

TEORIA DO CRIME

Triângulo do crime – Dinâmica no cenário shopping center

Por André Vicente dos Anjos

O primeiro centro de compras do país foi inaugurado em 1966 e, num primeiro momento, causou desconfiância em empresários e investidores pelo formato fechado, conflitando com o badalado e luxuoso comércio de rua que predominava na época. Com o tempo a disputa pelos melhores espaços provou que os visionários empreendedores estavam certos em sua aposta, pois logo o empreendimento se transformou num importante ponto de encontro da cidade de São Paulo. Mais de cinquenta anos se passaram e este modelo de centro de compras sofreu grandes mudanças conceituais ao longo de todos estes anos, se transformando nos grandes locais de entretenimento que vemos hoje.

Os shopping centers são estruturas pensadas e construídas para receber grandes quantidades de pessoas que buscam, em sua grande maioria, um ambiente confortável, climatizado, limpo, seguro, com ótimo atendimento desde sua entrada e que ali possam resolver tudo com total segurança. Segundo dados da **ABRASCE – Associação Brasileira de Shopping Centers** – temos hoje no Brasil 571 empreendimentos e outros tantos em construção que recebem mensalmente mais de 400 milhões de clientes passando pelos corredores destes espaços confiantes que estão sendo muito bem cuidados. Essa é a percepção dos clientes.

Por ser considerado um local seguro muitos empresários do segmento joias e relojoarias que possuíam lojas de rua optaram em locar espaços dentro destes grandes empreendimentos onde podiam atender um público muito exigente de forma diferenciada, discreta e segura. Este era o cenário...

Ocorre que, os shoppings passaram a ser alvo de constantes ataques de quadrilhas bem organizadas e articuladas cujo foco principal são produtos de fácil negociação como relógios, joias e aparelhos telefônicos, situação que mudou completamente o cenário anterior. As ações criminosas, cada vez mais ousadas, têm se mostrado recorrentes em alguns empreendimentos, deixando algumas dúvidas, a saber:

- 1) *Por que as ações criminosas se voltaram para os shoppings?*
- 2) *Quais os critérios adotados pelos criminosos para escolher um alvo específico?*
- 3) *Por que não se consegue dar uma resposta assertiva de modo a inibir atos criminosos?*
- 4) *Por que determinado empreendimento sofre com mais ataques que outro, situado no mesmo bairro?*

Essas perguntas só podem ser respondidas se deixarmos de lado o modelo mental ultrapassado que tipifica um criminoso como alguém sem estudo, com baixo nível intelectual e cultural e que seja incapaz de articular com outros elementos em prol de um objetivo delituoso que gere benefícios para todos os envolvidos.

Isso mesmo. Esse modelo dominante nos fez imaginar que o shopping fosse algo intransponível enquanto deixamos de considerar ainda outro importante fato. A sazonalidade das ações criminosas. Exatamente isso. Basta analisar os dados estatísticos dos últimos anos e podemos observar claramente que existe uma mudança no foco das ações nos diferentes períodos da história recente.

Sem a necessidade de ser específico com datas, pois a temática abordada no estudo é o cenário shopping center, observamos que, ao longo dos últimos vinte e cinco anos, as ações criminosas de grande vulto contemplaram as seguintes modalidades:

- Assalto a agências bancárias;
- Sequestro e sequestro relâmpago;
- Assaltos a casas lotéricas;
- Explosões de caixas eletrônicos;
- Assaltos a shoppings e
- Roubo de cargas.

Não consideramos nesta lista o tráfico de drogas pelo simples fato que este apresenta uma característica atemporal, ou seja, sempre existiu neste período independente das outras ocorrências e dos impactos causados por cada tipo criminal.

Comprovadamente os tipos criminais mudaram ao longo dos anos assim como os objetivos e isto exigiu por parte dos infratores certa perspicácia e um nível de inteligência capaz de identificar as VULNERABILIDADES em cada alvo potencial.

As percepções deste breve estudo foram compartilhadas com cinco gestores de grandes administradoras do varejo Brasileiro e, excetuando-se pequenas divergências sobre os fatores externos e de localização do empreendimento, as conclusões uníssonas serviram de base para as respostas das perguntas feitas na introdução do estudo.

1) Por que as ações criminosas se voltaram para os shoppings?

Os produtos de fácil repasse como celulares, joias, relógios e dinheiro (Casa de câmbio e lotéricas) dentro de um ambiente vulnerável que não possibilita reação em razão dos impactos que esta pode causar. Algumas administradoras optam em ter agentes desarmados.

