



Ministério da Administração Interna
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
Comando Distrital de Polícia de Aveiro



Os Roubos às Lojas de Conveniência

(compreender e combater o problema)

cpaveiro@psp.pt

www.psp.pt

No original:
"Robbery of Convenience Stores"

De:
Alicia Altizio
e
Diana York

COPS
COMMUNITY ORIENTED POLICING SERVICES
U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE

www.cops.usdoj.gov

Tradução: Chefe Evaristo Ferreira

jjferreira@psp.pt

chefevaristo@gmail.com

CDPAVR/SPPP

Outubro – 2012



Center for Problem-Oriented Policing

Tem um problema? Nós temos a resposta!



www.PopCenter.org

Ligue-se ao website do “Center for Problem-Oriented Policing” em www.popcenter.org para aceder a um conjunto de informações de grande valor que o ajudarão a lidar com mais eficácia com o crime e a desordem na sua comunidade, incluindo:

- Versões melhoradas de todos os Guias normalmente disponíveis
- Exercícios Interativos de treino
- Acesso on-line a estudos e a práticas policiais
- Um módulo online para análise de problemas.

Concebidos para a polícia e para aqueles que com ela trabalham na resolução dos problemas comunitários, o www.popcenter.org é um excelente recurso para o policiamento orientado para a resolução dos problemas.

Os Roubos às Lojas de Conveniência

(compreender e combater o problema)

Alicia Altizio

Diana York

Este projeto foi apoiado, através do acordo de cooperação n.º 2004CKWXK002, pelo Office of Community Oriented Policing Services, do U.S. Department of Justice. As opiniões aqui expressas são as das autoras e não necessariamente representam a posição oficial do U.S. Department of Justice. As referências a companhias, produtos ou serviços não devem ser consideradas como de apoio a esses mesmos serviços pelas autoras ou pelo U.S. Justice Department. Em vez disso, as referências são meras ilustrações para suplementar a discussão dos assuntos.

www.cops.usdoj.gov

ISBN: 1-932582-79-7

Abril de 2007

Acerca da Série de Guias para Problemas Específicos

Os Guias para Problemas Específicos resumem o que é sabido acerca da forma como a polícia poderá reduzir os malefícios causados pelos problemas originados por crimes e desordens específicos. São guias para prevenir e melhorar as respostas genéricas aos incidentes, não para investigar ofensas ou para lidar com ocorrências específicas. Tampouco cobrem todos os detalhes técnicos referentes à forma de implementar determinadas respostas. Estes guias foram escritos para os polícias – de qualquer graduação ou missão – que tenham de lidar com qualquer dos particulares problemas abrangidos por estes guias. Estes guias serão de muita utilidade para os elementos policiais:

- **Que compreendem os princípios e os métodos básicos do policiamento orientado para a resolução dos problemas.** Estes guias não são originais em termos de policiamento orientado para a resolução dos problemas. Visam, somente de forma abreviada, ajudar à tomada de decisão inicial para a reflexão sobre um problema em particular, sobre os métodos para analisar o problema e sobre os meios de atestar os resultados de um projecto de policiamento orientado para a resolução de problemas. Foram concebidos para ajudar a polícia a decidir a melhor forma de analisar e lidar com um problema que já tenha sido identificado. (Trata-se de uma série de guias/instrumentos para a resolução de problemas policiais que ajudam nos vários aspectos da análise e da avaliação de problemas.)
- **Que são capazes de olhar para um problema em profundidade.** Dependendo da complexidade do problema, devemos estar preparados para despender muito tempo, por vezes semanas, ou até meses, a analisar e a responder ao mesmo. Estudar cuidadosamente um problema, antes de implementar a resposta, ajuda a conceber a estratégia mais correcta - aquela que melhor resultará na comunidade onde trabalhamos. Não devemos adoptar, cegamente, as respostas que outros já usaram; devemos decidir se as mesmas são apropriadas à nossa situação local. O que é verdade num lugar poderá não ser verdade noutro lugar qualquer; o que funciona num lugar poderá não funcionar noutro lugar qualquer.
- **Que têm vontade de considerar novas formas de conduzir o "trabalho" policial.** Os guias descrevem respostas que outros departamentos de polícia já usaram, ou que estudiosos já testaram. Apesar de nem todas as respostas referidas nos guias poderem ser apropriadas para o nosso problema em particular, elas deverão ajudar a dar-nos uma visão abrangente do tipo de coisas que poderemos fazer. Poderemos pensar que não é possível implementar algumas destas respostas na nossa jurisdição, mas talvez o consigamos. Em muitos lugares a polícia descobriu respostas mais eficazes e, também, tiveram sucesso em conseguir mudanças na legislação, e nas políticas, melhorando as respostas aos problemas. (trata-se, pois, de uma série de guias/instrumentos para a resolução de problemas policiais que nos ajudam a compreender como funcionam algumas respostas usadas habitualmente pelas polícias para resolver uma diversidade de problemas.)

- **Que compreendem o valor e as limitações dos conhecimentos provenientes dos estudos.**

Para alguns tipos de problemas existe disponível uma grande quantidade de estudos úteis para as polícias; para outros problemas muito pouco existe disponível. Por isso, alguns dos guias desta série sumarizam os estudos existentes, enquanto outros guias ilustram a necessidade de mais estudos sobre um determinado problema. De qualquer forma, os estudos nunca fornecem respostas que sejam definitivas e que possamos adoptar em todas as questões postas pelos nossos problemas. Os estudos podem-nos ajudar a iniciar a concepção das nossas respostas, mas não nos podem dizer exactamente o que fazer. Isso vai depender, em grande medida, da natureza particular do nosso problema local. No interesse em manter os guias legíveis, nem todos os estudos relevantes são citados e, tampouco, nem todos os pontos foram atribuídos às respectivas fontes. Se o tivéssemos feito, isso só iria sobrecarregar e distrair o leitor. As referências citadas no final de cada guia são aquelas consideradas de maior peso; não são uma completa bibliografia dos estudos feitos sobre a temática.

- **Que estão dispostos a trabalhar com outros para encontrar soluções eficazes para os problemas.**

*A polícia, por si só, é incapaz de implementar muitas das respostas discutidas nestes guias. Frequentemente, deve implementá-las em parceria com outros responsáveis de corporações públicas e privadas, incluindo outras agências governamentais, organizações não governamentais (ONG), comerciantes, industriais, grupos comunitários e cidadãos individuais. Um solucionador de problemas eficaz deverá saber como forjar parcerias genuínas com outros e deve estar preparado para investir consideráveis esforços para que essas parcerias funcionem. Cada guia identifica indivíduos, ou grupos em particular, existentes no seio das comunidades, com os quais a polícia poderá trabalhar no sentido de melhorar o conjunto de respostas a um dado problema. Através da análise dos problemas, frequentemente, é revelada a existência de indivíduos e de grupos, para além da polícia, que se encontram numa posição muito mais forte para lidarem com os problemas, motivo porque a polícia deverá transferir, para estes, muita da responsabilidade que lhe cabe e para que o façam como também lhes compete. O Guia de Respostas n.º 3, *Transferindo e Partilhando a Responsabilidade pelos Problemas de Segurança Pública (Shifting and Sharing Responsibility for Public Safety Problems, no original)* fornece uma discussão mais aprofundada sobre este tópico. O mesmo encontra-se disponível para descarga livre em <http://www.popcenter.org/library/translations/>.*

O “COPS Office” define o policiamento comunitário como “uma filosofia que promove estratégias organizacionais e que advoga o uso sistemático de parcerias e de técnicas de resolução de problemas para, proactivamente, lidar com as condições imediatas que fazem surgir problemas de segurança pública, tais como o crime, a desordem social e o medo do crime.” Estes guias enfatizam a resolução de problemas e as parcerias, entre a polícia e a comunidade, no âmbito da procura de soluções para problemas específicos de segurança pública. Na maioria dos casos, as estratégias organizacionais que poderão facilitar a resolução de problemas, e as parcerias entre a polícia e a comunidade, são tantas e tão variadas que, discuti-las a todas, estará para além do âmbito destes guias.

Estes guias extraem conclusões de estudos feitos e de práticas policiais provenientes dos Estados Unidos da América, do Reino Unido, do Canadá, da Austrália, da Nova Zelândia, da Holanda e da Escandinávia. Apesar das leis, costumes e práticas policiais variarem de país para país é evidente que as polícias, em todos os países, vivenciam problemas comuns. Num mundo que, cada vez mais, se encontra interligado, torna-se importante que as polícias tomem conhecimento dos estudos e das práticas de sucesso que são feitas além das fronteiras do seu próprio país.

A informação contida em cada guia foi revista, extensivamente, tendo em conta toda a literatura estudada e as práticas policiais conhecidas e cada guia foi revisto, anonimamente, por um agente policial no activo, um executivo policial e um estudioso previamente à sua publicação. Este processo de revisão foi conduzido com independência do “COPS Office” - entidade que solicitou as revisões.

O “COPS Office” e os autores agradecem o fornecimento de feedback sobre este guia e os relatos das experiências pessoais e das agências policiais sobre como lidaram com problemas similares. A sua agência policial pode ter utilizado respostas mais eficazes para resolver um determinado problema e que não tenham sido tidas em consideração nestes guias, pelo que as suas experiências e conhecimentos poderão vir a beneficiar outros. Essa informação poderá vir a ser utilizada para actualizar estes guias. Se desejar fornecer algum feedback e partilhar as suas experiências elas devem ser enviadas por e-mail para askCOPSRC@usdoj.gov.

Para mais informações acerca do Policiamento Orientado para a resolução dos Problemas (POP), visite a página online do “Center for Problem-Oriented Policing” em www.popcenter.org. Este website oferece acesso gratuito, online:

- *À série de guias para problemas específicos,*
- *À série de guias de respostas e instrumentos para a resolução de problemas,*
- *A publicações sobre análise criminal e policiamento no âmbito do terrorismo,*
- *A Informações instrutórias acerca do policiamento orientado para a resolução de problemas e sobre tópicos relacionados,*
- *A um exercício interactivo de treino sobre policiamento orientado para a resolução de problemas,*
- *A um módulo interactivo sobre análise de problemas,*
- *A Importantes estudos e práticas policiais, e*
- *A Informação acerca de conferências e programas premiados, relativos ao policiamento orientado para a resolução de problemas.*

Conteúdo

<i>Acerca da Série de Guias Policiais para Problemas Específicos</i>	5
<i>Agradecimentos</i>	9
<i>O Problema dos Roubos às Lojas de Conveniência</i>	11
<i>O que é que este guia cobre e não cobre</i>	11
<i>Descrição geral do problema</i>	11
<i>Acerca das lojas de conveniência</i>	11
<i>A dimensão do problema</i>	12
<i>Vitimização reiterada</i>	12
<i>Tipos de roubo às lojas de conveniência</i>	13
<i>Malefícios resultantes dos roubos às lojas de conveniência</i>	13
<i>Físicos</i>	13
<i>Económicos</i>	13
<i>Psicológicos</i>	14
<i>Fatores que contribuem para os roubos às lojas de conveniência</i>	14
<i>Caraterísticas das lojas</i>	15
<i>Caraterísticas dos ofensores</i>	18
<i>Padrões temporais</i>	19
<i>Compreender o Nosso Problema Local</i>	21
<i>Partes interessadas</i>	21
<i>Fazer as perguntas certas</i>	21
<i>Ofensas</i>	22
<i>Ofensores</i>	22
<i>Alvos</i>	23
<i>Locais/Tempo</i>	23
<i>Respostas atuais</i>	23
<i>Medir a nossa eficácia</i>	24
<i>Respostas ao Problema dos Roubos às Lojas de Conveniência</i>	25
<i>Considerações gerais para uma estratégia de resposta eficaz</i>	25
<i>Respostas específicas para reduzir os roubos às lojas de conveniência</i>	27
<i>Respostas dos retalhistas</i>	27
<i>Respostas policiais</i>	31
<i>Respostas com eficácia limitada</i>	32
<i>Anexo: Sumário das Respostas aos Roubos às Lojas de Conveniência</i>	35
<i>Notas finais</i>	40
<i>Referências</i>	42
<i>Acerca das autoras</i>	45
<i>Leituras recomendadas</i>	46
<i>Outros guias policiais orientados para a resolução de problemas</i>	48

Agradecimentos

Os Guias Policiais Orientados para a Resolução dos Problemas foram produzidos pelo “Center for Problem-Oriented Policing”, cujos responsáveis são Michael S. Scott (Diretor), Ronald V. Clarke e Graeme R. Newman (Diretores Associados). Embora cada um dos guias tenha um autor original, outros membros da equipa do projeto, pertencentes aos quadros do COPS Office, e revisores anónimos contribuíram para cada guia propondo textos, recomendando estudos e oferecendo sugestões quanto ao formato e ao estilo.

A equipa principal do projeto, que desenvolveu as séries de guias, foi composta por Herman Goldstein (University of Wisconsin Law School), Ronald V. Clarke (Rutgers University), John E. Eck (University of Cincinnati), Michael S. Scott (University of Wisconsin Law School), Rana Sampson (Consultora Policial) e por Deborah Lamm Weisel (North Carolina State University).

Os membros dos departamentos de polícia de San Diego, de National City e de Savannah forneceram feedback a respeito do formato e do estilo dos guias, nos estádios iniciais do projeto.

Cynthia Pappas supervisionou o projeto para o COPS Office. As pesquisas para os guias foram realizadas na “Criminal Justice Library” da “Rutgers University” sob direção de Phyllis Schultze. Suzanne Fregly editou este guia.

O Problema dos Roubos às Lojas de Conveniência

O que é que este guia cobre e não cobre

Este guia começa por descrever o problema dos roubos às lojas de conveniência e passa em revista os fatores que aumentam o risco da sua ocorrência. Seguidamente, identifica uma série de questões que nos ajudarão a analisar o nosso problema local com os roubos às lojas de conveniência. Finalmente, passa em revista as respostas ao problema e tudo o que se sabe acerca do mesmo dos estudos realizados e da prática policial.

