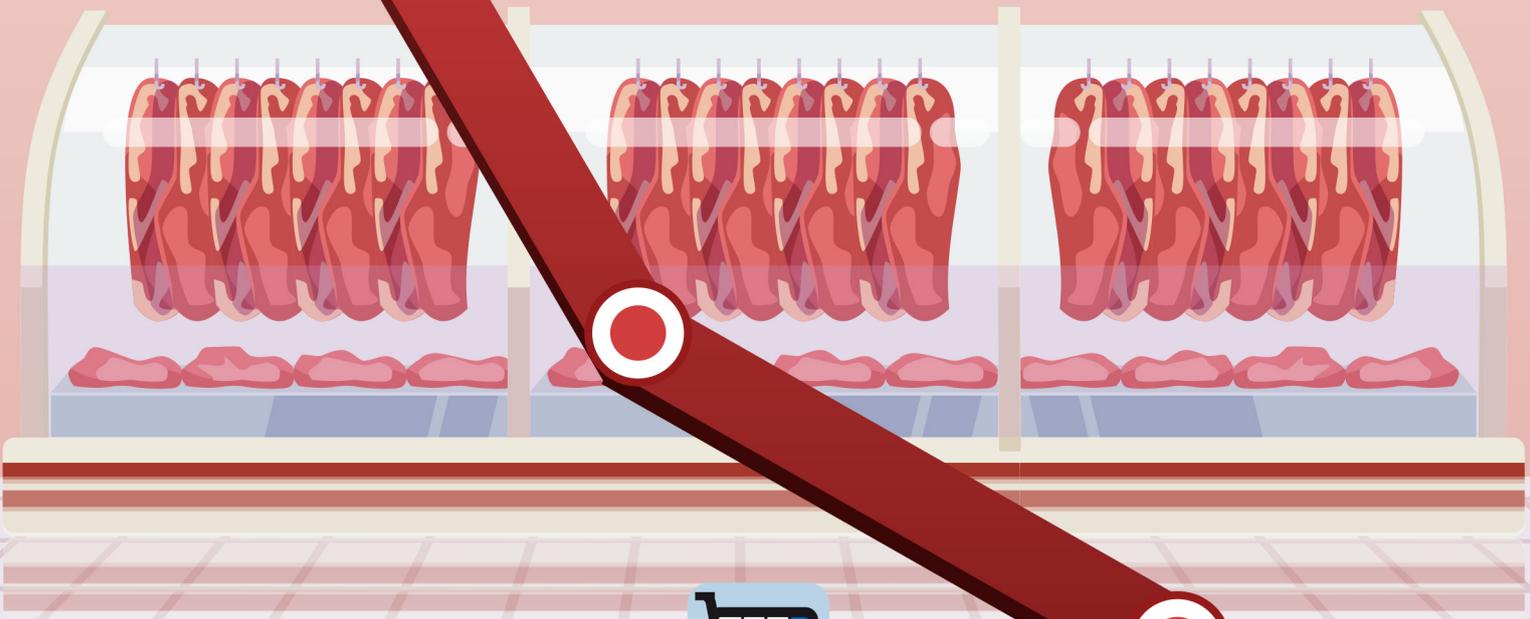


CARNES

FILA



PREVENÇÃO DE PERDAS

NO AÇOUGUE



PREVENÇÃO DE PERDAS

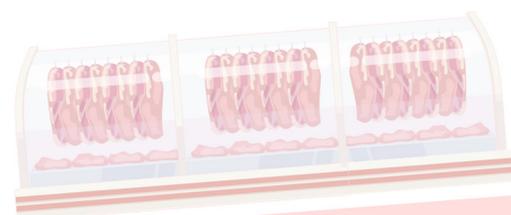
NO AÇOUGUE



Abril de 2018

ÍNDICE

- 1. AS PERDAS NO AÇOUGUE** 4
- 2. AS PERDAS NA DEFINIÇÃO DO MIX DE PRODUTOS** 8
- 3. OS PEDIDOS PARA ABASTECIMENTO DAS LOJAS** 12
- 4. PERDAS NO RECEBIMENTO NAS LOJAS** 14
- 5. PERDAS NA ARMAZENAGEM E GESTÃO DAS CÂMARAS** 17
- 6. A PRODUÇÃO DO AÇOUGE** 20
- 7. PERDAS NA EXPOSIÇÃO** 23
- 8. PERDAS NA GESTÃO DE ESTOQUE** 26
- 9. PREVENÇÃO A FRAUDE E OS FURTOS (NA FRENTE DE CAIXA/ NO DELIVERY/ FURTOS E FRAUDES)** 28
- 10. PARA PREVINIR PERDAS NO AÇOUGUE: PROFISSIONALISMO, DISCIPLINA E COMPROMETIMENTO** 29



1. AS PERDAS DO AÇOUGUE

*O desafio dos
perecíveis!*

Segundo pesquisas anuais realizadas pela Abras, considerando valores em reais, o açougue é um dos setores que apresentam maior prejuízo, quando o assunto é “perdas”.

O setor trabalha com produtos **perecíveis**, que exigem cuidados especiais **na definição do mix, compras, transporte, recebimento, armazenagem, manipulação, exposição e passagem pelo PDV**, além de serem muito visados para fraudes e furtos.

Todos os processos da comercialização de carnes, desde a seleção dos fornecedores até a saída do produto nas mãos do cliente **são críticos, exigem alto nível de profissionalismo e comprometimento** para garantir o frescor, qualidade, produção diária e higiene. São estes critérios que asseguram a plena satisfação dos clientes e boas vendas.

