

Banco Nossa Caixa S.A.

Nossa Caixa

Quando o banco está dentro de uma organização

Na estrutura mercadológica das instituições financeiras, os postos de atendimento bancário, instalados em médias e grandes empresas, têm um peso importante

Por Adriane do Vale

PAB da Nossa Caixa
na Universidade de
Campinas (Unicamp)



O mercado bancário brasileiro, assim como os demais segmentos econômicos, precisou se adaptar às mudanças geradas pela globalização, pela abertura dos mercados e pela crescente competitividade. Na batalha pelos clientes, os grandes bancos se enfrentam por meio de suas redes de agências e também de seus Postos de Atendimento Bancário (PABs), instalados em médias e grandes empresas para o atendimento dos funcionários.

O interesse das organizações em terem este serviço em suas dependências está no fato de que o posto de atendimento é tido como um benefício para os funcionários, sem falar no ganho em produtividade, afinal não existe a necessidade de se ausentar durante a jornada de trabalho para fazer movimentações financeiras nas agências bancárias. Esses fatores conjugados levaram ao crescimento do número de PABs no País. Segundo dados da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), até 1º de outubro de 2008, eram computados 6.735 postos de atendimento em todo o território nacional.

A partir do momento em que uma instituição financeira e uma empresa optam pela instalação de um PAB – as regras de instalação estão relacionadas diretamente às estratégias comerciais de cada instituição financeira –, o item segurança deve ser levado em consideração. Afinal, são minia-gências instaladas em ambientes corporativos, ou mesmo públicos, como prefeituras e demais órgãos, com a previsibilidade de datas de pagamento, um fator adicional de risco de assaltos.

Como se tratam de estabelecimentos financeiros com guarda de valores ou manuseio de numerário, os PABs também estão atrelados ao cumprimento da Lei 7.102/83, que condiciona o funcionamento a um sistema de segurança com pessoas adequadamente preparadas, no caso, vigilantes. Além disso, o posto deve ter alarme capaz de permitir a comunicação entre o estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo, e pelo menos um dos seguintes dispositivos: equi-

pamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens que possibilitam a identificação dos assaltantes; artefatos que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; e cabina blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento.

Os bancos, por meio de seus departamentos de segurança, a partir de 1996, ano em que a responsabilidade da fiscalização passou do Banco Central à Polícia Federal, são obrigados a apresentar um plano de segurança específico para cada uma de suas agências, em função de suas características e grau de periculosidade da região onde estão instaladas.

Após a apresentação do plano de segurança, a Polícia Federal vistoria as instalações da instituição financeira para comprovar a existência e a eficácia de todos os itens descritos. Se o policial verificar que o sistema de segurança é eficaz, elabora parecer recomendando ao superintendente regional da Polícia Federal a aprovação do mesmo, com validade de um ano da data da expedição. Caso constate ser o plano ou algum dos itens ineficaz, a instituição financeira é notificada para regularizar a situação, se não o fizer, ensejará a reprovação do plano e a conseqüente instauração de processo punitivo. Entre as principais causas de reprovação do plano de segurança bancário está a falta de vigilante no auto-atendimento e sistema de alarme inoperante.

Conforme a lei, os estabelecimentos financeiros que infringem essas determinações estão sujeitos às seguintes penalidades:

advertência, multa de 1.000 a 20 mil UFIRs e, em último caso, interdição.

Assim como estão sujeitos à lei de segurança bancária, os postos de atendimento também estão expostos aos riscos inerentes às agências, mesmo instalados, na maioria das vezes, dentro de empresas, pois o atrativo maior dos assaltantes é movimentado em suas dependências. Não são raros os registros de assaltos nesses ambientes e, alguns, bastante audaciosos como o ocorrido em junho de 2008, na cidade de Canoas, no Rio Grande do Sul, quando dois bandidos invadiram um posto bancário instalado na base da Força Aérea Brasileira (FAB).

Os assaltantes passaram por um portão com guardas armados na Vila dos Oficiais da Guarnição da Aeronáutica, onde é necessária a identificação, imobilizaram o vigia e o responsável pelo posto e roubaram um malote. A ação foi realizada minutos antes de sua abertura.

Segurança bancária

A segurança bancária é fundamental para a segurança pública como um todo, afinal as instituições financeiras são freqüentadas pela população, que, em suas dependências, pode ser alvo da ação de criminosos. Dessa forma, qualquer ameaça aos bancos tem conseqüências muito significativas para a segurança pública.

