

PREVENÇÃO DE PERDAS NO VAREJO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Simone Vencato¹

Takeyoshi Imasato²

RESUMO

A prevenção de perdas no varejo é uma prática gerencial usual em diversas empresas no setor privado, porém pouco explorado por acadêmicos no Brasil. Este trabalho realizou uma revisão sistemática de 604 publicações acadêmicas, com o objetivo de analisar quais são os principais elementos de pesquisa privilegiados nesse campo de atuação. Este método permitiu a identificação de cinco grandes temas de pesquisa e seis subtemas mais explorados na área de prevenção de perdas. Em particular, identificou-se que o furto externo é o tema mais privilegiado pela literatura. A sistematização dos artigos mostrou que a prevenção de perdas é um assunto relevante dentro do campo da administração com poucas pesquisas no Brasil, tendo potencial para ser mais explorado em investigações empíricas.

Palavras-chave: Prevenção de perdas. Varejo. Revisão sistemática.

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Email: si.vencato@gmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS (PPGA/EA/UFRGS). Email: t.imasato@ufrgs.br

1 INTRODUÇÃO

Prevenção de perdas é uma prática gerencial usual no setor privado, particularmente no âmbito do varejo. Grandes e médias empresas varejistas vêm tratando a prevenção de perdas como uma área estratégica, contando com departamentos exclusivos para tratar dessa atividade, estando subordinada, em muitos casos, diretamente à presidência ou à vice-presidência da organização (SANTOS, 2007).

As perdas no varejo ocorrem por diversos motivos, podendo estar associadas mais a elementos de cunho interno à empresa, tais como erros administrativos, problemas operacionais, furtos e fraudes efetuadas por empregados, ou mais relacionadas a questões externas, como erros e fraudes provocadas por fornecedores, furto e roubo de cargas, dentre outras causas. Em termos de representatividade, as perdas no varejo foram estimadas em um patamar próximo a US\$ 112 bilhões em 2012, conforme pesquisa realizada pela *Euromonitor International* (2013), que estipulou esse valor com base em dados de 157 empresas consultadas, operando em 16 países. Esse valor ajuda a explicar a relevância que a prevenção de perdas vem alcançando internacionalmente em décadas recentes no setor do varejo.

No Brasil, também há levantamentos de mercado dedicados a obter dados sobre perdas no varejo que ressaltam a importância desse tema. Uma dessas iniciativas é o Programa de Administração de Varejo da Fundação Instituto de Administração (PROVAR/FIA), que realiza avaliações sobre perdas no varejo nos seguimentos de supermercado, farmácia, construção civil e vestuário desde o ano de 2001. Para 2012, as perdas no varejo foram estimadas em torno de 1,83% do faturamento bruto desses segmentos e, como desdobramento, as perdas operacionais podem ter chegado a um valor próximo a R\$ 1,7 bilhão nesse ano (PROVAR/FIA, 2013).

Apesar dos levantamentos existentes e da existência de um conjunto de práticas gerenciais relacionados com prevenção de perdas no varejo, nacional e internacionalmente, o assunto ainda é incipiente no âmbito acadêmico brasileiro – com algumas exceções, tais como as publicações de Santos (2007), Zamith (2007) e Lapa (2010), que buscam apresentar o tema ao público brasileiro. No cenário internacional, a área de prevenção de perdas está mais

consolidada, principalmente nos Estados Unidos e na Europa. Apesar de haver uma limitação na produção acadêmica brasileira, há uma crescente comunidade de praticantes de prevenção de perdas que vem sendo fomentada por consultorias independentes e associações de varejo e da indústria como, por exemplo, o portal Prevenir Perdas, Prevenção de Perdas Brasil e a Associação Mineira de Supermercados (AMIS).

Com o propósito de fomentar e avançar em pesquisas nessa área, o presente trabalho busca realizar uma revisão sistemática das publicações acadêmicas sobre prevenção de perdas no varejo, de modo a analisar quais são os elementos de pesquisa privilegiados nessa área. Por revisão sistemática, entende-se que se trata de um método pelo qual são reunidas todas as evidências empíricas que se encaixam em critérios pré-especificados, a fim de responder uma pergunta de pesquisa específica (HIGGINS & GREEN, 2008), além de contribuir para o entendimento do modo pelo qual se elaboram as pesquisas e suas tendências, tornando-se “uma base mais confiável para os profissionais e legisladores tomar suas decisões e agir” (TRANSFIELD, DENYER E SMART, 2003, p. 208).

Para cumprir com esse objetivo, o presente artigo está dividido em mais quatro seções. Na próxima seção, será feita uma breve fundamentação teórica sobre prevenção de perdas, na qual serão destacadas algumas definições conceituais. Na terceira seção, serão apresentados os procedimentos metodológicos desta pesquisa. Na seção subsequente, serão apresentadas as análises desenvolvidas a partir da revisão sistemática da produção acadêmica sobre prevenção de perdas. Por fim, na última seção, serão apresentadas discussões e considerações finais do trabalho.

2 PREVENÇÃO DE PERDAS NO VAREJO

O estudo da prevenção de perdas está ligado diretamente com o crescimento do consumo e, subsequentemente, da ampliação das empresas de varejo. Até a década de 1960, as lojas contavam com departamentos de segurança que eram responsáveis por evitar furtos e roubos nas lojas, mas que desempenhavam essas funções com uma efetividade limitada, particularmente pela adoção de uma postura reativa. A partir da década de 1970, nos Estados

Unidos, perdas e fraudes passaram a ser tratadas sob um novo enfoque. Os executivos adotaram uma postura proativa ante as perdas, visto que a abordagem reativa não estava surtindo resultados. Surgiram os departamentos de prevenção de perda (*loss prevention*), que foram organizados de modo a identificar e prevenir possíveis perdas (LPF, 2012).

No Brasil, a partir da abertura econômica e o subsequente aumento da concorrência a partir da década de 1990, houve uma crescente percepção, no meio empresarial, de que focar apenas no crescimento das vendas não seria mais uma medida suficiente, como ocorria em momentos anteriores do varejo (SANTOS, 2007; LAPA, 2010). A entrada de corporações multinacionais no país também forçou as empresas brasileiras a serem mais competitivas (LAPA, 2010), tornando mais requeridas a identificação de formas internas de diminuição de despesas para aumentar a margem de lucro (SANTOS, 2007).

As empresas de varejo internacionais também trouxeram consigo práticas que visavam agregar maior produtividade e menor desperdício e perdas, diminuindo assim os custos operacionais (PARENTE, 2000). Esse conjunto de mudanças fez com que as empresas varejistas no Brasil passassem a tratar a redução de perdas como uma forma de aumentar sua competitividade no novo ambiente de mercado que se desenhava. Seria necessário um esforço renovado de aumento de eficiência e de diminuição de despesas para a manutenção da competitividade. Tratar de reduzir perdas causadas por erros operacionais e administrativos, além de evitar furtos e fraudes, dentre outros problemas, passaram a ganhar maior destaque na gestão. Esses elementos são de vital importância na noção de prevenção de perdas (GUTHRIE; GUTHRIE, 2006).

A *Loss Prevention Foundation* (LPF, 2012), uma das principais organizações interacionais dedicadas à disseminação do conceito de prevenção de perdas, define perda como o “produto que está faltando” (LPF, 2012, p. 3), que é evidenciado pela observância da diferença entre o montante de mercadorias fisicamente disponíveis em um local do montante de inventário que deveria haver no local de acordo com os registros.

Os estudos e pesquisas conduzidos na área de prevenção de perdas emergiram, de modo geral, para tratar de dois conceitos inter-relacionados, relevantes com base nessa definição de perda: (1) perdas de inventário, que possibilita a identificação factual dos produtos faltantes que ocorrem durante as operações; e (2) prevenção de perdas, que

sistematiza as práticas para fins de diminuição e controle das perdas, seja por procedimentos gerenciais, seja por meio do uso de tecnologias de monitoramento, tanto dos produtos em transporte e estocados, quanto de funcionários e clientes mal-intencionados.