Por se tratarem de produtos perecíveis, sabemos que algumas perdas sempre ocorrerão no Açougue. Porém o desafio é alcançar um índice aceitável, decorrente de perdas **identificadas e mensuráveis**, e não de “perdas desconhecidas” e não controladas.

Quando as perdas são identificadas é possível desenvolver controles, métodos e processos que conduzam à sua prevenção.



*Você encontrará nesta cartilha,
dicas úteis para prevenir perdas
no Açougue da sua loja, descritas
para cada uma das etapas da
comercialização dos produtos
oferecidos no Açougue.*

DOIS TIPOS DE PERDAS OCORREM NO AÇOUGUE:

Perdas conhecidas (identificadas)

Engloba todos os produtos que são descartados, pois estão impróprios para a venda e não possuem troca com fornecedores. Geralmente são produtos vencidos, avariados, sem qualidade, desperdiçados, perdidos por excesso de produção, resultado de quebras, diferenças nas trocas, rebaixas de preços etc).



Perdas desconhecidas (não identificadas)

São as perdas percebidas somente depois do valor apurado após um inventário. O valor corresponde à diferença de resultado entre o estoque físico e o estoque do sistema. Geralmente estas perdas decorrem de furtos, vendas com código errado, controle errado do estoque, rendimento incorreto na produção etc.

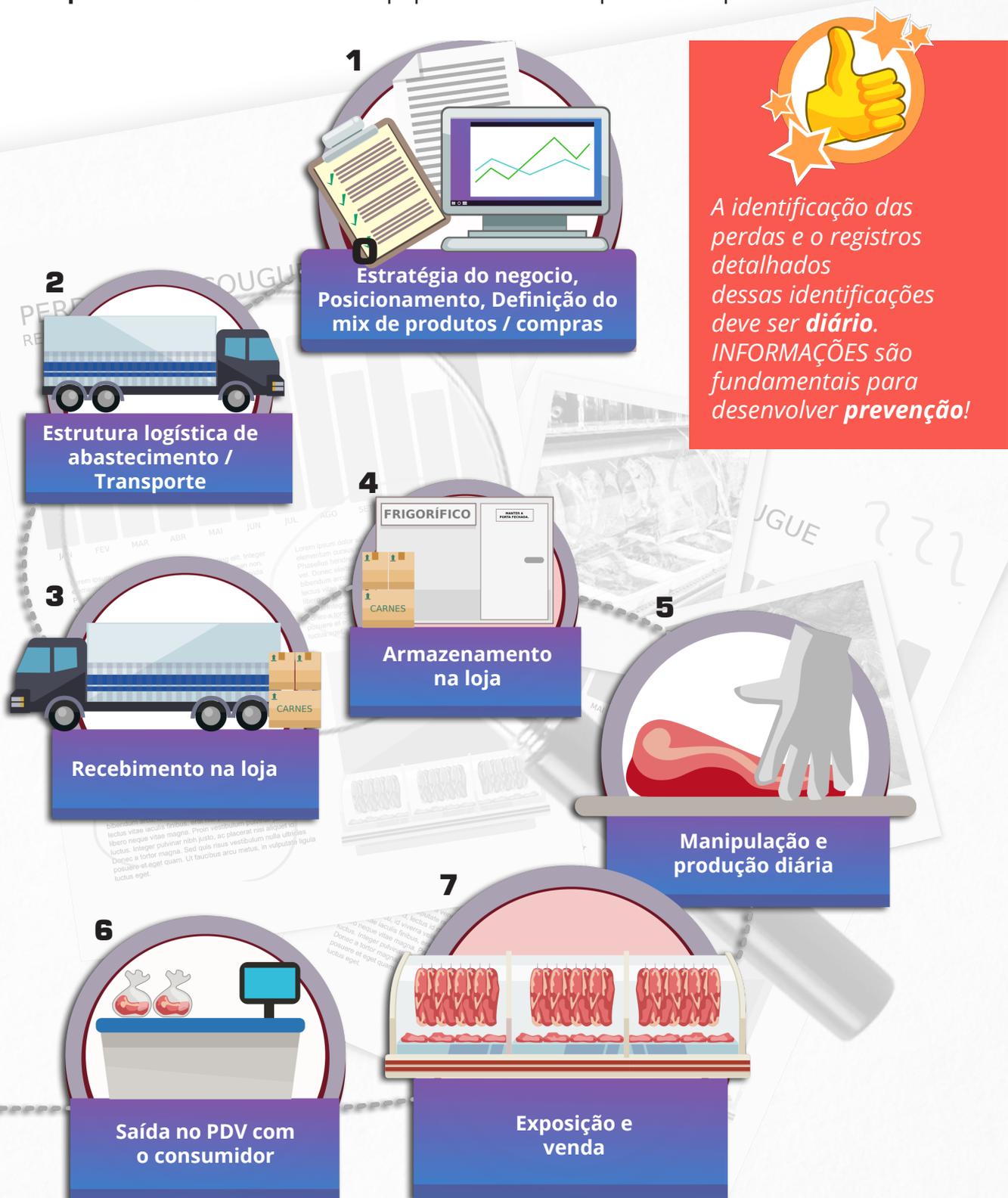
Uma meta
razoável para
perdas do
açougue:

1,8%



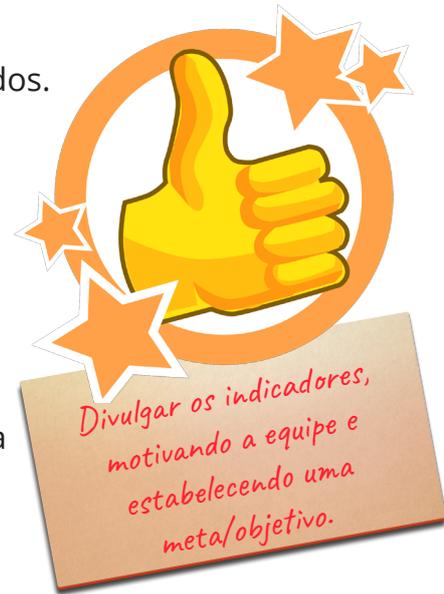
ONDE ESTÃO OS RISCOS DE PERDAS NO AÇOUGUE?

