

# LOTÉRICAS MAIS SEGURAS

Cartilha de Segurança em Casas Lotéricas





# **LOTÉRICAS MAIS SEGURAS**

Cartilha de Segurança em Casas Lotéricas

## Introdução

Por uma cultura de prevenção.

Esta pequena Cartilha é fruto de anos de pesquisas e de estudos para desenvolver, em cada pessoa que trabalha em casa lotérica, uma cultura de prevenção.

A Cartilha traz sugestões e dicas, como pequenos cuidados do dia-a-dia e informações sobre a estrutura da lotérica, e as estratégias que os delinqüentes utilizam em seus delitos, para tudo ser melhorado no aspecto segurança, ou seja, contribui com uma qualidade de vida melhor para todos que ali vivem e trabalham.

Pensando nisso, com apoio da classe lotérica e da Caixa Econômica Federal, elaboramos este material, que traz informações básicas e necessárias para uma boa prevenção, a fim de melhorar a segurança de todos. A maior parte das medidas aqui propostas são simples e não exigem gastos, pois a sua sugestão é, acima de tudo, mudar atitudes que oportunizam a ocorrência dos delitos.

Pessoas de bem, unidas e organizadas contra o crime, são mais eficientes que o trabalho de muitos policiais, na busca de uma comunidade mais segura para todos. Assim, a atuação da polícia seria complementar e mais eficaz.

O descaso, a indiferença ou o simples comodismo de algumas pessoas, em qualquer atividade dentro da comunidade, criam condições para que delinqüentes, amadores ou “profissionais” possam atuar na criminalidade com razoável chance de sucesso. Por isso, é importante lembrar:

**Quem não previne o crime,  
colabora com ele.**



## 1 O Triângulo do Crime

Todo crime é composto de três fatores: um agente motivado (o delinqüente), uma vítima (o cidadão, eventualmente) e um ambiente favorável. Por isso, o trabalho baseia-se em ações nesses aspectos essenciais que compõem o triângulo.



### **Quanto ao comportamento do delinqüente**

- Reduzir a facilidade que ele encontra para agir em delitos contra o setor lotérico.

### **Quanto ao comportamento do lotérico**

- Criar e/ou fortalecer entre os lotéricos uma cultura de prevenção, reduzindo oportunidades para ações do delinqüente.

### **Quanto ao ambiente favorável**

- Sugerir alterações na estrutura física das casas lotéricas e no seu entorno, quando se concluir que a estrutura atual facilita a ação do delinqüente.

Assim, propomos a seguir uma série de medidas que atende a essas sugestões para melhorar a qualidade de vida do cidadão lotérico, em relação à sua segurança.



## 2 Normas Gerais de Segurança

- Jamais tenha armas em casa ou na lotérica: elas aumentam o fator de risco, não de segurança;
- Nunca reaja à ação de um criminoso, tentando agredi-lo ou agarrá-lo;



• Não encare o delinqüente diretamente (o que pode ser considerado provocação ou uma tentativa de gravar a fisionomia). Procure observar:

**Características físicas:** altura, idade, cabelos, porte (gordo ou magro);

**Características do veículo utilizado na fuga:** placa, modelo, cor, marca;

**Orientação a seguir após o delito:** acione tão imediatamente a Polícia Militar, pelo número 190.



## 3 Rotinas de Segurança

### 3.1 Ao abrir a loja

Um número considerável de roubos em casas lotéricas acontece ao abrir a loja, por isso:

• Espere que vários funcionários estejam presente para você abrir a loja;

• Enquanto um funcionário abre o estabelecimento, os demais observam o entorno, a fim de inibir tentativas de abordagem surpresa por delinqüentes;

• Combine senhas, palavras ou códigos com todos os empregados, caso um funcionário entre depois, ou retorne de serviços externos, ou do lanche. Após a entrada de todos, feche a porta novamente;

• Depois dos procedimentos mencionados, abra a loja e inicie as atividades;

• Jamais deixe a porta semicerrada, pois além da visibilidade estar reduzida, a distração do momento facilita muito a ocorrência de um assalto.

Por isso, vale dizer: a porta sempre deve estar totalmente aberta ou totalmente fechada. Do contrário, o risco aumenta.