O roubo às lojas de conveniência não é mais que um dos aspetos de um largo conjunto de problemas relacionados com os roubos e com os estabelecimentos comerciais. Embora todos os tipos de roubos partilhem algumas características comuns, os roubos às lojas de conveniência requerem uma especial atenção, uma vez que as lojas de conveniência têm algumas características especiais. Os problemas relacionados com este tipo de crime e que não são diretamente tratados neste guia, cada um dos quais requerendo uma análise em separado, incluem:

- *Os roubos a bancos*
- *Os assaltos aos estabelecimentos de venda a retalho*
- *As burlas por meio de cheques o cartões de crédito*
- *Os falsos alarmes de assalto*
- *Os abastecimentos de combustível e fuga sem pagamento*
- *A violência armada*
- *Os roubos junto dos caixas multibanco*
- *Os roubos aos taxistas*
- *Os furtos de artigos à venda (shoplifting)*
- *Os roubos na via pública (street mugging)*
- *Os furtos cometidos por empregados.*

Alguns destes problemas relacionados são abordados noutros guias desta série, todos os quais são listados no final deste guia. Para uma listagem atualizada dos guias atuais e futuros, consulte o website www.popcenter.org.

Descrição geral do problema

Acerca das lojas de conveniência

As lojas de conveniência são “negócio(s) de venda a retalho com uma ênfase primária no fornecimento ao público de uma localização conveniente para, rapidamente, adquirirem uma grande variedade de produtos de consumo (predominantemente comida e combustíveis) e

serviços”.¹ Existem para cima de 135.000 lojas de conveniência em funcionamento nos EUA e o seu número continua a crescer. § Estima-se que cerca de 100 milhões de americanos visitem uma loja de conveniência todos os dias; cada loja de conveniência poderá servir centenas, mesmo milhares, de clientes por dia.² Mais de 80% de todos os americanos, devido às suas vidas atarefadas, preferem servir-se nas lojas de conveniência em detrimento dos supermercados.³

§ Os estados de Nova Jersey, de Nova York e da Pensilvânia lideram no aumento do número de lojas (mais 9,8% que no ano transato, embora todas as regiões dos EUA tenham registado aumentos no ano transato (National Association of Convenience Stores 2005).

A dimensão do problema

Os roubos às lojas de conveniência contam para aproximadamente 6% de todos os roubos dados a conhecer à polícia.⁴ Embora isto represente uma percentagem relativamente pequena do total de roubos, o problema é persistente. Nos últimos 30 anos, registaram-se poucas alterações na proporção de roubos às lojas de conveniência. Apesar de tudo, as lojas de conveniência localizadas em determinados locais podem ser vulneráveis a serem reiteradamente vitimizadas, especialmente aqueles tipos de retalhistas que recolhem grandes somas em dinheiro, que têm fraca segurança, poucos empregados e cuja clientela é conflituosa.⁵

O número de roubos às lojas de conveniência nos EUA cresceu significativamente nos anos 80 e, de seguida, decresceu, também de forma significativa, na década de 90, uma redução que se deve, em parte, ao desenvolvimento de melhores medidas de prevenção criminal aplicadas pelas lojas de conveniência, ⁶ muitas das quais são abordadas na secção “Respostas” abaixo.

Vitimização reiterada §§

Algumas lojas são reiteradamente vitimizadas, tanto pelo mesmo ofensor como por ofensores diferentes. As razões para as vitimizações reiteradas variam. Um ladrão bem sucedido poderá voltar à mesma loja para roubar novamente, ou poderá passar informações sobre a loja a outros ladrões. Por outro lado, um amplo leque de ladrões poderá encarar uma determinada loja como sendo particularmente atrativa ou vulnerável. §§§ As notícias que surgem nos órgãos de comunicação social (OCS), que relatam sucessivos roubos a uma determinada loja, podem, realmente, salientar as vulnerabilidades da mesma loja ⁷ e podem transformar o crime em algo de “glamoroso”, dando aos eventuais ofensores a noção de que aqueles que “roubam com estilo” não são apanhados.⁸

§§ Ver o Guia Instrumento de Resolução de Problemas N.º 4, denominado “Analyzing Repeat Victimization”.

§§§ Ver o Guia Instrumento de Resolução de Problemas denominado “Understanding Risky Facilities” para uma melhor explicação sobre a razão de alguns locais serem mais vulneráveis ao crime que outros locais semelhantes.

As entrevistas aos ladrões condenados revelam que eles, frequentemente, selecionam o salvos mais fáceis partindo do princípio que “as vítimas (as lojas) não instalarão medidas de prevenção para os travar”.⁹ Um estudo às vítimas de roubo a lojas de conveniência indicou que mais de metade dos inquiridos referiu terem sido realizadas alterações subsequentes às normas e às práticas da loja, após esta ter sido vítima de roubo.¹⁰ Concluiu-se, igualmente, que

uma qualquer loja se encontra mais vulnerável à revitimização no prazo de duas semanas após o primeiro roubo.¹¹

Tipos de roubo a lojas de conveniência

Os roubos às lojas de conveniência são classificados de acordo com os métodos de ação dos ofensores, podendo ser dos tipos: ¹²

- **Direto:** Exigindo dinheiro imediatamente após a entrada na loja.
- **Cliente:** Exigindo dinheiro algum tempo após a entrada na loja e no decurso de uma compra ensaiada. Outro tipo, talvez não tão comum, consiste no roubo de mercadorias, § o qual envolve a utilização da força para a obtenção de bens à venda na loja. São referidas uma maior quantidade de ofensas corporais a empregados durante os roubos de mercadorias, uma vez que a sua resistência ativa e a confrontação são mais prevalentes nestas situações.¹³

Malefícios resultantes dos roubos a lojas de conveniência

Físicos

Os empregados das lojas de conveniência sofrem de altas taxas de homicídio no local de trabalho, em segundo lugar atrás dos taxistas. §§, ¹⁴ Os clientes, também, podem sofrer ferimentos decorrentes das agressões dos ofensores. Os ferimentos podem resultar da resistência ativa dos empregados ou da falsa interpretação, por parte dos ofensores, do nervosismo ou das hesitações dos empregados pensando tratar-se de resistência.¹⁵ quando enfrentam um empregado que escolhe resistir ativamente e estão perante uma confrontação, os ladrões podem recorrer à violência contra o trabalhador para evitar serem detidos. As altas taxas de ofensas corporais encontram-se, sistematicamente, relacionadas com as atitudes que os empregados adotam durante os roubos.¹⁶

§ Um estudo realizado pela Ontario Convenience Store Association chegou à conclusão que um aumento nos roubos de mercadorias nas lojas de conveniência, entre 2001 e 2002, estava relacionado com o alto preço dos cigarros, com a existência de mercados ilícitos e com a facilidade da sua venda (Inkster Group 2004).

§§ Ver o Guia Orientado para a Resolução de Problemas denominado "Robbery of Taxi Drivers".

Económicos

Os roubos às lojas de conveniência não só são custosos para os trabalhadores vitimizados como, também, para as próprias lojas. Os custos incluem a perda de clientes que poderão ser dissuadidos de efetuarem compras numa loja que foi roubada, conduzindo a uma perda de receitas devido à redução das vendas. As lojas, também, podem sofrer com um aumento nos custos das indemnizações aos trabalhadores e dos prémios dos seguros devido aos roubos.

Infelizmente, para as lojas propriedade de um dono independente, as perdas poderão ser irrecuperáveis, devido à sua incapacidade em conseguir suportar os custos da cobertura dos seguros.¹⁷ As lojas que não têm cobertura dos seguros podem-se ver forçadas a subir os preços ou, até, a terem que encerrar. Outros custos menos diretos incluem as diversas atividades da justiça criminal dos governos estatais e locais, incluindo as investigações da polícia, do ministério público (MP) e da prisão e supervisão dos ofensores.¹⁸

O custo médio para os empregados envolvidos num único episódio de violência no local de trabalho podem ascender a \$250.000 dólares perdidos em tempo e em despesas legais.¹⁹ As vitimizações no local de trabalho denunciadas contribuem para uma média de 3,5 dias perdidos por empregado por cada crime. As vitimizações podem, ainda mais, limitar a capacidade daquelas lojas em atrair e manter os empregados a trabalharem nos turnos noturnos, particularmente nas lojas que estão permanentemente abertas ²⁰ e naquelas com um grande volume de transações em dinheiro, características próprias destas lojas. Uma combinação entre as despesas de funcionamento e os desafios colocados à segurança poderá representar um enorme peso financeiro para as lojas.²¹

Psicológicos

Os empregados/vítimas podem, também, vir a sofrer de danos psicológicos.²² A “vitimização secundária” pode ocorrer quando os empregadores, os gerentes, os empregados, ou aqueles com responsabilidades em responder aos roubos falham em reconhecer os traumas das vítimas. ²³ Isto poderá resultar da não-aceitação do relato da agressão por parte da vítima, minimizando o incidente e culpando, ou criticando, a vítima. Os problemas psicológicos que resultam de uma vitimização podem não só afetar o subsequente desempenho do empregado no seu local de trabalho como, igualmente, pode afetar o funcionamento diário da loja. §

§ Muitas organizações de apoio às vítimas concordam que a imediata intervenção e apoio após a vítima sofrer o roubo é benéfico para a recuperação da mesma, contudo as estatísticas demonstram que das 86.000 vítimas de roubo (independentemente do local da vitimização) em 1991, só 4% das vítimas de roubo sinalizadas foram tratados por profissionais de saúde mental (National Center for Victims of Crime 1997).

Fatores que contribuem para os roubos às lojas de conveniência

A compreensão dos fatores que contribuem para os roubos às lojas de conveniência ajudar-nos-á a enquadrar as questões da nossa análise, a determinar quais as medidas mais eficazes, a reconhecer os pontos-chave da intervenção e a selecionarmos as respostas apropriadas.

Os estudos identificam muitos dos fatores que influenciam a probabilidade, ou o resultado, de uma ocorrência de roubo. Nalguns casos, as conclusões são inconsistentes ou contraditórias. Isto poderá dever-se à dificuldade em se interpretar os estudos baseados num pequeno número de lojas, ou à dificuldade em se apurar se determinadas características de uma loja influenciam os roubos, ou se foram registadas alterações como respostas aos roubos.²⁴ Seguem-se os

fatores que, no geral, são tidos como contribuintes para a incidência dos roubos às lojas de conveniência.

Caraterísticas das Lojas

O horário de funcionamento

O horário de funcionamento é, de longe, o fator contributivo mais forte para os roubos às lojas de conveniência, particularmente no que toca às lojas que funcionam em permanência durante as 24 horas do dia.²⁵ As horas mais tardias e durante a madrugada trazem um risco acrescido, para as lojas de conveniência, de serem eleitas como alvo, talvez devido a terem menos pessoas no seu interior e nas imediações – outros clientes, polícia, ou peões a circular nas redondezas – os quais poderão intervir no caso de uma ocorrência.

A disposição no interior da loja

Diversas caraterísticas da disposição do mobiliário e dos equipamentos existentes no interior de uma loja podem influenciar a sua vulnerabilidade aos roubos. Entre estas, é comum a visibilidade, do ponto de vista de duas perspetivas: Em primeiro lugar, os empregados devem ser capazes de ver o que os rodeia e; em segundo lugar, as pessoas de fora da loja, incluindo a polícia em patrulha, devem ser capazes de ver o interior da loja.²⁶ Os ladrões são dissuadidos de atuarem contra as lojas muito bem iluminadas nas quais os empregados e as caixas registadoras são perfeitamente visíveis do exterior.²⁷ A altura e a colocação dos mostruários da loja e as prateleiras, também, devem permitir uma visualização desobstruída no interior da loja.

O ambiente exterior da loja

A visibilidade é, também, um dos fatores a ter em atenção no que respeita ao exterior da loja. As bombas de gasolina e os parques de estacionamento fracamente iluminados aumentam as hipóteses dos ladrões escolherem uma determinada loja para roubar, ²⁸ dado que os empregados são incapazes de ver o que está a ocorrer fora da loja. Também, existe uma relação entre o tamanho do parque de estacionamento e a vulnerabilidade da loja, já que uma grande área de parqueamento em frente à loja reduz a capacidade de quem passa de poder exercer uma vigilância informal ao interior e ao exterior da mesma.²⁹ A disponibilidade de vias de fuga viáveis é de ter em consideração para se determinar até que ponto uma determinada loja se constitui, ou não, como alvo prioritário de roubos. Por exemplo, as vedações ou uma envoltória deficientemente concebidas podem facilitar a rápida fuga da loja pelos ladrões, logo transformando a loja num alvo mais atrativo.

