

CAPÍTULO 5

SEGURANÇA E

PREVENÇÃO DE PERDAS

5.1 Segurança

5.2 Proteção Contra Incêndio

5.3 Prevenção de Perdas

5.4 Primeiros Socorros

CAPÍTULO 5

SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE PERDAS

5.1 SEGURANÇA

Todos os esforços devem ser feitos para assegurar que a **FILON** seja um **lugar seguro de se trabalhar e fazer compras**. Para isso, as seguintes normas devem ser lembradas:

- As lojas devem estar sempre limpas, evitando escorregões e quedas. Todo lixo deve ser colocado em sacos próprios.
- Informe à Gerência qualquer defeito no equipamento eletrônico.
- Reparos só devem ser feitos por profissionais de manutenção. Não tente consertar ou operar qualquer aparelho com defeito. Consulte a lista de fornecedores e solicite orçamento para o reparo (*ver item 4.12 Manutenção da Loja*).
- Não permita que clientes entrem no estoque e na parte interna da FILON.
- Todas as caixas devem ser estocadas cuidadosamente para evitar que caiam quando removidas.
- Não faça esforço excessivo para levantar cargas muito pesadas.
- Quando quiser pegar algo que esteja no alto, coloque a escada em local plano e tenha certeza de que ela está firme e que não há nada que lhe cause instabilidade.
- Não pule ou corra no interior da LOJA.
- Não bloqueie nenhuma saída ou interruptor de luz.
- Funcionários que colocam em risco a própria segurança e a de outros colegas ou da própria FILON estão sujeitos a ações corretivas.

5.2 PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO

Prevenir é mil vezes melhor do que remediar. Em caso de incêndio, isto se torna ainda mais verdadeiro; portanto, é responsabilidade de todos os funcionários estarem atentos ao que possa significar riscos de incêndios. Assim, é necessário:

- Saber como usar corretamente os extintores de incêndio e conhecer as saídas de emergência da FILON, caso existam.
- Fique atento a clientes fumantes. É proibido fumar em qualquer área no interior da FILON. Lembre aos clientes delicadamente que, por questões de segurança, não é permitido fumar no interior da LOJA. Caso o cliente esteja fumando, ofereça-se gentilmente para apagar o seu cigarro.
- Caso ocorra um incêndio, desligue a chave geral, ligue imediatamente para o Corpo de Bombeiros, para a Direção e para a Supervisão. (*ver item 1.9 Telefones Importantes*).

Devemos, ainda, ficar atentos para os itens abaixo, pois representam riscos de incêndio:

- Acúmulo de materiais inflamáveis (lixo, caixas vazias, papéis etc.).
 - Cortinas junto à fiação elétrica exposta.
 - Máquinas e equipamentos ligados após o expediente.
 - Fios expostos ou descascados.
 - Vários aparelhos ligados a uma só tomada (uso do **benjamim/T**).
 - Extensões passando por baixo ou por cima de portas.
 - Extensões fixadas com pregos.
 - Tomadas defeituosas.
 - Líquidos inflamáveis próximos à fonte de calor.
 - Instalações elétricas feitas fora da FILON, malfeitas ou danificadas.
-

- Painéis elétricos, interruptores ou chaves aquecidas por excesso de carga.
- Pontas de cigarro acesas ou mal-apagadas, jogadas a esmo ou deixadas em qualquer lugar.

Se, mesmo com todos esses cuidados, acontecer algum incêndio:

De pequeno porte: apagar com o extintor de incêndio. Devemos seguir atentamente as instruções e finalidades dos extintores.

De grande porte: acionar urgentemente o Corpo de Bombeiros pelo telefone e retirar as mercadorias e máquinas que estiverem próximas ao local, para que as chamas não se espalhem aumentando o prejuízo. Se colocarmos estas mercadorias em local externo, uma pessoa deve vigiá-las e os demais devem ajudar no combate ao incêndio e na retirada de objetos. Devemos também ligar para a Supervisão.

