

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO I: Controle das validades em um Supermercado

Pedro Basílio da Silva Neto – opedrocaneto@gmail.com

Elizabeth Cristina Soares – psi.cristina9@hotmail.com

Introdução

O supermercado é um comércio tradicional, onde comercializam alimentos, produtos de limpeza, bebidas, e entre outros produtos estocados na loja. Um local com um expressivo fluxo de caixa, que além de movimentar muito o lado financeiro, tem os seus produtos, motivos pelo lucro, com o papel de protagonistas do local estabelecido. Portanto o foco se divide entre eles e a satisfação de seus clientes. Essa satisfação é conquistada através da qualidade dos mesmos produtos referidos.

A organização

A rede de supermercados Super Vi é a rede de supermercados que possui mais lojas no seguimento na cidade de Anápolis, além de possuir espaço físico nas cidades de Senador Canedo e Jaraguá. No total são 12 lojas atendendo com qualidade seus clientes. Uma empresa no mercado que demonstra aspectos quantitativos e qualitativos.

A trajetória da empresa se inicia na década de 80, quando o Sr. Vicente de Souza Lobo inaugurou sua primeira loja denominada “Supermercado do Vicente”. Com muito trabalho, visão empreendedora e atento às oportunidades ampliaram seus negócios consolidando seus empreendimentos. A rede foi crescendo e se desenvolvendo. O nome da loja com o passar do tempo mudou “Supermercado Super Vi”, o que não mudou foi o foco na população goiana. Servir bem os clientes, oferecer vários empregos diretos e indiretos e contribuir com desenvolvimento das cidades de Goiás. Enfim, são mais de 900 colaboradores diretos e já conta com a confiança de mais de 300 mil clientes goianos.

Hoje com varias lojas espalhadas pelo estado de Goiás, a política de sustentabilidade da Rede Super Vi alia, com o comprometimento de todos os níveis da empresa, as exigências econômicas com as necessidades sociais e o respeito aos recursos naturais. Na gestão dos negócios, inclui a responsabilidade social com princípios e ações que favorecem o desenvolvimento sustentável e agregam valor ao relacionamento com os vários públicos.

O Super Vi possui área de frutas e verduras, gôndolas de exposição, padaria, açougue, caixas, SAC e instalações sanitárias para os clientes. No depósito ficam as áreas de produção de pães, frigorífico de carne, mercadoria estocados, escritório, instalações sanitárias para funcionários e área de acesso de serviço. Todos os móveis e equipamentos são acomodados, promovendo a funcionalidade do ambiente.

Missão

Sua estratégia é estar o mais próximo do cliente, independentemente do setor da cidade. Além de atender com responsabilidade, oferecendo alto padrão de qualidade dos produtos e serviços, primando pela satisfação das necessidades e desejos de consumo dos clientes internos e externos. Ter uma loja limpa, arrumada, organizada, com produtos frescos, marcas de qualidade, os menores preços em todas as seções, grande variedade e o atendimento amigo.

Visão

Ser uma empresa profissionalizada que acompanhe o desenvolvimento dos negócios e permaneça em um processo contínuo de expansão.

Valores

- Ética Profissional
- Respeito
- Honestidade
- Humildade Eficácia

Formulação do problema ou oportunidade

Com o crescimento da empresa, foi necessário implantar uma tecnologia para adequar tamanha estrutura. A utilização de um sistema de informação para integrar seus dados e processos foi precisa. A rede utiliza o ERP (Planejamento de recurso corporativo) uma plataforma de software, o que também pode ser visto como um grande banco de dados com informações que interagem e se realimentam, desenvolvida para integrar os diversos departamentos existentes, possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações do negócio. Ela liga todas as funções da empresa, de maneira segura, como processamento de pedido de vendas, controle e gerenciamento de estoque, planejamento de produção e distribuição e finanças.

Existe uma variedade de mais de 90 mil produtos cadastrados e em média de 16 mil deles estão ativos nos estoques do Super Vi. Cada dia que passa, certo produto vai saindo de linha, desocupando lugar nas prateleiras para que produtos novos ocupem o espaço, pois as marcas não param de inovar e de criar linhas mais eficientes no mercado. O fluxo de estoque é bem nítido até para os consumidores.

Como o fluxo de mercadoria é bem intenso em um supermercado, o controle dos produtos terá que sofrer um processo bem rígido e preciso. No aspecto *VALIDADE*, a atenção é fundamental para não permitir erros e desleixos, caso contrário as conseqüências

apareceram. Algumas conseqüências poderão ser a insatisfação do cliente, lembrando que a reputação da empresa está em jogo. Caso algum cliente consuma um produto impróprio para o consumo e passar mal, poderá acontecer processo contra a empresa, o que danifica sua imagem. Muitos deixaram de ter aquela confiança na loja, por causa de pequenos deslizes. Outro problema seriam as multas, através de denúncias ou visitas do Procon, o que acontece regularmente no ano. A exposição de produtos vencidos traz multa, e o valor pode variar entre R\$ 558 e R\$ 8 milhões, dependendo do porte econômico da empresa, reincidência e gravidade da infração, cabe recurso da decisão.

No caso do Super Vi o monitoramento dos vencimentos dos produtos é um funcionário (controle de qualidade), que manualmente é responsável por verificar os produtos da loja diariamente. Porém o homem é falho, muitos produtos podem passar despercebido. O acompanhamento de um funcionário que exerce outras funções, como processamento de auditoria, responsável pela arrumação do estoque, fiscalização de higiene, monitoramento da temperatura de seus equipamentos de expediente, pode ser pouco em dimensão ao seu serviço e ao tamanho da loja.