A localização

Poderá existir uma relação entre a localização de uma loja e o ambiente que a rodeia e o seu risco de vir a ser alvo de roubos. Por exemplo, um estudo concluiu que as lojas localizadas em complexos comerciais ou em artérias predominantemente dedicadas ao comércio sofrem

menos roubos que aquelas que se situam em locais com menos concentração de lojas.³⁰ Um estudo aos roubos contra as estações de serviço e as farmácias produziu resultados semelhantes.³¹ De acordo com outro estudo, as lojas situadas em bairros com outros tipos de edifícios e estruturas, próximas de locais com graffiti, próximas de habitações sociais e não localizadas em centros comerciais, apresentam um risco acrescido de serem roubadas.³²

Tipos de lojas de conveniência

As lojas de conveniência podem ser distinguidas de outros estabelecimentos de venda a retalho devido ao horário de funcionamento, ao tamanho da loja e ao tipo de artigos que vendem. Muitas estão abertas todos os dias até altas horas da noite e algumas funcionam durante as 24 horas do dia. Algumas são franchisadas, pertencendo a grandes corporações, e outras são de proprietários independentes. Os negócios de loja única, que são de propriedade individual e que funcionam como comércio independente, ou através de franchising, dominam o mercado.³³ Geralmente, as lojas de conveniência existem em seis formatos sendo, cada qual, categorizado de acordo com o tamanho da loja e os produtos que vende, como se demonstra na Tabela 1.³⁴

Tabela 1 Tipos de Lojas de Conveniência

Tipo de comércio	Tamanho	Produtos típicos à venda	Parque de estacionamento
Quiosque	<75m ²	Combustíveis e artigos de consumo imediato (tabaco, bebidas, snacks e pastelaria)	Normalmente só nas bombas
Mini	Entre 75m ² e 140m ²	Secção limitada de mercearia (predominantemente sanduíches)	Nas bombas e alguns lugares de estacionamento em linha
Seleção limitada	Entre 140m ² e 200m ²	Seleção de produtos mistos e comidas rápidas pré preparadas (cachorros quentes, sandes diversas, pipocas)	Estacionamentos em linha (com horário alargado)
Tradicional	Entre 200m ² e 250m ²	Grande variedade de produtos mistos (incluindo laticínios, comida rápida e bebidas)	Seis a doze lugares de estacionamento e com acesso a peões
Alargado	Entre 260m ² e 350m ²	Mistura de produtos tradicionais	10 a 20 lugares de estacionamento sinalizados
Hiper	Entre 350m ² e 450m ²	Pode incluir padaria, área de restauração, ou farmácia	Vários espaços de estacionamento (normalmente abrangendo uma área maior que a loja)

São propostos alguns riscos de roubo baseados numa diversidade de fatores administrativos e ambientais. Por exemplo, as lojas com bombas de combustível, por vezes referidas como lojas

de conveniência de bombas de gasolina, têm menos probabilidades de serem alvo de roubos que as lojas sem bombas de abastecimento.³⁵ Outro estudo chegou à conclusão que as lojas independentes com menos de dois anos de funcionamento estão sob maior risco de serem roubadas que outras lojas mais antigas que são propriedade de grandes empresas.³⁶

Propriedade

As medidas de prevenção criminal e de segurança que os donos das lojas de conveniência empregam variam, consideravelmente, de acordo com o tipo e a estrutura da propriedade. A firma “7-Eleven, Inc.” dispõe do seu próprio departamento de segurança, com normas próprias para este efeito, desenvolvendo programas de formações sobre prevenção criminal junto dos seus empregados.³⁷ Um estabelecimento propriedade de um único dono (negócio familiar) poderá dispor de poucos recursos e menos acesso às técnicas mais atuais.

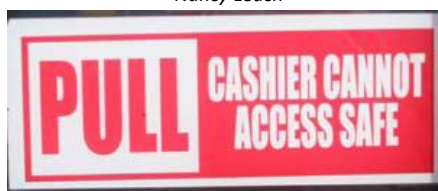
Número do pessoal

Vários estudos avaliaram a utilidade da presença de dois ou mais empregados nas lojas como forma de reduzir o risco de roubo. As conclusões foram inconsistentes e suscitaram grande debate.³⁸ Os estudos realizados em 1986, em Gainesville, na Flórida, chegaram à conclusão que a quantidade insuficiente de empregados de serviço era um forte indicador da probabilidade da ocorrência de roubo.³⁹ Contudo, um estudo aos roubos a lojas de conveniência realizado pela National Association of Convenience Stores, em 1997, não subscreveu estas conclusões.⁴⁰

Procedimentos de controlo de dinheiro

O manuseamento e a guarda de dinheiro têm uma significativa influência na eleição de alvos para roubar. Os estudos aos roubos com armas, realizados pela Athena Research Corporation, em 1985 e em 1995, demonstraram que “80% dos potenciais ladrões podem ser dissuadidos de realizarem os roubos se as lojas de conveniência limitarem a quantidade de dinheiro que é mantida nas suas caixas registadoras”.⁴¹ Existem disponíveis, para os retalhistas, diversos dispositivos de controlo de dinheiro que permitem tanto uma recolha como uma distribuição seguras, com diversos métodos de acesso. De novo, tanto a capacidade de adquirir tais dispositivos como a implementação de controlos de dinheiro estritos dependem do tipo e da estrutura da propriedade.

Nancy Leach



Um protocolo estrito de controlo de dinheiro pode reduzir significativamente as hipóteses de uma loja vir a ser alvo dos potenciais ladrões.

Normas de resposta aos incidentes

As normas de procedimento para os empregados, particularmente acerca das armas de fogo no local de trabalho, e diversas medidas administrativas e ambientais §§ têm impacto sobre a violência no local de trabalho e sobre as taxas de homicídio.⁴² Ainda por cima, a combinação entre a inexperiência dos empregados e os procedimentos inadequadamente treinados podem contribuir para maiores taxas de vitimização.⁴³ Um estudo multi-estatal concluiu que o comportamento dos empregados poderá constituir um dos fatores contributivos mais significativos para a gravidade dos ferimentos sofridos durante um roubo.⁴⁴ Por exemplo, os ferimentos podem ser causados por dois diferentes tipos de agressão: a agressão repentina, a qual apanha de surpresa a vítima visada ou terceiro, no meio da confusão, e como meio de resposta àquilo que é entendido como resistência, a qual poderá resultar tanto por uma leitura deficiente do estado de nervosismo do empregado, podendo levar a crer tratar-se de resistência, ou porque o ofensor pretende entrar ou sair da loja o mais rapidamente possível.⁴⁵ Os empregados, por sua vez, devem adotar determinados comportamentos de forma a manterem-se seguros. Isto inclui cumprir escrupulosamente as instruções dos ofensores, manter-se calmo e calado, evitar o contato visual, não fazer movimentos súbitos, manter-se no interior do seu espaço de trabalho, não agredir os ofensores, ao mesmo tempo que anota mentalmente a descrição física e a indumentária dos ofensores de forma a poder vir a fornecer estes dados à polícia.⁴⁶

§ Um estudo concluiu que existe, aproximadamente, “um risco sete vezes superior de um trabalhador ser morto num local de trabalho que permite o uso de armas” o que implica que um local de trabalho que responde a uma experiência prévia de crime disponibilizando armas de fogo ao pessoal poderá, na realidade, estar a criar um maior risco para a ocorrência de homicídios no local de trabalho por esse facto (Loomis, Marshall, e Ta 2005).

§§ Embora alguns estudiosos acreditem que a limitação de dinheiro disponível a menos de \$100 dólares poderá reduzir o risco de roubo e das taxas de ofensas corporais, outros estudiosos concluíram que a limitação da quantidade de dinheiro e das escapatórias poderão forçar os ladrões a correrem mais riscos, logo potenciando o aumento das taxas de ferimentos entre os empregados. Outras sugestões incluem a instalação de cofres para depósito rápido, visíveis, de forma a permitir a vigilância natural por toda a loja (Faulkner, Landsittel, e Hendricks 2001).

Caraterísticas do ofensor

Tal como outros ladrões no geral, muitos dos ladrões das lojas de conveniência são do sexo masculino (95%), com cerca de dois terços deles de idade inferior a 25 anos.⁴⁷ Frequentemente, eles são impulsivos e oportunistas fazendo poucos planos antes de tentarem cometer o seu roubo. Muitos procuram obter dinheiro rapidamente, frequentemente para poderem comprar droga. Uma grande proporção dos ladrões refere que se encontravam sob influência de álcool e/ou de drogas na altura em que cometeram os roubos.⁴⁸

Os ladrões em série, particularmente aqueles que vitimizam o mesmo local em mais do que uma ocasião, parecem ser mais profissionais, mesmo determinados, na sua abordagem. Eles, significativamente, têm mais probabilidades de utilizarem armas, de terem estado presos anteriormente, de utilizarem disfarces, e de escolherem alturas específicas para cometerem os roubos. Também, têm mais probabilidades de serem violentos e de virem a causar a maior parte das ofensas corporais que atingem os empregados.⁴⁹ Os seus roubos demonstram padrões geográficos distintos ao longo do tempo.⁵⁰

Tendo sido demonstrado que determinadas lojas se encontram mais vulneráveis a serem reiteradamente vitimizadas, podemos concluir que os ladrões costumam selecionar aquelas lojas devido às oportunidades que oferecem para poderem consumir um roubo com sucesso. 51 Os ofensores preferem atuar nas áreas onde residem, ou nas suas imediações, logo aumentando os riscos para as lojas que se situam nas áreas onde residem muitos ofensores. 52 Contudo, muitos fatores afetam as decisões dos ofensores. Por exemplo, uma vez que muitos ofensores utilizam armas nos roubos às lojas de conveniência, alguns daqueles que procuram obter dinheiro rapidamente poderão pensar que a utilização de uma arma se sobrepõe a quaisquer outros obstáculos que se oponham à consumação do crime. Os ofensores inexperientes têm mais probabilidade de não conseguirem distinguir entre os alvos de alto risco e os de baixo risco. 53 Os ladrões, comumente, consideram as vias de fuga como sendo um fator importante ao escolherem um alvo. 54

Padrões temporais

Para limitar o risco de detenção, os ladrões ofensores geralmente atuam durante a noite, altura em que é mais provável poderem-se esconder. Já se chegou à conclusão que os roubos às lojas de conveniência são consistentes com os padrões temporais. Um estudo realizado a 30 roubos a lojas de conveniência do Condado de Leon, na Flórida, durante um período superior a quatro anos, concluiu existirem significativas correlações não só entre a altura do dia, mas também entre os dias da semana, e o mês. Cerca de 50% deles ocorrerem entre as 22H00 e as 24H00, alturas em que, geralmente, a movimentação do negócio era mínima. Três dias (sextas-feiras, sábados e domingos) contaram para 60% dos roubos. Mais de 50% ocorreram entre novembro e fevereiro, sendo consistente com as conclusões de que os crimes contra a propriedade ocorrem mais frequentemente nos meses de inverno. 55

Compreender o Nosso Problema Local

A informação fornecida acima é, somente, uma descrição generalizada dos roubos às lojas de conveniência. Deveremos combinar os factos básicos com uma compreensão mais específica do nosso problema local. Analisar cuidadosamente o problema local ajudar-nos-á a conceber uma estratégia de resposta mais eficaz.

A nossa análise deverá examinar os evidentes diferentes riscos, existentes nas lojas, e deve-se focar particularmente sobre a vitimização reiterada. A recolha de informações constitui um trabalho intenso e detalhado. Quanto mais normalizado for o processo de recolha de informações do nosso departamento, tanto mais oportunidades teremos de vir a compreender o nosso problema de roubos e a chegar a conclusões.

Partes interessadas

Acrescentando aos organismos de justiça criminal, os seguintes grupos têm um genuíno interesse no problema dos roubos às lojas de conveniência pelo que devem ser tidos em consideração pelos contributos que poderão dar para a recolha de informação acerca do problema e para ajudarem na resposta ao mesmo:

- *As associações de comerciantes (por exemplo, a câmara de comércio)*
- *As associações de lojas de conveniência*
- *Os organismos estatais e federais dedicadas à segurança no local de trabalho*
- *Os organismos de defesa dos trabalhadores*
- *As companhias de seguros*
- *Os departamentos de prevenção de perdas das corporações de lojas de conveniência*
- *As empresas de segurança privada.*

Fazer as perguntas certas

Seguidamente, apresentamos algumas questões cruciais que nos deveremos colocar ao analisar o nosso peculiar problema com os roubos às lojas de conveniência, mesmo que as respostas não nos sejam imediatamente disponibilizadas. As respostas para estas e outras questões ajudar-nos-ão, mais tarde, a escolher o mais apropriado conjunto de respostas.

Uma vez que os detalhes ambientais são particularmente relevantes para este tipo de crime, é importante ouvir cuidadosamente a descrição do roubo feita pela vítima. Podemos recolher informações pertinentes ao fazer perguntas objetivas à vítima sobre o local do crime e sobre as circunstâncias em que ocorreu.

É igualmente crucial entrevistar-se o máximo possível de ofensores detidos para se descobrir a forma como tomam as suas decisões. Ver o Guia Instrumento para Resolução de Problemas N.º 3 denominado “Using Offender Interviews to Inform Police Problem-Solving” (já traduzido para português como “Usar as Entrevistas aos Ofensores na Resolução de Problemas Policiais” disponível em <http://www.popcenter.org/tools/pdfs/portuguese/usar-entrevistas.pdf>), para uma melhor orientação sobre como recolher informações dos ofensores.

