# PERDAS NO VAREJO: SAIBA COMO PREVENIR!

datamicro
SISTEMAS

As maiores ocorrências de perdas no varejo são representadas por furtos, quebras e demais problemas que afetam a operação das lojas. Isso significa que no momento atual que estamos passando no Brasil, é a hora de reverter cada percentual de prejuízo para lucro no final do mês.

Levantamos alguns dados para comprovar o quanto podemos estar desatentos a cada processo da loja. Embora os números variem conforme os segmentos ou país, é importante analisar:

Em 2016, as vendas varejistas recuaram 6,2% sobre 2015, quando o setor terminou com queda de 4,3%. É o pior resultado da série histórica iniciada em 2001, marcando dois anos seguidos de perdas, informou o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Com medo do desemprego e de uma crise maior, as vendas no varejo recuaram cerca de 6%, segundo o IBGE.

Só em dezembro de 2016, a atividade apresentou recuo de 2,1% sobre novembro, pior resultado desde janeiro, com queda de 4,9% no mesmo mês do ano anterior.

O varejo norte-americano acumulou um total de perdas estimado de US$34,5 bilhões em 2011, o que representa 1,41% do faturamento do setor naquele país.

# VEJA SE SEU SEGMENTO FOI PREJUDICADO NO ANO DE 2016, SEGUNDO A SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO (SBVC):

## PERFUMARIAS

Teve o terceiro menor total de perdas em 2016, com 0,96%. Sendo que 0,20% são por quebras operacionais e 0,75% por ocorrências não identificadas.

## CONSTRUÇÃO

Teve o terceiro maior total de perdas no varejo, com 1,19%. Sendo que 0,40% foram por quebras operacionais e 0,79% por ocorrências não identificadas.

## MODA

Teve o resultado de 1,00% em perdas, sendo o 5º segmento com maior perda. Por erro de quebra operacional ficou com 0,31% e por perdas não identificadas, 0,69%.

## MAGAZINES

Foi 4º segmento com maiores perdas no varejo em 2016, com 1,16%. Por erro de quebra operacional no total de 0,21% e por perdas não identificadas, 0,95%.

## LIVROS

Apenas 0,62% de perdas, o menor entre os segmentos pesquisados, 0,18% são por quebras operacionais e 0,44% por ocorrências não identificadas.

## OUTROS

Perda de 0,94%.

É importante resaltar que na média do varejo o total é de 1,40%. Analisando as perdas por quebras operacionais, este número é de 0,54% e por ocorrências não identificadas é de 0,85%.

**OBS**: O RESULTADO DA PESQUISA REALIZADA PELA SBVC, DIANTE AOS MOTIVOS QUE LEVARAM A ESSAS QUEBRAS, AO TODO, 36,9% FOI POR QUEBRA OPERACIONAL, OU SEJA, FALTA DE GESTÃO NAS LOJAS.

# COMO EVITAR PERDAS NO PROJETO DE UMA LOJA:

## 1 LOCALIZAÇÃO

Ao abrir uma loja, é possível se planejar baseada na prevenção de perdas. Por isso, recomenda-se fazer uma pesquisa prévia da incidência de furtos e roubos na vizinhança do imóvel em que se pretende instalar o negócio.

Observe a qualidade da iluminação pública e proximidade de delegacias e postos da polícia militar, fatores que influenciam na segurança do estabelecimento.

## 2 LAYOUT

Um bom layout é aquele que consegue organizar o fluxo de clientes e aproximá-los da maior gama de produtos possível. Da mesma forma, para prevenir perdas, o layout deve favorecer ampla visualização de todas as áreas da loja.

Em geral os pontos cegos ou encobertos do layout são, ao mesmo tempo, ruins para a venda de produtos, isso é comprovado e favorável a perdas por furtos ou rupturas.

# COMO EVITAR PERDAS NO PROJETO DE UMA LOJA:

## 3 TIPOS DOS MÓVEIS E EXPOSITORES:

A escolha dos móveis e expositores devem seguir os mesmos cuidados do projeto do layout. Elementos muito altos que dificultam a visualização devem ser evitados ao máximo.

As categorias e os agrupamentos de produtos planejados para loja devem ser considerados na seleção de fornecedores dos móveis e expositores: produtos expostos ou armazenados de maneira inadequada também são fontes de perdas, nesse caso por quebras ou pela simples dificuldade de acesso aos produtos pelos próprios clientes.