Há riscos de perdas **em todas as etapas** de comercialização do Açougue. Elas podem ser minimizadas com a adoção de **metodologia** de trabalho e suporte de tecnologia. Porém, o principal componente nesta **prevenção é o profissionalismo e comprometimento** de toda a equipe envolvida no processo operacional.



RESUMIDAMENTE, PARA EVITAR PERDAS NO AÇOUGUE:

- Garantir a qualidade e o frescor dos produtos comercializados.
- Selecionar fornecedores com alto padrão de qualidade, que ofereçam garantia de origem.
- Manter cadastro dos produtos completo e atualizado.
- Padronizar processos em todas as etapas.
- Adotar padrão nos cortes (respeitando rendimento).
- Atentar para os códigos na produção.
- Fazer gestão de estoque nas lojas; usar os sistemas PVPS na armazenagem e no abastecimento da exposição.
- Acompanhar em detalhes as movimentações internas.
- Controlar desperdícios.
- Avaliar periodicamente o rendimento nos cortes;
- Aferir e atualizar as balanças. Pesar o líquido (sangue e água) das embalagens. Descontar taras.
- Gerir as vendas, os pedidos e os estoques.
- **Treinar, conscientizar e profissionalizar os colaboradores**



COMO PREVENIR?

- Controlar as perdas **diárias**, elaborando planilhas de acompanhamento, e se possível, registros em sistema.
- Acompanhar os inventários gerais e rotativos.
- Colocar maior foco nos produtos de maior perda (Top 10).
- Adotar ações corretivas e preventivas **rapidamente**.
- Acompanhar as movimentações, identificando os motivos de eventuais perdas.
- **Divulgar** os procedimentos que envolvem a prevenção de perdas.
- **Treinar e reciclar** a equipe do Açougue e da Frente de Caixa.
- Acompanhar a evolução das perdas através de indicadores mensuráveis e confiáveis.
- Avaliar o relatório de acompanhamento mensal das perdas do setor, considerando o realizado x metas x acumulados.



2. AS PERDAS NA DEFINIÇÃO DO MIX DOS PRODUTOS

Comprar **corretamente** no Açougue, é o primeiro nível de prevenção das perdas. Além de garantir a **qualidade das carnes**, é fundamental que a definição do **sortimento** esteja adequada à clientela.

Na definição do **mix** é preciso estar atento às:

- mudanças de consumo;
- necessidades dos clientes de cada loja ou região; e
- tendências do mercado para oferecer as melhores **soluções de compra**.

ALGUMAS TENDÊNCIAS DO MERCADO ATUAL:

Praticidade

Consumidor busca conveniência, rapidez, proximidade, “tudo pronto”. Isto favorece as bandejas no autosserviço, os embalados à vácuo, os cortes prontos, os temperados, espetinhos etc.

Busca pela Saúde

O consumidor moderno busca longevidade, preocupa-se com a saúde, especialmente com a obesidade e diabetes. Isto favorece os produtos light e orgânicos as carnes saudáveis.

Sustentabilidade

O consumidor moderno reconhece a importância da sustentabilidade e do capitalismo responsável. Isto favorece: marca própria, o desenvolvimento de fornecedores a valorização de fornecedores locais.

Conectividade

O consumidor moderno é informado muito rapidamente por multicanais. Tem consciência social e ecológica. Isso favorece a rastreabilidade e a valorização da origem dos produtos que vendemos.



Ter em mente o comportamento atual do mercado ajuda a escolher melhor seus produtos e a reduzir as perdas!

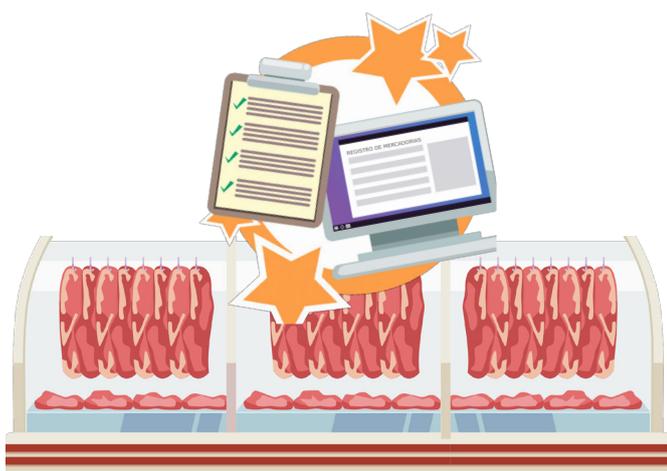
Fique sempre atento ao que os clientes estão consumindo!

O PODER DAS MARCAS

É preciso ter o foco em grandes marcas. Trabalhar com produtos cujas marcas são muito importantes (líderes e sub-líderes de categoria, que possuem imagem forte dos seus produtos) e com os produtos mais vendidos da categoria.

O mix deve incluir produtos que tenham sensibilidade importante sobre a variação de preço e que os clientes têm um alto conhecimento para comparação.

Esses produtos contribuem de maneira importante para a formação da imagem de preço junto aos clientes.



