

## ÁREA DE RESULTADO: EQUIPAMENTO E INSTALAÇÕES

### VÍDEO ÚNICO COM ABORDAGEM GERAL PARA ESTA ÁREA

#### **1.-BANHEIROS ESTÃO LIMPOS, CONSERVADOS E COM PAPEL**

Banheiros, sejam dos clientes ou dos funcionários, são como um cartão de visitas: indicam que tipo de pessoas os ocupam! As empresas procuram, de um modo geral, através de instalações adequadas, criar condições de higiene e conforto satisfatórios para todos.

Mantê-los limpos, supridos de papel higiênico, toalhas (de tecido ou papel) e cestos de lixo deve ser uma preocupação permanente de seus usuários e que precisa ter a supervisão do responsável de cada setor, divisão e até mesmo do gerente da loja. Seu uso correto no dia-a-dia, no entanto, depende de todos os colaboradores, que demonstrarão, na prática, seu grau de educação e conscientização.

Sempre é conveniente lembrar, principalmente para quem vende alimentos, que o estado do banheiro passa ao cliente uma imagem da qualidade dos produtos que são vendidos pela loja. É, portanto, uma questão de importância maior do que a simples rotina do trabalho de uma equipe de limpeza. É preciso haver envolvimento com a responsabilidade de mantê-los limpos e bem conservados, por parte de todos, inclusive dos próprios clientes e, em muitos casos, de fornecedores.

#### **2.-TERMINAIS, IMPRESSORAS E MICROS ESTÃO LIMPOS E CONSERVADOS**

Dentre os diversos equipamentos à nossa disposição, os periféricos de informática são, indiscutivelmente, alguns dos mais caros, demandando cuidados especiais.

Mesmo que pareça estranho, eles se conservam mais se não forem ligados e desligados a todo instante, pois isto aumenta o desgaste de seus microcircuitos. Até porque seu consumo de energia é muito baixo, assim como sua dissipação de calor para o ambiente.

São equipamentos que detestam umidade e poeira, ou fumaça. O cigarro e cafezinhos, portanto, são inimigos potenciais para eles. O primeiro, porque a fumaça adere à superfície de disquetes e placas. O segundo, porque, se derramado, provocará grandes estragos internos. Diferenças bruscas de tensão e voltagem também comprometem seu desempenho e conservação. Baratas e formigas, pelas substâncias (um tipo de geleia) que costumam deixar por sobre as superfícies internas e pela eventual desova entre placas, provocam problemas seríssimos, também.

Clips e outros pequenos objetos metálicos não devem ser colocados sobre estes equipamentos, pois podem cair pelos "respiradouros" e provocar curto circuitos. Encontros e esbarrões também prejudicam sua manutenção (especialmente na cabeça do disco rígido). Pó e poeira diminuem o tempo de vida útil, sendo conveniente tapar estes equipamentos quando não estão sendo utilizados, com capas plásticas apropriadas.

Dentre estes equipamentos da área de informática, os "nobreaks" (acumuladores de energia) são fundamentais para o funcionamento de todo o sistema, merecendo, por isto mesmo, um cuidado especial. Baterias devidamente conservadas, inexistências de "pontos de fuga" da energia acumulada (como umidade, por exemplo), são alguns dos itens que merecem atenção. Sempre lembrando que prevenir é melhor do que remediar, tais procedimentos visam reduzir problemas na utilização de equipamento que, cada vez mais, serão imprescindíveis em nossa rotina profissional.

#### **3.-MANUTENÇÃO E USO DE VEÍCULOS ESTÁ DE ACORDO COM AS NORMAS**

Toda empresa tem normas para o uso e manutenção de seus veículos, objetivando a segurança de seu pessoal e a preservação do capital investido nestes veículos. Quanto à sua utilização, a regra básica é o uso restrito aos interesses da empresa (salvo autorização claramente manifesta). Dirigi-los com o máximo de cuidado e segurança, oferecer carona somente quando não exista risco em fazê-la (há quem as proíba, expressamente), respeitar as regras de trânsito e as limitações de velocidade são outros cuidados que devemos ter.

A manutenção deve ser, preferencialmente, preventiva. Motoristas devem alertar o setor competente para qualquer diferença no comportamento do veículo, em relação a seu normal evitando que os problemas se avolumem. Especialmente quando os veículos são utilizados por apenas um (ou dois motoristas) é mais fácil "sentir" o carro. Pneus, lubrificantes, parte elétrica e de iluminação, o nível adequado de combustível, sistema de refrigeração funcionando, etc, são alguns dos pontos críticos da manutenção preventiva e que devem ser observados. Embora óbvio, é conveniente lembrar que deve ser absolutamente proibido dirigir veículos da empresa sem que o condutor esteja devidamente habilitado!