Em relação ao primeiro conceito, perda de inventário é definida por Bailey (2006) como sendo a perda financeira atribuída a uma combinação de furto interno, fraude de fornecedores, furto externo e erros administrativos e de processos. Isso gera ocorrências capazes de gerar uma distorção no estoque de mercadorias (LAPA, 2010). As perdas de estoque são identificadas após a execução de um inventário, o que permite verificar o resultado da diferença entre os estoques físicos e contábeis (SANTOS, 2007). Existem diversos fatos que podem ocasionar a perda de mercadoria, tais como o furto externo, furto interno, quebras operacionais, erros administrativos, fraudes cometidas por funcionários, transportadores ou fornecedores, dentre outros (SANTOS, 2007; LAPA, 2010).

Em decorrência das perdas no inventário identificadas, o segundo conceito, a de prevenção, passa a ser relevante por possibilitar conhecer e mapear os principais motivos pelos quais as perdas de bens e mercadorias ocorrem, pois somente a partir dessas sistematizações passa a ser possível definir e controlar os resultados esperados com a introdução de ferramentas de prevenção de perdas (PARENTE, 2000). Essas informações também auxiliam na definição das tecnologias que melhor se adaptam ao negócio em questão, levando em conta os recursos disponíveis para investir nessa área. Ações de prevenção de prevenção tornaram-se estratégicas em algumas empresas do varejo, que passaram a utilizar esses dois conceitos para sistematizar as suas necessidades, ideias, estratégias, filosofias, preocupações e limitações (LPF, 2012), consolidando a área de prevenção de perdas.

3 METODOLOGIA

O método de análise sistemática foi escolhido como forma de pesquisa porque possibilita agrupar uma quantidade de conhecimento de modo a contribuir para responder uma (ou várias questões) a cerca de um determinado assunto (PETTIGREW & ROBERTS, 2006), já tendo sido utilizada em outras pesquisas em Administração (e.g., CROSSAN &

APAYDIN, 2010). A revisão sistemática também pode ser utilizada em áreas com poucas pesquisas, como é o caso do tema da presente pesquisa, para destacar as bases empíricas em que o conhecimento está baseado, além de identificar lacunas e limitações das investigações existentes, direcionando futuros esforços de pesquisa.

Petticrew e Roberts (2006) destacam que é importante evitar trabalhos duplicados na área, visto que a revisão sistemática é uma síntese crítica de estudos publicados na área de interesse. Inicialmente, portanto, buscou-se saber se existiria outra revisão sistemática na área de prevenção de perdas no varejo, pois, sendo o tema pouco explorado, não haveria sentido em efetuar um trabalho adicional nesta mesma linha. Foram realizadas pesquisas nas duas bases de dados disponíveis para a realização deste trabalho, a saber, a da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e da *Elton B. Stephens Co. information services* (EBSCO) com o uso dos termos: *systematic review retail loss prevention*. Esses termos foram assim escolhidos, pois foi considerado que trariam qualquer resultado de revisão sistemática, caso existisse. Nenhum dos resultados que foram obtidos remeteu a um trabalho com esse delineamento.

Para desenvolver a revisão sistemática, durante a fase inicial da pesquisa, foi necessário definir os critérios de inclusão dos estudos a serem avaliados, estabelecendo o que torna um estudo elegível ou não para a revisão sistemática, tendo como base o objetivo de pesquisa proposto (PETTIGREW & ROBERTS, 2006). Somente com uma avaliação prévia dos artigos existentes na área seria possível dizer se haveria material suficiente para conduzir o processo de revisão sistemática.

O objetivo foi o de analisar quais foram os temas mais pesquisados em prevenção de perdas no varejo. Para tanto, o primeiro critério de inclusão nas análises foi o de ser um trabalho de cunho acadêmico que envolvesse prevenção de perdas. O segundo critério foi o de que o estudo indicasse procedimentos para evitar as perdas no varejo, que trouxesse dados estatísticos o assunto ou outras informações de cunho teórico-prático.

Para efetuar a coleta, utilizando as bases de periódicos da CAPES e da EBSCO, foram selecionados três termos recorrentes em prevenção de perdas no varejo em inglês e seus correspondentes em português: *retail loss prevention/prevenção de perdas no varejo*, *shoplifting/furto* em lojas e *retail crime/crimes no varejo*. A base inicial foi constituída de

604 trabalhos potencialmente relevantes publicados até o ano de 2014. Após a leitura do título de cada trabalho, 490 trabalhos foram excluídos por não ter nenhuma relação com o tema de pesquisa em questão (em grande parte, eram artigos relacionados com questões diversas de *loss prevention* em saúde). Restou um total de 104 artigos para compor o *corpus* do trabalho com base na análise mais aprofundada do seu conteúdo, conforme mencionado no segundo critério mencionado anteriormente. Desses 104 trabalhos foram excluídos 20 artigos em função da incompatibilidade de conteúdo, 12 por não estarem disponíveis para leitura na base de dados disponível e 23 por serem repetidos entre as bases. Ao final desta seleção, restaram 49 artigos que se enquadravam dentro do escopo do tema proposto.

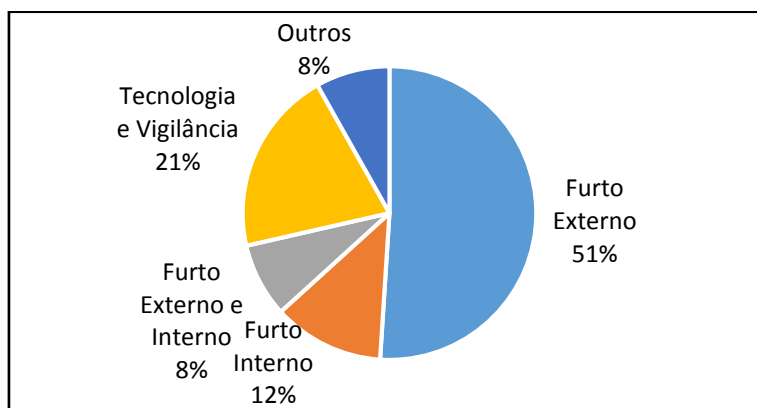
Houve a leitura de todos os trabalhos selecionados, de modo a identificar temas, teorias, características investigativas e tendências que permitissem a sistematização desse conjunto de artigos. O resultado dessa sistematização nos levou a categorizar os artigos em cinco temas e seis subtemas, que serão explicados na próxima seção.

4 SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os artigos selecionados foram agrupados em cinco grandes temas e distribuídos em seis subtemas, definidos ao longo da análise dos artigos. Foram agrupados aqueles trabalhos que traziam uma temática semelhante dentro dos diversos assuntos abordados. Durante esse processo identificou-se que quatro temas eram bem definidos e mais presentes, conforme segue: furto externo, furto interno, furto externo e interno e tecnologia e vigilância. Alguns artigos não se enquadraram dentro dessas quatro temáticas, não havendo assim uma clara conexão de suas propostas, e, por essa razão, foram classificados como outros.

A Figura 1 mostra a distribuição dos artigos dentro dos cinco temas.

Figura 1 – Distribuição dos artigos por tema, em porcentagem



Fonte: Elaborado pelos autores

Dentro da classificação proposta, 51% dos artigos foram enquadrados como sendo furto externo. Esses trabalhos têm em comum uma premissa básica: são os furtos realizados por pessoas externas à loja, usualmente, clientes. Cabe destacar que, não apenas o furto, mas outras atitudes taxadas como anormais por parte dos clientes podem se enquadrar nessa categoria como, por exemplo, “alterar preços, destruir ou danificar mercadorias, depredar as estruturas da loja e solicitar a troca de uma mercadoria a qual não foi adquirida da loja” (GEURTS, ANDRUS E REINMUTH, 1975, p. 46). Este é o tema que contém o maior número de artigos: 25 no total.