## 3.2 Durante o horário comercial

- Quantidades maiores de dinheiro devem ser periodicamente removidas dos caixas, respeitando o limite em gaveta permitido pelo seguro;
- Recomenda-se a utilização de cofres boca-de-lobo para o recolhimento periódico de dinheiro, evitando facilitar o acesso de delinquentes ao numerário, quando acondicionado em locais menos seguros ou improvisados;



- Sugere-se também que em momentos de pouco movimento, havendo disponibilidade de funcionários, alguém observe a entrada da loja, melhorando a vigilância natural do estabelecimento;
- Relembre aqui a importância do cuidado com as pessoas que trabalham na casa lotérica, de forma a não revelarem informações de segurança da lotérica, o que, freqüentemente, é causa de delitos;
- Não atender o telefone após o expediente: isso denuncia a presença de funcionários ainda na lotérica;
- Não fornecer informações por telefone que comprometam a segurança da lotérica, tais como: destino do proprietário, valores disponíveis, número de funcionários ou pessoas presentes, entre outros;
- Nunca atender pessoas estranhas dentro do escritório;
- Os documentos de resumo da sessão, do operador, do dia e de cobrança diária (loterias e cobrança diária de contas/serviços) devem ser fragmentados/destruídos antes de serem colocados no lixo.

### 3.3 Ao fechar a loja

O horário de fechamento da casa lotérica pode apresentar um risco considerável, se não forem tomadas algumas medidas preventivas:

- O desligamento de equipamentos de segurança, que permaneçam desativados durante o horário em que o estabelecimento está fechado, deve ser feito no último momento possível. Já ocorreram delitos em que a ação dos delinquentes não foi gravada, porque o equipamento estava desativado, enquanto a loja ainda estava aberta;
- O fechamento dos caixas deve ocorrer somente depois que as portas estiverem fechadas e trancadas, e o numerário recolhido ao cofre boca-de-lobo, se for o caso;
- Concluídos os fechamentos, todos os empregados saem juntos, de uma só vez.



## 4 A Estrutura da Loja

A estrutura física da casa lotérica é fundamental à sua segurança e deve estar baseada em três aspectos básicos:



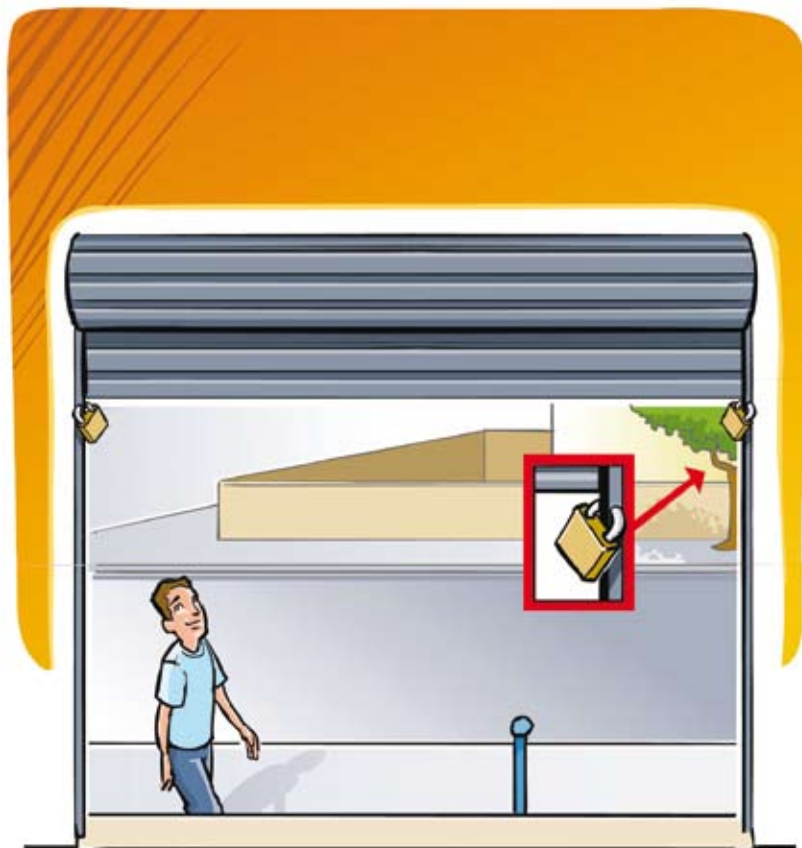
#### **Permitir a vigilância natural**

É fundamental para a sua segurança manter a maior visibilidade possível do interior da casa lotérica e do espaço ao seu entorno. Por isso:

