


www.sm.com.br

Supermercado Moderno

Uma publicação
da Carvajal
Informação
ano 42

nº 10

outubro
2011



O desejo de crescer com aquisições tem gerado várias propostas de compra, mas poucas se concretizam, porque os preços andam proibitivos. Entenda o desequilíbrio do mercado e conheça as 53 redes mais bem cotadas.

AQUISIÇÕES ESTÃO MAIS DIFÍCEIS

NATAL

PESQUISA EXCLUSIVA

O que o cliente
NÃO quer
neste Natal

Como evitar
furtos

Como trabalhar
melhor a peixaria
e o açougue

Histórias
de imprevistos
e emoção

AS VANTAGENS
DO TRADE
MARKETING
NO VAREJO

CLASSES CD
AINDA TÊM FOME
DE CONSUMO

PÃES

Saiba evitar

Por Adriana Silvestrini
adriana.silvestrini@sm.com.br

O risco de mercadorias furtadas é maior nos dias que antecedem o Natal, mas a solução para o problema está em estratégias de longo prazo. Entenda.

furtos

O cliente chegou ao guarda-volume com uma caixa cheia de livros fiscais e disse ao atendente que não poderia deixá-la guardada por conter documentos importantes. Confiando no que dizia o homem de boa aparência, o funcionário o autorizou a entrar com a caixa, dentro do carrinho de compras. Entre uma gôndola e outra, percebeu-se que não existiam livros no interior dela e que o fundo era falso, o que permitia ao consumidor esconder ali produtos furtados, principalmente garrafas de uísque. A cena pode parecer ficção, mas aconteceu de verdade,

em uma das 19 lojas da rede Rondelli Supermercados, com sede na Bahia. "Ao verificar a atitude de má-fé do cliente, os seguranças o abordaram e, na delegacia, ele confessou que aquela era uma prática comum para roubar mercadorias nos supermercados", conta Antonio José Dorna, diretor operacional e de expansão do Rondelli.

O problema enfrentado pela varejista, infelizmente, faz parte das estatísticas que atingem o autosserviço. Duas pesquisas mostram a dimensão do que se perde com furtos em geral, prejuízos que podem aumentar consideravelmente nas semanas que antecedem o Natal em função do grande número de pessoas nas lojas. Para se ter uma ideia, levantamento da FIA (Fundação Instituto de Administração), ligada à Universidade de São Paulo, indicam que os furtos representam 34,5% de toda a perda com mercadorias nos super e hipermercados. Outro estudo, que está saindo do forno neste mês de outubro, o Barômetro Global de Furtos no Varejo, do Centro de Pesquisa do Varejo, do Reino Unido, confirma que o problema ainda é grave. Segundo a pesquisa, patrocinada pela Checkpoint Systems Brasil, fornecedora de soluções de segu-

rança, as perdas no Brasil chegam a 1,69% das vendas das empresas do setor – uma alta de 3 pontos percentuais em relação a 2010 –, sendo que furtos realizados por ladrões de lojas, como aconteceu com o Rondelli, são 33,2% do valor total perdido.

ITENS SAZONAIS

Os mais visados

Assim como acontece nas demais datas sazonais, o Natal também tem seus alvos preferidos de furtos. Nesse período, as mercadorias mais visadas são as bebidas comemorativas, como espumante e uísque. “Notamos também que acontecem muitas trocas de etiquetas de preço com a finalidade de a pessoa se beneficiar de alguns reais”, revela Dorna, do Rondelli.

Outros produtos que merecem cuidados durante as festas de fim de ano são as carnes típicas – como peru, chester, pernil, entre outras –, além de panetões e frutas secas. Segundo Fernando Sambugaro, diretor de comunicação da Gateway Security, esses itens podem ser escondidos embaixo de roupas, em sacolas ou bolsas. Além dessas mercadorias, há um consenso entre supermercadistas e fabricantes de equipamentos de segurança de que qualquer produto caro, que seja fácil de esconder e tenha apelo de revenda ou para uso próprio, está na mira de furtos dentro da loja.

SEMANA DO NATAL

É só a ponta do iceberg

Deslocar as câmeras de segurança e funcionários para seções mais críticas do supermercado no período de fim de ano é uma alternativa para inibir os furtos. Mas esse é apenas um paliativo. O problema

O CENÁRIO DAS PERDAS/FURTOS NO BRASIL

No País, os funcionários ainda são os principais responsáveis pelo furto de mercadorias, seguidos por ladrões profissionais. Entenda mais a partir dos dados da pesquisa Barômetro Global de Furtos.