Ofensas

- *Quantos roubos a lojas de conveniência ocorreram?*
- *Qual é a proporção de roubos tentados relativamente aos roubos consumados?*
- *Qual a proporção de roubos (e de tentativas) é denunciada à polícia? Se alguns dos roubos não são comunicados à polícia, porquê?*
- *Qual a percentagem de roubos, no ano transato, que são repetições (ocorrendo na mesma loja de conveniência)?*
- *Qual é o período de tempo típico entre roubos reiterados?*
- *Quanto tempo demoram, os ladrões, a consumir o roubo? Eles adotam uma abordagem “Direta” ou do tipo “Cliente” (como descrito acima)?*
- *Como é que os empregados reagem aos roubos?*
- *Que tipos de armas são usadas, se algumas? Resultaram alguns ferimentos?*
- *Quantos empregados e clientes estão tipicamente presentes na loja durante os roubos?*
- *Quais são, habitualmente, as vias de fuga ou os métodos utilizados?*
- *Qual a quantidade de dinheiro ou de mercadorias que são tipicamente roubados?*
- *Que outros tipos de custos sofrem as lojas de conveniência devidos aos roubos (por exemplo, custos com reparações, negócios perdidos, aumento das apólices dos seguros)?*

Ofensores

- *Existem muitos diferentes ofensores envolvidos nos roubos, ou só um pequeno grupo de ofensores prolíficos é o responsável?*
- *Quantos dos ofensores prolíficos têm registo criminal de cometerem roubos a lojas? Quantos deles foram soltos das prisões recentemente?*
- *Que quantidade de planeamento os ofensores fazem?*
- *Os ofensores atuam como gangue? Quantos dos ofensores pertencem a gangues?*
- *Os ofensores pertencem a algum grupo em particular: étnico, ocupacional, ou de outro tipo?*
- *Qual a percentagem de ofensores que são jovens?*
- *Os ofensores estão sob influência de drogas ou de álcool na altura em que cometem os roubos?*
- *Qual é a percentagem dos ofensores que cometem os roubos primariamente para sustentarem os seus vícios de droga ou de álcool?*

- *Os ofensores parece estarem familiarizados com as instalações roubadas? Se sim, de que forma obtêm essas informações (por exemplo, por intermédio de empregados cúmplices, através de um estudo cuidadoso à loja, por meio de visitas prévias à loja como cliente, por meio de roubos anteriores realizados à loja)?*
- *Os empregados reconheceram os ofensores como sendo familiares ao local?*
- *De que forma os ofensores chegam à loja? Apeados? Em viaturas?*
- *Os ofensores são atraídos para a área devido às oportunidades que existem de roubar, ou devido a quaisquer outras razões (por exemplo, devido à existência de locais de tráfico de droga)?*

Alvos

- *Quais os tipos de lojas de conveniência que estão sob maior risco de serem roubadas? Quais os tipos que estão sob menor risco?*
- *Quais as lojas que têm sido repetidamente roubadas? O que é que as lojas de alto risco têm em comum, umas com as outras?*
- *De que forma elas diferem das lojas que apresentam baixo risco?*
- *Há quanto tempo estão em funcionamento as lojas de alto risco?*
- *Qual a dimensão das lojas? Elas fazem parte de uma grande cadeia de lojas? Se sim, de que forma variam as experiências de roubo entre as lojas da mesma cadeia? De que forma isto se compara com lojas semelhantes de outras cadeias de lojas?*
- *A que horas a loja encerra? A propriedade é isolada? A falta de vigilância natural é um fator contributivo?*
- *Qual é a proporção de lojas que têm bombas de combustível?*
- *Quais são as características do local que facilitam os roubos? A localização numa curva? Os acessos pelas traseiras?*
- *Existem evidências de conluio entre o pessoal e os ladrões?*

Locais/Tempo

- *Quando é que os roubos costumam ocorrer (altura do dia, dia da semana, mês ou época do ano)?*
- *Qual é a natureza da vizinhança envolvente?*
- *Onde é que ocorrências se concentram? Elas estão aglomeradas perto das vias de maior tráfego rodoviário? Perto de locais conhecidos de tráfico de droga? (O mapeamento computadorizado dos crimes pode facilitar a análise dos roubos. 56, §)*

§ Para mais informações sobre as ferramentas de mapeamento do crime, ver www.iaca.net/software.asp.

Respostas atuais

- *Qual é o índice de resolução dos casos de roubo a lojas de conveniência?*
- *Que medidas de segurança são adotadas pelas lojas de conveniência para prevenir os roubos?*

- *Os empregados seguem à risca os procedimentos de manuseio de dinheiro e de prevenção dos roubos?*
- *Que medidas de prevenção dos roubos, se algumas, são obrigatórias por lei? Em que medida aquelas obrigações são observadas e fiscalizadas?*
- *Que tipo de formação, ou informação sobre prevenção dos roubos é fornecida aos donos das lojas, aos gerentes e aos seus empregados?*

Medir a nossa eficácia

As medições permitem-nos determinar até que ponto os nossos esforços estão a ter sucesso e sugerem-nos a forma como poderemos modificar as nossas respostas, no caso de elas não estarem a resultar como o pretendido. Deveremos tirar as medidas ao nosso problema antes de implementarmos as respostas, para determinar a gravidade do problema, e após termos implementado as respostas, para determinar até que ponto elas foram eficazes. Todas as medições devem ser realizadas, tanto na área-alvo como na área circundante. Para uma orientação mais detalhada sobre como medir a eficácia, ver o Guia Instrumento para Resolução de Problemas denominado “Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers”.

Os seguintes resultado das nossas medições poderão ajudar-nos a avaliar até que ponto as nossas respostas causaram impacto sobre o problema dos roubos às lojas de conveniência:

- *Menor quantidade de roubos a lojas de conveniência comunicados e de chamadas de serviço pelo mesmo motivo*
- *Menor quantidade de vítimas e de ofensores reiterados*
- *Menor quantidade de perdas financeiras e de pedidos de indemnização aos seguros*
- *Menor quantidade de negócios encerrados devido aos roubos*
- *Menor quantidade de ferimentos, ou com menos gravidade, sofridos pelos empregados e clientes como resultado dos roubos*
- *Perceção de segurança acrescida entre os donos das lojas, os empregados, os clientes e a comunidade alargada.*

Acrescentando, as seguintes medições do desempenho poderão fornecer alguns indicadores do nível de implementação adequado das respostas escolhidas:

- *Maior proporção de lojas que seguem as práticas de segurança normalizadas, que instalam dispositivos de segurança e/ou que empregam segurança privada*
- *Maior proporção do pessoal das lojas com treino formal em prevenção do crime.*

Respostas ao Problema dos Roubos às Lojas de Conveniência

A análise ao nosso problema local deverá dar-nos uma melhor compreensão dos fatores que contribuem para tal. Uma vez analisado o nosso problema local e estabelecidas as diretrizes para se medir a eficácia deveremos, então, pensar nas respostas possíveis para tratar do problema.

As seguintes estratégias de resposta fornecem-nos uma base ideológica para tratarmos do nosso particular problema. Aquelas estratégias foram extraídas de uma diversidade de estudos e de relatório policiais. Várias daquelas estratégias poderão aplicar-se ao nosso problema comunitário. É fundamental que concebamos as nossas respostas de acordo com as circunstâncias locais e que possamos justificar cada resposta com base em análises confiáveis. Em muitos casos, uma estratégia eficaz envolverá a implementação de várias diferentes respostas. As respostas baseadas na aplicação da lei, por si só, têm-se mostrado pouco eficazes para reduzir ou para solucionar o problema. Não nos deveremos limitar a considerar aquilo que a polícia poderá fazer: deveremos ter em consideração, cuidadosamente, quem mais na nossa comunidade partilha responsabilidades quanto ao problema e que, também, possa ajudar a polícia a melhor responder a ele. A responsabilidade de responder, nalguns casos, poderá ter que ser transferida para aqueles que têm a capacidade para implementar respostas mais eficazes. (Para Informações mais detalhadas sobre como transferir e partilhar responsabilidades, ver o Guia de Resposta N.º 3 denominado “Shifting and Sharing Responsibility for Public Safety Problems”, já traduzido para português como “Transferir e Partilhar Responsabilidades nos Problemas de Segurança Pública” disponível em <http://www.popcenter.org/responses/pdfs/portuguese/transferir-e-partilhar-resp-publica.pdf>).

Considerações gerais para uma estratégia de resposta eficaz

1. Compreender a propriedade, a estrutura de gestão e o funcionamento das lojas de conveniência locais. Para se poder desenvolver e sustentar uma relação de trabalho com as lojas da nossa localidade deveremos ter um completo entendimento disto. As cadeias de lojas poderão ter um departamento próprio de segurança e protocolos específicos para a prevenção criminal. Isto poderá melhorar os esforços de cooperação para a prevenção dos roubos, mas os gestores de cada loja individual poderão não dispor de autonomia para implementarem diretamente determinadas medidas. Os estabelecimentos propriedade de um comerciante individual estão, em geral, libertos para poderem implementar as respostas possíveis, ou para fazerem parcerias com a polícia, mas terão poucos recursos para dedicar à segurança e à prevenção criminal. O comércio das lojas de conveniência, como um todo, poderá não suportar todas as recomendações da polícia quanto às medidas de segurança. Compreender o funcionamento, o contexto comunitário e as dinâmicas interpessoais daqueles negócios permitir-nos-á implementar, de forma mais eficaz, as respostas específicas abaixo indicadas. Por exemplo, um proprietário individual que utilizou uma arma para amedrontar um pretense

ladrão poderá obrigar a uma abordagem e a uma resposta diferentes daquelas que seriam usadas numa loja que emprega trabalhadores jovens e com pouca experiência nos turnos noturnos.

2. Colaborar com a segurança privada. Criar estruturas e programas que encorajem a colaboração rotineira entre a polícia e a segurança privada poderá facilitar a prevenção dos roubos às lojas de conveniência. ^{57, §} A polícia poderá coordenar, ou facilitar, a adoção de conceitos e de programas de prevenção dos roubos pelas lojas de conveniência. Por exemplo, a polícia poderá promover a aplicação dos princípios e dos métodos de Prevenção Criminal Pela Conceção Ambiental (PCPCA), os quais pretendem reduzir o crime pelo controlo ambiental dos negócios a retalho através da vigilância natural, do controlo de acessos e da definição da propriedade. ^{58, §§} Embora a implementação de medidas específicas possa ser uma responsabilidade primária dos retalhistas (ver as respostas dos retalhistas abaixo) modelos como estes poderão ser integrados numa estratégia de prevenção criminal local da polícia, ou da segurança privada.

3. Direcionar a ação para as vítimas reiteradas. Determinadas lojas de conveniência na nossa localidade têm mais probabilidades de serem roubadas que outras. ^{§§§} Quando a concentração de crimes em alguns poucos lugares se mantém estável ao longo do tempo é provável que alguma coisa acerca desses poucos locais esteja a facilitar a ocorrência de crimes e que alguma coisa acerca da maioria dos outros locais previna os crimes. ⁵⁹ Um estudo, realizado pelo U.K. Home Office, às respostas policiais aos roubos à mão armada, concluiu que existe um período de tempo após um incidente (até três meses) em que o alvo se encontra mais vulnerável à repetição do ataque. Uma análise expedita seguida de um acompanhamento às lojas alvo de roubos é importante para limitar ou para minimizar as hipóteses dos roubos se virem a repetir, uma vez que dar respostas às vitimizações reiteradas é eficaz de várias maneiras. Estas incluem a identificação das vulnerabilidades de um dado alvo e, conseqüentemente, dar assistência à proteção dos alvos prováveis de forma a prevenir futuros roubos. ^{60, §§§§}

4. Reavaliar as respostas constantemente. As respostas aos roubos às lojas de conveniência nem sempre conseguirão suportar as alterações às circunstâncias que vão surgindo ao longo do tempo. Um estudo aos roubos às lojas de conveniência, realizado em Tallahassee, foi reexaminado para identificar as alterações, se algumas haviam ocorrido, no âmbito dos fatores ambientais, e outros, que pudessem estar a influenciar os roubos naquela localidade. O estudo de acompanhamento que se seguiu descobriu que diversas lojas com altos níveis de risco de

§ Ver o Guia Instrumento de Resolução de Problemas N.º 5, denominado "Partnering with Businesses to Address Public Safety Problems" e os Guias para Problemas Específicos "Shoplifting" e "Robbery of ATMs" para aís Informações sobre a colaboração entre a polícia e a segurança privada.

§§ Ver o Guia Instrumento de Resolução de Problemas denominado "Using Crime Prevention Through Environmental Design in Problem-Solving" para mais informações.

§§§ Esta é a chamada regra dos "80/20": Os crimes têm a tendência de se concentrar intensamente numa percentagem relativamente pequena dos lugares, contra uma relativamente pequena percentagem das vítimas, sendo cometido por uma relativamente pequena percentagem de ofensores. Ver "Crime Analysis for Problem-Solvers" (Clarke e Eck 2005).

§§§§ A vulnerabilidade de uma dada loja pode, infelizmente, resultar da influência dos OCS para o sucesso de um roubo, pela ausência de publicitação do aumento das medidas de segurança. Os ladrões encarcerados crêem que os negócios vitimizados não instalarão medidas preventivas (Gill e Pease 1998).

roubo haviam experienciado uma diminuição nos roubos, enquanto algumas lojas de baixo risco tinham tido um aumento considerável. Os pesquisadores concluíram que “as estratégias de prevenção dos roubos haviam perdido a sua eficácia ao longo do tempo e que deveriam ser constantemente atualizadas”.⁶¹ Deveremos rever periodicamente as estratégias de prevenção dos roubos, modificá-las conforme for mais apropriado de forma a se responder aos ofensores que constantemente testam os limites das medidas aplicadas.

Respostas específicas para reduzir os roubos às lojas de conveniência

Respostas dos retalhistas

As seguintes respostas têm origem na *Prevenção Situacional do Crime*.⁶² § Estas respostas são de aplicação voluntária em algumas jurisdições e obrigatórias por lei noutras. A legislação que obriga à implementação de medidas de segurança poderá afetar a probabilidade da ocorrência de roubos às lojas de conveniência. §§ A firma “7-Eleven, Inc.” implementou muitas destas medidas, sustentando que a sua implementação contribuiu para a redução em 70% dos roubos nas suas lojas ao longo de 20 anos.⁶³ As autarquias deverão garantir que os seus licenciamentos e os regulamentos de atribuição de licenças não desencorajam as medidas de prevenção criminal mais sensíveis. §§§

5. Maximizar a vigilância natural. Os empregados deverão dispor de uma ótima vista das entradas e do interior da loja. Isto implica disporem de adequada iluminação interior e exterior, uma visão desobstruída para o interior da loja e a colocação das caixas registadores em local estratégico. Os placards publicitários incrustados ou bandeiras para o mesmo efeito, que não obstruam as vistas, são preferíveis à publicidade colada nas montras, se os regulamentos locais os permitirem.⁶⁴ Os expositores discretos permitem uma visualização clara pelos clientes. Uma vigilância natural das vendas também é desejável. §§§§ Estas medidas fazer aumentar o risco de detenção para os ofensores.

§ Para mais informações sobre as técnicas de prevenção situacional do crime, ver www.popcenter.org/25technicalques.htm.