2) Quais os critérios adotados pelos criminosos para escolher um alvo específico?

Os criminosos planejam muito bem suas ações e, durante as várias visitas a diferentes empreendimentos, escolhem aquele que apresentar maior vulnerabilidade, facilidade de acesso e saída. Este será fatalmente um alvo potencial. Rotas de fuga difíceis e proximidade de órgão públicos podem ser inibidores de ações em locais bem específicos.

3) Por que não se consegue dar uma resposta assertiva de modo a inibir atos criminosos?

Para que uma resposta seja assertiva uma combinação de protocolos operacionais e técnicos devem ser implantados, para isso é necessário que o empreendimento disponha de um aparato tecnológico (meios técnicos ativos) que permita a rápida identificação de suspeitos, ou seja, um sistema de monitoramento capaz de apoiar a confirmação de um rosto ou comportamento que denote ação iminente. As equipes de segurança devem passar por treinamentos que ainda não são considerados em sua forma ampla nos cursos técnicos. Avaliar comportamentos, por exemplo, deve ser uma das matérias obrigatórias para quem atua na área, afinal um shopping é aberto ao público durante todo o dia e como identificar que uma ação está em curso...? Alguns empreendimentos recebem milhares de pessoas e como saber quais vão cometer um ato ilícito...?

4) Por que determinado empreendimento sofre com mais ataques que outro, situado no mesmo bairro?

Simples. Se os criminosos estudam sistematicamente os ambientes é lógico que irão optar pelo que se encontrar mais vulnerável. Temos casos em que existem dois shoppings muito próximos, mas

apenas um vira alvo recorrente de ações, justamente pelo fato de ser encontrado em maior estado de vulnerabilidade que o outro.

Aprofundado a questão das vulnerabilidades, adaptamos o triângulo do crime para o cenário shopping center de modo a criar uma interface entre os critérios observados para consumação de um fato criminal e as variáveis do ambiente interno de um empreendimento. Basta um olhar mais técnico e criterioso sobre as nuances do cenário e a relação sistêmica da teoria do crime, de certo teremos corroboradas todas as assertivas dos colegas gestores na figura ilustrativa. Vejamos.



A teoria do TRIANGULO DO CRIME pressupõe a prevalência de três variáveis para que um ato criminoso ocorra:

a) O indivíduo motivado

A obtenção de algo que despertou desejo.

Dentro de um shopping temos ótimos atrativos de fácil negociação e ainda dinheiro em espécie, nas casas lotéricas, casas de câmbio e agências bancárias. Tudo num único lugar.

b) O emprego de técnica

O elemento precisa dominar conhecimento suficiente para ter êxito no seu intento.

O que se confirma após a investigação interna pós crime é que os autores empreenderam várias “visitas técnicas” a fim de estudar o local, planejar a ação para poder executar o objetivo, ou seja, todas as vulnerabilidades foram consideradas antes da decisão final dos criminosos.

c) A oportunidade

O momento (cenário) mais favorável para a consumação do ato.

Após estudar todas as possibilidades dentro de um empreendimento os elementos ainda necessitam de um cenário bem específico. Trata-se de uma combinação de fatores de risco que podem ocorrer em diferentes momentos ou em um único momento, proporcionando uma “janela” facilitadora da concretização da prática criminosa.

A consumação de um fato criminoso, em mais 70% dos casos, se concretiza por falha ocorrida dentro do sistema preventivo de segurança, ou seja, o criminoso explorou alguma das

vulnerabilidades observadas no empreendimento e o escolheu como alvo para realizar seu objetivo.

Segundo BRASILIANO (2010, p. 42) a identificação dos perigos e de seus fatores significa a compreensão das origens de cada perigo. Deve-se buscar responder por que o perigo existe na empresa. Quais são as condições que potencializam a concretização do evento estudado.

A compreensão da origem do perigo é imperiosa para a eficácia no tratamento, na priorização que a empresa vai poder dedicar para mitigar aquela situação. Somente após o entendimento do porquê da existência de cada perigo, é que se poderá sugerir medidas eficazes para reduzir riscos.

O DIAGRAMA DE ISHIKAWA (causa e efeito) é a ferramenta que permite a organização identificar, dentro do contexto da GESTÃO DE RISCOS, quais são os facilitadores na materialização dos riscos e preparar suas defesas, através de um plano de ação.