A definição do mix de produtos do Açougue, deve garantir um sortimento que atenda as necessidades dos clientes de **cada** loja/região.

Deve ter como objetivo:

- Padronizar os produtos vendidos;
- Facilitar a comunicação com o cliente;
- Favorecer o atendimento.

IMPORTANTE

Fazer revisão de sortimento pelo menos 1 vez ao ano, com o objetivo de considerar a evolução do mercado, as tendências e as expectativas do consumidor.

O ajuste pode resultar na **inclusão** ou **exclusão** de produtos e na melhor adequação do mix.



A IMPORTÂNCIA DO CADASTRO DOS ITENS:

O cadastro **correto** dos produtos em sistema é fundamental para a gestão das perdas no açougue.

O cadastro deve conter todas as características e especificações dos produtos colocados à venda, tais como código de barras, descrição, rendimento, custo, margem tributação, preço de venda etc.

É importante a empresa possuir um bom sistema de **informação** para gestão das informações de cadastro e de histórico dos produtos: entradas (faturamento), transferências, saídas (vendas), perdas e estoque.

No cadastro a atualização dos dados deve ser contínua.



Vendas de produtos com código errado, além de gerar desvios entre estoque real e teórico, resulta na perda de margem por diferença de preço de venda.

A IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO PARA O AÇOUGUE

A padronização no Açougue é fundamental para garantir

- vendas corretas;
- rentabilidade desejada.

É ideal a utilização de **Ficha Técnica dos Produtos** para manter um **padrão operacional nas lojas**. É um importante apoio nas negociações, compras, recebimento e manipulação das mercadorias (Comercial, Lojas e CDs).

Uma Ficha Técnica deve apresentar: origem, características técnicas e organolépticas, de qualidade, de rendimento, de valor, margem, padronização de cortes etc).

PARA EVITAR PERDAS NA DEFINIÇÃO DO MIX E NAS COMPRAS

Identificar quais produtos cada loja deve oferecer, considerando:

- o tipo de clientes – seus hábitos de consumo
- a região onde a loja está instalada
- a concorrência local.

Na prática, o **sortimento** oferecido pelo Açougue, em **cada loja**, deve considerar o potencial de venda e procurar definir para elas **uma lista de produtos** que tenham **bom giro e aceitação por parte dos clientes**.



Organizar os produtos por agrupamento relacionados entre si (por categorias). Para o Açougue podem ser definidas 06 categorias de produtos. São elas:

Bovino: todos os itens de origem bovina.

Aves: todos os itens de origem avícola: frango, peru, chester codorna etc.

Suíños: todos os itens de origem suína: leitão, lombo de porco etc

Ovino: todos os itens de origem ovina: carneiro, cordeiro.

Exóticos: todos os itens considerados exóticos, tais como rã, coelho, avestruz etc

Linguiças: linguiças frescas para churrasco.

Importante:

Avaliar com muito critério o potencial de venda dos produtos das categorias Ovino e Exótico.



3. OS PEDIDOS PARA ABASTECIMENTO DAS LOJAS

Os Pedidos do Açougue devem ser baseados em um calendário de compras, que considera o histórico de vendas diário de cada item.

Analisar:

- o estoque existente (conferir visualmente as câmaras);
- pedidos pendentes de entrega;
- venda média diária do item;
- cronograma logístico das entregas;
- o comportamento de vendas de cada produto; (tendência e dia da semana);
- a sazonalidade, promoções, feriados e datas comemorativas;
- variações de preços.



Os pedidos devem ser de responsabilidade exclusiva do Encarregado do Açougue, e, se necessário, com supervisão da Gerência.

O ideal é que seja suportado por informações registradas em sistemas automatizados.

SEM EXCESSO

de estoque:

- a mercadoria gira melhor ;
- evita-se:
 - vencimento de validade;
 - problemas de armazenagem;
 - perda de frescor
 - perda de qualidade...



Estoque equilibrado evita QUEBRAS!!!!

3 DICAS IMPORTANTES:

1

Mantenha o estoque do sistema idêntico à realidade da loja, pois os pedidos são baseados nas vendas e no estoque do sistema.

2

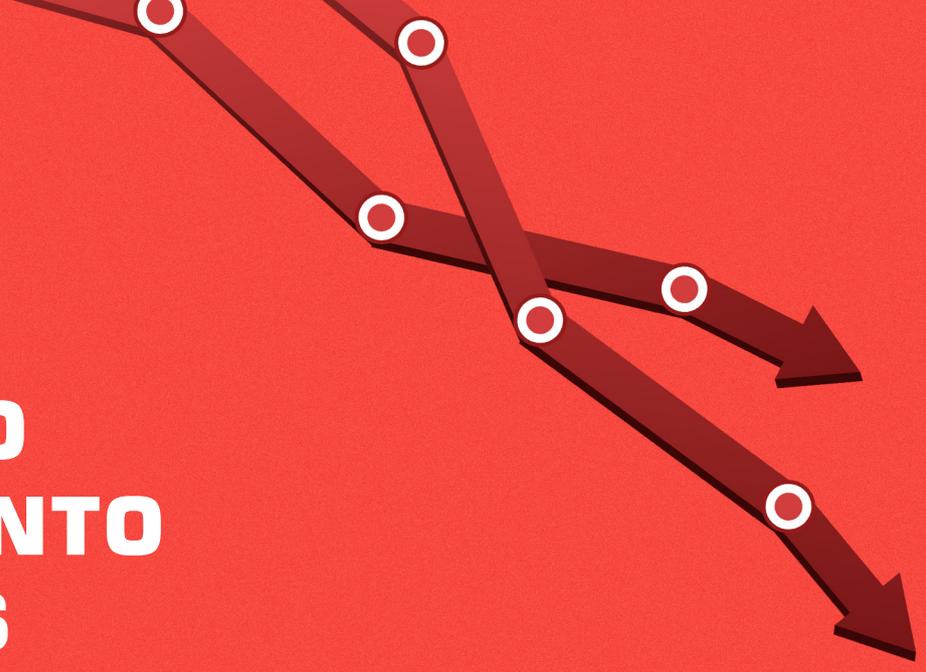
O controle do pedido é extremamente importante para evitar rupturas ou perdas por baixa qualidade do produto ou vencimento.