§§ Em abril de 1998, o OSHA (Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho dos EUA) publicou as suas recomendações sobre os programas de prevenção da violência nos locais de trabalho dos estabelecimentos de venda a retalho que laboram a altas horas da noite (Recommendations for Workplace Violence Prevention Programs in Late-Night Retail Establishments), salientando, explicitamente, pela primeira vez, as medidas de prevenção criminal sancionatórias para os estabelecimentos a retalho. Para informações adicionais sobre as recomendações do OSHA, ver www.osha.gov/Publications/osh3153.pdf.

§§§ Num estudo sobre as lojas de conveniência realizado em Austin, no Texas, chegou-se à conclusão que a instalação de luzes mais brilhantes ou adicionais nos recintos das lojas podia ser dispendioso. Isso envolvia: a contratação de um técnico de eletricidade, fazer estimativas dos custos, e obter uma licença para tal (LaVigne 1994).

§§§§ A cadeia de lojas Starbucks implementou um modelo de Segurança que incluiu a deslocalização da loja a segurar para uma área dedicada ao comércio, aproveitando a vigilância natural proporcionada pelo local (D’Addario 2001).



Uma visão desobstruída da entrada e do interior da loja fornece vigilância natural que aumenta o risco de detenção para os ofensores.

6. Disponer de vários empregados de serviço durante os períodos de maior risco. O estado da Flórida, no seu Convenience Business Security Act de 1992, ordenou aos negócios que se mantinham abertos entre as 23H00 e as 05H00 que aplicassem, pelo menos, uma das seguintes medidas de segurança: dois ou mais empregados de serviço, guaritas de segurança à prova de bala, um segurança privado, ou uma janela de segurança para a realização das transações. Desde a implementação destas medidas as taxas de roubos às lojas de conveniência na Flórida caíram significativamente. ⁶⁵ A Comissão de Melhoramento Ambiental do Novo México, também, aprovou regulamentos para as lojas abertas entre as 17H00 e as 05H00. Estes incluíram tanto a manutenção de dois empregados de serviço como a utilização de precauções alternativas (como vidros à prova de bala) para proteger os empregados. [§] Aparte os custos, a eficácia de tais medidas tem sido questionada em diversos estudos. Por exemplo, as alterações ambientais poderão ter tido influência nos estudos em que resultaram conclusões positivas. ⁶⁶ Também debatido foi a preocupação de que a presença de vários empregados poderá colocar mais pessoal em risco durante uma ocorrência de roubo. A obrigatoriedade de mais pessoal é um assunto controverso, pelo que é necessária uma cuidadosa atenção por parte dos legisladores, assim como pelos líderes da comunidade comercial, de forma a ser balanceado o peso das medidas de dissuasão dos roubos contra os seus impactos financeiros.

§ Uma associação industrial estatal solicitou a revisão da regulamentação, sustentando que ela poderia ser demasiado dispendiosa para os negócios (Neary 2004).

7. Controlar os acessos. Este elemento tem em consideração o número de entradas, os tipos de portas e as suas localizações, bem como a conceção ambiental interna da loja. Uma conclusão consistente, que resulta dos estudos às entrevistas a ladrões de lojas de conveniência, é a de que um dos factores-chave que conduzem à seleção dos alvos é as vias de fuga. Eliminar ou, pelo menos, limitar as escapatórias através da utilização de cercas ou de outras medidas ambientais é altamente recomendável. A cadeia de lojas "7-Eleven, Inc." chegou à conclusão de que poderiam utilizar cercas, com eficácia, para bloquear as artérias que conduziam a bairros populosos, bem como arbustos para limitar a utilização de outros tipos de caminhos que pudessem facilitar a fuga dos ofensores. ⁶⁷ Evitar a utilização de acessos escusos ou de vias de fuga é, igualmente, uma medida recomendável. Esta medida tem a potencialidade de fazer aumentar os esforços dos ofensores.

8. Determinar a territorialidade. A localização da loja no seio da comunidade, a área de fluxo de tráfego, os sinais de trânsito e os placards publicitários, e a conceção de ambientes que facilitem o trabalho dos empregados (como barreiras à prova de bala) são componentes deste factor. Embora não seja provável que o retalhista venha a alterar a localização da sua loja, estar consciente dos padrões e das características das vizinhanças permite que a loja se adeque ao que, em termos ambientais, é controlável. § Por exemplo, as lojas situadas em áreas de grande criminalidade deverão desencorajar a vadiagem através da iluminação adequada e da conceção do seu exterior e das áreas de estacionamento.

§ Das entrevistas aos ofensores conclui-se que as suas decisões relativamente à escolha dos alvos são fortemente influenciadas pela proximidade das lojas a ruas principais ou secundárias, bem como a sua proximidade das esquadras de polícia, entre outras (Wellford, MacDonald, e Weiss 1997).

9. Promover as atividades legítimas. As atividades destinadas a aumentar a presença de clientes legítimos e para encorajar um bom comportamento por parte da clientela, também, aumentam os riscos para os ofensores, essencialmente, através do aumento da vigilância ao local. Oferecer café grátis, por exemplo, poderá ser usado para estimular a presença de clientes noturnos legítimos. 68, §§ Isto é deveras importante para as lojas de conveniência com bombas de gasolina que não dispõem de grande movimentação de clientes ou que, pelo menos, estes não são visíveis. Por outro lado, desencorajar as lojas de atraírem clientes indesejáveis – por exemplo, ao não venderem produtos que habitualmente são utilizados no tráfico ilegal de drogas – poderá reduzir a presença rotineira, no interior da loja, de potenciais ofensores.

§§ Algumas lojas de conveniência oferecem café grátis ou comida aos agentes da polícia de forma a encorajar a sua presença com mais assiduidade, mas muitos departamentos de polícia proibem os seus agentes de aceitarem estas ofertas.

§§§ A formação ministrada pela cadeia de lojas “7-Eleven” é dada a todos os seus empregados durante dois dias que incluem sessões de apresentações, uma manual, e exercícios práticos. Os assuntos abrangidos incluem a dissuasão aos roubos, como evitar a violência, a vadiagem, as agressões físicas, as atividades dos gangues e os procedimentos genéricos de emergência (Lins e Erickson 1998).

10. Dar formação aos empregados. Os pequenos negócios poderão beneficiar, em grande medida, da formação e do aconselhamento prestado pela polícia. A gerência das grandes lojas deverá disponibilizar formação para os novos empregados. §§§ A formação deverá incluir a forma como se devem comportar durante um roubo e sobre como evitar a violência. Ao encorajar a adoção de simples práticas comportamentais – cumprimentar os clientes e manter o contato visual – os empregados poderão aprender a “manter os ladrões sob controlo”. 69 Um estudo abrangente aos roubos a lojas de conveniência concluiu que “o comportamento dos empregados poderá ser o fator mais significativo para se determinar a gravidade das ofensas corporais que resultaram durante aqueles roubos.” 70

11. Manter uma boa aparência na loja. A aparência geral da loja pode sugerir que os empregados são vigilantes. Uma loja limpa e bem mantida, usualmente, significa que os empregados passam algum do seu tempo afastados das caixas registadoras; uma loja que aparenta estar suja e desorganizada tem mais probabilidades de ser roubada. 71

12. Utilizar procedimentos de controlo de dinheiro. As transações que não usam dinheiro vivo têm vindo a ser cada vez mais comuns em toda a sociedade, incluindo nas lojas de conveniência. 72 Ao se evitar a aceitação de dinheiro vivo em determinadas compras, ou em

determinadas alturas do dia, tal poderá afetar a atratividade de determinados alvos. Um estudo aos roubos a lojas de conveniência, ao longo de 10 anos, chegou à conclusão que “80% dos potenciais ladrões podem ser dissuadidos de cometer roubos se a loja de conveniência limitar a quantidade de dinheiro mantido nas caixas registadoras.”⁷³ Existe uma quantidade de métodos para se limitar a quantidade de dinheiro numa loja sujeita a ser roubada. § Um deles consiste em se limitar a quantidade mantida nas caixas registadoras e comunicar esta norma através da colocação de avisos. Deve-se ter em mente, contudo, que um potencial ofensor que procura droga, ou dinheiro rapidamente, logo que lhe surge a primeira oportunidade poderá não ser dissuadido por cartazes que avisam que a quantidade de dinheiro disponível é limitada.

§ Como foi mencionado anteriormente, alguns ofensores não são dissuadidos pela perspectiva da obtenção de pequenas quantidades de dinheiro. Com a popularização do crack de cocaína, a droga barata da moda, os ofensores estão na disposição de correr riscos, mesmo por causa de pequenas somas de dinheiro (Bellamy 1996).

Acrescentando, a utilização de dispositivos de controlo de dinheiro (também conhecidos por “drop safes”) podem permitir uma gestão segura do dinheiro disponível. Estes dispositivos dispõem de um cofre para que os empregados depositem o dinheiro periodicamente, com acesso controlado através de chaves e/ou através de números de identificação pessoal (PINS). O dispositivo abre, ou fornece dinheiro, com mecanismo de atraso o que poderá contribuir para dissuadir um ladrão mais ansioso.⁷⁴ É possível que a falta de disponibilidade de dinheiro possa resultar na transferência da atenção do ladrão para as mercadorias, mas se o propósito do ladrão for a obtenção de dinheiro rapidamente não é provável que essa transferência venha a ocorrer.

13. Instalar câmaras de vigilância e alarmes. As revisões feitas aos estudos realizados sobre a eficácia desta resposta como técnica de prevenção criminal apontam para conclusões variadas. §§ Como exemplos destes dispositivos podemos incluir os chamados CCTV, ou sistemas de câmaras fixas de circuito fechado de televisão, e os sistemas de alarmes com dispositivos de ativação tanto fixos como remotos. A presença de monitores de CCTV claramente visíveis perto das caixas registadoras, bem como avisos visíveis de que os equipamentos de vigilância estão em operação, têm-se mostrado, de alguma forma, dissuasores ao aumentar os riscos de identificação para os ladrões ofensores.⁷⁵ Algumas lojas foram ainda mais além ao utilizarem vigilância interativa com monitorização centralizada. Na década de 90, novos desenvolvimentos conduziram ao surgimento de sistemas de segunda geração que não só são superiores em termos de tecnologia mas que, também, eliminaram as lacunas de vigilância do elemento humano. Por exemplo, os sistemas digitais podem ser programados para reconhecerem com bastante detalhe qualquer movimento, alertando os trabalhadores para uma potencial situação de roubo sem a necessidade de monitorização humana.⁷⁶ Os ativadores de alarme, tanto fixos como remotos, têm sido eficazes neste tipo de ambiente de trabalho. Os sistemas de alarmes utilizados pela cadeia de lojas “7-Eleven” usam linhas telefónicas para transmitir sinais para uma estação remota de monitorização. Os empregados das lojas transportam consigo ativadores de alarme nos seus cintos ou nos bolsos.⁷⁷ Embora o efeito preventivo dos CCTV seja questionável, é inquestionável que a qualidade das imagens é

§§ Para uma melhor avaliação da eficácia dos sistemas de videovigilância, ver o Guia de Resposta N.º 4 denominado “Video Surveillance of Public Places”.

útil para a identificação e a detenção dos ofensores. Esta medida pode ser significativamente valiosa, particularmente se forem utilizadas armas de fogo, uma vez que um empregado, debaixo de grande nervosismo, poderá não ser capaz de fornecer uma descrição precisa dos ofensores. §

Nancy Leach



A presença de monitores de vídeo tem-se mostrado ter algum efeito dissuasor ao aumentar os riscos de identificação para os ofensores.

Respostas policiais

14. **Ministrar ações de informação sobre prevenção dos roubos.**

A polícia encontra-se na primeira linha para guiar o comércio no tocante à prevenção do crime. Tipicamente, ela é a primeira a ser contatado após um roubo, podendo ser particularmente útil para os pequenos comerciantes, os quais poderão ter poucas hipóteses de recorrer a outros programas e que se apoiam, com mais incidência, na polícia de forma a orientarem as suas respostas. A polícia poderá ser particularmente útil para dar formação aos seus empregados, de forma a serem observadores atentos e, se necessário, testemunhas eficazes. As sugestões da polícia sobre os protocolos de atuação, como manter o contato visual com os clientes (os ladrões não querem ser identificados) e afastar-se do balcão de vendas quando ninguém está à espera de ser atendido (os ladrões apercebem-se de que levarão mais tempo a obter o dinheiro da caixa registadora) são exemplos das dicas que poderão ser fornecidas na formação. §§ Instrumentos como fitas métricas colocadas em locais estratégicos, como junto às portas de entrada, para permitir aos empregados, rapidamente, avaliarem a altura dos potenciais ladrões, podem ser distribuídas. §§§

15. **Inspecionar a conformidade com as medidas de prevenção dos roubos pelas lojas de conveniência.** Obviamente, as recomendações sobre a prevenção dos roubos só serão eficazes se forem devidamente implementadas. A polícia poderá assumir

§ Os relatórios do departamento do xerife de Hillsborough County (Flórida) indicam uma taxa de resolução das investigações aos roubos que ocorreram em lojas equipadas com câmaras de videovigilância escondidas, de quase 90% (Bellamy 1996).

§§ Um departamento da polícia de Edmonton, Alberta, desenvolveu uma apresentação sobre roubos (Robbery Awareness Education Kit) para ministrar formação aos retalhistas (Alberta Minister's Committee to Promote Health and Safety 2000).

§§§ A polícia de San Bernardino, Califórnia, disponibilizou formação a uma turma de comerciantes sobre prevenção do crime, num pequeno curso de 4 horas. Para além de distribuir instrumentos como as fitas métricas para colocação em portas, a turma também ficou habilitada a identificar outras informações que os retalhistas deveriam recolher durante uma ocorrência criminal (Berry 2004).

a responsabilidade de fiscalizar regularmente as lojas de conveniência, para determinar até que ponto elas adotaram as medidas de prevenção dos roubos, quer elas sejam de cumprimento obrigatório ou voluntário. Em resposta a uma tendência de aumento dos roubos, o departamento da polícia de San Bernardino implementou, em 2004, o “Crime-Free Business Program”. Os agentes policiais do serviço comunitário realizaram inspeções periódicas às lojas de conveniência, e a outros tipos de comércio, de forma a avaliarem a utilização de medidas de prevenção criminal dos comerciantes no âmbito de 28 categorias. § Embora este programa em particular e a sua concordância com as inspeções seja de cumprimento voluntário, a cidade conseguiu reduzir o número de roubos aos comerciantes. 78

§ As categorias escolhidas incluem itens como a visibilidade no interior da loja, a adequada iluminação nas entradas, sinais bem visíveis proibindo a vadiagem, e prateleiras baixas.