- O acúmulo de banners, de cartazes e de propaganda que reduzam a visibilidade do que acontece na lotérica e na rua defronte podem facilitar a ação de um delinquente que queira assaltar o estabelecimento, permitindo que ele se aproxime sem ser visto por quem passa na rua;
- Várias prisões de delinquentes, feitas pela polícia, acontecem durante ou logo após os assaltos, porque vizinhos e passantes chamam a polícia ao perceberem que o roubo está ocorrendo;



- Lotéricas com vitrines amplas e desimpedidas reforçam a segurança do local;
- Um imóvel que avança o terreno permite melhor visibilidade em relação aos mais recuados, que possuem limitação de visibilidade pelos imóveis vizinhos;
- Reforça-se aqui não manter a porta semicerrada nos períodos de abertura ou de fechamento da lotérica, o que causa a eliminação da vigilância natural. Por isso, sugere-se que os funcionários observem o entorno, nos momentos de abertura ou de fechamento do estabelecimento;



- Para evitar que a porta metálica, de enrolar, possa ser fechada por um delinqüente, no momento do roubo, evitando que alguém veja de fora o que está acontecendo, instale nas laterais cadeados que impeçam tal fechamento;
- Se o estabelecimento for exclusivamente uma casa lotérica, não use bancos ou banquetas junto aos balcões para preenchimento de cartões de apostas, pois há casos em que os delinqüentes permanecem ali sentados, simulando preencher cartões, como forma de estudar o ambiente, o comportamento dos funcionários e o fluxo de dinheiro na lotérica;



- Se há na lotérica outra atividade comercial, por exemplo, uma pequena lanchonete, ela deve ser posicionada de forma a não permitir controle visual de tudo que ocorre nos caixas. Isso pode ser aproveitado por delinquentes que, simulando fazer um lanche, estariam na verdade estudando o ambiente para um delito;

- Estar atento à circulação de clientes e pessoas inibe a ação de delinquentes, pois estes preferem ter sua aproximação e sua fuga encobertas por paredes, tapumes, cartazes, e outros;

- A iluminação é inibidora natural do comportamento delitivo. Assim, o provimento de luz é fundamental, não apenas para a própria lotérica, mas também para a iluminação pública. Mantenha a iluminação sempre funcionando ou exija ação do setor público responsável;

- A pintura interna da lotérica, quando

feita com cores claras, ajuda a refletir e a aproveitar melhor a luz, tornando o ambiente mais iluminado, orientação contida também no Manual de Padronização da CAIXA.

### **Controle de acesso eficiente**

A forma como as pessoas acessam a loja é fundamental, não apenas para a prosperidade comercial do ponto, mas também para a sua segurança. Por isso, é importante que:

- Veja sempre o cliente que entra e o que sai da loja, reforçando o comentário já mencionado, para evitar que alguém possa entrar sem ser percebido, e surpreenda os funcionários;



- Lotéricas que possuem acesso pelos fundos precisam ter sistemas reforçados de trancamento e de proteção;
- Quando a lotérica fica no primeiro pavimento de uma edificação com andares superiores e acesso à loja, é fundamental observar a segurança. Pode ocorrer uma invasão pelo pavimento superior. Exemplo: uma sacada encostada no imóvel vizinho, com pouca proteção, pode permitir uma invasão por esse ponto.

### **Controle territorial eficiente**

É importante manter a área defronte e do entorno da lotérica sob controle (cuidando, mantendo-a limpa e organizada), é fundamental para a segurança da loja, porque:

- Se o local é “terra de ninguém”, aumenta o interesse de delinqüentes em relação aos estabelecimentos locais;



- A frente dos espaços comerciais, quando não conservada limpa e arrumada, revela comerciantes desleixados e desatentos e, portanto, mais vulneráveis à ação dos delinqüentes;
- Um número considerável de estabelecimentos comerciais, em geral com pouco cuidado, tem sido assaltado.

