

**ID: 9 - Desordens | Praça de Alimentação**

Data:	09/03/2025
Horário:	12:58
Relato:	No dia 10 de março de 2025, por volta das 18h45, um grupo de adolescentes entrou no shopping e começou a correr e gritar pelos corredores, desrespeitando os demais clientes. Os jovens adentraram a loja "Eletrônicos Top" e começaram a manusear os celulares em exposição, desativando os alarmes e tentando fazer ligações para os seus amigos. O vendedor solicitou que eles parassem, porém eles começaram a zombar dele e afirmaram que ele não tinha autoridade sobre ninguém. Um dos adolescentes até pegou um fone de ouvido e colocou-o no bolso, como se fosse levá-lo sem pagar. Quando o segurança chegou, eles tentaram disfarçar suas ações, alegando que não estavam fazendo nada, porém um cliente já havia presenciado tudo e alertou o funcionário. Quando o segurança afirmou que chamaria a polícia, eles fugiram do shopping, rindo e gritando.
Ações Tomadas:	O vendedor tentou falar com os jovens para que respeitassem a loja, mas eles zombaram dele. A segurança foi acionada quando os clientes começaram a se sentir incomodados. Um cliente testemunhou um dos garotos tentando roubar um fone e avisou o funcionário. Os jovens fugiram do shopping antes da chegada da polícia. A gerência anotou tudo e enviou um relatório para o setor administrativo para avaliar se era caso de denúncia.
Supervisor:	Carlos



## ID: 11 - Auxilio ao Cliente | Mall

Data:	09/03/2025
Horário:	21:30
Relato:	<p>Em 10 de março de 2025, aproximadamente às 15h30, um cliente adentrou a loja "Moda Atual" e iniciou uma perturbação, expressando insatisfação com um problema relativo a uma calça que ele alegava ter adquirido uma semana antes. Ele elevou o tom de voz e demonstrou irritação, insistindo que a calça estava se rasgando injustificadamente e demandava reembolso imediato. A vendedora tentou elucidar que a loja só efetuaria a substituição do produto mediante a apresentação do comprovante fiscal. Contudo, a explicação apenas exacerbou o estado emocional do cliente, que iniciou uma série de insultos e ameaçou notificar a polícia. Este episódio alarmou os demais clientes presentes na loja, ocasionando a queda de algumas peças de roupa no chão por um deles, que acabou por sair às pressas. A segurança foi acionada e, já no local, tentou persuadir o cliente a se acalmar. No entanto, ele ignorou as tentativas de diálogo e começou a golpear o balcão de roupas. Após muita resistência, ele foi removido da loja, ainda exaltado, ameaçando causar um incidente ainda maior.</p>
Ações Tomadas:	<p>A vendedora tentou dialogar com o cliente para solucionar o problema, contudo, suas tentativas foram infrutíferas. Rapidamente, a equipe de segurança interveio na tentativa de apaziguar a situação, porém, ele não colaborou. Embora o cliente tenha sido retirado da loja, ele continuou manifestando sua indignação no interior do shopping. A gerente registrou o ocorrido integralmente e encaminhou para o setor administrativo para avaliação. Após o incidente, foram feitas tentativas de contato com o cliente por telefone para averiguar se ele havia se tranquilizado e estava disposto a resolver o problema de maneira adequada.</p>
Supervisor:	Oscar