16. Fiscalizar as proibições de vadiagem no exterior das lojas de conveniência. No caso da legislação local permitir à polícia fazê-lo, obrigar ao cumprimento das proibições contra a vadiagem no exterior das lojas de conveniência contribui para reduzir as oportunidades para os ladrões poderem planejar um roubo ao serem impedidos de estudarem as rotinas da loja, dos empregados e dos clientes. A polícia poderá obrigar ao cumprimento das posturas e dos regulamentos contra a vadiagem e a introdução em espaços privados. As leis que proíbem a vadiagem (e a mendicidade) perto dos caixas multibanco, por exemplo, dão autoridade à polícia para manter os ofensores oportunistas longe das potenciais vítimas. 79

Nancy Leach



Fiscalizar as proibições contra a vadiagem no exterior das lojas de conveniência reduz as oportunidades aos potenciais ladrões de vigiarem as rotinas da loja, dos empregados e dos clientes.

Respostas com eficácia limitada

17. Realizar vigilâncias/esperas aos roubos. As vigilâncias/esperas feitas aos roubos colocam a polícia a aguardar que os ofensores cometam o roubo para os apanharem numa armadilha, escondendo-se os agentes no interior da loja de conveniência para o efeito. Os departamentos de polícia necessitarão de dispor de consideráveis recursos para serem capazes de manter o número de agentes policiais necessários para aguardarem que os eventuais ladrões cometam os seus crimes, em vários locais, ao longo do tempo. Ainda por cima, a possibilidade da ocorrência de confrontações armadas poderá fazer aumentar os riscos para os agentes policiais e para os empregados da loja visada.

18. Aumentar as patrulhas policiais. Uma vez que demora relativamente pouco tempo a consumir um roubo a uma loja de conveniência, as hipóteses de se conseguir frustrar um

deles, através do aumento das patrulhas policiais, são reduzidas. De facto, inúmeros estudos chegaram à conclusão de que o aumento das patrulhas da polícia não é uma medida particularmente eficaz para prevenir o crime. ⁸⁰ O mesmo é verdade no que toca à detenção dos ofensores logo após ter sido comunicado um roubo; a natureza rápida do crime faz com que a resposta imediata e a detenção sejam pouco prováveis de acontecerem. ⁸¹

19. Manter uma presença policial constante. Embora se possa confiar que a presença policial possa dissuadir a ocorrência de eventuais crimes, torna-se difícil, para a maioria das agências policiais, garantirem uma presença policial constante nas imediações de uma determinada loja em particular, dadas as responsabilidades conflitantes da polícia. Se uma determinada agência policial tiver essa intenção e se conseguir manter uma presença constante nas, ou à volta das, lojas de conveniência, existem evidências dos estudos que, ao fazê-lo, tal pode ser eficaz. Os ofensores entrevistados num dos estudos salientaram, com frequência, que o fator “pessoas presentes”, particularmente referindo-se à polícia, pesava na sua seleção dos alvos, ainda mais que determinados fatores ambientais. § O estudo de Crow e Bull às lojas da firma “7-Eleven”, realizado em 1975, encorajava as “visitas da polícia” como uma das estratégias de prevenção que contribuem, significativamente, para reduzir os roubos. ⁸² Um estudo multi-estatal a este tipo de roubos concluiu que o melhoramento da presença e da resposta policial é mais crucial que os fatores ambientais da loja. ⁸³ Acrescentando, as entrevistas aos ofensores revelaram que a presença policial é um dos fatores mais influentes para a sua decisão em escolher um determinado alvo. ⁸⁴

§ O fator “Pessoas presentes” inclui a percepção da presença da polícia na área e a proximidade (da localização da loja) a uma esquadra de polícia. Este fator foi classificado pelos ofensores como moderadamente importante, enquanto a localização das montras, a altura temporal do ato, a iluminação e a localização das caixas registadoras foram classificadas no final da escala (Petrosino e Brensilber 2003).

§§ A cadeia de lojas “7-Eleven, Inc.” referiu que recebeu “contributos dos organismos policiais e das autarquias que participaram no programa.” Existem atualmente mais de 200 PCNCs em 100 cidades de 18 estados (7-Eleven, Inc. n.d.).

20. Criar postos de atendimento. Esta medida leva a polícia a ir mais além, fazendo com que permaneça no interior das lojas de conveniência de uma forma mais permanente. Esta resposta é mais exigente em termos de recursos que a maioria das outras e poderá não ser financeiramente suportável para algumas agências de polícia ou, sequer, justificável dadas as suas obrigações, por vezes conflitantes, em mater a sua presença noutros locais da comunidade. A cadeia de lojas “7-Eleven, Inc.” criou um programa específico para as suas lojas que apelidou de “Police Community Network Centers” (PCNCs). Aquelas lojas trabalharam em conjunto com os departamentos policiais locais, quer para a instalação de um posto policial no interior das lojas, quer através de um elemento policial num posto móvel adjacente às mesmas. Estes postos eram claramente identificáveis, incluíam um número de telefone próprio, local de trabalho e arrumos, bem como um mostruário para exposição de literatura sobre prevenção criminal. ⁸⁵, §§

Anexo: Sumário das respostas aos roubos às lojas de conveniência

A tabela abaixo sumariza as respostas aos roubos às lojas de conveniência, o mecanismo pelo qual se pretende que elas melhor funcionem, as condições sob as quais elas melhor funcionarão, e alguns dos fatores que devem ser tidos em consideração antes de se implementar uma resposta em particular. É crucial que se concebam as respostas de acordo com as condições locais e de que possamos justificar cada resposta com base em análises confiáveis. Não nos devemos esquecer que, em muitos casos, uma estratégia eficaz envolverá a implementação de várias diferentes respostas, uma vez que a aplicação da lei, por si só, é pouco eficaz para reduzir ou para solucionar o problema.

<i>Resposta N.º</i>	<i>Página N.º</i>	<i>Resposta</i>	<i>Como funciona</i>	<i>Funciona melhor se...</i>	<i>Considerações</i>
Considerações gerais para uma resposta estratégica eficaz					
1.	22	<i>Compreender a propriedade, a estrutura de gestão, e o funcionamento das lojas de conveniência locais</i>	<i>Adequa as respostas às necessidades e aos recursos da loja em particular</i>	<i>...a estrutura de gestão for claramente definida e essa informação for disponibilizada à polícia</i>	<i>As lojas independentes, não atadas a orientações comerciais rígidas, poderão não dispor de recursos financeiros para poderem implementar as alterações de segurança; as associações comerciais poderão opor-se às recomendações</i>
2.	23	<i>Colaborar com a segurança privada</i>	<i>Melhora a probabilidade de que as respostas eficazes venham a ser implementadas</i>	<i>...a polícia e a Segurança Privada reconhecerem os seus respetivos e legítimos interesses</i>	<i>É bastante adequada para os municípios com um grande número de retalhistas</i>
3.	23	<i>Direcionar as ações às vítimas reiteradas</i>	<i>Foca a atenção sobre os locais de alto risco, aumentando a probabilidade de ser melhorada a proteção dessas lojas</i>	<i>...a análise das vitimizações reiteradas for atempada e precisa</i>	<i>As notícias dos OCS poderão contribuir para as vitimizações reiteradas ao salientarem as vulnerabilidades de uma loja</i>

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
4.	23	Reavaliar as respostas constantemente	Refina o entendimento das respostas passadas e melhora as respostas futuras	...os decisores procurarem constantemente novas estratégias e estiverem na disposição de repensarem as respostas anteriores	As partes interessadas poderão defender uma diversidade de alterações com base nos seus respetivos interesses
Respostas específicas para reduzir os roubos às lojas de conveniência					
Respostas dos retalhistas					
5.	24	Maximizar a vigilância natural	Aumenta os riscos de detenção para os ladrões ao otimizar a visibilidade nas áreas-chave	...a visão para o interior e no interior da loja estiver desobstruída de cartazes, placards, etc.	A colocação dos cofres e das caixas registadoras pode melhorar a capacidade de observação
6.	25	Disponer de vários empregados de serviço durante os períodos de maior risco	Dissuade os potenciais ofensores uma vez que eles terão mais dificuldade em controlar mais do que uma vítima	...os padrões locais dos roubos claramente identificarem períodos de maior risco	Aumenta os custos para as lojas; é provável que obrigue a nova legislação devido à oposição da indústria; a eficácia é discutível
7.	25	Controlar os acessos	Limita as oportunidades dos ofensores de poderem escapar rapidamente, o que poderá dissuadir os mesmos, de todo	...o número de entradas/saídas for limitado, e se o ambiente exterior colocar alguns obstáculos a uma rápida fuga	Torna-se difícil às lojas conseguirem equilibrar o fácil acesso aos clientes com os acessos obstruídos para os potenciais ladrões
8.	26	Determinar a territorialidade	O controlo de determinadas características da loja coloca os empregados em vantagem em relação aos potenciais ladrões ao dar-lhes uma vantagem logística	...as lojas forem localizadas perto das vias mais movimentadas ou em áreas de grande criminalidade; se as lojas se encontrarem perto de esquadras da polícia	Nem todos os elementos territoriais podem ser rapidamente alterados

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
9.	26	<i>Promover as atividades legítimas</i>	<i>Aumenta os riscos de detenção ao encorajar as atividades pacíficas entre os clientes e outros</i>	<i>...as nas lojas funcionarem bombas de combustível que atraem o tráfego a todas as horas</i>	<i>A oferta de café e outras promoções podem convidar a um aumento do tráfego a altas horas da noite; a recusa em vender produtos ilícitos pode contribuir para reduzir a presença de potenciais ofensores</i>
10.	26	<i>Dar formação aos empregados</i>	<i>O pessoal devidamente formado reduz a vulnerabilidade de um negócio ao enfatizar os métodos de dissuasão dos roubos e as formas de evitar a violência</i>	<i>...for obrigatória para todos os empregados, com treinos recorrentes se necessário</i>	<i>É custoso em termos de tempo e, eventualmente, dinheiro; atrair empregados para trabalharem nas lojas de conveniência em todos os horários em si mesmo é um desafio</i>
11.	26	<i>Manter uma boa aparência da loja</i>	<i>Dissuade os potenciais ofensores ao sugerir que os empregados estão vigilantes relativamente aos roubos</i>	<i>...os empregados se mantiverem afastados das caixas registadoras ao manterem a aparência da loja, logo dificultando a consumação rápida de um roubo</i>	<i>Os ladrões das lojas de conveniência poderão não fazer esta associação de ideias</i>
12.	26	<i>Utilizar procedimentos de controlo de dinheiro</i>	<i>Limitar a disponibilidade de dinheiro aos empregados pode dissuadir os ofensores bem como minimizar as perdas</i>	<i>...as normas relativas ao dinheiro forem claramente publicitadas</i>	<i>Alguns ofensores tanto podem não ligar importância aos sinais colocados como podem não se importar de só conseguirem pouco dinheiro</i>
13.	27	<i>Instalar câmaras de vigilância e alarmes</i>	<i>Os equipamentos de vigilância e de segurança que estão à vista dos clientes podem servir de meios de dissuasão e aumentar os riscos de deteção</i>	<i>...as câmaras registarem, mesmo, as atividades e se os empregados dispuserem de dispositivos ativadores de alarmes sonoros, fixos ou remotos</i>	<i>Dispendioso; a qualidade das imagens é fundamental tendo em conta o seu custo; pode ajudar ao processo de identificação no caso de as testemunhas entrarem em pânico</i>

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
Respostas policiais					
14.	28	Ministrar ações de informação sobre prevenção dos roubos	Melhora a capacidade das lojas em prevenir e em responder adequadamente aos roubos	...a formação for baseada em conhecimentos de confiança e se for disponibilizada às lojas que, de outra forma, teriam poucas hipóteses de aceder àquela formação	O cumprimento garante a eficácia; o pessoal dos pequenos negócios poderá não dispor de tempo para estar presente nas formações; permite à polícia familiarizar-se com os negócios e com os donos
15.	28	Inspecionar a conformidade com as medidas de prevenção dos roubos pelas lojas de conveniência	Aumenta as probabilidades de virem a ser implementadas as medidas tidas por eficazes	...existirem consequências significativas pela falha em implementar as medidas eficazes	Os normativos poderão ser tanto obrigatórios por lei como de concordância voluntária pela indústria das lojas de conveniência
16.	29	Fiscalizar as proibições sobre a vadiagem no exterior das lojas de conveniência	Minimiza as oportunidades para os potenciais ofensores planearem um roubo	...as lojas cooperarem com a polícia na sua ação e nas acusações	Deve ser colocada em prática legislação válida
Respostas com eficácia limitada					
17.	29	Realizar vigilâncias/esperas aos roubos	Aumenta as probabilidades de detenção em flagrante dos ofensores	...a polícia dispuser de informações confiáveis e específicas acerca da eventualidade de um roubo e se a segurança da loja e dos empregados for garantida	Pode ser pesada em termos de recursos devido à imprevisibilidade das tentativas de roubo; as confrontações armadas são um risco para os agentes policiais e para os empregados
18.	29	Aumentar as patrulhas policiais	A vigilância periódica da polícia tanto pode dissuadir a ocorrência de um roubo como pode resultar na detenção de um ofensor	...a polícia dirigir a sua ação para as vítimas reiteradas, ou para os dias, ou alturas do dia vulneráveis	A natureza rápida dos roubos às lojas de conveniência torna as hipóteses de detenção improváveis
19.	30	Manter uma presença policial constante	Dissuade os potenciais ofensores de tentarem um roubo	...a presença policial for garantida e bem conhecida dos potenciais ofensores	Difícil para a polícia conseguir garantir uma presença constante, dadas as responsabilidades conflitantes