5.3 PREVENÇÃO DE PERDAS

Nossa mercadoria pode ser descrita, de maneira geral, como valiosa, de pequeno volume, e altamente desejável. Por essa razão, a Gerência e os funcionários da FILON devem estar constantemente alertas para a possibilidade de furtos, de mercadorias ou dinheiro, tanto de origem interna como externa. Essa seção do Manual funciona como um guia que deve ser seguido por todos os funcionários a fim de proteger os bens da Empresa e inclui passos a serem seguidos nos casos de ocorrência ou suspeita de furto.

Tipos de perda

A causa mais evidente de perda é o ladrão externo – o ladrão de loja. Nos últimos anos, quase todo tipo de pessoa que você possa descrever já foi pego roubando em lojas.

Apesar dos diversos tipos de ladrões, podemos dizer que há duas categorias: o profissional e o amador. O profissional furta diariamente como um meio primário de ganhar dinheiro, enquanto o amador furta ocasionalmente. O profissional gosta de trabalhar quando os

funcionários estão distraídos; na maioria das vezes, age nas primeiras horas da manhã, na hora do almoço, nas trocas de turnos ou no final do expediente. O amador, ao contrário, prefere as horas em que a loja está mais cheia de clientes e com os funcionários ocupados. As suas ações nem sempre são premeditadas, mas, caso haja uma oportunidade, ele cede à tentação.

Quando o ladrão amador entre na loja, espera não ser observado nem reconhecido, para conseguir pegar a mercadoria e sair sem ser notado. **Portanto, se o atendermos, frustraremos sua expectativa e evitaremos o furto.**

A. Reconhecendo um ladrão na LOJA.

Como você distingue um ladrão em potencial do cliente honesto? Reconhecendo seu modo diferente de agir. Em outras palavras, a primeira linha de defesa é conhecer o cliente da LOJA.

Observe comportamentos como:

- O cliente que age como uma pessoa esperta, com olhos que vagam pela loja, e que parece estar olhando mais para você do que para a mercadoria.
 - O cliente que gasta um tempo enorme na LOJA e não compra nada.
 - O cliente que parece estar nervoso e não quer que ninguém o ajude.
 - O cliente que finge desmaiar ou brigar, para que seus cúmplices possam aproveitar e furtar enquanto os funcionários estão distraídos.
 - O cliente que usa casaco de chuva em dia de sol ou casacos pesados em dias quentes.
 - O cliente que usa roupa larga, por exemplo: uma cliente pode estar tentando simular uma gravidez.
 - O cliente que tira mercadoria do expositor.
 - O cliente que remove a etiqueta de preço.
-

- Um grupo que se espalha ao entrar na LOJA, especialmente se um membro deste grupo procura manter você ocupado.
 - Um cliente que se assusta quando é atendido.
 - Grupos que entram na LOJA. Um dos integrantes pode ter a função de distraí-lo ou bloquear a sua visão enquanto outro rouba. Peça auxílio rápido.
 - Alguém esperando do lado de fora da LOJA. Pode estar aguardando uma oportunidade para entrar na LOJA e roubar.
 - Preste especial atenção às pessoas que procuram falhas na etiquetagem eletrônica das mercadorias.
-

B. Métodos de furto em loja

Na maioria dos casos de furto em loja, o ladrão opta pelo método de agarrar a mercadoria e sair correndo, ou por ocultar a mercadoria. Existem muitas maneiras de se ocultar mercadoria:

- **Casacos:** Quando vestido, normalmente a mercadoria é colocada sob o braço, dentro do casaco.

Pendurado sobre o ombro, a mercadoria é colocada sob o braço coberto pelo casaco.