## 4 DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

Há uma grande variedade de dispositivos que podem compor a segurança de uma loja. Os mais utilizados são as câmeras de monitoramento (CFTV) e os diversos tipos de etiquetas e respectivas antenas de alarme.

O mercado oferece desde um simples espelho até o mais sofisticado sistema integrado de segurança, que combina imagens com as operações de caixa, por exemplo.

Para cada formato de loja e categorias de produtos comercializados existe um conjunto mais indicado de dispositivos, considerando o investimento.

# COMO EVITAR PERDAS
## NO PROJETO DE UMA LOJA:

Os 4 pontos exemplificado na figura ao lado, são os principais que qualquer empreendedor deve ficar de olho ao abrir uma loja ou na operação dela.

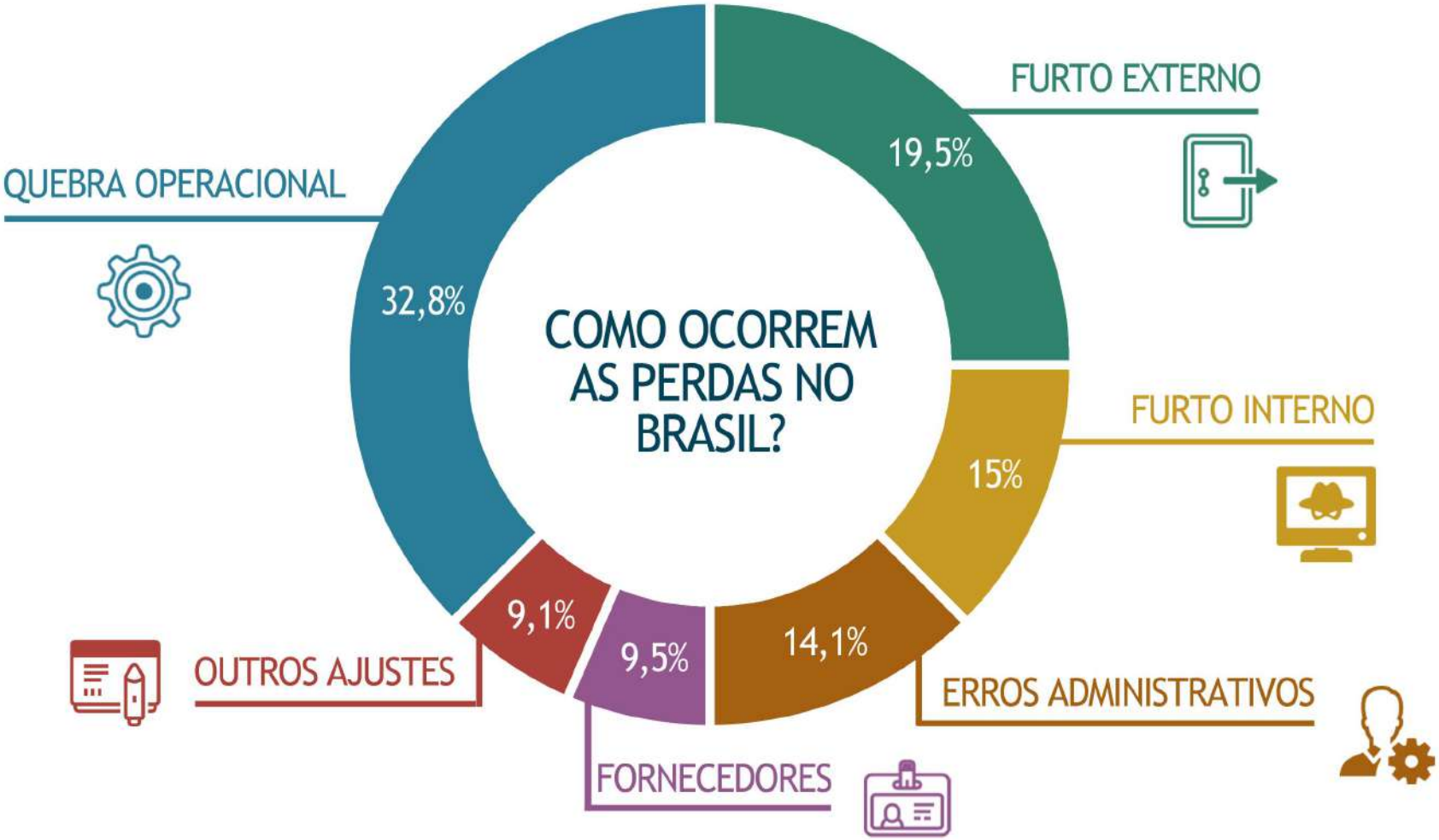
1 LOCALIZAÇÃO

2 LAYOUT

3 TIPOS DOS MÓVEIS E EXPOSITORES

4 DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

# COMO EVITAR PERDAS
## NO PROJETO DE UMA LOJA:




*A QUEBRA OPERACIONAL É O FATOR MAIS PREOCUPANTE, POR ISSO, UMA BOA GESTÃO DESDE A MONTAGEM DA LOJA É CRUCIAL PARA COLHER BONS RESULTADOS EM LONGO PRAZO. EM 2016, OCORRERAM 32,8% POR ERRO OPERACIONAL.

# COMO EVITAR PERDAS NA OPERAÇÃO DA LOJA:

## RECEBIMENTO DAS MERCADORIAS:

O recebimento de mercadorias é um momento de grande exposição a perdas. Pode haver a possibilidade de falhas na conferência e conciliação das quantidades e tipos de produto que de fato estão dando entrada no estoque com o que consta na nota fiscal e são entregues pelo fornecedor. Além disso, a presença de terceiros (entregadores) na área de estoque da loja oferece oportunidade para furtos ou quebras na movimentação de cargas.

## ARMAZENAGEM DE MERCADORIAS:

Após o correto recebimento e registro dos produtos no sistema de controle de estoque, a preocupação com as perdas passa a ser a sua adequada armazenagem.

## TROCAS E DEVOLUÇÕES:

A loja deve possuir uma rotina eficaz e supervisionada de trocas e devoluções de maneira a garantir primeiro que seja cumprida a política comercial de relacionamento com os clientes, e em seguida que a mercadoria seja reconduzida corretamente para os estoques da loja (através de Notas Fiscais de Entrada para o estoque) ou devolvida aos fornecedores, conforme o caso.