## Dispositivos de segurança

Todo investimento em sistemas de segurança, principalmente quando envolvem novas tecnologias, pode ajudar, desde que se observem alguns critérios:

### Quanto às câmeras

- Evite que todas as câmeras colocadas sejam facilmente avistadas por quem está na loja, pois o delinqüente pode eliminá-la no momento da ação;

- O acesso ao sistema de gravação deve ser o mais difícil possível. Muitos delinqüentes, após o delito, levam consigo a fita ou a mídia com a gravação do delito;

- A central de controle, quando tiver apenas aparelho de TV com a imagem produzida pelas câmeras, deve ficar visível para a pessoa que a controla, mas não aos demais freqüentadores da loja;

- Alguém que estuda o ambiente para praticar delitos pode procurar verificar, pelo dispositivo, quais pontos são ou não cobertos pelas câmeras e tentar usar essa informação contra o interesse do estabelecimento.

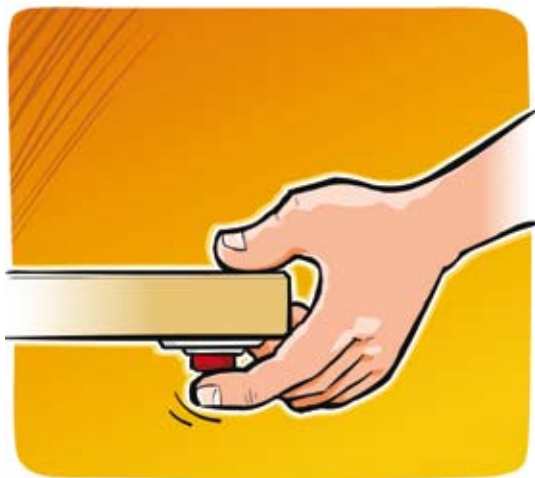
### Alarmes

- O principal problema dos alarmes é o acionamento repetitivo de forma acidental, ocasionando descrédito com o passar do tempo;

- A constante verificação do funcionamento do sistema é muito importante, pois caso seja mal conservado, costuma gerar um número maior de acionamentos acidentais (por pane no sistema) ou o seu não-funcionamento, quando realmente for necessário;

- Se o estabelecimento possui alarme e não tem presença de vigilantes – quando fechado –, é importante que algum vizinho próximo seja alertado para comunicar acionamentos nos horários em que não há ninguém no estabelecimento;





- Muitos delinqüentes, após acionarem o alarme, em tentativa de invasão, permanecem nas proximidades para ver qual é o nível de resposta, para possíveis tentativas. Se nada acontece, poderão retornar;
- Sugere-se analisar a viabilidade da instalação de chaves de pânico, espécie de alarme silencioso que não é ouvido dentro do estabelecimento. Assim, funcionários do estabelecimento acionam o equipamento para alertar empresas vizinhas ou de segurança privada, que atendem a loja, a fim de comparecer com pessoal de vigilância e/ou acionar a polícia.



## 5 Layout da Loja

A disposição dos móveis e as estruturas internas da casa lotérica são também fundamentais à sua segurança. Sugerimos, a seguir, alguns aspectos que podem ajudar bastante.

### Posição dos guichês

- Guichês muito próximos à porta e que tenham pouca visibilidade para a frente da loja podem ser mais vulneráveis a uma abordagem repentina do delinqüente;
- O ideal é ter guichês mais recuadas e voltados o máximo possível para a frente da lotérica;
- Também é importante que o acúmulo de bilhetes de loterias, expostos no vidro que envolve os guichês, não crie pontos cegos, que elimine a possibilidade do funcionário observar, em todas as direções, a aproximação de alguém. Isso facilita a abordagem de um assaltante.



## Espelhos

São altamente interessantes quando distribuídos dentro da lotérica, porque:

- Melhoram a iluminação interna, pois ajudam a refletir e a distribuir os raios de luz;
- Reduzem ou eliminam pontos cegos porventura existentes no local;
- Além de darem sensação de amplitude do interior da lotérica, ajudam a inibir a prática de delitos contra clientes, por dificultarem atitudes indesejadas sem que ninguém perceba.