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
20.	30	<i>Criar postos de atendimento</i>	<i>Dissuade os potenciais ofensores através do melhoramento da presença policial</i>	<i>...os locais de trabalho forem claramente identificáveis como espaços da polícia</i>	<i>Depende da disponibilidade de recursos; obriga a uma cooperação por parte da gestão da loja</i>

Notas finais

- 1 *National Association of Convenience Stores (2006).*
- 2 *Calvin (n.d.).*
- 3 *Hunter (1999).*
- 4 *U.S. Department of Justice, Federal Bureau of Investigation (2002).*
- 5 *Catalano, Hill, e Long (2001).*
- 6 *Hunter (1999).*
- 7 *Gill e Pease (1998).*
- 8 *Matthews (2002).*
- 9 *Gill e Pease (1998).*
- 10 *Petrosino e Brensilber (1997).*
- 11 *Gill e Pease (1998).*
- 12 *Faulkner, Landsittel, e Hendricks (2001).*
- 13 *Faulkner, Landsittel, e Hendricks (2001).*
- 14 *Welford, MacDonald, e Weiss (1997).*
- 15 *Petrosino e Brensilber (1997).*
- 16 *Faulkner, Landsittel, e Hendricks (2001).*
- 17 *Petrosino e Brensilber (1997).*
- 18 *Bellamy (1996).*
- 19 *National Center for Victims of Crime (2000).*
- 20 *Conti (2005).*
- 21 *Lins e Erickson (1998).*
- 22 *National Center for Victims of Crime (1997).*
- 23 *National Center for Victims of Crime (2000).*
- 24 *Eck (1998).*
- 25 *Taylor (2002).*
- 26 *U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration (1998).*
- 27 *Lins e Erickson (1998).*
- 28 *Lins e Erickson (1998).*
- 29 *D'Allessio e Stolzenberg (1990).*
- 30 *Hunter (1999).*
- 31 *Taylor (2002).*
- 32 *Hendricks e outros (1999).*
- 33 *National Association of Convenience Stores (2005).*
- 34 *National Association of Convenience Stores (2006).*
- 35 *Hunter (1990).*
- 36 *Hendricks e outros (1999).*
- 37 *Lins e Erickson (1998).*
- 38 *Eck (1998).*
- 39 *Hunter e Jeffery (1997).*
- 40 *Hunter (1999).*
- 41 *Lins e Erickson (1998).*
- 42 *Faulkner, Landsittel, e Hendricks (2001).*
- 43 *Runyan e outros (2005).*
- 44 *Welford, MacDonald, e Weiss (1997).*
- 45 *Petrosino e Brensilber (1997).*
- 46 *WorkCover New South Wales (2002).*

47 *Correctional Service of Canada (1995).*
48 *Petrosino e Brensilber (2003).*
49 *Gill e Pease (1998).*
50 *Catalano, Hill, e Long (2001).*
51 *Bellamy (1996).*
52 *Gabor (1989).*
53 *Hunter (1999).*
54 *Lins e Erickson (1998).*
55 *D'Allessio e Stolzenberg (1990).*
56 *Catalano, Hill, e Long (2001).*
57 *Casteel e outros (2003).*
58 *Casteel e Peek-Asa (2000); Mayhew (2000).*
59 *Eck (1998).*
60 *Matthews (1996).*
61 *Hunter (1999).*
62 *Bellamy (1996).*
63 *Lins e Erickson (1998).*
64 *LaVigne (1994).*
65 *Hunter (1999).*
66 *Bellamy (1996).*
67 *Lins e Erickson (1998).*
68 *Hunter (1999)*
69 *Bellamy (1996).*
70 *Wellford, MacDonald, e Weiss (1997).*
71 *Bellamy (1996).*
72 *Wright e Decker (1997).*
73 *Lins e Erickson (1998).*
74 *Lins e Erickson (1998).*
75 *U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration (1998).*
76 *Surette (2005).*
77 *Lins e Erickson (1998).*
78 *Berry (2004).*
79 *Schreiber (1994).*
80 *Bellamy (1996).*
81 *Petrosino e Brensilber (1997).*
82 *Hunter (1999).*
83 *Wellford, MacDonald, e Weiss (1997).*
84 *Petrosino e Brensilber (2003).*
85 *Lins e Erickson (1998).*

Referências

- 7-Eleven, Inc. (n.d.). **Safety Programs**. Recuperado em 2 de abril de 2005, de www.7-eleven.com/newsroom/crimedeterrence.asp.
- Alberta Minister's Committee to Promote Health and Safety—Working Alone Best Practices (2000). **Working Alone Safely: A Guide for Employers and Employees**. Edmonton: Alberta Human Resources and Employment.
- Bellamy, L. (1996). "Situational Crime Prevention and Convenience Store Robbery." *Security Journal* 7(1):41–52.
- Berry, J. (2004). "Program Aims to Rob Criminals of Opportunity: Selling Safety: San Bernardino Police Give Voluntary Inspections and Tips to Businesses." *The Press Enterprise*, 01 de agosto, p. B1.
- Calvin, J. (n.d.). **Today's Convenience Stores**. Albany: New York Association of Convenience Stores. Recuperado em 2 de abril de 2005, de www.nyacs.org/industry/today.htm.
- Casteel, C., T. Chronister, J. Grayson, e J. Kraus (2003). "Partnerships and Collaborations To Prevent Robbery-Related Workplace Violence." *Clinics in Occupational and Environmental Medicine* 3(4):763–774.
- Casteel, C., e C. Peek-Asa (2000). "Effectiveness of Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) in Reducing Robberies." *American Journal of Preventive Medicine* 18(4S):99–115.
- Catalano, P., B. Hill, e B. Long (2001). "Geographical Analysis and Serial Crime Investigation: A Case Study of Armed Robbery in Phoenix, Arizona." *Security Journal* 14(3):27–41.
- Clarke, R., e J. Eck (2005). **Crime Analysis for Problem-Solvers: In 60 Small Steps**. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services. Disponível em www.popcenter.org/learning/60steps.
- Conti, K. (2005). "Risky Business: Low Pay and Danger for Night Workers at Convenience Stores." *The Boston Globe*, February 24, p. 1.
- Correctional Service of Canada (1995). **A Profile of Robbery Offenders in Canada**. Recuperado em 16 de abril de 2006 de www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/briefs/b10/b10e_e.shtml.
- D'Addario, F. (2001). "Zen and the Art of Security Maintenance." *Security Management* 45(5):70, 72, 74–76.
- D'Allessio, S., e L. Stolzenberg (1990). "A Crime of Convenience: The Environment and Convenience Store Robbery." *Environment and Behavior* 22(2):255–271.
- Eck, J. (1998). "Preventing Crime at Places." Em L. Sherman, D. Gottfredson, D. MacKenzie, J. Eck, P. Reuter, e S. Bushway (eds.), **Preventing Crime: What Works, What Doesn't, What's Promising**. Washington, D.C.: U.S. National Institute of Justice.

- Faulkner, K., D. Landsittel, e S. Hendricks (2001). **"Robbery Characteristics and Employee Injuries in Convenience Stores."** *American Journal of Industrial Medicine* 40(6):703–709.
- Gabor, T. (1989). **"Preventing Armed Robbery Through Opportunity Reduction: A Critical Analysis."** *Journal of Security Administration* 12(1):3–19.
- Gill, M., e K. Pease (1998). **"Repeat Robbers: Are They Different?"** Em M. Gill (ed.), **Crime at Work: Increasing the Risk for Offenders, Vol. 2.** Leicester (United Kingdom): Perpetuity Press.
- Hendricks, S., D. Landsittel, H. Amandus, J. Malcan, e J. Bell (1999). **"A Matched Case-Control Study of Convenience Store Robbery Risk Factors."** *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 41(11):995–1004.
- Hunter, R. (1999). **"Convenience Stores Robbery Revisited: A Review of Prevention Results."** *Journal of Security Administration* 22(1&2):1–13.
- (1990). **"Convenience Store Robbery in Tallahassee: A Reassessment."** *Journal of Security Administration* 13(1, 2):3–18.
- Hunter, R., e C. Jeffery (1997). **"Preventing Convenience Store Robbery Through Environmental Design."** Em R. Clarke (ed.), **Situational Crime Prevention: Successful Case Studies, 2nd ed.** Guilderland (New York): Harrow & Heston Publishers.
- Inkster Group (2004). **Ontario Convenience Stores Association: Tobacco-Related Crime.** Toronto: Ontario Convenience Stores Association.
- LaVigne, N. (1994). **"Gasoline Drive-Offs: Designing a Less Convenient Environment."** Em R. Clarke (ed.), **Crime Prevention Studies, Vol. 2.** Monsey (New York): Criminal Justice Press.
- Lins, S., e R. Erickson (1998). **"Stores Learn To Inconvenience Robbers."** *Security Management* 42(11):49–53.
- Loomis, D., S. Marshall, e M. Ta (2005). **"Employer Policies Toward Guns and the Risk of Homicide in the Workplace."** *American Journal of Public Health* 95(5):830–832.
- Matthews, R. (2002). **Armed Robbery.** Cullompton (England); Portland (Oregon): Willan.
- (1996). **Armed Robbery: Two Police Responses.** *Crime Detention and Prevention Series, Paper 78.* London: Home Office Police Research Group.
- Mayhew, C. (2000). **Violence in the Workplace: Preventing Armed Robbery: A Practical Handbook.** Canberra: Australian Institute of Criminology.
- National Association of Convenience Stores (2006). **What Is a Convenience Store?** Recuperado em 20 de agosto de 2006 de www.nacsonline.com/NACS/Resource/IndustryResearch/what_is_a_cstore.htm.
- (2005). **Latest U.S. Convenience Store Count Increases to 138,205 Stores.** Recuperado em 1 de abril de 2005, de www.nacsonline.com/NACS/News/Press_Releases/2005/pr022205.htm.

- National Center for Victims of Crime (2000). **Workplace Violence: Employee Information**. Washington, D.C.: National Center for Victims of Crime. Recuperado em 20 de fevereiro de 2005, de www.ncvc.org/ncvc/main.aspx?dbName=DocumentViewer&DocumentID=32374.
- (1997). **Robbery. Get Help Series**. Washington, D.C.: National Center for Victims of Crime. Recuperado em 20 de fevereiro de 2005, de www.ncvc.org/ncvc/main.aspx?dbName=DocumentViewer&DocumentID=32367.
- Neary, B. (2004). **"State To Reconsider Convenience Store Security Rules."** *Santa Fe New Mexican*, 7 de setembro, p. A1.
- Petrosino, A., e D. Brensilber (2003). **"The Motives, Methods, and Decision-Making of Convenience Store Robberies: Interview With 28 Incarcerated Offenders in Massachusetts."** Em M. Smith e D. Cornish (eds.), **Theory for Practice in Situational Crime Prevention, Crime Prevention Studies, Vol. 16**. Monsey (New York): Criminal Justice Press
- (1997). **'Convenient Victims': Results From Interview With 20 Boston Convenience Store Employees Who Were Robbed**. Boston: Massachusetts Committee on Criminal Justice.
- Runyan, C., J. Bowling, M. Schulman, e S. Gallagher (2005). **"Potential for Violence Against Teenage Retail Workers in the United States."** *Journal of Adolescent Health* 36(3):267e1-267.e5.
- Schreiber, F. (1994). **"The Future of ATM Security."** *Security Management* 38 (March Suppl.):18A–20A.
- Surette, R. (2005). **"The Thinking Eye: Pros and Cons of Second Generation CCTV Surveillance Systems."** *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 28(1):152–173.
- Taylor, N. (2002). **"Robbery Against Service Stations and Pharmacies: Recent Trends."** *Trends & Issues in Crime and Criminal Justice*, No. 223. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- U.S. Department of Justice, Bureau of Justice Statistics (2002). **Sourcebook of Criminal Justice Statistics Online: Percent Distribution of Robberies Known to Police**. Recuperado em 28 de março de 2005, de www.albany.edu/sourcebook/pdf/t3145.pdf.
- U.S. Department of Labor, Occupational Safety, and Health Administration (1998). **Recommendations for Workplace Violence Prevention Programs in Late-Night Retail Establishments**. OSHA 3153. Washington, D.C.: U.S. Department of Labor.
- Wellford, C., J. MacDonald, e J. Weiss (1997). **Multistate Study of Convenience Store Robberies**. Washington, D.C.: Justice Research and Statistics Association.
- WorkCover New South Wales (2002). **"Robbery and Violence in the Retail Industry."** Sydney: WorkCover New South Wales.
- Wright, R., e S. Decker (1997). **Armed Robbers in Action: Stickups and Street Culture**. Boston: Northeastern University Press.

Acerca das autoras

Alicia Altizio

Alicia concluiu o seu mestrado em Programas de Justiça Criminal na State University of New York, de Albany, em agosto de 2005. Ela obteve o seu bacharelato em Justiça Criminal, com especialização em Psicologia, na Russell Sage College, de Troy, Nova York. Anteriormente, como interna, realizou estudos a projetos de formação para profissionais que lidam com pessoas que participaram em desordens (com abuso de substâncias e doenças mentais) e que estavam envolvidas em processos judiciais. Atualmente encontra-se empregada como gestora de processos para a unidade dos Child Protective Services (CPS) do Condado de Washington, ao norte de Nova York, sendo responsável por investigar as denúncias de abusos e de negligência contra crianças recebidas através do State Central Registry (SCR).