## ROTINAS E CONTROLES DIÁRIOS:

Além dos inventários frequentes, uma forma de detectar e corrigir rapidamente potenciais perdas são a introdução de rotinas diárias de verificação dos produtos expostos na loja, isso identifica potenciais rupturas, desorganização dos estoques e áreas de retaguarda.

## INVENTÁRIO:

A contagem frequente dos estoques de produtos é a forma correta de identificar a origem e a natureza das perdas de uma loja. Além de orientar todo o processo de compras, evita também as perdas por ruptura (falta do produto). A comparação da contagem das mercadorias com os relatórios de compras e vendas permite apontar quais as categorias e itens que merecem maior atenção, bem como as possíveis causas das perdas. potenciais rupturas, desorganização dos estoques e áreas de retaguarda.

# IMPLANTAR UM *SISTEMA* DE GESTÃO NA LOJA:

1

## IMPLANTAÇÃO:

A implantação de um sistema de gestão empresarial na loja é um passo importante, pois uma vez que você opte por essa solução, tudo fica mais automatizado e os dados são mais precisos e claros. Por isso, esta continua sendo a melhor solução para qualquer negócio que queira evitar este tipo de perdas.

2

## IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS E PONTOS DE CONTROLE:

Após a implantação de inventários, realize o mapeamento dos processos mais críticos, identifique potenciais riscos e quais os melhores pontos de controle. Reduza custos contratando um Sistema de controle e forças de vendas, para auxiliar nesta etapa.

3

## TREINAR A EQUIPE DA LOJA:

É importante os funcionários estarem para receber o Software contratado, esse comprometimento faz com que tudo ande de acordo com o planejamento. Mesmo as tecnologias hoje serem consideradas interativas e de rápida aprendizagem, é fundamental estabelecer uma política de gestão, como por exemplo, o melhor colaborador que evitar perdas por erros no processo, ganhará uma premiação.

