

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

12ª Avaliação de perdas no varejo Brasileiro: Supermercados

Para maiores informações, entre em contato conosco:

11 – 3838-4568

comitedeperdas@abras.com.br

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da 12ª Avaliação de perdas realizada com os principais supermercados do Brasil. A edição deste ano teve um número recorde de respondentes, o que a torna especialmente significativa para uma das indústrias que mais atenção tem dispensado ao tratamento e aprimoramento do processo de prevenção de perdas. Os dados agregados e sem identificação das empresas respondentes foram encaminhados pelo Departamento Técnico da ABRAS ao Provar que este consolidou os dados e confeccionou relatório.

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Introdução

Dados preliminares divulgados em Junho deste ano indicam que as perdas decorrentes de fraudes e furtos no varejo norte americano acumulou um total estimado em 34,5 bilhões de dólares em 2011, representando 1,41% do faturamento líquido do setor. Esse estudo, realizado anualmente por meio de parceria entre a Universidade da Flórida e a *National Retail Federation*, representa uma queda no valor das perdas em relação ao ano passado quando verificou-se o valor de 37,1 bilhões de dólares ou 1,49% do faturamento das empresas.

Essa pesquisa indica que a maior percentagem de perdas em 2011 – 43,9% - foi causada pelo furto interno, sendo que o furto nas lojas representou aproximadamente 35,7% do total de perdas em 2011 contra 32% em 2010.

Apesar da relativa queda do total de perdas entre 2011 e 2010, causa impressão informações adicionais como o fato de que 96% dos varejistas norte americanos foram vítimas do chamado crime organizado no varejo, nos últimos doze meses.

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Objetivo

O principal objetivo desta pesquisa é destacar a relevância do investimento na melhoria dos processos de prevenção de perdas no varejo Brasileiro, por meio da apresentação anual da situação desta prática nas empresas que operam no País. É também objetivo fornecer parâmetros de comparação dos programas e técnicas utilizadas pelas empresas para combater e prevenir as perdas. Este relatório reúne os resultados informados pelas empresas da indústria supermercadista.

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Características da amostra

Esta edição contou com a participação recorde de 262 empresas contra 81 empresas na edição de 2011. Dada a distribuição de tamanho e faturamento das empresas do setor, pode-se considerar que a amostra de 262 empresas permite a obtenção de resultados representativos da indústria varejista vista de forma agregada.

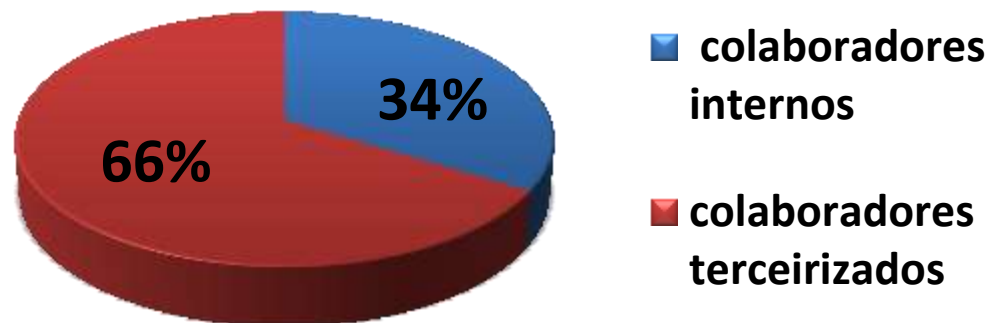
Essas empresas somam um total de 283.931 funcionários distribuídos por 2.311 lojas e 377 centros de distribuição e áreas administrativas, e 30.640 check-outs para 3.796.294 metros quadrados de área de vendas.

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

O Índice Geral de Perdas Brasil apurado em 2011 Foi de 1,96%

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Colaboradores por área de prevenção de perdas



No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

**Os principais equipamentos utilizados
em Prevenção de Perdas são CFTV,
Alarmes de Acesso e Coletores de
dados para inventário**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

**Os principais Programas adotados em
Prevenção de Perdas são Treinamento
para colaboradores, Processos no
recrutamento e Elaboração e
Divulgação de Políticas de Prevenção de
Perdas.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

**As principais Soluções de Controles de
Processo adotadas são Controle de
Recebimento, Conferência de lixo e
Auditorias de Procedimentos
Operacionais.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Frequência com que realiza inventários

**14% da amostra realiza inventários
rotativos diários e 20% Inventários
Gerais somente uma vez ao ano.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

**Mais de 30% das Empresas
pesquisadas tratam o PAR de maneira
diferenciada e 29% destas, expõem em
áreas controladas.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

Menos de 30% das Empresas pesquisadas realizam Boletins de ocorrência / Registram, quando pegam em flagrante.