Percentual de perdas* (sobre vendas)



Responsáveis pelas perdas e furtos



Número de ocorrências identificadas/apreensões



“Conscientizamos os funcionários mais jovens sobre as consequências de praticar furtos no trabalho”

EDSON INÁCIO, CONFIANÇA

precisa ser combatido no dia a dia. Quem garante é Edson Aparecido Inácio, coordenador de prevenção e perdas do Confiança Supermercados, com 9 lojas na região de Bauru (SP). Segundo ▶

8 DICAS PARA COMBATER FURTOS

- 1 Adote uma estratégia de prevenção de furtos para evitar o problema a longo prazo. É mais indicado do que apenas recorrer a ações reativas.
- 2 Treine e qualifique as pessoas. Os funcionários devem estar motivados e engajados com todo o processo. Assim, eles terão a confiança da empresa e vice-versa.
- 3 Promova auditorias e crie indicadores de resultados para medir as ações que estão sendo executadas.
- 4 É indicado investir também em tecnologia com softwares, hardwares, sistemas de CFTV (Circuito Fechado de Televisão), VEM (Vigilância Eletrônica de Mercadoria), sistemas de identificação de documentos falsos, entre outros.
- 5 Não é indicado tirar das gôndolas produtos de alto valor agregado, principalmente bebidas. Com prevenção, é possível atrair o consumidor com tranquilidade até esse produto.
- 6 Não há perda zero e nenhum equipamento é 100% eficaz. É necessário combinar sistema com pessoas treinadas.
- 7 Lembre-se de que produtos protegidos levam os mal-intencionados a mudar sua rotina de roubo. Quando entram no supermercado, fazem avaliação sobre a forma de proteção adotada.
- 8 Uma solução sozinha não vai reduzir furtos. Colocar a câmera mais potente no teto da loja não vai fazer milagre. É preciso, além disso, cuidar da retaguarda e orientar sobre a melhor forma de abordar os consumidores.

FONTE: CONSULTORES E FABRICANTES DE EQUIPAMENTOS

ele, a prevenção deve ser feita no ano todo e passa pelo treinamento da equipe e por ações para reduzir a rotatividade nesse setor.

Para Rodrigo Barros, gerente de produtos da fabricante Plastrom Sensormatic, o autosserviço tem evoluído nessa área. "Há três anos não se viam gestores focados na área de prevenção de perdas e de furtos, e hoje já se vê", diz ele. Apesar disso, outro executivo da companhia, Carlos Eduardo Santos, diretor de soluções, acredita que algumas empresas do setor ainda não investem em prevenção, principalmente nos equi-

pamentos, porque têm dificuldade em calcular o retorno do investimento (ROI) devido à falta de informação. Ou seja, ainda há muitos supermercados que não conseguem identificar quanto e o que perdem com furtos e demais tipos de perdas.

EQUIPE INTERNA

Ainda a principal responsável por furtos

É justamente essa dificuldade dos supermercados em mensurar o tamanho das perdas e suas principais causas que fazem do Brasil o quinto colocado no ranking dos países com maiores índices de perdas, com percentual de 1,69% sobre o total de vendas do setor, segundo a pesquisa Barômetro Global de Furtos no Varejo, feita em 43 países. Do Brasil, participaram 40 empresas de varejo. Entre as redes nacionais, um dado continua inalterado: os funcionários ainda são os principais responsáveis pelos furtos, respondendo por 43% de tudo o que se perde numa empresa varejista.

Para reduzir a participação de colaboradores em furtos, a rede Confiança procura conscientizar a equipe. "Como trabalhamos com uma faixa etária jovem, muitos deles ainda não têm noção das consequências de um furto praticado no local de trabalho. Passamos noções de todos os riscos profissionais e familiares que esse ato pode causar", afirma Inácio, coordenador do Confiança.

Esse é o tipo de iniciativa que o supermercadista pode começar a adotar desde já. Mas, seja como for, não há dúvida que o combate às perdas precisa acontecer todos os dias, do momento em que a loja é aberta até a hora em que é fechada. Para isso, Gustavo Velehov, da Checkpoint, tem uma dica: apostar em três ferramentas preciosas: equipamentos, pessoas e procedimentos. 58

MAIS INFORMAÇÕES:

Checkpoint Systems Brasil: (11) 5078-2333
 Confiança Supermercado: 0800-131331
 Gateway Security: (11) 3792-6626
 Plastrom Sensormatic: (11) 4166-4400
 Rondelli Supermercados: (73) 3511-2000