4

## TOMADA DE DECISÃO ASSERTIVA:

A vantagem é por sua assertividade nas informações. Um sistema de gestão possibilita emissão de Nota Fiscal eletrônica (NF-e) em menos de 1 minuto, Emissão de Cupons Fiscais, emite boletos bancários, controla as contas a pagar e a receber e, geração de relatórios gerenciais com alguns cliques.

# DICAS QUE DÃO RESULTADOS

Primeiro de tudo é prestar atenção no movimento de estoque, deve-se ficar atento na entrada e saída de produtos, por meio de um sistema terá facilidade para registrar todas as informações neste processo, evitando erros internos.

Ao montar uma loja, você deve estar atento à exposição dos produtos para o cliente, alguns podem ficar escondidos e passar por despercebido. Para solucionar isso, invista em pesquisas, de forma prática e objetiva, pergunte ao consumidor se ele encontrou o produto que estava procurando na loja, registre e otimize a exposição de acordo com essa pesquisa.

Os furtos são bem frequentes no varejo, isso ocorre por falta de uma segurança adequada e registro dos produtos, o que acaba ocorrendo furtos internos. Por este motivo, devemos ter cuidados com:

- Produtos de pequeno porte e de alto valor;
- Exposição mal feita do produto;
- Quando a segurança não está em ordem;
- Dias de promoções que movimentam a loja.

É importante fazer uma inspeção semanalmente na loja para conferir se não tem nada descartável e lembre-se sempre de verificar bem na hora do recebimento do produto, erros de operação normalmente são as maiores ocorrências.

# DOCUMENTE PERDAS ANTERIORES

Como analisado, perdas são inevitáveis, mas é possível controlar esse volume moderadamente. Então, documentar e controlar esse volume na sua organização é a melhor estratégia a se adotar, com isso, é possível identificar a quantidade perdida, os prejuízos causadas para a empresa e, principalmente, o motivo da perda.

Por isso, é importante que você documente sempre que uma perda aconteça, identificando a quantidade perdida, o prejuízo que isso significou para a empresa e, principalmente, o motivo da perda. Depois converse com a Contabilidade da empresa para lhe orientar de como deve proceder para a saída correta desta mercadoria "perdida" de seu estoque, como fazendo um Boletim de Ocorrência em caso de roubo e em seguida, gerando uma nota fiscal de perda e dano por exemplo.

## O MOTIVO?

Você consegue criar um histórico de perdas, podendo identificar as tendências que não ficam claras durante o processo de gestão. Se você conseguir visualizar que em um determinado período ocorrem as mesmas perdas, é sinal de que alguma decisão precisa ser tomada ou analisada.

Assim, você pode investigar as causas e otimizar o seu estoque, levando a empresa ao sucesso e obtendo o lucro de acordo com o investimento.

# FIQUE ATENTO: MAIORES PERDAS NO VAREJO

### PERDAS COMERCIAIS

Quando o produto não está mais disponível para a venda, algumas de suas causas são por: Embalagens inadequadas, falha na reposição ou na entregar do fornecedor, falha na produção ou processos.

### PERDAS ADMINISTRATIVAS

É normal acontecerem erros durante a operação administrativa da loja, suas principais causas são por: erro de cadastro de produto, desperdício gerais como água, energia, telefone, manutenções, entre outros.

### PERDAS OPERACIONAIS

Quando a loja está operando, é normal acontecer algumas ocorrências de perdas, suas causas geralmente são: erro no armazenamento, exposição ou movimentação inadequada, falhas no recebimento ou na operação de checagem.

### PERDAS DE PRODUTIVIDADE

Acontece quando não existem padrões a serem seguidos ou processos operacionais estabelecidos, demora no atendimento, desperdício de tempo, retrabalho e falta de gestão empresarial.

### PERDAS FINANCEIRAS

Outra grande ocorrência em perdas são as financeiras. Estas são frequentes devido a furtos internos ou externos, assaltos, deficiência nos meios de pagamento, oferta de crédito, inadimplência, fraudes, falha nos processos de impostos.

Mesmo com processos no controle de estoque, algumas perdas ainda ocorrem neste setor por falta de gestão. Mas para solucionar isto, a DATAMICRO SISTEMAS possui soluções que podem tratar perfeitamente as deficiências do seu negócio.

