

# MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS – FILON CONFECÇÕES

---

## NP\_002. 2014 ROUBO E FURTO EM LOJAS

ÍNDICE:	Pág.
1. ..DEFINIÇÃO.....	01
2. RESPONSÁVEL PELA OCORRÊNCIA.....	01
2.1 COMUNICAR A MATRIZ.....	01
3. RESPONSÁVEL DA LOJA .....	01
3.1 REGISTRAR O BOLETIM DE OCORRÊNCIA.....	01
4. ACIONAR A CORRETORA DE SEGUROS .....	02
4.1 VISTORIA DA SEGURADORA NA LOJA.....	02
5. RETOMANDO AS ATIVIDADES .....	02
6. AUDITORIA .....	02
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	03

*Objetivando agilizar o ressarcimento dos prejuízos causados por Roubos e furtos em lojas, deverão adotar os procedimentos abaixo:*

## 1. DEFINIÇÃO:

**Furto** - é a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, com o fim de apoderar-se dela. Ocorre sem violência contra à pessoa ou coisa, ou seja, ocorre sem que a vítima perceba na hora.

**Roubo** - é a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de tê-la reduzido à impossibilidade de resistência/defesa.

## 2. RESPONSÁVEL PELA OCORRÊNCIA:

Assim que identificado o sinistro (furto / roubo) os responsáveis pela loja (supervisor e gerente) deverão dar início aos procedimentos, a fim de agilizar o processo ressarcimento.

### 2.1 Comunicar a Matriz:

Elaborar e-mail descrevendo local, horário, breve relato do ocorrido, comunicando o sinistro para as áreas envolvidas, posteriormente ligar para confirmação de recebimento das informações.

Abaixo e-mail para comunicar o evento.

Varejo ([wagner@filon.com.br](mailto:wagner@filon.com.br))

Supervisão ([wellington@filon.com.br](mailto:wellington@filon.com.br))

Diretoria ([ernerto@filon.com.br](mailto:ernerto@filon.com.br))

Auditoria ([rbarros@filon.com.br](mailto:rbarros@filon.com.br))

## 3. RESPONSÁVEL DA LOJA

### 3.1 Registrar o Boletim de Ocorrências:

O responsável pela ocorrência deverá comparecer até a Delegacia Policial mais próxima para fazer o registro do **B. O.** (Boletim de Ocorrências) após receber instruções da matriz.

Na ausência de vítimas não será solicitada a **Perícia Policial**.

O responsável pela ocorrência deverá informar no **B. O.** uma estimativa de peças subtraídas da loja e ressaltar que as quantidades exatas serão informadas após inventário realizado pela Auditoria e incorporado ao **Adendo ao B. O.** (B. O. complementar).

#### 4. Acionar a Corretora de Seguros

Comunicar o responsável pela área de Auditoria para providenciar acionamento da seguradora referente o furto / roubo.

##### 4.1 Vistoria da Seguradora na loja:

Após acionar a seguradora a loja receberá a visita de um **perito** que fará a vistoria do local, com autorização para tirar fotos e recolher vestígios do local danificado. O responsável da loja deverá responder as perguntas realizadas pelo perito, assim como preencher relatórios de vistoria, **não** informando as quantidades de peças subtraídas da loja. Em caso de dúvidas deverá obter as informações com o Departamento de Auditoria. Todos os documentos deixados pelo perito serão encaminhados ao Depto de Auditoria em caráter de urgência.

#### 5. Retomando as atividades:

Após a realização dos reparos e liberação pela área de Auditoria, a loja deverá retomar as atividades, porém deverá ficar com uma cópia da Nota Fiscal de Serviços e deixar vestígios dos danos para a vistoria da seguradora.

#### 6. AUDITORIA:

Após a notificação do Roubo/Furto, o departamento de Auditoria deverá:

- ❖ Avaliar a necessidade de um inventário com base nas informações prestadas pelo responsável pela ocorrência;
- ❖ Contratar a empresa para realização do inventário, conforme necessidade;
- ❖ Acompanhar, analisar, ajustar e emitir relatórios do inventário;
- ❖ Emitir relação dos produtos subtraídos por grupos para compor o Adendo ao B.O.  
Exemplo:

Calças = 20 peças valor R\$: 2.000.00 Reais.

Camisetas = 50 peças valor R\$: 3.500.00 Reais.

Essa relação deverá ser encaminhada para o responsável da ocorrência que registrou o B. O. (o responsável da loja) que deverá comparecer até a Delegacia Policial onde registrou a ocorrência, fazer o Adendo ao **B. O** protocolar e devolver ao departamento de Auditoria.

- ❖ A Auditoria será responsável por identificar as notas fiscais de aquisição e notas fiscais de transferência com origem do fornecedor e destino final a loja furtada / roubada, para serem encaminhadas à seguradora.

### ❖ **Acionar a Seguradora:**

Após o registro do B. O pelo responsável da loja, o responsável da área de Auditoria interna deverá entrar em contato com a Corretora para informar o ocorrido e enviar cópia do B. O.

- ❖ O responsável pela área de auditoria deverá providenciar juntos as áreas envolvidas as documentações solicitadas pela seguradora tais como:
  - Cópia do Boletim de Ocorrência; (Loja),
  - Cópia do Adendo ao Boletim; (Loja)
  - Relatório de transferência; (Auditoria)
  - Relatório de vendas; (Auditoria)
  - Relatório de Controle de Estoque; (Auditoria)
  - Cópia da posição da empresa de Inventário; (Auditoria)
  - Cópia das notas comprobatórias de aquisição dos itens; (Varejo)
  - Cópia das notas fiscais dos reparos; (Loja)
  - Cópia do monitoramento do alarme; (Loja)

### **Acompanhamento e validação dos valores reclamados.**

- ❖ Certificar do reembolso referente ao sinistro por parte da Seguradora dentro do prazo descrito na apólice.
- ❖ Informar a diretoria dos valores ressarcidos.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em hipótese alguma os colaboradores da loja deverão reagir ao assalto, lembrando sempre que sua segurança deve ser sempre preservada.