Diana York

Diana é graduada em Programas de Justiça Criminal pela State University of New York, de Albany, obtendo o seu mestrado em dezembro de 2006. Ela obteve o seu bacharelato pela mesma universidade em 1984, como Business Administration major, com especialização em Justiça Criminal. Durante algum tempo foi funcionária do Albany County Probation Department. Mais recentemente foi uma das diretoras da MBIA Insurance Corporation, de Armonk, Nova York, com 18 anos de serviço, desde maio de 2003, nas divisões de Business Analysis and Finance.

Leituras recomendadas

- **A Police Guide to Surveying Citizens and Their Environments**, do Bureau of Justice Assistance, 1993. Este guia oferece, aos elementos policiais, uma introdução prática a dois tipos de sondagens que poderão ser úteis à polícia: sondagem da opinião pública e sondagem sobre o ambiente físico. Este guia fornece orientações sobre como e de que forma devem ser realizadas sondagens que sejam eficazes em termos de custo/benefício.
- **Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers**, da autoria de John E. Eck (do U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2001). Este guia deve ser usado como complemento aos Guias sobre Orientação para os Problemas da série de guias policiais. Ele fornece orientações básicas para medir e avaliar os esforços desenvolvidos no policiamento orientado aos problemas.
- **Conducting Community Surveys**, da autoria de Deborah Weisel (do Bureau of Justice Statistics e do Office of Community Oriented Policing Services, 1999). Este guia, juntamente com o software que o acompanha, fornece indicadores básicos e práticos para a polícia usar aquando da realização de sondagens à comunidade. Este documento, já traduzido por mim anteriormente encontra-se disponível em <http://www.popcenter.org/library/translations/> e em www.ojp.usdoj.gov/bjs.
- **Crime Prevention Studies**, editado por Ronald V. Clarke (Criminal Justice Press, 1993, et. seq.). estes constituem uma série de volumes sobre estudos teóricos e aplicados sobre a redução das oportunidades para o crime. Muitos capítulos são sobre avaliações de iniciativas para reduzir crimes específicos e problemas causadores de desordem.
- **Excellence in Problem-Oriented Policing: The 1999 Herman Goldstein Award Winners**. Este documento, produzido pelo National Institute of Justice em colaboração com o Office of Community Oriented Policing Services e com o Police Executive Research Forum, fornece relatórios detalhados dos melhores trabalhos submetidos ao concurso anual cujo programa visa o reconhecimento da excelência nas respostas policiais orientadas aos problemas aos vários problemas comunitários. Uma publicação similar encontra-se disponível para os vencedores dos prémios dos anos subsequentes. Este documento também está disponível em www.ojp.usdoj.gov/nij.
- **Not Rocket Science? Problem-Solving and Crime Reduction**, da autoria de Tim Read e Nick Tilley (Home Office Crime Reduction Research Series, 2000). Identifica e descreve os factores que tornam a resolução dos problemas eficaz ou ineficaz da forma como têm sido praticadas pelas forças policiais da Inglaterra e do País de Gales.
- **Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention**, da autoria de Marcus Felson e Ronald V. Clarke (Home Office Police Research Series, Paper No. 98, 1998). Explica como as teorias criminais, como a teoria das actividades de rotina, a teoria da escolha racional e a teoria dos padrões criminais, têm implicações práticas para a polícia e para os seus esforços em prevenir o crime.
- **Problem Analysis in Policing**, da autoria de Rachel Boba (Police Foundation, 2003). Introduce e define a análise dos problemas e fornece orientações sobre como a análise dos problemas pode ser integrada e institucionalizada nas mais modernas práticas de policiamento.

- **Problem-Oriented Policing**, De Herman Goldstein (McGraw-Hill, 1990, editado pela Temple University Press, 1990). Explica os princípios e os métodos do Policiamento orientado para a resolução de problemas, fornece exemplos disso na prática, e discute a forma como uma agência policial poderá implementar o conceito na prática.

- **Problem-Oriented Policing and Crime Prevention**, de Anthony A. Braga (Criminal Justice Press, 2003). Fornece uma revisão completa dos estudos policiais mais significativos acerca do que os problemas colocam, dos delinquentes por tendência, e das vítimas repetidas, focando-se na aplicabilidade dessas conclusões ao policiamento orientado aos problemas. Explica como os departamentos de polícia facilitar o policiamento orientado aos problemas através da melhoria das análises criminais, da avaliação do desempenho, e da consolidação de parcerias produtivas.

- **Problem-Oriented Policing: Reflections on the First 20 Years**, de Michael S. Scott (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2000). Descreve de que forma as componentes mais críticas do modelo de policiamento orientado aos problemas, criado por Herman Goldstein, se têm desenvolvido ao longo dos seus 20 anos de história, e propõe futuras direções para o policiamento orientado aos problemas. Este relatório também se encontra disponível em www.cops.usdoj.gov.

- **Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News**, de John E. Eck e William Spelman (Police Executive Research Forum, 1987). Explica as razões subjacentes ao policiamento orientado aos problemas e ao processo de resolução de problemas, e fornece exemplos de resolução eficaz dos problemas por uma agência de polícia.

- **Problem-Solving Tips: A Guide to Reducing Crime and Disorder Through Problem-Solving Partnerships** de Karin Schmerler, Matt Perkins, Scott Phillips, Tammy Rinehart e Meg Townsend. (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 1998) (também disponível em www.cops.usdoj.gov). fornece uma breve introdução à resolução de problemas, informações básicas sobre o modelo SARA e sugestões detalhadas acerca do processo de resolução de problemas.

- **Situational Crime Prevention: Successful Case Studies**, Segunda Edição, editada por Ronald V. Clarke (Harrow e Heston, 1997). Explica os princípios e os métodos da prevenção situacional da criminalidade, a apresenta mais de 20 casos estudados de iniciativas de prevenção criminal eficazes.

- **Tackling Crime and Other Public-Safety Problems: Case Studies in Problem-Solving**, de Rana Sampson e Michael S. Scott (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2000) (também disponível em www.cops.usdoj.gov). Apresenta casos estudados estudos de resolução eficaz de problemas em 18 tipos de crime de problemas decorrentes de desordem.

- **Using Analysis for Problem-Solving: A Guidebook for Law Enforcement**, de Timothy S. Bynum (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2001). Fornece uma introdução sobre como a polícia deve analisar os problemas em contexto de policiamento orientados aos problemas.

- **Using Research: A Primer for Law Enforcement Managers**, Segunda Edição, de John E. Eck e Nancy G. LaVigne (Police Executive Research Forum, 1994). Explica muitas das bases para a realização de estudos tal como são aplicados à organização da polícia e à resolução de problemas.

Outros guias policiais orientados para a resolução de problemas

Série de guias para problemas específicos:

1. **Assaults in and Around Bars, 2nd Edition.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-00-2
2. **Street Prostitution, 2nd Edition.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-01-0
3. **Speeding in Residential Areas.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-02-9
4. **Drug Dealing in Privately Owned Apartment Complexes.** Rana Sampson. 2001. ISBN: 1-932582-03-7
5. **False Burglar Alarms, 2nd Edition.** Rana Sampson. 2001. ISBN: 1-932582-04-5
6. **Disorderly Youth in Public Places.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-05-3
7. **Loud Car Stereos.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-06-1
8. **Robbery at Automated Teller Machines.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-07-X
9. **Graffiti.** Deborah Lamm Weisel. 2002. ISBN: 1-932582-08-8
10. **Thefts of and From Cars in Parking Facilities.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-09-6
11. **Shoplifting.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-10-X
12. **Bullying in Schools.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-11-8
13. **Panhandling.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-12-6
14. **Rave Parties.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-13-4
15. **Burglary of Retail Establishments.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-14-2
16. **Clandestine Methamphetamine Labs, 2nd Edition.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-15-0
17. **Acquaintance Rape of College Students.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-16-9
18. **Burglary of Single-Family Houses.** Deborah Lamm Weisel. 2002. ISBN: 1-932582-17-7
19. **Misuse and Abuse of 911.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-18-5
20. **Financial Crimes Against the Elderly.** Kelly Dedel Johnson. 2003. ISBN: 1-932582-22-3
21. **Check and Card Fraud.** Graeme R. Newman. 2003. ISBN: 1-932582-27-4
22. **Stalking.** The National Center for Victims of Crime. 2004. ISBN: 1-932582-30-4
23. **Gun Violence Among Serious Young Offenders.** Anthony A. Braga. 2004. ISBN: 1-932582-31-2
24. **Prescription Fraud.** Julie Wartell e Nancy G. La Vigne. 2004. ISBN: 1-932582-33-9
25. **Identity Theft.** Graeme R. Newman. 2004. ISBN: 1-932582-35-3
26. **Crimes Against Tourists.** Ronald W. Glensor e Kenneth J. Peak. 2004. ISBN: 1-932582-36-3
27. **Underage Drinking.** Kelly Dedel Johnson. 2004. ISBN: 1-932582-39-8
28. **Street Racing.** Kenneth J. Peak e Ronald W. Glensor. 2004. ISBN: 1-932582-42-8
29. **Cruising.** Kenneth J. Peak e Ronald W. Glensor. 2004. ISBN: 1-932582-43-6
30. **Disorder at Budget Motels.** Karin Schmerler. 2005. ISBN: 1-932582-41-X
31. **Drug Dealing in Open-Air Markets.** Alex Harocopos e Mike Hough. 2005. ISBN: 1-932582-45-2
32. **Bomb Threats in Schools.** Graeme R. Newman. 2005. ISBN: 1-932582-46-0
33. **Illicit Sexual Activity in Public Places.** Kelly Dedel Johnson. 2005. ISBN: 1-932582-47-9
34. **Robbery of Taxi Drivers.** Martha J. Smith. 2005. ISBN: 1-932582-50-9
35. **School Vandalism and Break-Ins.** Kelly Dedel Johnson. 2005. ISBN: 1-9325802-51-7
36. **Drunk Driving.** Michael S. Scott, Nina J. Emerson, Louis B. Antonacci, e Joel B. Plant. 2005. ISBN: 1-932582-57-6
37. **Juvenile Runaways.** Kelly Dedel. 2006. ISBN: 1932582-56-8
38. **The Exploitation of Trafficked Women.** Graeme R. Newman. 2006. ISBN: 1-932582-59-2
39. **Student Party Riots.** Tamara D. Madensen and John E. Eck. 2006. ISBN: 1-932582-60-6
40. **People with Mental Illness.** Gary Cordner. 2006. ISBN: 1-932582-63-0
41. **Child Pornography on the Internet.** Richard Wortley and Stephen Smallbone. 2006. ISBN: 1-932582-65-7
42. **Witness Intimidation.** Kelly Dedel. 2006. ISBN: 1-932582-67-3

- 43. Burglary at Single-Family House Construction Sites.** Rachel Boba e Roberto Santos. 2006. ISBN: 1-932582-00-2
- 44. Disorder at Day Laborer Sites.** Rob Guerette. 2007. ISBN: 1-932582-72-X
- 45. Domestic Violence.** Rana Sampson. 2007. ISBN: 1-932582-74-6
- 46. Thefts of and from Cars on Residential Streets and Driveways.** Todd Keister. 2007. ISBN: 1-932582-76-2
- 47. Drive-By Shootings.** Kelly Dedel. 2007. ISBN: 1-932582-77-0
- 48. Bank Robbery.** Deborah Lamm Weisel. 2007. ISBN: 1-932582-78-9
- 49. Robbery of Convenience Stores.** Alicia Altizio e Diana York. 2007. ISBN: 1-932582-79-7

Série de guias de resposta:

- **The Benefits and Consequences of Police Crackdowns.** Michael S. Scott. 2003. ISBN: 1-932582-24-X
- **Closing Streets and Alleys to Reduce Crime: Should You Go Down This Road?** Ronald V. Clarke. 2004. ISBN: 1-932582-41-X
- **Crime Prevention Publicity Campaigns.** Emmanuel Barthe. 2006 ISBN: 1-932582-66-5
- **Shifting and Sharing Responsibility for Public Safety Problems.** Michael S. Scott e Herman Goldstein. 2005. ISBN: 1-932582-55-X
- **Video Surveillance of Public Places.** Jerry Ratcliffe. 2006 ISBN: 1-932582-58-4

Série de instrumentos de resolução de problemas:

- **Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers.** John E. Eck. 2002. ISBN: 1-932582-19-3
- **Researching a Problem.** Ronald V. Clarke e Phyllis A. Schultz. 2005. ISBN: 1-932582-48-7
- **Using Offender Interviews to Inform Police Problem Solving.** Scott H. Decker. 2005. ISBN: 1-932582-49-5
- **Analyzing Repeat Victimization.** Deborah Lamm Weisel. 2005. ISBN: 1-932582-54-1
- **Understanding Risky Facilities.** Ronald V. Clarke and John E. Eck. 2007. ISBN: 1-932582-75-4

Guias policiais orientados para a resolução de problemas a publicar

Guias para problemas específicos

Abandoned Vehicles
 Bicycle Theft
 Crowd Control at Stadiums and Other Entertainment Venues
 Child Abuse
 Crime and Disorder in Parks
 Traffic Congestion Around Schools
 Transient Encampments

Instrumentos para resolução de problemas

Designing a Problem Analysis System
 Displacement

Implementing Responses to Problems
Using Crime Prevention Through Environmental Design in Problem Solving

Guias de resposta

Enhancing Lighting
Sting Operations

Para mais informações acerca dos Guias Policiais acerca do Policiamento Orientado aos Problemas e outras publicações do COPS Office, por favor contacte telefonicamente o “Department of Justice Response Center” através do número 800.421.6770, ou visite a página online do COPS Office em www.cops.usdoj.gov.

PARA MAIS INFORMAÇÕES:

*U.S. Department of Justice
Office of Community Oriented Policing Services
1100 Vermont Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20530*

*Para obter detalhes sobre os programas do COPS,
telefone para o "COPS Office Response Center"
através do n.º 800.421.6770,
ou visite a página online do COPS
em www.cops.usdoj.gov.*

e0407972

Abril de 2007

ISBN: 1-932582-79-7