Os veículos devem ter um esquema de vistoria regular em sua documentação e é importante manter controle sobre seu consumo e despesas de manutenção. Da mesma forma, em relação aos seguros não-obrigatórios, quando for o caso.

Finalmente, devemos lembrar que os veículos não se constituem armas e que, portanto, devem ser utilizados com extremo respeito pela vida (a nossa própria e a dos outros).

#### **4.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA FACHADA E DO ESTACIONAMENTO ESTÁ OK**

Na maioria das lojas as fachadas são um "chamariz" para os clientes. Durante o dia, funcionarão melhor quanto mais limpas e bem pintadas se encontrarem. A aplicação da programação visual da empresa, e sua manutenção, tem por objetivo efetuar a primeira aproximação com os clientes. À noite, a correta iluminação lembrará à comunidade que a empresa estará à sua disposição para servir aos clientes e amigos no outro dia.

Lâmpadas queimadas, luminosos sujos e ilegíveis passarão uma mensagem de decadência e desleixo, incompatível com a imagem que as empresas se esforçam em transmitir, muitas vezes investindo uma pequena fortuna em propaganda.

Baseado neste conceito, manter limpas e conservadas as instalações, desde os acessos à loja até o estacionamento, também é uma forma de passar a ideia de limpeza e asseio, já ao primeiro contato do cliente com a loja. Nos acessos, o cuidado com a segurança dos clientes é muito importante, especialmente quando existirem passagens inclinadas, que possam ocasionar quedas e outros acidentes.

#### **5.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL ESTÁ OK**

A comunicação visual é uma das formas que os lojistas encontram para divulgar suas lojas e os produtos que comercializam, a prestação dos serviços e as promoções e as ofertas que oferecem de melhor. No entanto, para que o consumidor não se sinta perdido por entre os corredores e consiga, no tempo que desejar, localizar as mercadorias que procura, é importante que a loja possua esta sinalização de forma atraente e a conserve e mantenha limpa.

Avisos de utilidade pública, comunicados aos clientes, logomarca de prestadores de serviços que operam com a loja (cartões de crédito, vales-alimentação, etc), material de ponto-de-venda (da loja e eventualmente de fornecedores), etc, constituem uma possível fonte de poluição visual. É preciso disciplinar a colocação deste material, tendo-se a preocupação permanente de renovar, alterando disposição, leiaute do material, cores, etc.

Deve-se manter limpos estes cartazes, placas, cartazetes, displays, faixas, etc, cuidando-se de sua adequada sustentação/fixação. Estas peças tem uma função: comunicar algo. Precisam, é lógico, estar cumprindo com ela para justificarem sua presença na loja. Caso não estejam cumprindo seu papel, é importante que sejam imediatamente retirados. Senão serão meros elementos de poluição visual.

#### **6-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS CHECKS-OUTS ESTÁ OK**

A passagem pelo checkout é praticamente o último momento de contato do cliente com a loja. Nesse momento, ele sente que as mercadorias passaram a ser definitivamente suas, e, por conseguinte não gostaria que as mesmas fossem danificadas ou sofressem qualquer tipo de modificação no momento do registro ou de seu embalamento na frente da loja. Por isso, é importante que os checkouts sejam mantidos limpos, antes da passagem das compras de qualquer cliente. Devem ser realizadas (sempre que possível pelo próprio Chefe/Encarregado da frente de loja) vistorias quanto à conservação dos mesmos, solicitando-se providências, quando necessárias.

A preocupação com a limpeza dos checkouts se estende ao corredor de passagem dos clientes e aos displays com mercadorias (chips, chocolates, lâminas, etc) que eventualmente são colocados ao lado deles. Idem com relação aos sacos e sacolas utilizadas para embalar as mercadorias dos clientes. Lâmpadas, "scanners", balanças, esteiras, impressoras de cheques, local para preenchimento de cheques, etc, precisam estar sempre limpos, bem conservados e funcionando corretamente. É preciso muita atenção dos operadores de caixas/PDVs, e, principalmente, dos responsáveis pelo setor.

## **7.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS REGISTRADORAS/PDVS ESTÁ OK**

Para que não existam problemas quanto aos registros de mercadorias dos clientes, nem para eles (nem para a empresa junto ao Fisco), é necessário que sejam observados os períodos de manutenção das máquinas registradoras/PDVs que operam na loja. A conservação e limpeza destes equipamentos podem ser facilmente realizados pelos funcionários, com a devida orientação e acompanhamento das chefias.