Os trabalhos enquadrados na temática de furto interno, que representaram 12% dos trabalhos analisados, são aqueles que tratam da “aquisição desonesta de bens do empregador” (BAMFIELD, 2006, p. 845) pelos empregados. Estes bens incluem “dinheiro, mercadoria, propriedade, serviços ou informações” (MISHRA; PRASAD, 2006, p. 817). Esse tema tem um número reduzido de artigos, se comparado ao furto externo, tendo apenas seis trabalhos abordando esta temática.

O tema seguinte é o de furto externo e interno, que representaram 8% dos trabalhos analisados, agregam os artigos que tratam dos dois temas anteriores conjuntamente dentro de um mesmo contexto, efetuando comparações e estudos das consequências dos furtos cometidos por consumidores e empregados dentro de um mesmo estabelecimento. Entre os

temas específicos, este é o com menor número de artigos, havendo apenas quatro trabalhos dentro desta categoria.

Os artigos relacionados à tecnologia e vigilância tratam de equipamentos e procedimentos que visam diminuir a ocorrência de furtos e a perda de mercadorias. 21% dos artigos analisados se enquadram neste tema. Esses trabalhos tratam do uso e dos efeitos que as tecnologias, acessórios e processos têm na prevenção de perdas no comércio varejista. Por fim, representando 8% dos trabalhos, foi utilizada a denominação como outros para os artigos que não se enquadraram em nenhuma das temáticas acima, mas que tratavam do tema prevenção de perdas. De forma geral, eles são ensaios teóricos e proposições de pesquisa sobre o tema, abordando aspectos diferentes e aporte teóricos distintos dos citados nas demais categorias específicas.

Houve a identificação de seis diferentes subtemas, que congregam abordagens e enfoques distintos para tratar de cada um dos grandes temas, mas com características transversais a elas. Os subtemas identificados foram: comportamento, ensaios teóricos e proposições de pesquisa, gerencial, jurídico, psicologia e segurança. O Quadro 1 mostra a distribuição dos trabalhos dentro de seus temas e subtemas, criados a partir do processo de sistematização.

Quadro 1 – Síntese da distribuição de temas das publicações analisadas

	Furto Externo	Furto Interno	Furto Externo e Interno	Tecnologia e Vigilância	Outros
Comportamento	El-Dirghami (1974) McNees <i>et al.</i> (1980) Cox, D., Cox A. e Moschis (1990) Tonglet (2002) Ferreira e Carvalho (2009) Friend, Costley e Brown (2010)	Oliphant e Oliphant (2001) Bamfield (2006)	Avery, McKay e Hunter (2012)	Guffey, Harris e Laumer (1979) Hayes, Downs e Backwood (2012)	
Ensaio teórico e proposições de pesquisa	Geurts, Andrus e Reinmuth (1975) Dickerson (1979) Thomas e Farrell (1982) Nelson, Bromley e Thomas (1996) Phillips <i>et al.</i> (2005)	Mishra e Prasad (2006) Bailey (2006)	Bressler (2011)		Howell e Lehocky (1997) Chapmann e Templar (2006) Guthrie e Guthrie (2006) Bowes (2007)
Gerencial	Bellur (1981) French, Crask e Mader (1984) Lin, Hastings e Martin (1994) Asquith e Bristow (2000) Ramos (2012)		Bamfield (2004)	Pretious, Stewart e Logan (1995)	
Jurídico	Donnell e Peacock (1972) Budden, Yergain e Miller (1991) Leaver (1993)				
Psicologia	Glasscock, Rapoff e Christophersen (1988) Babin, B e Babin, L (1996) Sarasalo, Bergman e Toth (1998) Krasnovsky e Lane (1998)				

Segurança	Willmer (1976) Faria (1977)	Alstete (2006) Astor (1964)	Tonglet e Bamfield (1997)	Lawrence (2004) Dawson (1993) Pascoe e Lawrence (1993) Angelo e Siqueira (2003) Prater, Frazier e Reyes (2005) Kajalo e Lindblom (2010) Pate <i>et al.</i> (2011)	
------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------------------	---	--

Fonte: Elaborado pelos autores

Nas próximas subseções, haverá uma análise de cada um dos subtemas construídos, de modo a detalhar as análises de cada uma delas. Os temas serão analisados de forma transversal, buscando identificar as similaridades e diferenças dos temas em cada subtema, na busca de características e tendências que as afastem ou aproximem.

4.1 Comportamento

Neste subtema foram enquadrados todos os estudos que tratavam sobre o comportamento de consumidores e funcionários ante a situações ligadas a perda, seja em questões furto ou de prevenção de perdas. Dentro desta proposta, onze artigos tinham esse perfil. É interessante observar que todos os quatro temas mais bem delimitados possuem trabalhos nesse subtema, o que indica que a academia demonstra interesse em conhecer o aspecto comportamental ligado com as perdas e sua prevenção.

As pesquisas conduzidas dentro deste subtema apontam que o furto de mercadorias é um comportamento relativamente comum e tolerado pela sociedade. De modo geral, os pesquisadores descrevem que as motivações mais comuns para o furto são: a emoção do ato, fatores econômicos, percepção de baixos riscos de flagrante e a pressão do grupo (ELDIRGHAMI, 1974; COX, COX E MOSCHIS, 1990; TONGLET, 2002). Contudo, não são apenas os consumidores que cometem esse tipo de comportamento; empregados também

furtam mercadorias ou dinheiro dos lugares em que trabalham, sendo esse tipo de ação mais difícil de ser detectado (OLIPHANT & OLIPHANT, 2001).

Os trabalhos de El-Dirghami (1974), Guffey, Harris e Laumer (1979), McNees, Kennon, Schnelle, Kirchner e Thomas (1980), Cox *et al.* (1990) e Tonglet (2002) relatam que o furto é um comportamento bastante comum entre alguns grupos de adolescentes. Os artigos de El-Dirghami (1974) e Cox *et al.* (1990), por exemplo, são conduzidos especificamente com adolescentes, buscando respectivamente entender seu comportamento ante ao ato de furtar e quais os motivos que os levam a cometer este crime.

O estudo de El-Dighami (1974) mostra que a maioria dos adolescentes tem ciência de que furtar é errado e que é visto como um crime. Eles também entendem que essa prática pode provocar aumento nos preços das mercadorias vendidas, como forma de compensar o que é subtraído. Cox *et al.* (1990) descreve quatro fatores que impulsionam os adolescentes a furtar: (1) experimentar a emoção envolvida no ato, (2) pressão exercida pelos amigos para furtar, (3) querer uma mercadoria e não querer pagar por ela e (4) querer uma mercadoria e ela ser proibida para adolescentes (como cigarro ou álcool) ou causar certo embaraço durante a compra (preservativos ou revistas adultas). Tonglet (2002) indica que o furto entre adolescentes não depende de um fator isolado, mas sim de uma soma de fatores que influenciam nesse comportamento, dentre eles: a percepção de facilidade do ato, baixo risco e oportunidade, além da influência do ambiente familiar e social no qual a pessoa está inserida (TONGLET, 2002).

Apesar desse foco em adolescentes em muitos dos estudos, furtos podem ser realizados por qualquer pessoa, independente da sua condição social, renda, sexo, escolaridade ou idade (EL-DIRGHAMI, 1974). Um ponto interessante sobre o furto externo foi elaborado por Friend, Costley e Brown (2010), que relatam situações nas quais o consumidor é injustamente acusado de furtar mercadorias. São relatadas nove experiências de mulheres neozelandesas, entre 34 e 52 anos, que ficaram sob suspeita de furto mesmo sem nenhum motivo aparente (FRIEND *et al.*, 2010). O trabalho relata que os varejistas costumam dividir os consumidores em “confiáveis” e “não confiáveis” baseados em sua aparência ou condição social (FRIEND *et al.*, 2010). As histórias relatadas são de mulheres que foram encaixadas no perfil de não confiáveis por pertencerem a minorias étnicas, serem estrangeiras

ou estudantes. Em todas as histórias percebe-se a falta de atenção e uma precipitação de julgamento por parte dos empregados das lojas, pois em nenhuma das experiências relatadas haveria motivos para acreditar que houve furto, a não ser a desconfiança baseada no perfil das consumidoras.