3

Antes de formalizar um pedido identificar:

- o estoque disponível;
- os produtos com estoque que estejam sem venda;
- os produtos que estão com "estoque negativo".

4. PERDAS NO RECEBIMENTO NAS LOJAS



“Depois de recebido na loja, nenhum produto perecível melhora. Ao contrário, a tendência é piorar!”.

No recebimento, dar prioridade dos produtos perecíveis.

Quanto mais tempo demorar a descarga, mais suscetível o produto estará para as perdas.

É obrigatória a presença do Encarregado do Setor ou pessoa que ele indicar para autorizar o recebimento das mercadorias do Açougue.

A doca de recebimento deve estar **organizada e limpa** para evitar fraudes.

Somente pessoas autorizadas podem permanecer no local.

Garanta que a balança esteja aferida e que os termômetros estejam calibrados.

Cumprir rigorosamente o *check-list* de recebimento.

Tempo máximo no local de conferência: **40 min.** Descarregar o produto, e **levar imediatamente para a câmara fria, para preservar a cadeia de frio.**

PONTOS CRÍTICOS DO RECEBIMENTO

VEÍCULO



Deve estar:

- adequado ao transporte do produto;
- limpo, organizado, higienizado, sem ferrugens;
- com temperatura dentro das especificações
 - Resfriada: 0°C a 7°C
 - Congelada: -12°C a 18°C

NOTAS FISCAIS



Conferir :

- dados cadastrais da loja;
- preço de acordo com o negociado com Comercial;
- confrontar com o Pedido: quantidades, códigos de referência, descrição, datas de vencimento etc

PRODUTOS

Conferir:



- se está de acordo com a Ficha Técnica;
- temperatura;
- características gerais: aparência, cor e odor;
- data de validade (receber com no máximo 1/3 da validade do produto, dessa forma, sobrar 2/3 da validade para comercializar o produto);
- peso, descontando as taras;
- integridade das embalagens.

PARA NÃO ESQUECER

De acordo com o padrão de qualidade:

- Vácuo íntegro e firme;
- Pouco suco (sangue);
- Ausência de bolhas e ar;
- Embalagem aderente à carne.

Fora do padrão de qualidade:

- Embalagem furada;
- Excesso de suco (sangue);
- Presença de micro bolhas e ar;
- Embalagem com folga

CARACTERÍSTICAS SENSORIAIS PARA RECEBIMENTO

PRODUTO	ASPECTO	COR	
Carnes bovinas	Firme. Não amolecido. Não pegajoso.	Vermelho vivo	Sem escurecimento, manchas ou esverdeado.
Aves		Amarelo-rosado	
Carnes suínas		Rosada	
Embutidos	Firme. Não pegajoso.	Característica de cada espécie	

PRAZOS DE VALIDADE RECOMENDADOS PARA O RECEBIMENTO

PRODUTO	VALIDADE INICIAL	RECEBER ATÉ
Congelados	6 meses	2 meses após fabricação (1/3)
	4 meses	45 dias
	3 meses	30 dias
Resfriados	45 dias	15 dias
	30 dias	10 dias
	20 dias	6 dias
	10 dias	2 dias
Congelados em embalagens com validade, linguiça toscana, salsicha a granel	Congelados: 180 dias Outros: conforme fabricante	Aceitar se estiver congelado
Carnes bovinas	7 a 10 dias	Validade (1/3)
Aves	21 dias	7 dias (não congelado)
Carnes Suínas	7 a 10 dias	2 a 3 dias

Devolver os produtos com gelo cristalizado

EVITE RECEBIMENTO DE:

- Entregas sem Pedido
- Produtos em desacordo com o Pedido
- Produtos não cadastrados.

A DEVOLUÇÃO:

- Produtos fora dos padrões devem ser devolvidos no ato do recebimento.
- Toda devolução deve ser acompanhada de NF de devolução com especificação do motivo.

5. PERDAS NA ARMAZENAGEM E GESTÃO DAS CÂMARAS

“A temperatura é o fator mais importante na conservação dos alimentos perecíveis”.

PRODUTO	VALIDADE INICIAL
Câmaras de Resfriados	Carnes frescas 0° a 2°C
Câmara de Congelados	Câmara própria com temperatura de -18°C ou inferior

Não armazenar produto congelado em câmara resfriada ou vice-versa.

As prateleiras (ou os produtos) devem respeitar o afastamento mínimo de:

- do chão: 10cm
- da parede: 20cm
- entre pilhas: 10cm
- do teto: 60cm

Separe os produtos por espécie: aves com aves, bovinos com bovinos e suínos com suínos. Mantenha produtos de natureza diferentes separados de forma a evitar contaminação cruzada.

Respeite o limite de capacidade de refrigeração da câmara.