No entanto, não se deve mexer em instalação elétrica e cabos do equipamento (como os de ligação com as impressoras de cheques), sem a devida assistência. Clips, alfinetes, grampos e outros objetos metálicos de pequeno porte são grandes inimigos destes equipamentos, por caírem para dentro de suas placas eletrônicas e produzirem curto circuitos. Líquidos, da mesma forma, devem permanecer longe deles, o que significa dizer que devemos ter muito cuidado ao passar panos úmidos para sua limpeza.

Tomadas frouxas e mal fixadas, fios "trançados", estendidos em demasia embaixo dos checkouts, são também alguns dos problemas latentes na frente de caixas. Teclas soltas ou faltando, são também pequenas dificuldades para os operadores, que acabam por se refletir na qualidade do atendimento ao cliente

Quando for o caso, é preciso observar os prazos de revisão das baterias de "nobreaks" (para funcionar quando a energia elétrica é interrompida), especialmente as que ainda utilizam carga líquida.

## **8.-LIMPEZA/MANOBRALIDADE DOS CARRINHOS E CESTINHOS ESTÁ OK**

O nível de preocupação da loja com a manutenção dos equipamentos pode ser avaliado logo na sua entrada, quando o cliente precisa utilizar os carrinhos para iniciar suas compras. Se eles não oferecem facilidade para serem manobrados pelos clientes, acabarão por provocar irritação e prejudicar todo o esforço eventualmente realizado para atrair novos consumidores.

É importante que se programe periodicamente uma revisão e lubrificação das rodas e encaixes dos carrinhos. Da mesma forma, restos de produtos e embalagens vazias caracterizam desleixo e despreocupação com o consumidor. É preciso haver uma supervisão constante sobre isto, por parte dos responsáveis pela operação da frente de loja.

## **9.-CESTOS DE LIXO SÃO SUFICIENTES, ESTÃO LIMPOS E NO LUGAR CERTO**

O cuidado com a limpeza e aparência geral, nas lojas, deve ser refletido a todo instante para os clientes. Qualquer empresa que pretenda comercializar e oferecer serviços com alimentos, por exemplo, deve fazer da higiene e limpeza uma obsessão.

Se por um lado os supermercados oferecem aos clientes a oportunidade de experimentar e degustar os novos produtos colocados no mercado pelos fornecedores, por outro lado isso provoca a utilização de materiais como copos, pratos de papel, etc, dentro da loja. Para compensar isto é preciso ter o cuidado de disponibilizar cestos de lixo em número suficiente e em pontos estratégicos, fazendo constantemente a remoção dos mesmos, a fim de se conservar a limpeza da loja. Assim, os clientes podem jogar copos plásticos, guardanapos, etc no lixo e não no chão. Pessoal de fornecedores, e até mesmo clientes, não precisam colocar papéis, etc, no chão, contribuindo, desta forma, para a limpeza preventiva da loja.

## **10-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO AR CONDICIONADO ESTÁ OK**

Para maior conforto dos clientes e melhor conservação dos produtos expostos nas gôndolas e balcões, muitas lojas instalam sistemas de ar condicionado. Todo esse investimento, para ser efetivo, tem que ser bem conservado e limpo.

A manutenção preventiva deve ser a forma mais eficiente de manter em bom funcionamento o sistema de refrigeração do salão de vendas da loja, e não deve nunca ser negligenciado. Assim, é conveniente adotar um programa preventivo de manutenção, quando já não se tem assistência técnica prestada por terceiros, que preveja tais procedimentos.

Neste caso, é preciso acompanhar o trabalho prestado por estas empresas para que se tenha a certeza de um bom serviço.

### **11.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS GÔNDOLAS ESTÁ OK**

Todos os produtos e serviços que uma loja se propõe a oferecer a seus clientes deve ser de boa qualidade e apresentação. Por isto, o cuidado com a limpeza e conservação dos locais onde estes produtos são expostos deve ser constante. Nas gôndolas devemos ter uma atenção redobrada, visto que nestes locais os clientes dedicam a maior parte do seu tempo na loja. Os frisos e as emendas entre as gôndolas devem ter uma dedicação maior por parte dos funcionários da loja, no momento em que estão realizando a limpeza, ou até mesmo o suprimento.

Além disto, os colaboradores devem alertar Gerente/Chefe/Encarregado quando as mesmas se encontrarem em estado de conservação duvidoso, ou com aparência que denote problemas. Um dos locais de grande cuidado é a parte inferior das gôndolas (a base, embaixo da última prateleira), porque é um acumulador natural de sujeira e, por isto mesmo, um excelente ninho de roedores e insetos. Cabe, a respeito disto, um mutirão, de tempos em tempo, para evitar o acúmulo de sujeiras.