## Cartazes de aviso

Devem estar espalhados pelo interior da lotérica, com letras grandes e bem posicionados, visíveis a todos, com mensagens diretas e incisivas. Os cartazes ajudam a inibir a ação de delinquentes, principalmente daqueles menos experientes e inseguros. Exemplos: “Você está sendo filmado”, “Esta loja possui cofre boca-de-lobo”, e “A chave está de posse da empresa de transporte de valores”, “Proibida a entrada de pessoas usando capacete”, entre outros.



## 6 O Entorno da Lotérica

O entorno da casa lotérica pode influir no sistema de segurança que ela possui. Assim, recomenda-se observar alguns itens:



- A frente da loja precisa estar livre de obstáculos que dificultam ou reduzam a visibilidade, como árvores mal podadas, acúmulo de materiais, tijolos, caçambas de recolhimento de entulho, entre outros;
- A calçada defronte deve ser também convidativa para que as pessoas transitem por ali, melhorando a comercialidade do ponto e a vigilância natural. Evite calçadas quebradas, escorregadias, com restos de lixo, vegetação obstruindo o trânsito etc.;

- Sugere-se que o local seja acessível para pessoas com deficiência, pois além de inclusão social, melhora a transitabilidade do local, colaborando com a segurança da lotérica e da comunidade;

- Terrenos baldios nas proximidades da lotérica sempre criam facilidades para o delinqüente, pois servem como esconderijo, via de acesso e de fuga, local para o ocultamento do produto de delitos, além de atrair desocupados, que podem acabar com a paz e a segurança do local. Requeira ao proprietário ou ao setor público, responsável pela manutenção, a ocupação ou a obstrução contra fins indesejados;



- Se a lotérica ficar defronte de praça, de jardim público ou similar, colabore com a manutenção, ajudando a cuidar, a vigiar e a manter o espaço em ordem, impedindo que desocupados o “assumam”. Solicite ao poder público municipal medidas de conservação necessárias. Isso é bom para a sua segurança e da sua comunidade;

- Tome cuidado quando o imóvel contíguo à lotérica for abandonado ou estiver temporariamente desocupado. Alguns delinqüentes invadem primeiro o imóvel e, a partir dele, tentam invadir a lotérica.

## 7 Transporte de Valores

Um dos momentos de maior risco para o setor de lotéricas é o de transporte de dinheiro arrecadado para o estabelecimento bancário. É muito freqüente tal transporte ser feito por um único funcionário (a pé ou usando o transporte coletivo), mesmo sendo expressivo o montante transportado. Por isso:

- Considere a viabilidade de utilizar transporte especializado de valores;
- Analise se o investimento feito com o serviço especializado não compensa a segurança e a tranqüilidade para a lotérica;
- Os depósitos relativos a finais de semana e feriados devem ser efetivados na manhã do primeiro dia útil, evitando acúmulo de numerário na lotérica.

### **Caso opte por fazer seu próprio transporte de valores**

- Respeite os valores estabelecidos pelo seu seguro. Observe também os limites para transporte por pessoa, evitando ao máximo ir desacompanhado(a);



- Nunca faça o mesmo percurso;
- Não transporte valores em único volume (malote ou pacote). Procure distribuí-los, pois em caso de sinistro, poderá ser entregue apenas um volume;
- Evite usar o transporte público para esta finalidade;
- Não utilize camisetas, aventais ou bonés de propaganda da lotérica quando for fazer o depósito;
- Se for transportar cheques, utilize o sistema SICRA oferecido pela Caixa Econômica Federal. Esse sistema permite a compensação digital dos cheques que ainda estão na lotérica,

assim se forem roubados ou furtados, serão inúteis para os delinquentes;

- Procure sempre as agências mais próximas para fazer depósito, reduzindo o trajeto, o que é mais prático, barato e seguro.

## **8 Vigilância Solidária**

Consiste em criar um sistema de vigilância recíproca entre os estabelecimentos comerciais e as residências perto da lotérica. Por isso:

- Conheça os seus vizinhos e estabeleça com eles um sistema de ajuda mútua, para que cada um observe o estabelecimento ou a residência do outro;
- Troque com eles números de telefones e mantenha contato freqüente, principalmente ao perceber presenças suspeitas ou delitos em andamento;





- Em caso de assalto no estabelecimento vizinho, jamais intervenha diretamente, para não colocar sua segurança em risco. Acione a Polícia Militar pelo telefone 190 e, sem se expor, procure observar as características sugeridas no item 2;
- Após a saída dos criminosos, socorra os feridos (se houver) e evite a ação de oportunistas, que surgem após um delito e tentam apropriar-se de coisas que ficam, como: dinheiro caído pelo chão, armas deixadas pelos delinquentes na fuga, objetos pessoais de clientes ou de funcionários que estejam acessíveis e momentaneamente sem vigilância, entre outros.