Os furtos praticados por funcionários podem ser tão comuns quanto os praticados por pessoas externas à loja. As empresas em que foram conduzidas as pesquisas envolvendo esse assunto situam-se nos Estados Unidos (ver OLIPHANT & OLIPHANT, 2001; AVERY *et al.*, 2012) e no Reino Unido (BAMFIELD, 2006), países onde os índices de furto interno foram estimados em 32% e 33% respectivamente (EUROMONITOR INTERNACIONAL, 2013). Estudiosos do assunto acreditam que essas perdas podem ser muito maiores, pois deve haver uma parcela do que é furtado que não é identificado (BAMFIELD, 2006).

Em termos de estudos do comportamento, Avery *et al.* (2012) desenvolveram um estudo sobre a influência que os funcionários mais velhos (em idade) e o suporte à delação têm sobre a perda de inventário no varejo. Eles acreditam que quanto maior a média de idade em uma empresa, menor será a perda. O estudo foi realizado com 83.051 funcionários de 726 empresas norte-americanas, indicando que, em lojas nas quais há um número maior de empregados mais velhos, a perda de inventário tendia a ser menor. Uma das possíveis explicações foi a de que eles tendem a reforçar mais as normas vigentes e condenar o furto interno, utilizando canais de delação para reportar ações incorretas e encorajam a vigilância sobre os consumidores para evitar a subtração de mercadorias (AVERY *et al.*, 2012). Apesar dos esforços de prevenção de perdas, muitas empresas relutam em denunciar ou processar os funcionários que furtam, pois acreditam que isso pode afetar a imagem da empresa negativamente, impactando as vendas e no valor de mercado (OLIPHANT & OLIPHANT, 2001). Foi constatado que nenhum dos artigos selecionados busca indicar os motivos que levam os funcionários a praticar furtos.

Na área de tecnologia e vigilância, os estudos de Guffey *et al.* (1979) e Hayes, Downs e Backwood (2012) procuraram mostrar a influência que procedimentos e equipamentos de prevenção de perdas exercem no comportamento de consumidores e funcionários. Guffey *et al.* (1979) tentam entender se o uso procedimentos e equipamentos para prevenção de perdas é um incômodo para o consumidor. O estudo mostrou que a grande maioria dos consumidores

não se importa e nem se sente desconfortável com os métodos utilizados pelas lojas para evitar furtos. Esses mesmos clientes consideram que o furto é um crime sério e que deve ser combatido. Por outro lado, os consumidores que se sentiram desconfortáveis com o uso de métodos e equipamentos de prevenção de perdas consideram que o furto não é um crime sério e eles se mostraram contrários à aplicação de punições a quem comete este tipo de infração (GUFFEY *et al.*, 1979).

Hayes *et al.* (2012) buscam analisar o efeito que os procedimentos e equipamentos de prevenção de perdas têm na redução de furtos e se eles têm impacto nas vendas. Mesmo com três décadas de intervalo, a pesquisa corrobora com o resultado de Guffey *et al.* (1979), indicado que os consumidores, em geral, não são impactados pelo uso de procedimentos e equipamentos para redução de perdas. O estudo mostrou que o uso de ferramentas e tecnologia não afetam as vendas e ainda reduziram em 58% as perdas de mercadoria por furto e 56% nas perdas ocasionadas por erros operacionais.

Os artigos neste subtema buscam avançar no entendimento das respostas comportamentais dos indivíduos em situações ligadas a perda. Houve um maior foco em análises de questões relacionado ao furto externo, que usualmente também são as mais visíveis no processo.

4.2 Ensaio Teórico E Proposições De Pesquisa

Neste subtema foram classificados aqueles artigos que lançam novas visões sobre o assunto, explorando outras abordagens teóricas, inclusive com a proposição de alguns temas de pesquisas a serem desenvolvidas na prevenção de perdas. Por exemplo, o trabalho desenvolvido por Dickerson (1979) tira o foco do comerciante como o principal responsável pela prevenção de perdas, argumentando que questões sociais também devem ser consideradas.

Dickerson defende que a educação do consumidor pode contribuir de forma significativa para a redução das perdas no varejo (DICKERSON, 1979), não sendo apenas uma questão procedimental “dentro” da empresa. O autor afirma que a população em geral

desconhece que os resultados financeiros das perdas de mercadorias são repassados pelos comerciantes diretamente aos consumidores por meio do aumento dos preços dos produtos (DICKERSON, 1979). O artigo defende que toda a comunidade deve ser conscientizada de que todos os demais pagam pelos produtos furtados. O autor também relata que educadores e consumidores poderiam solicitar maior suporte do Estado, em direção ao endurecimento das leis que punem os crimes de furto. O maior rigor na punição tornaria o furto de mercadoria um crime mais sério, o que elevaria os riscos envolvidos ao furtar e diminuiria essas ocorrências (DICKERSON, 1979).

Thomas e Farrell (1982) propõem uma avaliação demográfica dos furtos ocorridos em Lincoln (Nebraska, EUA). Para tanto, o estudo utilizou-se do cruzamento de informações obtidas a partir de registros policiais e jurídicos e do censo populacional entre os anos de 1970 e 1976 (Thomas & Farrell, 1982). A pesquisa mostrou que a proporção de infratores entre homens e mulheres é a mesma, sendo a maioria constituída de jovens. Com relação ao fator renda, a pesquisa identificou que, nos extratos com renda maior, há menos furtadores do que nos extratos com renda menor que a média. O estudo também indicou que qualificação profissional e furto não possuíram uma relação direta, importando mais o nível de renda. O estudo indicou que, na camada censitária que abrange o *campus* principal da Universidade de Nebraska, há um número relativamente alto de furtadores, onde os residentes tinham um alto nível de escolaridade, mas uma renda baixa (THOMAS; FARRELL, 1982).

O trabalho de Nelson *et al.* (1996) é direcionado para entender a concentração geográfica dos furtos praticados no centro comercial de Cardiff (País de Gales, GB), focando em onde e quando eles ocorrem. As informações foram colhidas dos registros policiais do ano de 1993, ano em que foram registrados 2.135 furtos (NELSON *et al.*, 1996). Foram identificadas as ruas onde mais ocorreram furtos naquele ano, 65% das ocorrências se deram nas ruas *Queen* e *St. Davis Centre*, os autores relatam que está, nessas ruas, a maioria das lojas e onde ocorre a maior circulação de pessoas. Esse alto fluxo de pessoas cria as condições preferidas dos furtadores para agir: (1) mínimo risco de detecção, (2) baixos níveis de vigilância, (3) pouca atenção dos vendedores aos procedimentos de segurança e (4) facilidade para escapar. Mais uma vez, o estudo relata que esse tipo de infração é cometido igualmente por homens e mulheres, sendo que a grande maioria (73,8%) tem menos de 20 anos de idade.

A maioria dos furtos tende a ocorrer aos sábados, que é um dia de maior movimento no comércio local, e nos meses de março e julho, devido ao período de férias escolares nesse país, e nos meses de novembro e dezembro, período que antecede as festas de ação de graças e Natal.

Howell e Lehocky (1997) defendem que a falta de um banco de dados com informações precisas sobre os preços e quantidades de cada produto colabora para erros contábeis e para a ineficiência operacional. Foi conduzido um estudo dentro de uma grande empresa varejista do Reino Unido, na qual foram apontados erros de inventário devido à falta de interligação entre o sistema de vendas e o estoque. Durante o processo foram identificados produtos que possuíam estoque menor do que o acusado no sistema, o que é relativamente normal, devido a furtos e outras perdas, mas também foram identificadas sobras de estoque. Os autores relatam que este tipo de erro pode provocar a remarcação dos preços desses itens para baixo, pois é necessário fazer o estoque girar para a entrada de novos produtos, o que acaba se traduzindo em perda de margem na venda (HOWELL E LEHOCKY, 1997).

