



## 10 Práticas Essenciais Para Fiscais de Loja que Todo Profissional de Prevenção de Perdas Precisa Dominar

A diferença entre uma abordagem bem-sucedida e um processo judicial está nas suas mãos. Descubra como atuar com segurança e profissionalismo.



# Postura Profissional: Sua Apresentação Fala Por Você

A aparência e comportamento de um fiscal de loja estabelecem autoridade e confiança, elementos fundamentais para prevenção eficaz.

## Apresentação Pessoal

Mantenha-se sempre uniformizado, limpo e com crachá visível. Sua aparência é o primeiro sinal de profissionalismo que o cliente percebe.

## Comportamento

Cultive um olhar atento e postura firme, sem parecer hostil. Seja educado, imparcial e discreto em todas as interações, representando a imagem da empresa.

## Conduta Ética

Nunca use celular durante o serviço ou aceite presentes de clientes, fornecedores ou colegas. Isso compromete sua credibilidade e pode criar conflitos de interesse.





Para você e a empresa. Domine os três requisitos fundamentais antes de qualquer ação.

1

### Certeza Absoluta

Só aborde após ter 100% de certeza de que houve tentativa de furto. Confirme que o produto é da loja, não foi registrado no caixa e que você visualizou claramente a ação.

2

### Local Adequado

Realize a abordagem sempre em área visível, clara e movimentada. Nunca conduza clientes para locais isolados, isso pode gerar acusações de constrangimento ilegal.

3

### Comunicação Respeitosa

Use tom de voz calmo: "Senhor(a), percebemos que pode ter ocorrido um esquecimento no registro de uma mercadoria. Poderia nos acompanhar?" Nunca insinue diretamente que o cliente é ladrão.

# O Perigo do Preconceito nas Abordagens

Abordagens baseadas em estereótipos não apenas são ineficazes, mas também representam crimes previstos em lei que podem resultar em severas consequências legais.

## ATENÇÃO: Lei nº 7.716/1989

Abordagem baseada em preconceito é crime de discriminação que pode gerar processos cíveis e criminais contra o funcionário e a empresa, além de danos à reputação da marca.

A suspeita deve ser baseada exclusivamente em **comportamentos objetivos**, como esconder produtos, não registrar itens no caixa ou trocar etiquetas - nunca em aparência, cor, idade ou classe social.



# Como Proceder Em Caso de Resistência na Abordagem

Mesmo com todas as precauções, alguns clientes podem resistir à abordagem. Saber como agir nestes momentos é crucial para sua segurança e da empresa.

## Mantenha a Calma

Nunca eleve o tom de voz ou demonstre irritação. Continue utilizando linguagem respeitosa e mantenha distância segura para evitar escalada do conflito.

## Acione a Gerência

Solicite a presença do gerente imediatamente. A presença de uma autoridade hierárquica superior pode auxiliar na resolução do problema e serve como testemunha.

## Registre a Ocorrência

Documente detalhadamente o ocorrido em relatório interno. Se necessário, acione autoridades policiais (art. 155 – furto; art. 157 – roubo, do Código Penal Brasileiro).

**Lembre-se:** Jamais use força física ou violência, mesmo em caso de resistência. Isso pode configurar abuso de autoridade e gerar processos contra você e a empresa.





# Protocolos de Segurança Patrimonial: Além da Abordagem

A prevenção de perdas vai muito além da observação de clientes. Um fiscal eficiente monitora todos os pontos vulneráveis do estabelecimento.

## Controle de Fluxos Financeiros

Acompanhe sangrias de caixa com atenção. Observe a movimentação financeira seguindo os protocolos da empresa e reportando qualquer irregularidade imediatamente.

## Descarte de Materiais

Revise sistematicamente descartes de lixo e papelão. Produtos podem ser escondidos em embalagens para posterior retirada, gerando perdas significativas para o varejo.

## Sistemas de Segurança

Monitore antenas, alarmes e câmeras constantemente. Verifique periodicamente seu funcionamento e mantenha-se atento a pontos cegos ou equipamentos com falhas.



# Procedimentos em Situações de Risco: Assaltos e Roubos

Em caso de assalto ou roubo, a prioridade absoluta é preservar vidas. Saiba como agir para garantir a segurança de todos no estabelecimento.



## Mantenha a Calma

Respire profundamente e tente controlar suas reações. Seu comportamento pode influenciar tanto os criminosos quanto outros clientes e funcionários.



## Coopere com as Exigências

Atenda às solicitações sem discutir ou fazer movimentos bruscos. Avise antes de qualquer movimento necessário: "Vou pegar a chave do cofre no bolso, ok?"



## Observe Detalhes Estratégicos

Registre mentalmente características como altura, roupas, sotaque, tatuagens e cicatrizes. Estas informações serão valiosas para a investigação policial posterior.

Após o incidente, comunique imediatamente a gerência, acione a polícia (190) e colabore com o registro detalhado da ocorrência. Nunca tente ser herói - nenhum bem material vale uma vida.



# Comportamentos que Podem Arruinar sua Carreira

Certos hábitos podem comprometer não apenas a segurança da loja, mas também sua credibilidade profissional e permanência no emprego.

## Distrações Fatais

Usar celular, ler revistas ou abandonar o posto, mesmo que brevemente, cria janelas de oportunidade para furtos e compromete sua atenção quando mais precisar dela.

## Negligência de Ocorrências

Deixar de registrar incidentes ou "fazer vista grossa" para certas situações pode configurar conivência. Além de prejudicar a empresa, você pode ser responsabilizado por omissão.

## Abordagens Impulsivas

Abordar clientes sem certeza absoluta ou baseando-se em preconceitos é o erro mais grave que um fiscal pode cometer. Além de processos judiciais, pode destruir sua reputação profissional.



# Seu Papel é Vital para o Sucesso do Varejo

Como fiscal de loja, você representa o equilíbrio entre segurança e experiência positiva do cliente. Sua atuação impacta diretamente nos resultados da empresa.



## Guardião do Equilíbrio

Você equilibra a segurança do patrimônio com uma experiência positiva para o cliente, um fator crucial para o sucesso e a reputação do varejo.



## Linha de Frente Essencial

Sua presença é a primeira barreira contra perdas e um pilar fundamental para a imagem de confiança e profissionalismo da empresa.



## Abordagens Estratégicas

Cada abordagem requer certeza, cautela e imparcialidade, priorizando a dignidade das pessoas tanto quanto a proteção do patrimônio.

Lembre-se sempre: você é a linha de frente da segurança e da imagem da empresa. Proteger o patrimônio é importante, mas preservar a dignidade das pessoas é fundamental.

**Compartilhe este guia com sua equipe de segurança e prevenção de perdas. Juntos, podemos criar um ambiente de varejo mais seguro e respeitoso para todos.**



Este guia é uma ferramenta essencial para aprimorar as práticas de segurança e prevenção de perdas. Compartilhe-o com toda a sua equipe para alinhar estratégias, promover o treinamento contínuo e fortalecer a colaboração. Ao implementar juntos os princípios aqui descritos, não só elevamos os padrões de proteção do patrimônio, mas também cultivamos uma cultura de excelência e respeito, garantindo um ambiente de varejo mais seguro e acolhedor para clientes e colaboradores. Juntos, podemos criar um impacto coletivo duradouro e positivo.

[www.mfpservicos.com.br](http://www.mfpservicos.com.br)