar a loja, destacando um policiamento diário na porta do supermercado durante seu período de funcionamento. O dia de estréia dos policiais não foi dos melhores” diz. “Três assaltantes fizeram a fes-

ta nas suas barbas e saíram com Cr\$ 1.480,00; o que em 74 era bastante dinheiro”.

Outro caso em que a polícia só percebeu o roubo muito depois, aconteceu em Minas Gerais, numa loja Pag-Pouco. Quem lembra é José Barbosa, gerente comercial da empresa:

“Há dois anos, assaltantes penetraram numa loja “Kit” pelo basculante. A loja não tinha vigia. Para arrombar o cofre, os ladrões utilizaram o som alto de um rádio, que disfarçava o ruído das ferramentas. O som acabou incomodando os vizinhos e estes telefonaram para a polícia reclamando. Apesar de ser estranho

um supermercado tocar aquele som, em altas horas da noite, a polícia não atendeu ao chamado, permitindo que o roubo se consumasse”.

Com um pouco mais de sorte, outro assalto na mesma rede terminou bem para a polícia. Era uma quadrilha de pivetes, comenta Barbosa. “Eles entraram pelo telhado da loja, à noite, e se embriagaram com as bebidas do supermercado. Ao saírem não conseguiram levar toda a mercadoria selecionada, o que motivou discussão. Sem condições físicas de voltarem para recuperar o restante, os ladrões começaram a brigar na porta da loja, atraindo uma Rádio Patrulha.”

Equipamentos Rádio Frigor estão poupando a energia do Pão de Açúcar.

Nos supermercados, a qualidade de conservação dos produtos perecíveis é fundamental.

Para tanto, é preciso contar com um sistema de refrigeração eficiente, dotado de equipamentos que garantam permanentemente o seu bom funcionamento.

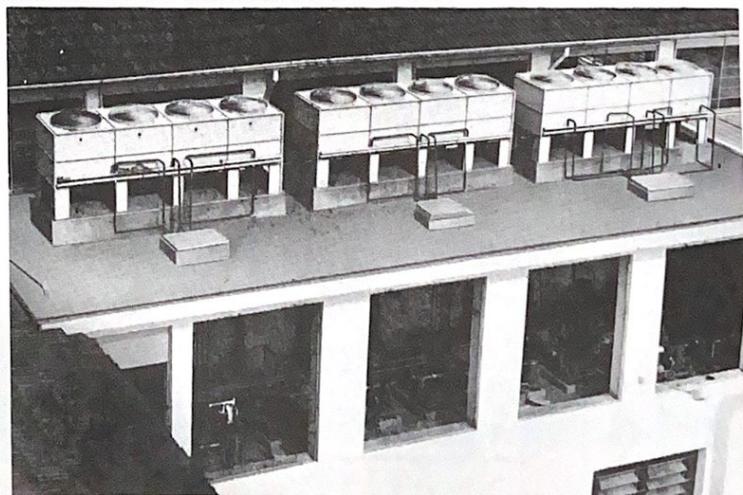
Mas não foi apenas isso, que fez com que a rede dos Supermercados Pão de Açúcar utilizasse em várias de suas lojas a técnica e os equipamentos frigoríficos Rádio Frigor.

Recentemente, por exemplo, o Pão de Açúcar instalou em Guaratinguetá/SP unidades condensadoras remotas semi-herméticas Rádio Frigor, com condensação à distância, obtendo grandes vantagens em relação aos sistemas convencionais:

- menor área ocupada na sala de máquinas;
- nível de ruído abaixo das normas exigidas pelos órgãos fiscalizadores;
- condensação a ar, eliminando o tratamento e consumo de água;
- necessidade mínima de manutenção;
- e principalmente:

• **economia de 12% no consumo de Kw x Kcal/h gerada**

Faça como o Pão de Açúcar. Aproveite as vantagens que o seu supermercado pode ter, conversando com os técnicos da Rádio Frigor. Gente para quem a refrigeração não tem segredos.



Sala de máquinas e condensadores remotos - Pão de Açúcar - Guaratinguetá/SP



05311 - Av. Mofarrej, 317 - Tel. 260-4322 (PABX) - Cx. Postal, 3298 - Telex (011) 22550 (RFRI BR) - **São Paulo/SP**
 Filiais: **Rio de Janeiro/RJ** - Tel: 270-4662 - Telex (021) 23886 (RFRI BR). **Curitiba/PR** - Tel: 222-7320 - Telex (041) 5759 (RFRI BR). **Porto Alegre/RS** - Tels: 24-6988 e 25-2760
 Telex (051) 1669 (RFRI BR). **Recife/PE** - Tel: 221-0828.

Quando separaram os pivetes, os policiais descobriram que se tratava de um roubo, o que lhes foi revelado pelos próprios assaltantes'

A segurança custa caro, mas compensa

Tudo isso só reforça a idéia de que a policia não tem condições de prever todos os assaltos da cidade e estar presente no local e hora em que eles acontecem. Portanto, o remédio tem mesmo é que ser caseiro, na base dos cofres e funcionários valentes.

Agora, somando salários de vigias e investimento em medidas de segurança, o tal remédio caseiro não custa nada barato. Uma grande rede, como Paes Mendonça, chega a gastar cerca de 4 milhões de cruzeiros por mês, entre salários de 400 vigias (para 27 lojas), serviço bancário de recolhimento na loja e manutenção de equipamentos eletrônicos, como alarmes, etc.

Para uma rede menor, como o Comprebem Nordeste (considerando seus gastos independentes do Grupo Pão de Açúcar) todo o Departamento de Segurança custa 1 milhão de cruzeiros por mês. O que não é um "desconto" representativo em relação ao Paes Mendonça, pois o Comprebem só emprega 90 vigias para 14 lojas.

Apesar dos custos, os supermercadistas são unânimes em afirmar que a segurança particular compensa. E é lógico, afinal, quem é que gosta de trabalhar debaixo de armas? Só o James Bond, e assim mesmo porque é de mentirinha... □



***A segurança particular é cara, mas é melhor.
O único problema é que, se falhar,
o prejuízo é todo seu.***