ORGANIZAÇÃO DA CÂMARA

- Certificar-se de que a câmara está em condições de armazenamento (volume de produtos, limpeza, higiene, temperatura, organização etc).
- Utilizar estantes fixas, estrados ou paletes plásticos.
- Conservar a etiqueta de identificação da origem do produto, para conferência e acompanhamento.
- Manter as carnes dentro das caixas originais do fornecedor.
- Obedecer a recomendação de empilhamento feita pelo fabricante para não danificar os produtos ou impedir a entrada do ar frio. Isto causa a formação de gelo no evaporador, compromete a temperatura interna e o correto funcionamento do equipamento.
- Não abrir nova caixa, caso já exista uma caixa aberta.
- Respeitar o sistema PVPS. Produtos com data de vencimento mais próxima devem estar armazenados na frente.
- Garantir a boa circulação de ar entre os produtos, e também a circulação das pessoas dentro das câmaras.

CARNES COM OSSO

- Manter as gancheiras e ganchos limpos e higienizados.
- Pendurar com um espaçamento entre as peças para circulação do frio. Não encostar na parede, teto ou no chão. As gancheiras devem estar sempre em bom estado de conservação e sem a presença de ferrugem.
- As etiquetas dos frigoríficos deverão ser mantidas até o último corte da peça para controle das validade.
- Organizar de maneira a facilitar o giro.

HIGIENE E LIMPEZA

O trabalho com produtos perecíveis exige procedimentos de **higiene e limpeza rigorosos**.

O Açougue deve possuir **POP - Procedimentos Operacionais definidos** para esta rotina e cobrar o cumprimento por parte dos funcionários.

POP - Procedimento Operacional Limpeza da Câmara Fria
Retirar os estrados, pallets e caixas
Lavar com desengordurante (dosador) as paredes pisos e prateleiras
Remover todo resíduo cárneo e acúmulo de sangue
Enxaguar com água corrente e auxílio de mangueira
Aplicar sanitizante (dosador), deixando agir por 15 minutos
Remover o excessos de água com o rodo
Reorganizar os produtos
Deixar secagem naturalmente

IMPACTOS DA FALTA DE HIGIENE NAS PERDAS DO AÇOUGUE

- deteriorização de produtos;
- desperdício de alimentos;
- contaminações cruzadas ;
- reclamações de consumidores;
- interdição do estabelecimento;
- multas, penalidades e custos legais;
- perda de reputação e imagem;
- risco de intoxicação alimentar e epidemias, com possíveis consequências para a responsabilização do estabelecimento.

PRODUTOS IMPRÓPRIOS PARA CONSUMO

É obrigatório o uso de placa indicativa. Manter armazenado em recipientes separados e fechados os produtos impróprios para consumo:

- Sebo e osso
- Quebras/Perdas

O Fiscal deve acompanhar todos os descartes de perdas.

6. A PRODUÇÃO DO AÇOUGUE

MANIPULAÇÃO DOS PRODUTOS

cortes das peças e rendimento

Esta é uma das etapas mais crítica dentre os processos do Açougue no que se refere à controle e prevenção das perdas.

O **rendimento** das carnes exerce influência direta nas **perdas desconhecidas** do setor. Por isso é importante fazer a apuração frequente do rendimento dos itens de maior giro, considerando várias amostras.

Para evitar perdas é fundamental exigir:

- equipe de profissionais **capacitados** nas suas funções e **comprometidos** com os resultados;
- **métodos e procedimentos padrão** para realização do trabalho, que sejam bem definidos, como por exemplo, a utilização de **Ficha Padrão** para elaboração dos cortes;
- estudos sobre **rendimento**, periodicamente validados;
- atenção aos desperdícios;
- correta gestão dos balcões de autosserviço (frentes de exposição, controle de temperatura dos expositores, controle dos prazos de validade dos produtos);
- boas práticas de higiene pessoal, dos equipamentos e do ambiente.



SAIBA QUE

A Ficha Técnica do Produto é um instrumento gerencial de apoio operacional que auxilia na padronização do corte.

O Rendimento é o resultado obtido após a desossa, a limpeza dos cortes das carnes primárias e o preparo dos cortes derivados.

Corresponde à diferença obtida entre o peso bruto e o peso líquido de um corte da carne.

AÇÕES QUE EVITAM PERDAS NA MANIPULAÇÃO:

- Organizar o ambiente para obter o máximo de produtividade;
- Observar a temperatura do laboratório - entre 12°C a 15°C;
- Observar com rigor o prazo de validade do fornecedor;
- Fazer a higienização das mãos;
- Orientar-se pela Ficha Técnica do Produto para executar os procedimentos;
- Trabalhar com facas afiadas e demais ferramentas higienizadas e em perfeitas condições de uso.
- Evitar a contaminação cruzada, procedendo à limpeza na troca dos produtos.
- Posicionar as caixas para acondicionar ossos e carnes desossadas.
- Respeitar o tempo e a temperatura fora da câmara, cerca de 30 minutos a 14°C;
- Transferir da câmara para o laboratório a quantidade suficiente para o abastecimento dos balcões, em pequenos lotes, preservando a temperatura interna da carne (cadeia de frio);
- Fazer a limpeza das peças (toalete), retirando todo os excessos: sebo, aponevroses, gorduras e hematomas;
- Observar o sistema PVPS – Primeiro que Vende, Primeiro que Sai;
- Efetuar os cortes ou a desossa de acordo com os procedimentos técnicos, mantendo a integridade das peças e garantindo o melhor rendimento;
- Adotar procedimentos de Boas Práticas de Higiene durante do trabalho de manipulação (não tossir, espirrar, falar etc.);
- Utilizar os EPIs adequados, para garantir a segurança e evitar acidentes (que também são perdas!);
- Transferir as caixas com ossos para o seu respectivo local de armazenamento até a próxima coleta.