A mercadoria é escondida em ganchos ou bolsos costurados dentro do casaco.
- **Sacolas:** Os ladrões carregam pacotes e sacolas de compras vazias e saem com a mercadoria escondida nestes volumes.
- **Bolsa grande:** A bolsa, vazia e aberta, é colocada no chão, para que as mãos fiquem livres para pegar as mercadorias. Quando sai da loja, a bolsa está cheia e fechada.
- **Saia:** A mercadoria é colocada sob a saia ou vestido e carregada para fora da loja presa entre as pernas.
- **Falsa gravidez:** O uso de calças para gestantes e/ou roupas largas propicia um espaço para a pessoa esconder mercadorias.
- **Carrinhos de bebê:** A mercadoria é colocada dentro de um bolso ou embaixo do colchão do carrinho.

C. Como evitar furto na LOJA.

- Preste o melhor atendimento a todos os clientes. Isto não apenas irá prevenir furtos como também aumentará as vendas.
-

- Ladrões de loja não querem a atenção dos vendedores. Cumprimente cada cliente mesmo que seja com um olhar.
 - Mantenha a LOJA arrumada. Uma loja desorganizada facilita o furto.
 - Conheça a LOJA. Ladrões costumam remover mercadorias para um local onde possam ser roubadas com mais facilidade. Saiba o local de cada mercadoria e mantenha a LOJA e o estoque em ordem.
 - **Observe o cliente que estiver observando você.**
 - **Nunca deixe a área de vendas sem ninguém. Ocupe todo o salão da LOJA.**
 - Se um cliente estiver carregando muitas mercadorias, aproxime-se dele e se ofereça para segurá-las. Se ele decidiu comprar algum item, ofereça-se para levá-lo até o caixa.
 - Trabalhe como um time. Se você suspeita de um cliente, notifique a Gerência ou outra pessoa. **Use palavras em código para que você possa comunicar-se rapidamente e ser compreendido.** (Cada loja deve criar seu código)
 - Fique mais atento às áreas da LOJA onde mercadorias ou caixas abandonadas costumam ser encontradas.
 - Lojas com expositores próximos à porta, e que sejam vítimas de ladrões que pegam a mercadoria e saem correndo, devem adotar o sistema de ter sempre dois ou mais vendedores atentos à porta.
 - O ladrão de loja sempre usa as mãos para roubar. Logo, ao suspeitar de um cliente, observe as mãos, pois são elas que praticam o roubo.
 - Se você estiver atendendo 2 clientes ao mesmo tempo é possível que algum “ladrão” peça para experimentar mercadorias no provador, assegure-se da quantidade de peças que ele está levando para o provador e repita para ele em voz clara: Estou lhe dando 3 peças para provar, OK ?!
-

- A maioria dos roubos ocorre dentro dos provadores, a maioria dos ladrões conhece os sistemas eletrônicos de alarmes, e acabam retirando as etiquetas com “alicates” de bico que trazem dentro de seus bolsos.
- Uma rotina segura e infalível para evitar problemas de roubo no provador é além de falar em voz clara para o “cliente” a quantidade de peças que ele está levando para provar, limitá-las ao número máximo de 3 peças.
- Outro sistema seguro e simples, especialmente para dias de pico quando um vendedor atende vários clientes, é preparar pequenas fichas plásticas coloridas onde cada cor corresponde a uma quantidade de peças.

Ex: Ficha Vermelha – 1 peça

Ficha Azul – 2 peças

Ficha Verde – 3 peças

Esta ficha é dada ao cliente na hora de provar as mercadorias e é devolvida ao vendedor após o cliente sair do provador.

- Câmeras falsas, apenas com um “Led” vermelho ligado inibe a ação de ladrões.
- Lembre-se, é possível inibir a ação dos ladrões até o ponto de fazê-los “comprar” e “pagar” por alguma coisa da loja. Isto já aconteceu!!

D. Identificando ladrões

As aparências enganam. Ladrões enganam. Ladrões podem ser de todas as idades, de ambos os sexos, de todas as etnias e nacionalidades. Roubos acontecem em todas as lojas e geralmente são praticados por pessoas de quem nunca suspeitaríamos.