Com um sistema de gestão adequado a necessidade da empresa, tudo se tornará mais produtivo por conta da automatização dos processos. Esse tipo de sistema tem o costume de oferecer funcionalidades como registro de itens, recebimento, endereçamento, armazenagem, separação de pedidos, expedição e inventários, por exemplo.

Assim, torna-se possível acompanhar de perto o giro dos produtos e identificar fatores que podem gerar perdas, fazendo com que o gestor possa adotar medidas que ajudem a evitar o prejuízo.

**OBS:** Vale lembrar que, dentro dos vários benefícios alcançados, o investimento em um software de gestão também influencia na redução de custos operacionais.

# PORQUE INVESTIR EM TECNOLOGIA NO CONTROLE DE ESTOQUE?

## SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL AUTOMA

Direcionado para empresas de médio a grande porte, agrega inteligência, segurança e qualidade nas informações, podendo se integrar com todos os departamentos da empresa. Um Sistema completo de Gestão Empresarial, com módulos como: Compras, faturamento, financeiro, comercial, inventário de estoque, etiquetas de códigos de barras, controle de movimentação de cartão, expedição, integração com e-commerce entre outros.

datamicro
SISTEMAS

# GESTÃO EMPRESARIAL AO SEU ALCANCE

## SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL AUTOMA LIGHT

Perfeito para micro e pequenas empresas, o Automa Light tem uma interface amigável e de fácil aprendizagem, facilita nos processos e automatiza os departamentos conforme a necessidade da empresa, podendo analisar em tempo real todos os dados cadastrados na ferramenta.

## SISTEMA EMISSOR DE CUPOM FISCAL

O emissor de cupom fiscal é homologado pelo PAF-ECF e respeita todas as legislações vigentes. Cumpre a missão em ser um software eficiente, com fácil integração e interface intuitiva.

Se gostou de algumas das soluções, entre em contato e solicite uma demonstração. Estamos pronto para te atender!

BLUMENAU/SC (47) 3323-5667 | FLORIANÓPOLIS/SC (47) 4052-9367 | SÃO PAULO/SP (11) 3522-5667

datamicro
SISTEMAS

Desde 1995, a Datamicro Sistemas investe continuamente em tecnologia para oferecer ao mercado soluções de gestão corporativas adequadas às necessidades de seus clientes. A velocidade do mundo corporativo exige que as empresas tenham acesso completo e ágil de suas informações para garantir a competitividade frente aos seus concorrentes.

O compromisso da Datamicro Sistemas com seus clientes é oferecer soluções que atendam de maneira completa e eficiente a todas as suas necessidades, abrangendo os mais variados portes ou segmentos empresariais. Proporcionando uma gestão inteligente, flexível e com tecnologia de ponta.

comercial@datamicro.info
Blumenau/SC (47) 3323-5667
Florianópolis/SC (47) 4052-9367
São Paulo/SP (11) 3522-5667
Rua Joinville, 561 - Ed. Darcy - Vila Nova -89035-200 - Blumenau/SC
WWW.DATAMICRO.INFO

@DATAMICROSISTEMAS
@DMSISTEMAS.INFO
DATAMICRO SISTEMAS

## REFERÊNCIAS

SEBRAE-SP. Como evitar as perdas na minha empresa. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/portalsebrae/ufs/sp/bis/como-evitar-as-perdas-na-minha-empresa,1978b91cd9757510vgnvcm1000004c00210arcrd?origem=tema&codtema=9>. Acesso em: 19 jun. 2017.

ÉPOCA NEGÓCIOS. Vendas no varejo têm perdas recordes em 2016 diante a recessão econômica. Disponível em: <http://epocanegocios.globo.com/economia/noticia/2017/02/vendas-no-varejo-tem-perdas-recordes-em-2016-diante-da-recessao-economica.html>. Acesso em: 20 jun. 2017.

IBEVAR. Pesquisas. Disponível em: <http://www.ibevar.org.br/pesquisas>. Acesso em: 20 jun. 2017.

HRM LOGÍSTICA. Estudo aponta redução do índice de perdas no varejo brasileiro. Disponível em: <https://hrmlogistica.wordpress.com/2016/12/27/estudo-aponta-reducao-do-indice-de-perdas-no-varejo-brasileiro/>. Acesso em: 20 jun. 2017.