Tanto que, nos últimos 10, 15 anos, os bancos investiram sensivelmente em segurança. O pesquisador da área de segurança privada e doutorando do Departamento de Ciências

Políticas da Universidade de São Paulo Cléber da Silva Lopes diz que desde o início da década de 90 é observado um decréscimo da taxa de roubos a bancos no País. Ele cita dados da Febraban que apontavam no ano 2000 um total de 1.903 roubos a agências bancárias, enquanto, em 2006, foram registrados 639.



Cléber da Silva Lopes

No entanto, no terceiro semestre de 2008, foi registrado um número elevado de roubo a bancos pela Secretaria de Estado da Segurança Pública; 41 casos apenas na capital, número 41% maior verificado no mesmo período de 2007.

O roubo a bancos é um crime difícil de ser combatido e exige monitoramento constante por parte dos órgãos de segurança pública, pois está atrelado à dinâmica criminal. Ou seja, de acordo com a repressão feita a outras modalidades, por exemplo, ao tráfico de droga ou ao roubo de cargas, as quadrilhas migram para se capitalizarem, e o roubo a bancos costuma ser uma das alternativas. "É um assunto delicado que merece atenção da sociedade e dos órgãos competentes, além de uma política específica de combate", destaca Lopes.

A maioria de quem atua no setor de segurança privada, e mesmo os órgãos que combatem a criminalidade bancária, acredita que a Lei 7.102 está defasada, pois foi formulada em 1983, há 25 anos.

Portanto, suas exigências não são mais adequadas à realidade atual. O fato de não ser clara em certos pontos, como exigir a presença de vigilantes, mas não estabelecer o aperfeiçoamento desse profissional. Além disso, a lei não fixa como obrigatórios os equipamentos opcionais que podem agregar maior segurança às agências.

Para o delegado da Polícia Federal, coordenador-geral de Controle de Segurança Privada da Polícia Federal, Adelar Anderle, a atualização se faz necessária, pois a lei está anacrônica. Foi eficaz em sua época, mas agora é urgente uma adequação legal para conformar uma gama de atividades que estão na informalidade (as eletrônicas, por exemplo) e outras contrárias ao sistema legal do País (como os guardas de rua que usurpam a função das PMs). Além disso, os órgãos de controle precisam de ferramentas legais para agir.

A Polícia Federal finaliza projeto do Estatuto de Segurança Privada que será enviado ao Congresso Nacional com o intuito de atualizar a lei. Entre as novidades do documento estão a proibição do transporte de valores por bancários e a obrigação da porta de segurança com detector de metais em agências e postos de atendimento bancário, até então um item optativo, que, de acordo com a Febraban, só na cidade de São Paulo, já é adotado por 65% das agências.

O projeto também reúne procedimentos defendidos pela Polícia Federal, como a instituição de um Cadastro Nacional de Segurança



Adelar Anderle

Privada (Canasp) e ainda avanços tecnológicos como o sistema de circuito interno de imagens com tecnologia digital e armazenagem em tempo real, em ambiente protegido, além de instalações físicas adequadas para agências e postos.



Wagner Jorge

Nesse projeto de revitalização da lei, as entidades de classe integrantes da Comissão Consultiva para Assuntos de Segurança Privada, diretamente envolvidas no processo, têm recebido grande apoio da Polícia Federal, por meio da Coordenação Geral de Controle de Segurança Privada.

Segundo o vice-presidente da Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores (Fenavist) para assuntos jurídicos e institucionais, Wagner



Dário Benedito

Apesar das queixas, as portas giratórias oferecem maior segurança às instituições bancárias

Jorge, a sua atualização irá adequá-la às necessidades atuais, pois quando foi criada a maioria dos serviços bancários atuais sequer existia.

Jorge, a sua atualização irá adequá-la às necessidades atuais, pois quando foi criada a maioria dos serviços bancários atuais sequer existia.

SOLUÇÕES MADIS RODBEL



Tradição e Qualidade há 85 anos.

Encontre a MADIS mais próxima através de nosso site www.madis.com.br - E-mail: vendas@madis.com.br
Matriz: Av. Diógenes Ribeiro de Lima, 2346 - Alto de Pinheiros / Fone 55 11 3026 3000 - São Paulo - SP - Brasil

Entre as mudanças previstas, a porta giratória é um dos pontos mais polêmicos, pois algumas instituições financeiras são resistentes à sua instalação e os próprios usuários são contrários, pelo desconforto gerado. No entanto, é um item fundamental para a segurança, de acordo com os especialistas. Sendo assim, é preciso que a população se conscientize de sua necessidade e entenda que o vigi-

lante está fazendo seu trabalho para o bem de todos, portanto, o incômodo é algo bem menor se comparado ao benefício proporcionado.