***Atitudes suspeitas que podem ser prenúncio de delitos contra a lotérica ou outros estabelecimentos comerciais próximos***

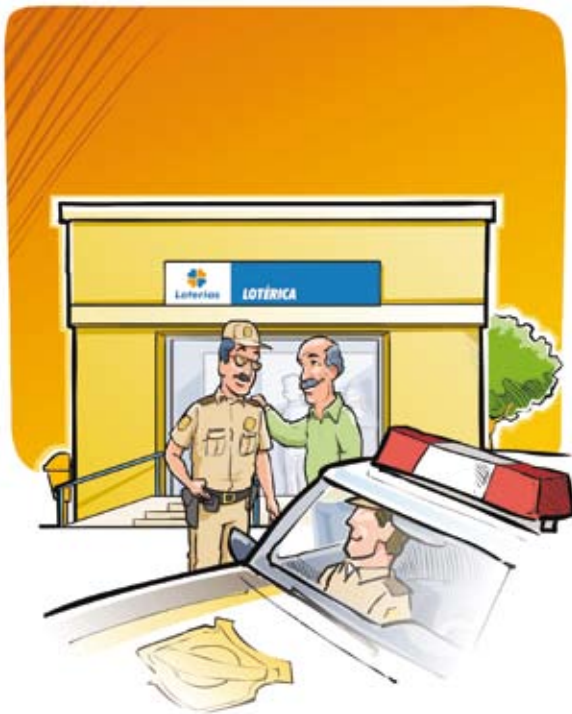
- Enquanto o estabelecimento está fechado, um arrombador finge ser um mendigo coberto por jornais e papelão junto a porta. Mas, na verdade, ele pode estar forçando a porta com uma ferramenta;
- Um carro parado com vários ocupantes que observam por um longo período o que ocorre na lotérica;



- Pessoas que passam várias vezes defronte à lotérica, prestando constante atenção ao que ocorre no ambiente;
- Um falso mendigo acomoda-se nas proximidades da lotérica e permanece longo tempo ali, observando o que acontece, entre outras atitudes.

## 9 Contatos com a Polícia

- Comunique todas as ocorrências policiais pelo número 190 e registre o respectivo Boletim de Ocorrência (BO), durante a abordagem dos policiais militares ou na delegacia mais próxima;
- Mesmo fatos menores devem ser comunicados, pois o planejamento de ações da polícia segue principalmente os índices de ocorrências registrados. A ausência de registros em determinado local pode fazer com que o policiamento seja direcionado para outros locais, onde tais ocorrências estejam em maior número;
- Além disso, não permita que os contatos com a Polícia Militar limitem-se a alguma ocorrência policial;
- Procure saber quem são os policiais que trabalham na área da sua lotérica, quem é o oficial comandante da companhia PM ou do batalhão local, seus contatos e onde fica sua sede;
- Se não for visitado por policiais em patrulhamento freqüente, vá até a companhia ou ao batalhão da PM e estabeleça contato com o comando, solicitando a presença periódica dos policiais em seu estabelecimento, o que é seu direito como cidadão;
- Ajude a Polícia Militar a prestar um serviço melhor: dê sugestões, faça críticas e, até mesmo, denuncie atitudes que considere inadequadas por parte de algum policial.



## 10 Os Conselhos Comunitários de Segurança

São conselhos compostos por cidadãos como você, que querem contribuir e participar da segurança da sua comunidade, melhorando-a e tornando-a mais adequada ao que a própria comunidade considera como ideal. Os Conselhos Comunitários permitem ao poder público atender com mais eficiência, porque uma comunidade organizada é muito mais efetiva na busca das coisas de que precisa. Por isso, sugerimos:



- Verifique a existência do Conselho Comunitário de Segurança do seu bairro ou cidade;
- Se não houver, procure informações junto à Secretaria de Segurança Pública, que possui um departamento específico para tal finalidade, sobre como criar o conselho do seu bairro, o que é bastante simples e de extrema importância para a segurança da sua lotérica e da sua comunidade;
- Participe da organização, da constituição, de reuniões e de atividades dos conselhos. Você e sua comunidade só têm a ganhar.