Embora muitas vezes possamos suspeitar que determinado cliente está roubando, antes de afirmarmos, devemos nos questionar:

- Eu vi o cliente pegando alguma mercadoria da LOJA?
 - Eu vi o cliente escondendo a mercadoria?
-

- Eu sei onde a mercadoria está escondida?
- Eu estive constantemente atento ao cliente suspeito?
- Eu sei se o cliente não passou adiante a mercadoria?
- Eu tenho certeza de que o cliente pretende sair sem pagar?

Uma vez que você tenha certeza de que houve furto, use um código (um termo combinado previamente) para avisar os colegas e notifique a Gerência.

Tente pegar o suspeito na porta antes de fazer a apreensão. Confronte-o com uma declaração não-acusatória que irá detê-lo ou faça-o devolver a mercadoria com uma pergunta do tipo: **“Como gostaria de pagar a mercadoria que está dentro da sua bolsa?”**

Nunca acuse alguém de ladrão ou faça comentários maldosos. Não importam quais sejam as circunstâncias, nunca acuse um cliente de ter roubado. Isso é função da polícia.

Aja de maneira calma e profissional. Em nenhum momento use da força física. Sua segurança está em primeiro lugar. Assuma o controle da situação. O ladrão o respeitará por sua segurança e capacidade de decisão e reagirá de acordo.

Uma vez que a mercadoria tenha sido recuperada, não é necessário fazer ocorrência policial, a não ser que a Diretoria julgue necessário.

Em caso de dúvidas, siga a pessoa suspeita depois que ela tenha saído da LOJA, para não criar qualquer tipo de situação constrangedora, e avise o segurança do shopping center. Ele tem prática em lidar com estas situações e vai tomar as providências necessárias.

E. Assalto à LOJA.

Em caso de assalto à mão armada ou com violência física:

- Procure ficar calmo.
-

- Coopere, seguindo instruções dadas pelo(s) criminoso(s). Cumpra as ordens que receber.
- Evite movimentos bruscos e mantenha as mãos à vista.
- Não tente dominar o assaltante. Nunca coloque em perigo a sua segurança pessoal ou a de seus colegas e clientes.
- Não fale, a não ser quando solicitado.
- Seja uma boa testemunha e tente fazer uma fotografia mental do suspeito, observando idade, altura, peso, cor dos olhos e cabelos, nacionalidade, roupas, características pessoais (tatuagem, cicatriz...).
- Caso os assaltantes estejam agredindo, e você tiver a oportunidade, toque o Botão de Pânico. Esteja certo de que você não será visto efetuando esta operação.

Após a saída dos assaltantes devemos:

- Tocar o Botão de Pânico – Isto é necessário por causa do seguro.
- Fechar a porta imediatamente. Não deixe ninguém sair ou entrar na LOJA até que a polícia chegue.
- Chamar a polícia e a segurança, se houver.
- Telefonar para a Diretoria.
- Preservar e proteger as provas: não mexa em nada que o suspeito tenha tocado.
- Pegar os nomes e endereços dos clientes que assistiram ao assalto, pois eles podem servir como testemunhas.

F. Arrombamento de LOJA.

Se descobrirmos que a LOJA foi arrombada, devemos:

- Tocar o Botão de Pânico – (caso exista) Isto é necessário por causa do seguro.
-

- Impedir o acesso à LOJA até que a polícia ou segurança chegue.
- Chamar a polícia ou a segurança.
- Telefonar para a Direção.
- Ligar para o Corretor de Seguros.
- Preservar e proteger as provas: não devemos mexer em nada que o suspeito tenha tocado.
- Fotografar os danos ocorridos e anexar as fotos à ocorrência policial.
- Ir ao posto policial mais próximo da LOJA e verificar se existe algum caso relacionado com o assalto na LOJA (prisão, apreensão de mercadorias similares às da LOJA); caso haja, anexá-lo às provas criminais.
- Verificar o local de acesso à LOJA, **para providenciar os reparos.**
- Iniciar um levantamento de prejuízo, relacionando os itens com suas descrições, códigos e valor, através de relatórios de computador e contagem física para apurar diferenças de estoque e declará-la em “Boletim de Ocorrência Complementar”.