ATENÇÃO AOS PRODUTOS DO AUTOSSERVIÇO

A produção de itens manipulados para o autosserviço deve durar, no máximo até 12 horas do dia seguinte da data de produção.

Não é permitida a reforma de bandejas.

Para montagem das bandejas e colocação das etiquetas:

- garantir aferição das balanças;
- garantir a utilização dos códigos corretos dos produtos;
- pesar 100% dos produtos do autosserviço que não possuam código de barras.
- Atenção à pesagem dos itens e tara. Garantir o correto preenchimento das etiquetas, A fiscalização feita pela Vigilância Sanitária, IPEM e INMETRO é passíveis de multa



As balanças:

- devem ter o lacre;
- devem e ser aferidas pelo menos 1 vez ao ano;
- manter os preços de cada item atualizados e conferidos diariamente;
- descontar corretamente as taras de todas as embalagens.

7. PERDAS NA EXPOSIÇÃO

NO AUTOSSERVIÇO:

Observar as seguintes regras:

- Manter o balcão sempre apresentável, abastecido, limpo, organizado, livre de contaminação cruzada e com as bandejas em perfeitas condições (sem excesso de sangue). As carnes embaladas a vácuo não devem ter muito líquido e o vácuo deve estar em perfeitas condições (aderente à carne),
- Manter exposta a quantidade de produtos proporcional à venda prevista para o período. O ideal é que o cliente não encontre, depois do meio dia, produtos preparados no dia anterior.
- Controlar diariamente, em intervalos de aproximadamente 4 horas, a temperatura dos balcões de exposição e ilhas. Efetuar registros em planilhas específicas que poderão ser utilizadas em caso de fiscalização.
- Ao fazer o abastecimento dos produtos que já estão embalados e pesados, tomar todo cuidado para não danificar as embalagens (rasgar o plástico ou sujar a etiqueta).
- Manter a organização do balcão, fazendo a reposição constante, de acordo com o fluxo de vendas, evitando rupturas.
- Manter as placas de identificação em 100% dos produtos e colocadas de forma correta.
- Atenção à **validade** dos produtos expostos.
- Retirar da área de vendas os produtos que apresentam perda de características (cor, odor, brilho), e embalagens rompidas.



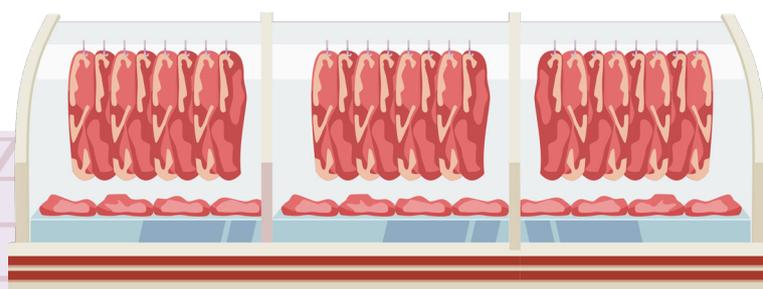
Manter exposto no máximo até as 12 horas do dia posterior ao da produção

Retirar da area de exposição produtos:

- com embalagens danificadas;
- com etiqueta ilegível, suja ou descolada;
- com vácuo com excesso de suco cárneo na embalagem;
- com prazo de validade vencido;
- congelados com sinais de descongelamento, amolecidos e com excesso de cristais de gelo no interior da embalagem;
- que perderam o vácuo.

NO BALCÃO DE ATENDIMENTO

- Manter o balcão sempre apresentável, bem abastecido, limpo, organizado, livre de contaminação cruzada, com exposição atrativa. As portas do balcão devem estar sempre fechadas para manter a temperatura.
- Manter as placas de precificação constantemente atualizadas.
- Retirar da exposição carnes que estejam ressecadas, escuras e com baixa qualidade.
- Separar a exposição do balcão por tipo de produto (carnes, linguiças, frango etc).
- Expor a carne moída em pequenas quantidades e abastecer várias vezes ao dia, mantendo a aparência de frescor.
- Utilizar plástico filme para cobrir os produtos expostos, protegendo contra o ressecamento e mantendo a qualidade.



RUPTURA DE PRODUTOS

A ruptura provoca perda de venda e gera insatisfação do cliente. Pode ocorrer ruptura por diferentes motivos:

- Falta de pedido.
- Pedido feito de forma errada.
- Atraso na entrega do CD ou do fornecedor.
- Falta de abastecimento da área de vendas.
- Falta de gestão do estoque.

Quando ocorre ruptura de algum produto no Açougue, o Encarregado deve identificar real motivo gerador, e providenciar a eliminação da causa.

BALCÃO CONGELADOS

- Respeitar a altura máxima estipulada no equipamento, para não obstruir as saídas de ar e nem causar o descongelamento dos itens.
- Efetuar controle de temperatura dos equipamentos, registrando os valores aferidos em planilha específica.
- Verificar mais de uma vez ao dia e retirar **imediatamente:**
 - Produtos com embalagens danificadas;
 - Produtos com etiqueta ilegível, suja ou descolada;
 - Vácuo com excesso de suco cárneo na embalagem;
 - Prazo de validade vencido;
 - Produtos congelados que apresentem sinais de descongelamento, amolecidos e com excesso de cristais de gelo no interior da embalagem;
 - Produtos que perderam o vácuo.
- Todos os produtos retirados da área de vendas por comprometimento da qualidade e validade curta, devem ser analisados e descartados dentro das regras das perdas identificadas.
- **Nunca** reutilizar produto vencido.