## 11 O Projeto Lotéricas Mais Seguras

O Projeto Lotéricas Mais Seguras é uma parceria entre a Polícia Militar do Paraná, a Caixa Econômica Federal e o Sindicato dos Lotéricos do Paraná para melhorar a qualidade da segurança da rede lotérica.

Para participar, pedimos que colabore, primeiramente, adotando as medidas que sugerimos ao longo da Cartilha, como nos seguintes aspectos:

- Após registrar toda e qualquer ocorrência junto à polícia, registre o fato também ao seu consultor da Caixa Econômica Federal, o qual colabora de forma decisiva com a Polícia Militar, a fim de melhorar os níveis de segurança das casas lotéricas;



- Procure acompanhar o trabalho do Conselho Setorial de Segurança, que é constituído por policiais militares, representantes dos lotéricos e consultores da Caixa Econômica Federal, que mantêm um trabalho permanente para a melhoria da segurança do setor lotérico no Paraná;
- Participe enviando sugestões para o e-mail de seu consultor/superintendente;
- O Conselho emite informativos periódicos de interesse do setor sobre medidas e atividades a serem desenvolvidas. Se você não estiver recebendo, entre em contato com o seu consultor da Caixa Econômica Federal.

**Sua participação é fundamental e indispensável.**



## Conclusão

Como vimos, de forma simples e objetiva, e por meio de medidas acessíveis a todos, pode-se melhorar muito a segurança das casas lotéricas em geral, independentemente do porte dos estabelecimentos.

Ressaltamos mais uma vez que pequenas medidas de segurança, tomadas hoje, podem fazer muita diferença na segurança de amanhã.

Certamente, o mais importante na elaboração deste trabalho é ter a certeza de que, com a participação de cada um, podemos melhorar nossa segurança, pois todos nós somos mais fortes que cada um de nós.

# Agradecimento especial

## **Polícia Militar:**

Coronel Anselmo José de Oliveira – Comandante-Geral da Polícia Militar do Paraná

## **Caixa Econômica Federal:**

Antonio Carlos Barasuol – Gerente Nacional de Canais Físicos e Parceiros

## **Autor:**

Coronel Roberson Luiz Bondaruk

ISBN 978-85-905900-7-1

## **Este trabalho contou com a participação das seguintes**

### **Instituições e pessoas:**

#### **Polícia Militar do Paraná**

Tenente-Coronel Cesar Alberto de Souza

Capitão BM Maurício Genero

#### **Caixa Econômica Federal**

Edmilson Gama da Silva – Superintendente Nacional de Gestão da Estratégia de Atendimento e Distribuição

Luiz Sussumu Sasaki – Gerente Regional de Canais

Adriano Borges de Resende – Gerente Regional de Canais

Roberto Monteiro – Consultor – SR Leste do Paraná

Edna Ayako Maruyama Wogel – Consultora – SR Leste do Paraná

Anita Martinelli Palma Antonietto – Consultora – SR Leste do Paraná

Lilian Vitória de Souza Freitas – Consultora – SR Curitiba

Fernanda Fracaroli Garcia – Consultora – SR Curitiba

Luciano Fischer – Consultor – SR Curitiba

Josiane Caglioni – Consultora – SR Curitiba

#### **Sindicato dos Lotéricos do Paraná (Sinlopar)**

Augusto Tulchoski - Presidente

Ieda Concilia K. Bonato

Alberto T. Ribeiro

#### **Empresários Lotéricos**

Erico Rocha - Rocha Loterias

Wanderley Steil - Siga Sorte Loterias

Cleverson Dorosinski - Loterias Fique Rico

Welisson Vieira - Loterias Capão Raso





Realização

**CAIXA**

Patrocínio

**CAIXA**  
SEGUROS

Apoio

Sindicato dos Lotéricos do Estado do Paraná



Polícia Militar do Estado do Paraná