De acordo com Wagner Rodrigues, gestor de vendas da Magnetec, as portas giratórias

são equipamentos indispensáveis para as agências. Como a empresa administra contratos com várias instituições financeiras, conseguir a real dimensão da importância desses equipamentos. "Tanto as portas giratórias quanto os detectores de metais portáteis são considerados, muitas vezes, pelos clientes como um empecilho à entrada e se aborrecem com o procedimento de deixar seus objetos pessoais no passa-volumes. Mas a grande maioria dos clientes está tomando consciência da importância desse dispositivo, que tem como objetivo principal a preservação da vida e também dos recursos financeiros das entidades."



Wagner Rodrigues



Detector portal

O gestor comenta que atualmente os equipamentos estão cada vez mais modernos, pois as empresas que os comercializam têm investido a cada dia para torná-los mais seguros, confiáveis e com uma interface

mais acessível. Entre eles, os mais utilizados pelos bancos são porta giratória com detector de metais, detector de metais portátil, sistemas de monitoramento por câmeras e sistema de alarme monitorado. Esses dois cada vez mais aplicados para o controle dos dispositivos e das informações a distância.

PABs

Como, em conjunto com as agências, os postos de atendimento bancário são responsáveis por boa parte das movimentações financeiras, é preciso que a segurança dos mesmos seja eficiente. Para isso, a elaboração de um plano de segurança que cubra as vulnerabilidades e leve em consideração o contexto empresarial, onde estão instalados, é recomendável para proteção do patrimônio, dos funcionários e dos usuários.

Pedro Oscar Viotto, diretor de segurança bancária da Febraban, comenta que em termos de procedimentos de segurança não há diferenças entre os PABs e as agências de rua, embora os públicos sejam distintos, afinal o atendimento nos postos, normalmente, é dirigido aos funcionários e aos terceiros das empresas que os abrigam e estes passam por identificação nas portarias das mesmas.



Pedro Oscar Viotto



Detector de metais portátil

Para a Polícia Federal, como órgão regulamentar, de controle e fiscalização, também não há diferenças entre as agências bancárias e os PABs, ambos são enquadrados no gênero instituições financeiras, com as mesmas exigências quanto aos planos de segurança. Por isso, a Divisão de Controle e Fiscalização da Coordenação-Geral da CGSP, conforme explica seu coordenador, avalia que o cumprimento das exigências da lei pelas instituições financeiras é satisfatório, mas ainda existe certa resistência de algumas em acatar as determinações das Delegacias de Segurança Privada (Delesps) e Comissões de Vistoria (CVs).

Neste sentido, foi ministrado, ao longo de 2007, treinamento aos policiais federais que atuam na área, em todo o País, para que haja maior rigor, aprimoramento e uniformização das fiscalizações bancárias. Em 2008, até o fechamento desta edição, tinham sido julgados 1.040 processos punitivos contra instituições

financeiras, sendo que em 809 foram aplicadas punições que vão desde multas até pena de interdição da agência ou PAB.

Segundo Daniel Reis, secretário jurídico do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, além de especialista em segurança privada, em relação à segurança dos postos de atendimento bancário, especificamente, há uma prática no mercado, não pactuada pela Polícia Federal, pelos bancários, pelos vigilantes e pela segurança privada, na qual a segurança terceirizada ou orgânica da empresa onde o posto está instalado garante sua proteção. Um absurdo, em sua opinião, uma vez que a mesma está preparada e treinada para proteger o patrimônio da empresa, não a de um banco, que demanda um treinamento específico em função do risco.

Esta falha de percepção leva ao funcionamento de PABs vulneráveis, sem os dispositivos de segurança essenciais e sem um número mínimo de vigilantes, o que ocasiona o descontrole no acesso de pessoas em seus interiores, expondo-os a riscos desnecessários. Afinal, não se pode subestimar a capacidade dos assaltantes mesmo que o posto esteja localizado em áreas restritas. "Eles passam

despercebidos pela segurança das empresas, pois são preparados e extremamente organizados", enfatiza Reis.

Para ele, os riscos de uma agência de rua e de um PAB são os mesmos, por isso, todo cuidado é pouco e a legislação vigente, desatualizada sob seu ponto de vista, deve

ser cumprida à risca. "Acredito que hoje talvez seja mais difícil assaltar uma agência instalada na Avenida Paulista, em São Paulo, do que um posto de atendimento bancário,



Daniel Reis

**Grave bem,
tecnologia
em CFTV é
Intelbras.**



Produtos projetados no maior centro de pesquisa e desenvolvimento privado da América Latina.



Gravador Digital
VD 4H 120

Sistema
Dual Bit
Stream



Speed Dome
VSD 1000 20x



Gravador Digital
VD 10H 480



Camera Profissional (IR)
VP 400 S

www.intelbras.com.br

intelbras
Integra. Inova.