**Causas de perdas:
66% das Perdas se concentram em Perdas Operacionais e Furtos.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba o Relatório Integral com os Comentários

**35% da composição da Perda
Operacional reside em Produtos com
Problemas de Validade.**

No Próximo
Ano, participe da Pesquisa e
receba a Avaliação Integral com os Comentários

Glossário

Número total de funcionários – Incluir todos os funcionários da folha de pagamento da empresa em dezembro de 2011. Excluir funcionários terceirizados. Excluir os extra-natal e os PROMOTORES.

Faturamento bruto 2011 – vendas realizadas entre 01 de Janeiro de 2011 a 31 de Dezembro de 2011 menos cancelamentos e devoluções.

Faturamento Líquido 2011 – vendas realizadas entre 01 de Janeiro de 2011 a 31 de Dezembro de 2011 menos cancelamentos, devoluções, e impostos.

Área total de vendas (em m²) - Piso de venda após a área destinada aos check-outs (excluir depósito, estacionamento, galeria de lojas, etc).

Estrutura de Prevenção de Perdas

Funcionários Próprios – Todos os funcionários oficialmente contratados com carteira assinada e incluídos na folha de pagamento da empresa.

Funcionários Terceirizados – Pessoas contratadas que, freqüente ou diariamente, trabalham em Prevenção de Perdas. Exemplo: vigias, fiscais de loja, operador de CFTV, estagiários, etc.

Salários – Valores pagos em salários, incluindo todos os encargos sociais.

Valores pagos em Serviços Terceirizados – Todos os valores pagos a empresas de serviços terceirizados permanentes ou extraordinários em prevenção de perdas.

Manutenção dos equipamentos – Incluir todos os valores pagos a contratos de manutenção e eventual reposição de peças tais como baterias novas, leds, etc, de EAS – Sistemas de etiquetas eletrônicas de proteção de mercadoria, CFTV – Circuito interno ou fechado de TV, Controle eletrônico de acesso, GPS para rastreamento de carga, Rádios transceptores e qualquer outro equipamento relativo a Prevenção de Perdas.

Aquisição de equipamentos – Incluir todos os valores gastos na compra e na instalação (despesa com obras de adaptação para instalação dos mesmos) de novos equipamentos durante o ano de 2010.

Controle de acesso às áreas restritas - sistemas de controle via cartão, senha, crachá que possibilitam controle da entrada/saída de pessoas às áreas restritas.

Rádios transceptores - rádios de comunicação interna que permitem ao pessoal de segurança e prevenção de perdas a comunicação em duas vias - enviando e recebendo mensagens de voz.

12ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro - Supermercados

Dados de Perdas

A Preço de Venda – o valor das perdas é obtido multiplicando-se a diferença física de estoque pelo valor de venda unitário ao consumidor.

A Custo – o valor das perdas é obtido multiplicando-se a diferença física de estoque pelo valor do custo unitário do produto.

Fórmula para transformar perda a preço de venda para perda a preço de custo

Perda a preço de custo = Perda a preço de venda ÷ (1 + “mark up”). Onde o “mark up” é a porcentagem que se ganha na venda do produto em relação ao custo = (Preço médio de Venda ÷ Custo Médio)-1

Exemplo: Preço de Venda de uma TV: R\$ 360,00

Custo de uma TV: R\$ 300,00

Mark up: $(360/300) - 1 = 0,20 = 20\%$

Perda de TV's no fim do mês: 4 unidades

Perda a preço de venda: R\$ 1440,00

Perda a preço de custo: $1440 / 1+0,20 = R\$ 1200,00$

Venda bruta 2011 – vendas realizadas entre 01 de Janeiro de 2011 a 31 de Dezembro de 2011 menos cancelamentos e devoluções.

Venda Líquida 2011 – vendas realizadas entre 01 de Janeiro de 2011 a 31 de Dezembro de 2011 menos cancelamentos, devoluções, e impostos.

Valor total das perdas na empresa – soma das perdas identificadas e não identificadas, de todos os departamentos da empresa a preço de custo. Incluir assaltos não ressarcidos pelo seguro.

Perda identificada – é a mercadoria registrada no controle de estoque como mercadoria perdida por ter a sua causa identificada, tais como mercadorias sem condições de venda (que se quebram, vencem ou estragam), e que não são negociáveis com os fornecedores; mercadorias consideradas furtadas porque suas embalagens foram encontradas vazias.

Perda não identificada – é toda mercadoria perdida sem causa conhecida, cuja falta é constatada no momento de um inventário físico de mercadorias.

Perecíveis - Hortifruti, laticínios, carnes, aves, peixaria, frios & fatiados, padaria, rotisserie, etc...

Não Perecíveis – Todas as demais seções.

Soluções em Prevenção de Perdas

CFTV (Circuito Fechado de TV) – câmeras e outros dispositivos com a função de monitoramento de áreas por meio de imagens.

Etiquetagem Eletrônica acústico magnético – etiquetas e sistemas de antenas e alarmes que utilizam este tipo de tecnologia

Etiquetagem Eletrônica eletro magnético – etiquetas e sistemas de antenas e alarmes que utilizam este tipo de tecnologia

Etiquetagem Eletrônica rádio frequência – etiquetas e sistemas de antenas e alarmes que utilizam este tipo de tecnologia

Comunicação de inibição - cartazes, locução de rádio e mensagens no geral que alertam ou sinalizam para os clientes a existência de monitoramento e vigilância.

12ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro - Supermercados

Alarmes de mercadorias – dispositivo sonoros que disparam quando uma mercadoria é retirada do seu local.

Alarmes de acessos – dispositivos sonoros que disparam quando portas ou acessos no geral são abertos ou ultrapassados.

Cliente Oculto, Fantasma ou Misterioso – Pessoa contratada pelo varejista que se passa por cliente. Utilizado para avaliar a eficiência e os padrões dos processos. Exemplo: o cliente misterioso pode entrar em áreas restritas para testar se algum funcionário irá abordá-lo ou não com a finalidade de inibir seu acesso.

Política de Prevenção de Perdas - conjunto de diretrizes e normas elaboradas pela alta administração com o objetivo de incorporar as ações de prevenção de perda no dia-a-dia da empresa.

Auditorias de procedimentos operacionais - avaliação dos processos internos da companhia (organização do depósito, exposição de perecíveis, armazenagem de laticínios ,etc) por meio de de check-list padrão.

Processos mais cuidadosos no recrutamento e seleção - Checagem de antecedentes criminais, dívidas, buscas de referências, entrevistas com foco em integridade ou outros.

Monitoramento Eletrônico de Frente de Caixa – software que indica possíveis operações fraudulentas na frente de caixa por meio do fornecimento de relatórios de exceção ou permite o monitoramento integrado via CFTV da indicação de exceções. Exemplo: número de cancelamentos fora do padrão ou número de itens digitados (ao invés de lidas no scanner) para um determinado caixa.

Utilização de coletores de dados para realização do inventário – Inventário com as contagens realizadas via coletor e depois descarregadas num sistema para análise das divergências.

Serviço de terceirização de inventário – empresas terceirizadas responsáveis pela realização da contagem do inventário.

Incentivos financeiros para denúncias procedentes – oferta e entrega de dinheiro para denúncias relacionadas a perdas e fraudes que são comprovadas.

Participação nos lucros / remuneração variável atrelada aos resultados de perdas – o cálculo do valor dos planos de participação de resultados / remuneração variável inclui indicadores de perdas.

Serviço de consulta de cartão de crédito on-line - serviço para consulta de bloqueio / problemas com cartão de crédito no ato do pagamento.

Transporte de carga com rastreamento – utilização de GPS para poder acessar a localização dos veículos em qualquer ponto do país.

Comunicação de Prevenção de Perdas (Mural de avisos, Jornais / revistas / artigos) - utilização sistemática de cartazes, vídeos, jornais ou qualquer outro meio de comunicação interno para abordar assuntos de prevenção de perdas.

Telefone de denúncias / informações – linha interna confidencial utilizada para receber denúncias anônimas de fraudes.

Controle detalhado de recebimento - conferência detalhada de produtos no recebimento com registro das irregularidades encontradas.

Revista de armários de funcionários - revista regular ou aleatoriamente dos armários de funcionários.

Revista na portaria de funcionários - revista pessoal ou de pacotes, sacolas, embalagens ou similares na entrada / saída de funcionários.

12ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro - Supermercados

Controle de acesso na portaria de funcionários – controle de identificação na entrada de funcionários para acesso a loja.

Controle de acesso eletrônico à área de tesouraria - sistemas de controle via cartão, senha ou crachá que possibilita o registro da entrada / saída de pessoas na tesouraria.

Controle de mudanças de preço – restrições, necessidades de autorização e / ou monitoramento das mudanças de preço.

Controle de anulados e cancelados - monitoramento das transações de cancelamentos de mercadorias, seja parcial (itens isolados) ou total (ticket da compra com um todo).

Trocas – São consideradas perdas, os produtos separados por impossibilidade de comercialização (danificado, vencido e outros) que não possuam acordo de troca com os fornecedores.

Mico de Vendas – Produtos adquiridos, com a visão de “grande oportunidade” e que não apresentam desempenho de vendas adequado às expectativas.

Doações – São consideradas perdas, quando as mesmas não são registradas e devidamente contabilizadas / escrituradas e tenham os estornos fiscais e tributários devidos.

Diferenças de Caixa – Quando, por qualquer motivo, os valores encontrados no fechamento e/ou passagem do PDV, não correspondem ao efetivamente registrado.

Fraudes com Cheques – Cheques irregulares (roubados, falsos, clonados, adulterados e outros) recebidos como pagamento.

Fraudes com Cartões de Crédito – Cartões irregulares (roubados, falsos, clonados, adulterados e outros) recebidos como pagamento.

AM = Vigilância Eletrônica de Mercadorias utilizando a Tecnologia Acustomagnética

RF = Vigilância Eletrônica de Mercadorias utilizando a Tecnologia de Rádio Frequência

EM = Vigilância Eletrônica de Mercadorias utilizando a Tecnologia Eletromagnética