Por fim, Bowes (2007) analisa a relação entre desenvolvimento do varejo e criminalidade. Neste caso, não se trata simplesmente de furto, mas sim de roubo e outras atividades violentas que podem afetar o desempenho de um comércio. O autor argumenta que uma estratégia comum para a revitalização de áreas urbanas centrais é oferecer incentivos para a instalação de novos comércios, buscando atrair também novos moradores. Bowes (2007) desenvolve um modelo estatístico para verificar: (1) se o crime desestimula o desenvolvimento do varejo; e (2) se o desenvolvimento do varejo atrai o crime. O modelo de análise indica que as duas hipóteses tinha suporte dos dados. O autor então conclui que não basta oferecer incentivos fiscais para atrair o comércio para essas regiões. Também é necessário desenvolver políticas públicas de combate ao crime atreladas aos incentivos fiscais (BOWES, 2007).

Todos estes trabalhos mostram que a pesquisa em prevenção de perdas no varejo é um tema complexo que merece maior atenção. Há diversos campos de trabalho que podem ser explorados, desde programas conscientização comunitários até a avaliação de políticas públicas de incentivos e redução à criminalidade.

4.3 Gerencial

Este subtema agrupa trabalhos que procuraram retratar a visão dos gestores do varejo sobre prevenção de perdas. O furto tem um destaque entre os estudos de prevenção de perdas junto aos gerentes. Como aqueles que administram as operações, os gestores percebem no cotidiano a quantidade de furtos cometidos e quais meios de controle e monitoramento podem ser mais efetivos para reduzir as perdas.

Gerentes de prevenção de perdas afirmam que qualquer item de uma loja pode ser furtado. Porém, segundo a pesquisa de Bamfield (2004), os itens mais roubados possuem algumas características como: serem pequenos e fáceis de esconder, pertencerem a uma marca famosa ou ser um item que esteja na moda. Os itens relatados como mais furtados dentre todos os seguimentos do varejo são: alimentos, bebidas alcoólicas, goma de mascar, cosméticos, lâminas de barbear, bijuterias e acessórios, artigos eletrônicos pequenos e roupas femininas (BAMFIELD, 2004).

Em relação à visão dos gestores na área de prevenção de perdas, uma questão problemática indicada foi a construção de estereótipos. Uma pesquisa conduzida entre estudantes de *marketing* em uma universidade dos EUA demonstrou que a maioria das pessoas tende a descrever um provável infrator como sendo: homem, negro e menor de 18 anos (ASQUITH & BRISTOW, 2000). Os estudos revisados neste trabalho indicam, entretanto, que há uma tendência maior dos jovens, entre eles estudantes universitários, a cometerem furtos (BELLUR, 1981; LIN, HASTINGS & MARTIN, 1994; RAMOS, 2012). A grande maioria dos estudos não faz distinção da etnia dos furtadores e, quando há uma identificação de etnia, em geral, há uma predominância de pessoas brancas (ASQUITH & BRISTOW, 2000), indicando que não há nenhuma sustentação na construção de um suposto perfil *a priori*.

Ao invés de guiar-se por um perfil para identificar aqueles que furtam, há aqueles que indicam que é necessário desenvolver procedimentos ou adotar equipamentos que facilitem o monitoramento dos consumidores e funcionários. Dentre os procedimentos para evitar furtos, aqueles que são percebidos como mais efetivos pelos gerentes são: o treinamento dos

empregados para identificar e inibir furtos (Bellur, 1981; Lin *et al.*, 1994; PRESTIOUS, STEWART; LOGAN, 1995), a presença do próprio gerente na loja (PRESTIOUS *et al.*, 1995), a contratação de fiscais de loja (PRESTIOUS *et al.*, 1995) e o controle no acesso e utilização dos provedores (Ramos, 2012). Apesar do treinamento da equipe ser indicado como uma das práticas mais efetivas para evitar perdas, poucas lojas o fazem (LIN *et al.*, 1994; PRESTIOUS *et al.*, 1995).

Os equipamentos considerados pelos gestores como mais efetivos na prevenção de perdas são: o CFTV (circuito fechado de televisão), câmeras falsas e etiquetas de alarme (PRESTIOUS *et al.*, 1995). Ao fazerem uso desses equipamentos, os gerentes e funcionários de lojas conseguem identificar e encaminhar à polícia aqueles que são flagrados furtando. Entretanto, os lojistas consideram que as leis não são severas o bastante para punir este tipo de situação (FRENCH *et al.*, 1984; RAMOS, 2012). Esse fato acaba desestimulando o reporte dos crimes de furto às autoridades (FRENCH *et al.*, 1984) e obrigando os gestores a tomar medidas punitivas alternativas. Em Portugal e no Reino Unido, por exemplo, uma medida bastante comum é banir da loja os infratores que já são conhecidos (BAMFIELD, 2004; RAMOS, 2012). Nos Estados Unidos, em locais onde a lei permite, as lojas instituem multas a aqueles que são flagrados furtando (LIN *et al.*, 1994). No caso do Brasil, não existe este tipo de autonomia para o lojista, sendo o principal meio de lidar com furtadores a denúncia às autoridades competentes.

Os trabalhos indicam que, apesar da relevância de se considerar a percepção de cada gerente, que conhece as particularidades do negócio e os problemas cotidianos, também há diversas lacunas e pontos de aprimoramento que precisam ser considerados na área.

4.4 Jurídico

Os três artigos aqui classificados tratam de questões jurídicas, dando ênfase para as dificuldades que os comerciantes e gestores têm em deter ou processar pessoas que cometem furtos no varejo e os danos decorrentes de falsas acusações.

Donnell e Peacock (1972), Budden, Yergarin e Miller (1991) e Leaver (1993), pontuam que a legislação é omissa para punir pessoas que furtam mercadorias. Estes trabalhos também têm o intuito de orientar os gestores a evitar, ao máximo, embates com suspeitos de furto para que não sejam processados por constrangimento, cárcere privado ou agressão (DONNELL & PEACOCK, 1972). Há uma recomendação para o uso de alternativas de inibição de furtos, tais como treinar os empregados para vigiar atitudes suspeita, ter mais funcionários na área de vendas ou fazer uso guardas uniformizados (BUDDEN *et al.*, 1991). O treinamento de empregados para vigiar consumidores suspeitos é tido como o método mais eficiente para evitar furtos e possíveis processos, agindo dentro dos limites legais para efetuar eventuais abordagens a clientes suspeitos (BUDDEN *et al.*, 1991).

Donnell e Peacock (1972) recomendam cuidado ao se lidar com um suspeito de furto, pois, dependendo do caso, ele pode processar o comerciante por cárcere privado ou detenção ilegal, calúnia ou difamação. Os consumidores suspeitos devem ser monitorados cuidadosamente e somente serem confrontados tendo a certeza de que o fruto se concretizou, uma vez que uma acusação injusta pode resultar em processo contra a loja (DONNELL & PEACOCK, 1972). Para evitar ou minimizar processos judiciais, mesmo em casos em que a lei permita uma abordagem e detenção, os comerciantes e seus empregados devem ser treinados a lidar com o suspeito com discrição, reconhecendo a necessidade de salvaguardar a reputação e a sensibilidade dos envolvidos (DONNELL & PEACOCK, 1972).

Donnell e Peacock (1972), Budden *et al.* (1991) e Leaver (1993), discorrem que além de causar prejuízo ao lojista (principalmente às pequenas empresas), o furto lesa também o cliente, pois os custos das mercadorias subtraídas e o investimento em segurança aumentam o preço dos produtos. Os autores argumentam que a lei é bastante branda com aqueles que são flagrados furtando, e mesmo em casos de reincidência, não existe uma punição legal que seja dura o bastante para não incentivar a prática dos furtos (DONNELL & PEACOCK, 1972; BUDDEN *et al.*, 1991; LEAVER, 1993).

Mesmo sendo um subtema com uma quantidade pequena de trabalhos, há uma especificidade nos trabalhos que as justificam. Os trabalhos enfocam questões jurídicas relacionadas ao furto externo, que envolvem elementos de investigação que relacionam gestão

e legislação. Entretanto, não há indicativos de possíveis questões legais em situações de furto interno.