SECURITY-CONSULTA 2207

pois naquela região a segurança pública está extremamente focada nos riscos, sendo uma das mais seguras no que se refere a bancos", avalia.

Em relação à Lei 7.102, o secretário jurídico do Sindicato dos Bancários lembra que desde sua instituição, em 1983, houve evolução tecnológica gigantesca e os assaltos não ocorrem mais apenas pelas vias normais, isto é, o assaltante adentrando a agência e executando a ação, mas também pelo seqüestro dos funcionários e eletronicamente, a distância. Desta forma, a legislação deve se modernizar e fazer com que os bancos se aperfeiçoem no aspecto da segurança.

Por sua vez, o presidente da Confederação Nacional dos Vigilantes e Prestadores de Serviço (CNTV-PS), José Boaventura, afirma que a Lei 7.102 ainda é o melhor instrumento para regular a atividade de segurança privada no Brasil, sendo, inclusive, referência mundial. Mas é evidente que precisa ser revista.

Em sua opinião, ela precisa inserir, de forma clara, os correspondentes bancários (lotéricas, correios e outros), trazer para o controle o atendimento eletrônico, criar instrumentos que responsabilizem os contratantes por serviços de segurança irregular e, ainda, tornar alguns dispositivos obrigatórios, ao invés de opcionais, como ocorre atualmente. "Também precisamos incluir outros setores sociais no controle da segurança privada, pois a presença do Estado não pode ser autocrática. O controle deve ser do Estado e da sociedade", salienta.

Apesar de reconhecer que a segurança no sistema bancário brasileiro obteve ligeiras melhoras nos últimos anos, o presidente

da CNTV-PS enfatiza que o foco da segurança dos bancos é o dinheiro, não as pessoas (bancários, usuários e vigilantes), o que leva as próprias instituições financeiras ao não-cumprimento da lei. "Não é à toa que os bancos são os que mais pagam multas à Polícia Federal. Se este descaso acontece nas agências, imagine nos PABs."

Este descaso é refletido na quantidade de assaltos, que, de acordo com Boaventura, são comuns nos postos, principalmente pelo fato de os assaltantes saberem os dias de pagamento e de outras movimentações bancárias, ocasiões em que muitos vigilantes, bancários e usuários, conforme informa, são mortos.

Já Daniel Reis acredita que a proporção de assaltos a PABs é a mesma que em agências de rua e a preferência é pelos localizados em supermercados, shoppings e órgãos públicos, como hospitais, em função da maior facilidade de acesso. Se não bastassem essas ocorrências, os postos também começam a sofrer com uma ação criminosa, relativamente nova, a "sadinha de banco" (aquela em que a pessoa é assaltada após efetuar saque de quantia em dinheiro vivo).

Como mencionado, os dias mais críticos para os assaltos são os de pagamento. O pesquisador Lopes lembra que os criminosos são agentes racionais, portanto, sabem avaliar quando há maior movimentação de dinheiro, o atrativo para que ajam. "Como nesses dias o tamanho da recompensa para o crime cresce, é necessário um plano que leve em consideração esforços de segurança para dificultar sua prática."

Uma questão a ser revista para ampliar a segurança nos postos,

em sua visão, é a falta de um padrão nas regras de instalação. Ele considera salutar avançar no sentido de uma regulamentação mínima, uma vez que as regras variam de banco para banco. Lógico que levando em conta as particularidades de cada instituição. No entanto, alcançar um meio termo nos aspectos de segurança é importante.

Um dos pontos cruciais da instalação é a escolha do local adequado, sendo imprescindível a avaliação dos riscos. Se forem altos e não existir outras alternativas, não há como abrir mão de um sistema de segurança que contemple todos os quesitos: presença de vigilante, assim como de dispositivos que preservem sua integridade física, pois a exposição do profissional pode ser um atrativo a mais para o criminoso executar o assalto e ainda roubar sua arma. Além dos demais itens como câmeras e outros de vigilância eletrônica.

Vagner Jorge destaca que atividade de segurança privada possui características próprias que devem ser identificadas em cada posto de serviço, permitindo, assim, a antecipação das ações, isto é, agir sempre de maneira proativa para minimizar os eventuais riscos. "Se analisarmos o volume total de assaltos a bancos, acredito que as ocorrências em PABs não estejam muito fora da média geral, sendo minha convicção de que a grande maioria das ocorrências consumadas está vinculada ao número de perpetrantes e o infinitamente superior poder de fogo que detêm."

Por sua vez, o presidente do Sindicato das Empresas de Segurança Privada, Segurança Eletrônica, Serviços de Escolta e