Justificativa

Essa identificação de melhoria visa analisar a elaboração do serviço prestado. Como modernizar seu sistema, possuir maior controle gerencial e reduzir o risco da empresa, diminuindo a margem de erro existente. A empresa precisa sempre buscar inovar seu procedimento para algo que o beneficia e que traga resultados expressivos, e esse benefício intangível tende a elevar o patamar da empresa para um nível mais alto de segurança de seu estoque.

Resultados ou análises

O cadastramento dos produtos com o conferente exige registrar as datas de validade, porém a informação não fica disponível no armazenamento no banco de dados, o registro da data é somente exigido para verificar se o produto pode ter acesso na loja. Caso o produto tenha uma data muito próxima, o sistema barra sua inclusão no mercado. A informação não fica notificada, dificultando algo que toma um tempo “desnecessário” do colaborador. Para que esse tempo fosse mais aproveitado, para exercer outras funções, poderiam implantar no próprio banco de dados uma interpretação visível da data.

Seria um modelo mais eficaz, melhorando os resultados e beneficiando todos encarregados de cada setor da loja. Com as notificações, com a proximidade da validade, o gerente poderia fazer rebaixa do valor do respectivo produto, para ter ainda obter lucro do mesmo que seria enviado para a troca, gerando prejuízo ou a falta de receita. O que depende da negociação com devido fornecedor. Além de não estocar nenhum produto vencido para evitar problemas futuros.

O estoque pode até sofrer variações com o tempo, mas o sistema nos deixaria atentos com as modificações. Por exemplo, estocar um tipo de refrigerante que vence em uma determinada data, e depois entrar na loja o mesmo tipo de refrigerante, porém com uma data mais distante. O vencimento do item que teve entrada primeira, só seria descartado até a verificação de que nenhum refrigerante com a data mais próxima estivesse estocado, para que assim houver a alteração manual no sistema. Seria necessária uma verificação dos produtos na loja, para auditar a informação correta, ou modificar específicas informações precisas. A modificação das cores das linhas seria a forma de identificação do problema, ela modificaria de acordo a data atual da planilha atualizada. O funcionário responsável seria o encarregado de salão ou controle de qualidade.

| BANCO DE DADOS | | | | | Data: |
|-----------------|-------------------------|---------|------------|---------------|--------------|
| Código de Barra | Produto | Estoque | Vencimento | Última Compra | Vencimento N |
| 78945854212 | Refri. Coca-Cola 2L | 154 | 12/01/17 | 03/11/16 | - |
| 78965321545 | Refri. Sukita2L | 65 | 18/11/16 | 07/08/16 | - |
| 78954781215 | Refri. Dolly Guaraná 2L | 200 | 16/12/16 | 02/11/16 | 01/02/17 |
| | | | | | |

Um exemplo do modelo seria:

...etc'

*etc** = Existem muitas informações como o fornecedor, classe do produto, marca, grupo do produto, última venda, entre muitos outros. Importantes para identificação de dado e não para o exemplo.

Significado das cores



Faltam 15 dias para o vencimento do produto. Fiquem atentos.



Produto impróprio para consumo. Atenção retirar da loja!



Normal

Objetivos

O alcance desse método mais prático beneficiaria o controle e a qualidade da empresa. Diminuindo o tempo do serviço e sua margem de erro, além de aprimorar a eficiência do serviço prestado. Como melhorar a imagem de modernidade e inovação, possuir maior controle gerencial e uma redução do risco da empresa. A ideia seria de ingressar em todas as lojas da rede, para evitarmos imprevistos sociais e financeiros.

Revisão Literária

“A informação deve ser disponível quando ela for necessária e com a melhor precisão possível. Disponibilidade e precisão para informação são características muitas vezes antagônicas na prática. Uma informação altamente precisa necessita de maior tempo para estar disponível (captura, conferência, classificação, conferência, processamento, conferência, liberação). Assim, premência de informação, notadamente para tomadas de decisões, sacrifica sua precisão.” (FOINA; 2012,p.4).

Para Nereu Delgado (Informática eficaz, 2000, p.52) qualquer demora que houver, em relação ao recolhimento dos dados, pode trazer consequências desagradáveis, pois a organização deixa de ser retratada. Porém seria necessária uma capacidade de gerar estratégias imediatas.

“A otimização dos fluxos de informações destina-se a mantê-los sempre operantes com agilidade e segurança, independentemente de pessoas ou de situações favoráveis.” (FOINA; 2012,p.18).

“Mais uma vez a informática pode ter a função de facilitadora nesse processo auxiliando, apoiando, direcionando, conduzindo o administrador e fazendo com que se sinta mais seguro e confiante em seu trabalho. [...] Por meio da informática, a gerência pode acompanhar o que ocorre na empresa, em todos os estágios, sem muito esforço.” (DELGADO; 2000, p.38)

Conclusão

O estoque é o mais importante para o fluxo de caixa, portanto evitar vencimentos previne consequências, evita prejuízos e perdas de mercadorias. As promoções são vistas com bons olhos e o lucro é bem vindo. A recomendação do método é um apelo para uma melhoria do sistema. Um benefício intangível proativo na procura de melhorar o procedimento da empresa.

Referência

- https://gualber.files.wordpress.com/2011/06/apostila_gest3a3o-da-tecnologia-da-informac3a7c3a3o.pdf
- <http://www.procon.go.gov.br/>
- <http://www.supervi.com.br/index.php/institucional/nossahistoria>
- FOINA, Paulo Roberto; Tecnologia de informação Planejamento e gestão, São Paulo, 2012, p.4-52
- DELGADO, Nereu; Informática Eficaz, São Paulo, 2000, p.38-52