4.5 Psicologia

Nesta subcategoria foram elencados os artigos que versam sobre quais os efeitos psicológicos do furto. Apesar de haver pontos de contato entre os subtemas de psicologia e comportamento, há diferenças que justificam a subdivisão. Enquanto o subtema comportamento lida mais com as questões mais aparentes das reações comportamentais dos indivíduos no que diz respeito ao furto, o subtema da psicologia está mais atrelado a elementos morais, cognitivos ou emocionais que possam explicar esse comportamento.

O furto é descrito como sendo o comportamento anormal mais comum entre os indivíduos (BABIN & BABIN, 1996; KRASNOVSKY & LANE, 1998), sendo um comportamento relativamente comum e que ocorre em qualquer classe social ou idade (GLASSCOCK *et al.*, 1988). Nenhum dos artigos relacionados conclui se homens ou mulheres apresentam maior tendência a furtar. Por exemplo, Krasnovsky e Lane (1998) relatam que estudos pós-1970 demonstram que homens e mulheres envolvem-se igualmente em furto a lojas. A média de valores furtados também é muito parecida em ambos os sexos, porém observam-se diferenças nas preferências de furtos: enquanto homens preferem levar artigos eletrônicos, mulheres preferem roupas, perfumes e cosméticos (SARASALO, BERGMAN & TOTH, 1998).

Foram encontrados alguns pontos de consonância com o subtema comportamento. Os estudos aqui classificados também observam que o furto é uma atitude mais comum entre os adolescentes (GLASSCOCK *et al.*, 1988; BABIN & BABIN, 1996; KRASNOVSKY & LANE, 1998; SARASALO *et al.*, 1998). O trabalho de Babin e Babin (1996) relata também que valores morais e éticos influenciam na decisão de furtar ou não, acrescentando o fato de que as emoções também podem levar uma pessoa a cometer esse tipo de crime, principalmente entre os adolescentes. Os autores argumentam que “carga emocional que acompanha o furto tem um impacto maior sobre os jovens consumidores do que entre os demais. Então, nos

adolescentes, a relação entre emoções e intenções é, normalmente, mais forte do que nos consumidores mais maduros” (BABIN & BABIN, 1996, p. 790).

Analisando as pessoas que comentem este tipo de crime é possível encontrar padrões de comportamento. Há estudos que indicam cinco perfis de furtadores: os impulsivos, os ocasionais, os episódicos, os amadores e os semiprofissionais (KRASNOVSKY & LANE, 1998). Os indivíduos classificados nos dois últimos perfis são considerados furtadores crônicos e apresentam algum grau de desordem psicológica, relacionada muitas vezes a alguma psicopatia (KRASNOVSKY & LANE, 1998), que não deve ser confundida com a cleptomania.

Poucas pesquisas foram conduzidas sobre o tratamento de pessoas que furtam de forma patológica (KRASNOVSKY & LANE, 1998). Um deles é o *covert sensitization* (ver GLASSCOCK *et al.*, 1988), que treina o furtador a imaginar a cena do roubo e na sequência associar as consequências de ser flagrado. Outro tratamento desenvolvido é chamado de *individual combined treatment*, que é voltado para crianças, ensinando-as técnicas de relaxamento que devem ser utilizadas todas as vezes que elas se sentirem impelidas a furtar. Diversos tratamentos são estudados e sugeridos, porém nenhum mostrou ser mais efetivo.

Acredita-se que as opções de tratamento para este tipo de comportamento são limitadas, pois o furto é considerado um crime pouco grave (KRASNOVSKY & LANE, 1998). É necessário avançar dentro desse tema, buscando compreender e reabilitar as pessoas que furtam antes de condená-las formalmente, abrindo uma opção de justiça restaurativa.

4.6 Segurança

Processar infratores é custoso, consome tempo e, algumas vezes, pode expor em excesso ambas as partes. Por este motivo, a maioria dos comerciantes prefere prevenir os furtos por meio da identificação dos infratores (WILLMER, 1976). Para prevenir crimes, seja furto ou roubo, as lojas têm investido em segurança física e patrimonial, tais como a instalação de equipamentos de vigilância e alarme, da contratação de pessoal e do planejamento da disposição das mercadorias na área de vendas. Os artigos abarcados dentro

deste subtema versam sobre materiais, equipamentos e procedimentos adotados pelos varejistas para evitar perdas de inventário devido a furtos internos e externos.

As empresas têm investido, cada vez mais, em segurança por meio da instalação de circuito fechado de televisão (CFTV), sensores de presença/intrusão e treinamento de pessoal (KAJALO & LINDBLOM, 2010), etiquetas de alarme nas mercadorias (DAWSON, 1993; TONGLET & BAMFIELD, 1997) e rastreamento de mercadorias por meio de identificação por rádio frequência (PRATER *et al.*, 2005) para monitorar as atividades de consumidores e empregados. Os varejistas também investem no planejamento da disposição de cada mercadoria, evitando pontos cegos, dificultando rotas de fuga e deixando mercadorias de alto valor em locais com maior acesso à vigilância (FARIA, 1977; LAWRENCE, 2004).

As etiquetas de alarme, mais conhecidas como EAS (*eletronic article surveillance*) são largamente utilizadas no combate a furtos (Dawson, 1993). No Brasil, muitos varejistas têm adotado procedimento de etiquetagem na origem, que “é a colocação de etiquetas eletrônicas nas mercadorias ainda na fase de sua produção” (ANGELO & SIQUEIRA, 2003, p. 19), o que diminui o risco de furto. A colocação dessas etiquetas no produto permite que seja identificado quando ele é retirado da loja sem que tenha ocorrido o pagamento, pois a desativação ou a retirada da etiqueta é realizada no caixa (DAWSON, 1993). Porém, podem ocorrer erros nesse processo, pois a desativação ou retirada da etiqueta depende do operador de caixa, caso ele não o faça de maneira adequada o alarme pode soar quando o cliente deixar a loja (DAWSON, 1993). Essa situação pode causar diversos embarços, na qual os clientes se sentem chateados, envergonhados e desconfortáveis nesses casos e esperam alguma espécie de explicação ou desculpas do responsável pela loja (DAWSON, 1993).

O RFID (*radio frequency identification*) também é um dispositivo utilizado para o rastreamento de mercadorias. Diferente do EAS, que é utilizado apenas como alarme, o RFID é capaz de informar o que é o produto, a quantidade e o seu preço (PRATER *et al.*, 2005). Agindo como uma etiqueta inteligente, ele facilita a identificação da mercadoria, tanto para fins de apuração de estoque, quanto para a venda e recentemente vem sendo desenvolvido para o uso como dispositivo de combate a furtos (ADAMS & MEYER, 2011). O uso dessa tecnologia é bastante difundido entre os varejistas nos Estados Unidos (DAWSON, 1993; PRATER *et al.*, 2005), porém não há estudos envolvendo essa tecnologia no Brasil.

Outra tecnologia largamente utilizada são os alarmes de intrusão (IAS) ou sensores de presença. Eles são utilizados para deter invasores em potencial através da emissão de um alarme que é direcionado a uma central de monitoramento ou à polícia (PASCOE & LAWRENCE, 1998). Pesquisas conduzidas no Reino Unido mostram que a maioria dos ladrões veem os alarmes como um impeditivo para a execução de um furto, pois a intrusão é detectada imediatamente e a polícia é informada, podendo frustrar a ação (PASCOE & LAWRENCE, 1998).

O sistema de CFTV é uma das tecnologias mais utilizada pelos varejistas (KAJALO & LINDBLOM, 2010) e é considerada uma das mais efetivas (ALSTETE, 2006). O trabalho de Faria (1977) relata que, apesar de relativamente caro, o sistema de CFTV já era efetivo na detecção e intimidação de suspeitos à época, tanto em um centro de compras quanto e lojas individuais. A instalação de câmeras falsas torna o sistema de monitoramento mais barato e também ajuda na inibição de possíveis furtos, pois que o cliente não é capaz de identificar se a câmera realmente funciona ou não (FARIA, 1977).