É expressamente proibida a troca de etiqueta, reembalamento ou reforma de um item de venda.

DICA DE VENDA:

Os produtos congelados em oferta devem ser abastecidos também na ponta da ilha de congelados, devidamente precificados e com cartazes para chamar a atenção do cliente.



8. PERDAS NA GESTÃO DO ESTOQUE

O controle do estoque dos produtos do Açougue deve ser feito **diariamente** e preferencialmente com apoio de um sistema automatizado. O Encarregado deve **identificar** a quantidade de estoque disponível na sua loja. Os registros de controles (sejam em sistema ou manuais) devem ser confrontados com o estoque físico.

O Encarregado deve observar:

- Visualmente dentro das câmaras se há o volume/ estoque dos principais itens, nas quantidades indicadas nos seus registros.
- Se os produtos do estoque, estão armazenados corretamente com qualidade e organização, respeitando o PVPS (Primeiro que Vence Primeiro que Sai) e sem o risco de contaminação cruzada.
- Se o volume das perdas está aceitável (baixo). Se não for aceitável, deve fazer a devida investigação e correção.
- Se os itens enviados para as perdas **realmente estão impróprios** e se estão armazenados em local apropriado, ou seja, em caixa com tampa e com indicação de – “Impróprio para Consumo” nas câmaras frias. Certificar-se de que não há itens bons misturados aos itens descartados, caracterizando **furto interno**. O descarte de itens deve sempre ser acompanhado pelo Fiscal da Loja.

Mantenha os estoques em níveis seguros e melhore sua capacidade de compras para que não ocorram rupturas.

Monitore as vendas com os indicadores diários



Para manter o estoque sob controle e evitar perdas no Açougue o Encarregado deve também:

- Certificar-se de que todo produto manipulado e embalado (produção) que está na câmara, está devidamente pesado e com data de validade;
- Garantir que não haja excesso de produção e nem produtos com mais de 1 (um) dia de produção na câmara;
- Se há produtos no estoque que deveriam estar na área de vendas;
- Se há sobras de oferta para informar ao Comercial;
- Se há produtos com **data curta** para solicitar ação de rebaixa ao Comercial ou outra ação preventiva.

LANÇAMENTO DAS PERDAS:

- O lançamento das perdas deve ser diário.
- O Fiscal deve acompanhar todos os descartes de perdas.
- Os produtos com troca integral não devem ser lançados nas perdas.
- Manter as etiquetas dos produtos retirados para descarte.
- Pesar separadamente cada referencia lançada.
- Depois de pesados, retirar das embalagens e acondicionar na caixa de descartes.
- O sebo e os ossos não são perdas, mas sim descartes.
- Depois de lançados, os itens perdidos devem ficar em caixas com tampa até o momento do recolhimento com a marcação de **"IMPRÓPRIO PARA CONSUMO"**.

O Fiscal deve acompanhar todos os descartes de perdas.



9. PREVENÇÃO A FRAUDES E OS FURTOS

(NA FRENTE DE CAIXA / NO DELIVERY / FURTOS E FRAUDES)

A saída dos itens do Açougue, seja na Frente de Caixa ou nas entregas do *delivery* podem gerar perdas significativas. Necessitam de controle e acompanhamento.

Além disso, os itens deste setor também são muito vulneráveis à furtos e fraudes praticados por fornecedores, clientes e até mesmo por funcionários. As principais ocorrências que geram perdas são:

Na Frente de Caixa

- Códigos errados de produtos.
- Leitura de código de barras incorreto.
- Etiquetas danificadas.
- Peso incorreto.
- Abandono no PDV e não retorno à temperatura.

No Delivery

- Desvio de mercadorias.
- Perda da qualidade e devolução por parte do cliente.

Furtos e Fraudes

- Fraudes praticados por fornecedores (erros nas quantidades, falta de itens etc).
- Troca de etiquetas de produtos.
- Furtos feitos por clientes
- Embalagens trocadas.

Para minimizar estas perdas:

- Adotar e seguir **padrão** para todos os procedimentos do Açougue;
- Oferecer treinamentos específicos para Operadores de Caixa demonstrando os produtos e as diferenças entre eles; alertando sobre possíveis desvios de mercadorias, cortes mais visados, troca de etiquetas e percepção de peso. Periodicamente organizar turmas de operadores e fazer treinamentos dentro do setor e nas novas contratações.
- Aumentar a fiscalização das áreas vulneráveis, com Fiscais de Loja ou com o circuito de CFTV.

10.

PARA PREVENIR PERDAS NO AÇOUGUE: PROFISSIONALISMO, DISCIPLINA E COMPROMETIMENTO

A empresa confia que as equipes que trabalham nos Açougues das suas lojas estejam conscientes da responsabilidade que assumem ao realizar cada atividade do seu trabalho diário, que inclui:

- a **conferência detalhada no recebimento dos produtos na loja**. Há procedimentos específicos para verificação do transporte e dos produtos;
- a **correta armazenagem**, em termos de temperaturas e datas de validade, organização e limpeza do estoque;
- a **correta preparação** dos produtos para o autosserviço, nas quantidades e nos cortes padronizados pela empresa;
- no **controle das datas de validade**, incluindo os balcões de congelados;
- No **controle das temperaturas** em todas as etapas do processo, incluindo câmara e equipamentos;
- no **correto atendimento personalizado**, otimizando os cortes e buscando sempre a satisfação dos clientes;
- na observância das **Boas Práticas na Manipulação dos Alimentos**, incluindo higiene e postura pessoal;
- na gestão das vendas e o controle dos estoques;
- no acompanhamento diário dos relatórios de produção e das vendas e das perdas.