### **12.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS VASCAS DE HORTIFRUTIGRANJEIROS ESTÁ OK**

Os produtos perecíveis são os que fazem mais diferença, do ponto de vista do cliente, entre as mercadorias oferecidas pelos diversos supermercados. Os hortifrutigranjeiros merecem cuidado especial, desde o seu transporte até a sua exposição nas vascas da loja.

Os locais onde são expostos devem estar totalmente livres de impurezas para não prejudicar a qualidade e a apresentação dos mesmos. A remoção permanente de produtos sem condições de venda aumenta a chance de "restos" em cantos, fendas e base dos móveis que, associados à humidade característica deste setor, produz uma pasta de aparência/cheiro não muito convidativos...

É preciso, também, cuidado especial com o chão em volta das vascas e com as balanças, que sofrem, igualmente, em função das características dos produtos hortifrutigranjeiros.

### **13.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/AFERIÇÃO DE BALANÇAS ELETRÔNICAS ESTÁ OK**

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, os supermercados tiveram que se adaptar ou mesmo modificar os seus equipamentos e métodos de trabalho. Uma das maiores preocupações que se deve ter com os equipamentos está nas balanças que fazem as pesagens dos produtos. Estes instrumentos eletrônicos de precisão merecem cuidados na sua manipulação e conservação, além do fato de não poderem ficar sem aferições regulares, pois estamos sujeitos a fiscalizações do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia), o que acarretaria grandes prejuízos com multas e, o que é muito pior, perda de credibilidade junto aos clientes.

Para que transtornos sejam evitados, é preciso atenção quanto à conservação e limpeza das balanças eletrônicas, como, por exemplo, evitar molhá-las, colocar peso excessivo, dar pancadas, deixar teclado desprotegido (sem plástico protetor), etc. Os cabeçotes de impressão são caros e requerem atenção especial, também. Tensão estabilizada na rede elétrica é aconselhável para poupar as chamadas "fontes" destes equipamentos, aliás como outros da mesma natureza.

### **14.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS BALCÕES DE ATENDIMENTO ESTÁ OK**

Um bom atendimento se faz presente, também, na preocupação que o lojista dispensa à conservação e limpeza das suas instalações. Nos diversos setores da loja existem balcões de onde os funcionários fazem contato/atendimento direto ao cliente e, para que este seja completo, é necessário que os mesmos estejam limpos e conservados de acordo com o que esperam os clientes.

Os funcionários que trabalham nesses locais específicos devem ser orientados a manter um padrão de higiene e limpeza nos balcões onde atuam, afim de estimular uma atitude de preocupação com a qualidade e aspecto dos produtos.

#### **15.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE MATA-MOSCAS ESTÁ OK**

Em algumas lojas que vendem alimentos existe um aparelho chamado mata-moscas que serve para atrair e eliminar estes insetos, evitando que os mesmos pousem nos alimentos expostos à venda, especialmente nos setores de açougue e salgados.

Para que alcancem o seu objetivo, esses aparelhos precisam estar bem conservados e sofrer limpezas periódicas, mantendo a higiene do local onde se encontram instalados. Às vezes alguns deles permanecem por longos períodos de tempo com os "cadáveres" dos insetos "decorando" o setor e causando uma má impressão sobre a higiene e limpeza do mesmo!

#### **16.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO CHÃO/AMBIENTE/INSTALAÇÕES ESTÁ OK**

De um modo geral, as lojas devem manter a preocupação constante com a limpeza e conservação do ambiente. Lojas de supermercados precisam fazê-lo com muito maior intensidade. É condição básica para o seu funcionamento normal manter uma vigilância constante sobre a conservação dos seus equipamentos e instalações. A falta de atenção/preocupação com a limpeza e higiene do local pode trazer sérios riscos de contaminação aos alimentos, provocando dificuldades com clientes, órgãos públicos e com seus próprios funcionários.

Existem, atualmente, uma variada gama de equipamentos e instalações destinados à limpeza de chão, paredes, tetos, etc, com produtos químicos específicos para remoção de manchas, bolor, etc. É claro que representam um custo adicional, mas que é preciso ser confrontado com a eventual redução de despesas com mão de obra e com a eliminação de desgaste na imagem da empresa junto aos clientes.