Além do uso de sistemas eletrônicos outro fator importante é a gestão de pessoas. O processo de contratação (ASTOR, 1964; ALSTETE, 2006) e treinamento (ASTOR, 1964; WILMMER, 1974; TONGLET E BAMFIELD, 1997) dos funcionários contribuem na redução e combate as perdas. Um processo de seleção bem conduzido é capaz de identificar pessoas que tem um perfil adequado ao negócio e demonstram honestidade e confiança, aliado a isso também é necessário averiguar o histórico da pessoa que está sendo contratada, buscando por informações nas empresas que ela trabalhou e nos registros policiais (ASTOR, 1964).

Outras medidas preventivas também são descritas para evitar ou minimizar a perda de inventário como a manutenção de manuais sobre todos os processos realizados nas lojas, definindo os procedimentos e os respectivos responsáveis (ASTOR, 1964). O uso de sinais de inibição indicando que a loja é constantemente monitorada por CFTV, que furtar um crime e é passível de punição, também contribuem para inibir uma ação de furto (FARIA, 1977). Verificar e controlar a entrada e saída de clientes dos provadores, certificando-se que não há peças escondidas dentro de outras (ASTOR, 1964).

Outros procedimentos e tecnologias podem ser utilizados para prevenir perdas de acordo com o tamanho e o porte do negócio. Prevenir perdas requer investimento em equipamentos e pessoas. Esses pontos são destacados nos artigos que compõem o subtema segurança, de modo a auxiliar na redução do volume de mercadorias perdidas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de sistematização das publicações sobre prevenção de perdas sugeriu a existência de cinco grandes temas: furto externo, furto interno, furto externo e interno e tecnologia e vigilância, acrescidos de um conjunto de outros temas pontuais. Furto externo foi o tema mais pesquisado na área, ficando tecnologia e vigilância em segundo lugar. Dentro desses temas, identificaram-se seis subtemas que congregam os enfoques mais recorrentes, que são: comportamento, ensaios teóricos e proposições de pesquisa, gerencial, jurídico, psicologia e segurança.

Os trabalhos desenvolvidos dentro do campo gerencial demonstram que, além da preocupação em alcançar as metas de vendas, os gestores deveriam se preocupar em evitar a perda de produtos seja por furto externo, interno ou erro operacional. Os artigos sobre segurança analisam e sugerem ferramentas e procedimentos que auxiliam a prevenção de perdas. Os artigos sobre comportamento e psicologia demonstram que, além de preocuparem-se com o público alvo, os gestores e funcionários da loja devem estar atentos àqueles clientes que podem realizar um furto, na qual a pesquisa pode auxiliar na compreensão desses fenômenos. Dentro do subtema jurídico, verificaram-se os procedimentos sugeridos a serem adotados diante do flagrante de um furto, procurando resguardar a imagem da empresa e do cliente. Já os ensaios teóricos e sugestões de pesquisa mostram que a área de prevenção de perdas é um campo vasto e ainda pouco explorado dentro da academia.

A sistematização dos artigos mostrou que a prevenção de perdas é, de fato, um assunto relevante dentro da administração, particularmente para o setor varejista. Contudo, o volume de pesquisas acadêmicas conduzidas na área ainda é pequeno, particularmente no Brasil. Esse número reduzido de estudos provavelmente se deve à dificuldade na obtenção de informações

relevantes sobre o tema. Essa falta de informações se torna ainda mais evidente quando se trata de perdas interna, pois quase todas as empresas se negam a fornecer dados para esse tipo de pesquisas. A grande resistência das empresas em fornecer dados que embasem pesquisas é um fator limitador a ser considerado, uma vez que os índices de perdas são informações consideradas estratégicas.

Uma característica dos trabalhos analisados foi o tom prescritivo, na qual há um conjunto de soluções e de formas de atuação sugeridos por grande parte dos artigos. Os problemas cotidianos mais imediatos podem ajudar a explicar a necessidade de proposições de soluções gerenciais nos trabalhos. Outra característica foi a dispersão de publicações ao longo do tempo, indicando que pode não haver constância de pesquisas na área, a despeito de sua importância no setor varejista. Grande parte do material disponível vem do exterior. É necessário apropriar essas pesquisas para entendermos como esse setor funciona de fato no Brasil. No Brasil, a área de prevenção de perdas não tem recebido muita atenção do meio acadêmico. Também há lacunas formativas dos administradores quanto ao tema, que raramente trata das perdas nos seus currículos de formação em administração.

Por fim, prevenção de perdas pode ser o tema de outras áreas de estudo interdisciplinar, tratando não apenas de aspectos administrativos, como lidando com elementos psicológicos, sociais, jurídicos e tecnológicos, auxiliando tanto varejistas como o poder público a lidar com as perdas e furtos. Dessa forma este é um campo com grande potencial, tanto para pesquisas como para a formação de capacidades gerenciais. O trabalho buscou avançar na consolidação do conhecimento existente, que poderá ser uma plataforma para estudos futuros na área de prevenção de perdas.

RETAIL LOSS PREVENTION: A SYSTEMATIC REVIEW

ABSTRACT

Retail loss prevention is a usual management practice in several companies in the private sector, but it is an underexplored topic by academics in Brazil. This paper shows a systematic review of 604 academic publications that aims to analyze which are the main research topics in this field. This method allowed the identification of five major research themes and six subtopics mostly explored in the field of retail loss prevention. In particular, it was identified that external shoplifting is the most researched topic within the literature. The systematization of the articles showed that loss prevention is a relevant subject within the field of administration with few fieldworks in Brazil, and has the potential to be further developed by means of empirical investigations.

Keywords: Loss prevention. Retail. Systematic review.

REFERÊNCIAS

- ALSTETE, J. Inside advice on educating managers for preventing employee theft. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v.34, n.11, p. 833-844, 2006.
- ANGELO, C. F.; SIQUEIRA, J. P. L. Etiquetagem na origem no Brasil: tendências e possíveis consequências. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 4, n. 1, p. 13-24, 2003.
- ASQUITH, J; BRISTOW, D. To catch a thief: a pedagogical study of retail shoplifting. **Journal of Education for Business**, v. 75, n 5, p. 271-276, 2000.
- ASTOR, S. D. The inventory shortage enigma of the discount industry. **Journal of Retailing**, v. 40, n. 2, p. 31-42, 1964.
- AVERY, D.; MCKAY, P.; HUNTER, E. Demography and disappearing merchandise: how older workforces influence retail shrinkage. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, n. 1, p. 105-120, 2012.
- BABIN, B; BABIN, L. Effects of moral cognitions and consumer emotions on shoplifting intentions. **Psychology & Marketing**, v. 13, n. 8, p. 785-802, 1996.
- BAILEY, A. A. Retail employee theft: a theory of planned behavior perspective. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 34, n.11, p. 802-81, 2006.

BAMFIELD, J. Shrinkage, shoplifting and the cost of retail crime in Europe: a cross-sectional analysis of major retailers in 16 European countries. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 32, n. 5, p. 235-241, 2004.

BAMFIELD, J. Sed quis custodiet? Employee theft in UK retailing. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 34, n 11, p. 845-859, 2006.

BELLUR, V. V. Shoplifting: can it be prevented? **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 9, n. 1-2, p. 78-87, 1981.

BOWES, D. R. A two-stage model of the simultaneous relationship between retail development and crime. **Economic Development Quarterly**, v. 21, n. 1, p. 79-90, 2007.

BRESSLER, M. S. The enemy within: a study of employee criminal activity and its impact on business. **Entrepreneurial Executive**, v. 16, p. 49-61, 2011.

BUDDEN, M; YEARGAIN, J; MILLER, JR., J. Strategies for Dealing with Shoplifting: A Managerial and Legal Perspective. **American Business Review**, v. 9, n. 1, p. 28-41, 1991.

CHAPMAN, P.; TEMPLAR, S.. Scoping the contextual issues that influence shrinkage measurement. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 34, n. 11, p. 860-872, 2006.