F1. Furtos e Assaltos na LOJA.

Caso ocorra uma das duas situações acima, o gerente da loja deverá procurar a delegacia mais próxima, e registrar um boletim de ocorrência. Após o registro enviar o BO original para o departamento de Varejo e ficar com uma cópia em sua loja.

G. Furtos cometidos por funcionários

Nós selecionamos você porque acreditamos na sua honestidade e integridade. Essas características vão beneficiar você e a **FILON**. Honestidade e integridade sempre representarão uma vantagem para você em seus esforços futuros.

Você poderá ser exposto a áreas e situações em que a sua honestidade e integridade serão muito importantes. Ao lidar com dinheiro, mercadorias, ou outros bens da **FILON**, contamos com a sua honestidade.

Porém, alguns funcionários, tolamente, colocam em risco o seu futuro na **FILON** por ações desonestas envolvendo dinheiro, mercadorias ou revelação de informações confidenciais.

Quando isto ocorre, somos obrigados a tomar as seguintes atitudes: fazer uma investigação completa, demitir o funcionário e entrar com processo na Justiça contra ele, pedindo ressarcimento do prejuízo.

Acreditamos e desejamos sinceramente que não seja necessário tomar nenhuma dessas medidas contra um de nossos funcionários.

Contudo, se você tomar conhecimento de qualquer ato de desonestidade praticado por outro funcionário, ou se suspeitar de alguém, é sua responsabilidade comunicar o problema. Se você tiver alguma suspeita ou evidência de furto por parte de outro(s) funcionário(s), fale com sua Gerência, com a Supervisão ou com a Diretoria. Os funcionários podem permanecer anônimos, se desejarem, e a informação recebida será mantida em sigilo absoluto.

Embora a grande maioria dos funcionários não vá furto, isso pode acontecer. Alguns sinais de alerta, que podem indicar um problema, são funcionários que não seguem as normas e os procedimentos da, que usam mercadorias que não foram compradas e que cometem repetidos erros de caixa.

Não deixe que esses funcionários comprometam a honestidade e integridade da grande maioria de nossa equipe.

Lembre-se: *furtos acontecem porque deixamos que aconteçam, quando não tomamos as precauções necessárias. Por isso, fique atento: previna o furto.*

Para isso, a Gerência deve zelar para que as seguintes normas sejam cumpridas:

- As bolsas e sacolas devem estar guardadas em área predeterminada pela Gerência.
 - A FILON deve ser aberta e/ou fechada por, no mínimo, duas pessoas e nunca deve ficar com menos de dois funcionários em seu interior.
 - Somente os funcionários autorizados devem ter a posse da chave da LOJA.
 - Nenhum estranho pode entrar no estoque da LOJA.
 - A porta dos fundos, quando existente, é usada apenas para carga e remoção de lixo. Ninguém entra ou sai pela porta dos fundos, a não ser quando autorizado pela Gerência.
 - A Gerência deve receber as mercadorias, aguardar o transporte das caixas e conferi-las, antes de acusar o recebimento.
 - A Gerência deve verificar o lixo antes que seja retirado da LOJA.
 - As mercadorias que chegam à FILON e as que saem devem ser rigorosamente controladas.
 - Deve-se redobrar a atenção ao receber o malote de caixa.
 - Compras feitas por funcionários devem seguir rigorosamente as normas da FILON.
 - As vendas feitas para funcionários têm que ser autorizadas pela Gerência.
 - Toda mercadoria retirada da FILON deve ser documentada.
 - A Gerência deve aproveitar as reuniões da FILON para discutir questões de segurança e controles da LOJA.
-

- A Gerência deve revistar as mochilas dos funcionários sempre que eles forem deixar a EMPRESA.

