



PERDAS NO

Ao aliar tecnologia com capacitação dos funcionários, a rede Tonin

TEXTO RAFAEL FAUSTINO REDACAO@SM.COM.BR | FOTOS RAFAEL CAUTELLA



É PRECISO ATENÇÃO AOS CAIXAS

Entre as perdas internas de um supermercado, 40% acontecem nos checkouts. Uma situação comum é o registro de hortifrúteis com códigos errados

CHECKOUT

conseguiu reduzir as perdas nos caixas em 40%. Veja como

A

s perdas ainda são um grande peso para os supermercados brasileiros. Em 2013, o setor teve perdas equivalentes a 2,51% do seu faturamento, segundo a pesquisa anual do Provar (Programa de Administração de Varejo), da FIA/USP. O desempenho piorou em relação ao ano anterior, quando o índice foi de 1,96%. E, segundo a Gunnebo, empresa que desenvolve sistemas de segurança para o varejo, 40% das perdas internas dos supermercados acontecem nos checkouts.

Uma situação comum, que leva a prejuízos nos caixas, é quando produtos são vendidos em packs de várias unidades, mas apenas uma

unidade é registrada pela operadora. Outra consiste em itens de FLV pesados e registrados com o código errado ou até mesmo sem código. As falhas podem ocorrer por acidente ou má fé dos profissionais. Mas, seja qual for o caso, quem sai perdendo sempre é a empresa.

A PESQUISA PROVAR/FIA mostra que apenas 59% do varejo alimentar investe em soluções de monitoramento para os caixas. Uma dessas empresas é a rede Tonin, com quatro supermercados e 12 atacarejos no interior de São Paulo e Minas Gerais. A rede apostou na tecnologia. Com um sistema fornecido pe-

O TAMANHO DO PROBLEMA

40%

das perdas internas ocorrem no checkout

41%

dos supermercados não investem em soluções de monitoramento do checkout

43%

das perdas em supermercados não são identificadas

2,5%

é o índice de perdas apurado no autosserviço alimentar em 2013

2,3%

sobre o faturamento foi o índice de perdas em todo o varejo em 2013



la **Gunnebo**, em um ano a empresa conseguiu reduzir em 40% as perdas identificadas no checkout de uma das unidades, utilizada como piloto. "O bom resultado nos levou a adquirir a solução para todas as outras lojas neste ano", conta Marcos César Cattani, gerente operacional da empresa. A solução dispõe de câmeras com imagens em alta resolução e é integrada ao software de gestão da rede, registrando cópias

dos cupons fiscais lançados. Com isso, é possível fazer o monitoramento do checkout em tempo real.

O SISTEMA IDENTIFICA movimentos suspeitos – por exemplo, uma operadora que registra uma unidade de cerveja, mas libera todo o engradado – e gera alertas para a equipe de segurança. "Cada supermercado pode criar uma lista de itens de risco de acordo com sua realidade. Toda vez

TONIN REDUZ EM 40% PERDAS NO CAIXA

Com quatro supermercados e 12 atacarejos no interior de São Paulo e Minas Gerais, a rede Tonin adotou uma solução para evitar perdas nos checkouts. O investimento foi de R\$ 500 mil no total. A partir do sistema, na loja piloto, a empresa reduziu em 40% as perdas nos caixas no período de um ano



SISTEMAS DE SEGURANÇA

Além de monitoramento, algumas soluções são integradas aos softwares de gestão e permitem identificar movimentos suspeitos das operadoras

que esses itens são registrados, alguém é notificado”, explica Moisés Pontremoli, consultor da **Gunnebo Brasil**. A solução não exige pré-requisitos ou estruturas adicionais e pode ser integrada a qualquer software de caixa. É possível alugar ou comprar o equipamento, com toda a manutenção e atualização a cargo da fornecedora. O preço varia conforme a necessidade de cada empresa. No caso do Tonin, equipar todas as 16 filiais custou aproximadamente R\$ 500 mil. Valor que a rede espera recuperar, com a redução das perdas, em seis meses. ■

MAS NEM TUDO É TECNOLOGIA

Outro aspecto fundamental da redução de perdas é orientar os funcionários. “Tecnologia ajuda, porém o mais importante é o cuidado na seleção e no treinamento das pessoas”, destaca Nuno Fouto, professor do Provar/FIA, que acompanha a pesquisa de perdas anualmente. Segundo ele, nas entrevistas de emprego e conversas informais, é possível identificar se o profissional está propenso a cometer algum tipo de fraude. “Criar situações hipotéticas e perguntar o que a pessoa faria ajuda a identificar o perfil ético”, sugere. No Tonin, a reciclagem envolve também os fiscais de caixa e é feita a cada seis meses. Essa equipe é a responsável pelo treinamento das operadoras dos checkouts. Quando erros são constatados, todo o time é alertado. “Já tivemos que fazer demissões, mas, a orientação já deixa as pessoas mais atentas. Esperamos reduzir o turnover da frente de caixa em até 20% neste ano”, afirma Marcos César Cattani, gerente operacional da rede.