Dentro do cenário shopping center, no que tange as variáveis contempladas no DIAGRAMA, cabem algumas considerações:

- 1) Um empreendimento que foi projetado para receber milhares de pessoas por dia deve possuir um sistema de gerenciamento de riscos bem consolidado e atualizado conforme cenários;
- 2) No planejamento de segurança a aplicação dos investimentos deve observar o equilíbrio entre recursos humanos e toda a gama de treinamentos e tecnológicos (segurança física e segurança eletrônica). Ambos são complementares e, neste cenário, um não vive sem o outro;
- 3) A questão do recrutamento das equipes deve ser vista com muita seriedade, pois esses profissionais devem possuir competências bem específicas que permitam boa capacidade analítica e rápida tomada de decisão em um ambiente aberto ao público e acessado por milhares de pessoas diariamente;
- 4) O investimento em treinamento deve ser massivo e constante com foco na antecipação de fatos típicos, através de análise comportamental e nas respostas, treinando, mediante a aplicação de exercícios simulados, os protocolos pós ocorrência.

Atualmente o segmento conta com legislação própria, normas, instruções e vasto conteúdo acadêmico específico para prover o gestor de riscos de informações suficientes para que não deixe seu empreendimento desguarnecido de um bom programa de gerenciamento de riscos. Não obstante, Bem antes do cenário atual, **Henry Fayol**, já defendia em seu legado literário, o importante “papel da segurança em proteger vidas e patrimônio de problemas...”.

Ainda nesta linha o engenheiro apregoava (1990, p. 65) que prever é planejar, investigar profundamente o futuro e traçar um plano de ação a médio e longo prazo a fim de preparar a empresa ante as adversidades, ou seja, mesmo se tratando do aludido modelo de administração é possível identificar compatibilidades, principalmente quando pensamos em cenários prospectivos na segurança corporativa.

Para segurança empresarial, “O objetivo de elaborar cenários, específicos para a área de riscos corporativos, é o de poder antecipar as variáveis que, por ventura, possam interferir nas metas da empresa”. (BRASILIANO, 2003 p. 47).

Para BRASILIANO (2003, p. 51) a dinâmica das variáveis observadas dentro da gestão de riscos delimita a modelagem de cenários para apenas um ano.

Nesse mesmo diapasão, um dos grandes expoentes da segurança corporativa, o especialista e professor Claudio Moretti em: <
<http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/cenarios-em-seguranca-visao-prospectiva/106652/>>. Acesso em: 22 março 2018. expõe justa e douta crítica ao empirismo dos empresários e profissionais da área que ainda acreditam em uma implantação e gestão de segurança sem aplicação de metodologia e respaldo científico, empregando seus recursos da mesma forma que vinte anos atrás.

É fato que tudo está em constante mudança, assim como os cenários e, se existe mudança, é salutar que hajam novos estudos, diagnósticos e análises por parte dos profissionais que cuidam destes grandes centros de entretenimento e laser, caso contrário, continuaremos a ver alguns shoppings sofrendo com ataques recorrentes e outros, cujos profissionais entenderam a necessidade de mudança, mantendo seus empreendimentos resguardados das ações criminosas.

Por isso, nosso QAP total, full time e real time nos estudos da ciência segurança.

BIBLIOGRAFIA

FAYOL, H. **Administração Industrial e Geral**: previsão, organização, comando, coordenação e controle. São Paulo: Atlas, 1990.

DAMODARAN, Aswatah, **gestão estratégica do risco**, São Paulo: Bookman, 2009

BRASILIANO, Antonio Celso Ribeiro, **gestão e análise de riscos corporativos**, São Paulo: Sicurezza, 2010

MORETTI, Claudio dos Santos, (www.administradores.com.br) Site da internet, acesso 22/03/2018. Artigo cenários em segurança: visão prospectiva.

AGRADECIMENTOS

Nelson Junior: Gerente de segurança – São Paulo

Marcelo Cabral: Gestor de Segurança – Rio de Janeiro

Tiago Miranda: Gestor de Segurança – Rio de Janeiro

Djalma Santos: Coordenador de Segurança – Rio de Janeiro

Ubiratan Gomes: Coordenador de Segurança – Rio Grande



AUTOR

André Anjos C.P.S.I / C.I.G.R / M.B.R / C.I.S.I

Gestor de Segurança no segmento varejo

Graduado e Pós-Graduado em Segurança Privada e Ordem Públicas

Especialista em riscos corporativos com ênfase em grandes empreendimentos

Especialista em Administração de Segurança

Certificado Profissional em Seguridad Internacional-C.P.S.I.

Certificado Internacional en Gestion de Riesgos-C.I.G.R.

Master Business In Risk-MBR

Certificado Internacional em Segurança Integral e Prevenção de perdas-C.I.S.I.