H. Documentos

Algumas perdas são causadas pelo pouco cuidado dos funcionários no manuseio diário de papéis de trabalho. Para isso, devemos:

- Fazer as contas com precisão e escrever de forma legível, especialmente os números.
- Ser precisos. Verificar tudo duas vezes.
- Cumprir os procedimentos corretamente. Consultar a Gerência, em caso de dúvidas.

I. Perdas em atividades de rotina

As atividades de rotina tornam-se tão automáticas que, às vezes, esquecemos de um ou outro detalhe. Para que isso não aconteça, causando perda para a FILON , devemos tomar o seguinte cuidado nesses itens:

- Mudança de preços – procure todos os itens que tenham que ser remarcados.
 - Peças sem etiquetas – procure todos os itens existentes na LOJA que não tenham etiquetas de referência e comunique à Gerência.
 - Peças sem etiquetas de alarme – procure todos os itens existentes na LOJA que não tenham etiquetas de alarme e comunique à Gerência.
 - Transferências recebidas – verifique se a transferência é endereçada à FILON. Conte todas as peças recebidas, indique qualquer divergência e devolva.
 - Transferências enviadas – junte às peças transferidas, as informações de movimentação, indicando o destino e o motivo da transferência. Prepare a nota fiscal, conferindo-a cuidadosamente.
-

Notas: *A ênfase na prevenção de perdas está relacionada à prestação de serviços ao consumidor. Ter conhecimento sobre os clientes e suas necessidades, a mercadoria e seu preço, tomar cuidados na remessa ou recebimento de mercadoria e controlar documentos de caixa significam, além de estar evitando perdas, ter condições para prestar bons serviços aos clientes, e, conseqüentemente, vender.*

Preste o máximo de atenção na hora de informar os preços ao cliente. Lembre-se que, de acordo com a Lei, o que vale sempre é o menor preço.

Atenção: *Este item só é válido se a empresa tiver algum tipo de etiqueta eletrônica ou adesivo eletrônico com o código de barras!*

5.3.1 Sistema Eletrônico

Nossas lojas estão equipadas com um sistema de vigilância eletrônica de mercadorias através de etiquetas eletrônicas. O sistema eletrônico tem por objetivo minimizar as perdas da FILON, na medida em que inibe tentativas de furtos.

É importante ter sempre em mente que, por ser um sistema eletrônico, está sujeito a falhas. Por outro lado, também existe o risco de falhas humanas. Assim, é preciso muito tato e educação ao abordar o cliente quando soar o alarme.

Na maioria das vezes, a pessoa abordada é inocente. Assim, a abordagem deve ser o mais discreta possível. Nesses casos, lembre-se sempre de pedir desculpas pelo transtorno causado ao cliente. De acordo com o Código do Consumidor, o cliente não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento.

Portanto, em caso de soar o alarme:

- O funcionário que estiver mais próximo à porta de entrada deverá dirigir-se andando, e não correndo, até o cliente.
 - Manter o tom de voz o mais calmo e ser o mais gentil possível. Jamais gritar com o cliente; o cliente não deve ser colocado em uma situação constrangedora.
-

- O funcionário, ao falar com o cliente, deve assumir que, em princípio, a culpa é da FILON. Portanto deve dirigir-se ao cliente com as seguintes palavras: **“É possível que uma etiqueta eletrônica não tenha sido retirada de sua mercadoria. Por favor, o(a) senhor(a) poderia entregar a mercadoria para verificarmos?”**
- Esperar que o cliente entregue a mercadoria. Jamais retirá-la à força de suas mãos.
- Afastar-se da porta para que o alarme pare de soar.
- Verificar se a mercadoria está etiquetada e conferir com o cupom fiscal de caixa. Em caso positivo, ele deve mostrar a etiqueta ao cliente, informando-o de que irá corrigir o erro.
- Após remover/desativar a etiqueta eletrônica, o funcionário deve certificar-se de que a mercadoria está bem embalada antes de devolvê-la ao cliente. Ele deve dizer: “Desculpe pelo transtorno e muito obrigado pela sua compreensão.”