COX, D.; COX, A. D.; MOSCHIS, G. P. When consumer behavior goes bad: an investigation of adolescent shoplifting. **Journal of Consumer Research**, v.17, p.149-159, 1990.

CROSSAN, M.M.; APAYDIN, M.. A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. **Journal of Management Studies**, v. 47, n. 6, p. 1154-1191, 2010.

DAWSON, S. Consumer responses to electronic article surveillance alarms. **Journal of Retailing**, v. 69, n. 3, p. 353-362, 1993.

DICKERSON, K. The Shoplifting Epidemic: Some Implications for Consumer Educators. **Journal of Consumer Affairs**, v. 13, n. 2, p. 393-397, 1979.

EL-DIRGHAMI, A. Shoplifting among students. **Journal of Retailing**, v. 50, n. 3, p. 33-42, 1974.

EUROMONITOR INTERNACIONAL. **Global Retail Theft Barometer, 2012-2013**. New Jersey: Checkpoint, 2013.

FARIA, A. J. Minimizing shoplifting losses: some practical guidelines. **Journal of Small Business Management**, v. 15, n. 4, p. 37-43, 1977.

FERREIRA, E; CARVALHO, H. 2009. Inhibiting factors in a hypothetical shoplifting situation. **Issues of Business & Law**, v.1, p.101-114, 2009.

FRENCH, W; CRASK, M; MADER, F. Research Note: Retailer's Assessment of the Shoplifting Problem. **Journal of Retailing**, v. 60, n. 4, p. 108-115, 1984.

FRIEND, L. A.; COSTLEY, C. L.; BROWN, C. Spirals of distrusts vs of trust in retail customer service: consumers as victims or allies. **The Journal of Services Marketing**, v. 24, n. 6, p. 458-467, 2010.

GEURTS, M; ANDRUS, R; REINMUTH, J. Researching Shoplifting and Other Deviant Customer Behavior Using the Randomized Response Research Design. **Journal of Retailing**, v. 51, n. 4, p. 43-48, 1975.

GLASSCOCK, S. G.; RAPOFF, M. A.; CHRISTOPHERSEN, E. R. Behavioral Methods to Reduce Shoplifting. **Journal of Business and Psychology**, v. 2, n. 3, p. 272-278, 1988.

GUFFEY, H, JR.; HARRIS, J; LAUMER JUNIOR J. F.; Shopper Attitudes Toward Shoplifting and Shoplifting Preventive Devices. **Journal of Retailing**, v. 55, n. 3, p. 75-89, 1979.

GUTHRIE, J.; GUTHRIE, A. A research agenda for loss prevention. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 34, n. 11, p. 873-878, 2006.

HAYES, R.; DOWNS, D. M.; BLACKWOOD, R. Anti-theft procedures and fixtures: a randomized controlled trial of two situational crime prevention measures. **Journal of Experimental Criminology**, v. 8, n. 1, p. 1-15, 2012.

HIGGINS, JPT; GREEN S. **Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions**. Chichester: Wiley-Blackwell, 2008.

HOWELL, S.; LEHOCKY, M. Pattern analysis of data for control system diagnosis. **European Management Journal**, v. 15, n. 2, p. 167-173, 1997.

KAJALO, S.; LINDBLOM, A. Surveillance investments in store environment and sense of security. **Facilities**, v. 28, n. 9-10, p.465-474, 2010.

KRASNOVSKY, T.; LANE, R. C. Shoplifting: A review of the literature. **Aggression and Violent Behavior**, v. 3, n. 3, p. 219-235, 1998.

LAPA, J. C. **Mais perdendo menos: como combater as perdas no varejo**. Brasília: SENAC DF, 2010.

LAWRENCE, G. Designing out crime: the retail perspective. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 32, n. 12, p. 572-576, 2004.

- LEAVER, D. Legal and social changes affecting UK retailers' response to consumer theft. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 21, n. 8, p. 29-33, 1993.
- LIN, B.; HASTINGS, D. A.; MARTIN, Christopher. Shoplifting in Retail Clothing Outlets. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 22, n. 7, p. 24-29, 1994.
- LOSS PREVENTION FOUNDATION (LPF). What is Loss Prevention? [2012]. Disponível em: <http://losspreventionfoundation.org/___pdfs%5Ccareers%5CWhatIsLP.pdf>. Acesso em: 27 abr.2014.
- MCNEES, M. P. et al. An experimental analysis of a program to reduce retail theft. **American Journal of Community Psychology**, v. 8, n. 3, p. 379-385, 1980.
- MISHRA, B.K.; PRASAD, A. Minimizing retail shrinkage due to employee theft. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v.34, n.11, p. 817-832, 2006.
- NELSON, A. L.; BROMLEY, R. D. F.; THOMAS, C. J. The geography of shoplifting in a British City: Evidence from Cardiff. **Geoforum**, v. 27, n. 3, p. 409 - 423, 1996.
- OLIPHANT, B. J.; OLIPHANT, G. C. Using a behavior-based method to identify and reduce employee theft. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 29, n. 10, p. 442-451, 2001.
- PARENTE, J. **Varejo no Brasil: gestão e estratégia**. São Paulo: Atlas, 2000.
- PASCOE, T.; LAWRENCE, G. Are intruder alarm systems effective as crime prevention measures? **Aerospace and Electronic Systems Magazine, IEEE**, v. 13, n. 2, p. 8-15, 1998.
- PATE, S; ADAMS, M; MEYER, S. A symbolic eco-friendly solution case study of shoplifting through technology and consumer behaviour changes. **Marketing Review**, v. 11, n. 1, p. 57-69, 2011.
- PHILLIPS, S.; ALEXANDER, A.; SHAW, G. Consumer Misbehavior: The Rise of Self-Service Grocery Retailing and Shoplifting in the United Kingdom c. 1950-1970. **Journal of Macromarketing**, v. 25, n. 1, p. 66-10, 2005.
- PRATER, E.; FRAZIER, G. V.; REYES, P. M. Future impacts of RFID on e-supply chains in grocery retailing. **Supply Chain Management**, v. 10, n. 2, p. 134-142, 2005.
- PRETIUS, M.; STEWART, R.; LOGAN, D. Retail security: a survey of methods and management in Dundee. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 23, n. 9, p. 28-35, 1995.
- PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO DE VAREJO DA FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO (PROVAR/FIA). **13ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro**. 2013.

Disponível em: <http://provar.org/pesquisas_dinamic_conteudo.php?codigo=18>. Acesso em: 10 jun. 2014.

RAMOS, O. F. M. **O furto em espaços comerciais: contributos para a compreensão das dinâmicas do crime e da prevenção no contexto**. 140f. Dissertação de Mestrado em Criminologia – Universidade do Porto, Faculdade de Direito, Porto, Portugal, 2012.

SANTOS, C. E. **Prevenção de perdas e gestão de riscos**. São Paulo: Sicurezza, 2007.

SARASALO, E.; BERGMAN, B.; TOTH, J. Repetitive shoplifting in Stockholm, Sweden. **Criminal Behaviour and Mental Health**, v. 8, n. 4, p. 256-265, 1998.

THOMAS, D; FARRELL, C. The Demographics of Shoplifting – Lincoln, Nebraska. **Nebraska Journal of Economics & Business**, v. 21, n. 2, p. 77, 1982.

TONGLET, M. Consumer misbehaviour: An exploratory study of shoplifting. **Journal of Consumer Behaviour**, v. 1, n. 4, p. 336, 2002.

TONGLET, M.; BAMFIELD, J. Controlling shop crime in Britain: costs and trends. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 25, n. 9, p. 293-300, 1997.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. **British Journal of Management**, v. 14, n. 3, p. 207-222, 2003.

WILLMER, M.P. Deterring the Professional Shoplifter. **Journal of Small Business Management**, v. 14, n. 4, p. 45-47, 1976.

ZAMITH, J. L. C. **Gestão de Riscos & Prevenção de Perdas**. 1 ed. São Paulo: FGV, 2007.