Nota: *Em nenhum momento o cliente pode ser acusado de furto em público ou ter sua bolsa aberta ou, ainda, ser revistado. Todas estas ações, se cometidas por funcionários da FILON, são passíveis de processo na Justiça, caso o cliente dê queixa.*

Outra medida porém, poderá ser adotada no caso do alarme continuar tocando após a verificação de que não exista nenhuma etiqueta eletrônica na sacola. Salvo um defeito no alarme, ou interferência no sistema, isto indica que existe alguma mercadoria “escondida” com a etiqueta eletrônica com o cliente, neste caso a segurança do Shopping deve ser acionada.

5.4 PRIMEIROS SOCORROS

Como medida de segurança, é importante conhecermos alguns procedimentos simples para evitar acidentes, prestar os primeiros socorros, se necessário, e impedir que determinadas situações se agravem ou saiam do nosso controle. O principal objetivo no tratamento de emergência é evitar danos definitivos, antes que o tratamento específico possa ser aplicado.

Veja como agir rapidamente em acidentes comuns, que podem acontecer no ambiente de trabalho:

Quedas

Colocar, sobre o local da pancada, gelo ou compressas frias. Na maioria dos casos esta medida é suficiente. A vítima deverá ser levada imediatamente ao médico, caso fique sonolenta ou tenha ânsias de vômito, pois o sistema nervoso central pode ter sido atingido. Se houver fratura, a região afetada deverá ser imobilizada e a vítima conduzida ao médico. É preciso evitar grandes movimentos, para afastar o risco de distensão de músculos, vasos e artérias.

Intoxicações

Para preveni-las, guarde as substâncias tóxicas e os produtos químicos em locais apropriados, em suas embalagens originais. Na maioria das vezes, as pessoas se intoxicam devido à troca dessas embalagens por garrafas de cerveja ou refrigerante. Não provoque o vômito. Leve o paciente imediatamente ao PRONTO-SOCORRO mais próximo. Leve também o vasilhame do produto, para que o médico possa saber qual a composição do mesmo.

Queimaduras

Não é recomendável aplicar pasta de dentes, manteiga ou qualquer outro “remédio caseiro”. A única medida a ser tomada, antes de levar a vítima ao hospital mais próximo, é lavar o local com água ou soro fisiológico.

Roteiro para um atendimento eficaz:

Tente permanecer calmo, para fazer um julgamento seguro da situação e tomar atitudes precisas.

Demonstre que compreende como o acidentado se sente e aceite suas limitações. O leigo tende a depreciar ou a não acreditar nas queixas de um ferido, quando o acidente parece não ter maiores conseqüências. Também pode acontecer o oposto, ao se imaginar que o ocorrido é mais grave do que o é na realidade.

Lembre-se de que uma remoção realizada por pessoa inexperiente pode piorar o estado de saúde da vítima. A remoção só deve ser feita em caso de extrema urgência. Mantenha o acidentado com a barriga para cima e a cabeça reta em relação ao pescoço.

Se a vítima vomitar, vire sua cabeça para o lado, evitando que se sufoque.

Queimaduras, cortes ou arranhões, dos mais simples aos mais profundos, têm suas chances de infecção diminuídas significativamente quando se lava, de imediato, a região afetada.

Kit para Primeiros Socorros:

BANDAGENS	Algodão hidrófilo, pacote de gaze esterilizada, esparadrapo, ataduras de gaze, panos para atadura e <i>bandaid</i> .
EQUIPAMENTOS	Tesoura, termômetro e pinça.
MEDICAMENTOS	Soro fisiológico, mertiolate ou mercurocromo, vaselina líquida e medicamentos analgésicos.

* O Kit deverá ficar na guarda e responsabilidade da Gerência.