#### **17.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE PLASTIFICADORAS/EMBALADORAS ESTÁ OK**

Alguns produtos à venda nos supermercados são embalados na própria loja antes de serem colocados em exposição nos balcões e gôndolas, com filmes plásticos. Estas mesmas mercadorias não podem sofrer qualquer transformação no seu aspecto físico e, para isso, é necessário que as máquinas que fazem a plastificação destas embalagens estejam bem conservadas e sejam mantidas limpas pelos funcionários responsáveis por essa atividade. Por serem equipamentos elétricos, a umidade é um grande inimigo de sua conservação e representa um risco de acidentes em sua operação.

Mas o principal problema é o resíduo de material que permanece no chamado cabeçote, (o ponto de soldagem da embalagem), que, se não for adequadamente limpo, acumula sujeira e começa a dificultar a selagem seguinte, desperdiçando material e provocando retrabalho.

#### **18.-CONSERVAÇÃO/AFERIÇÃO DA BALANÇA DE RECEBER CARNES ESTÁ OK**

A recepção das carnes comercializadas nos supermercados é uma atividade tão importante que requer a presença do Encarregado do setor, chefe/subgerente de perecíveis ou, em certas lojas, do próprio Gerente.

Isto porque, além da preocupação com a qualidade e apresentação do produto, é preciso estar atento quanto a pesagem correta das peças enviadas pelos fornecedores, uma vez que eventual diferença de peso pode acarretar grandes prejuízos financeiros para a loja.

Para que a pesagem seja observada corretamente, é importante que a(s) balança(s) de recebimento das peças de carne esteja(m) equilibrada(s) e aferida(s) para que não ocorram distorções. Além disto, sua conservação, e o cuidado com a limpeza deste equipamento, é importante para o aumento de sua vida útil, por ser de custo relativamente alto, quando eletrônica, especialmente.

## **19.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO FORNO DE PADARIA ESTÁ OK**

Dentre os equipamentos disponíveis na padaria das lojas, o forno é, sem dúvida, o mais importante. Sua operação e conservação deve ser feita por pessoa especializada e experiente nesta atividade. Os pães sofrem alterações na sua forma ou sabor, devido a seu mau funcionamento, correndo o risco da padaria da loja ser trocada por outra, pelos clientes. O esforço desenvolvido pelo padeiro para a obtenção de uma massa bem apurada e ao gosto dos clientes pode ser destruído pela simples falta de limpeza dos fornos, ou pela manutenção irregular da sua temperatura.

Mesmo os fornos mais modernos, elétricos e de menor porte, muito automatizados, requerem atenção especial para seu adequado funcionamento.

## **20.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE MASSEIRAS ESTÁ OK**

Todos os equipamentos utilizados na confecção/produção de uma padaria devem estar em constante revisão do seu estado de conservação e limpeza. As "masseiras" utilizadas para a mistura da massa é o instrumento que pode colocar em dúvida a qualidade dos produtos que se vende, caso estejam sujas e com resíduos de outras receitas.

O cuidado com limpeza e higiene desses utensílios na padaria deve ser constante por parte dos funcionários que atuam nesse setor, desde o Encarregado até o auxiliar de padaria. Dois pontos críticos em sua manutenção preventiva são o motor, que por ser elétrico é inimigo da água (quando se faz a limpeza) e o eixo da misturadora que, ao apresentar algum ruído estranho de vibração, deve ser imediatamente verificado.

## **21.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE FOGÃO ESTÁ OK**

Muitas das lojas, atualmente, são dotadas de cozinhas onde são preparadas as refeições dos funcionários e/ou produtos para a seção de comidas prontas/rotisseries. Os fogões disponíveis para esta finalidade devem ser verificados em seu estado de conservação e feitas as devidas reparações necessárias para o seu funcionamento.

O estado geral da canalização de gás, dos queimadores, do forno e seu isolamento, são alguns dos pontos críticos para estas revisões periódicas, pois este equipamento, além de sua importância para a qualidade dos produtos que ali se elabora, pode produzir graves acidentes, se não forem tomadas precauções adequadas.

## **22.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO MOEDOR DE CARNES ESTÁ OK**

Em decorrência da legislação em vigor em muitos municípios, a moagem da carne vendida pelo setor de carnes das lojas deve ser feita na presença do cliente no momento da sua venda. Necessário se faz que o moedor de carnes esteja com a sua manutenção em dia e possa atender com qualidade e velocidade os consumidores em mais esse serviço.

Ao realizarem a limpeza desse equipamento, os funcionários devem ter o cuidado de retirar os resíduos de carne que geralmente permanecem nos "engenhos" do moedor, evitando-se a contaminação posterior.

## **23.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA SERRA DE CARNES ESTÁ OK**

Certamente, um dos equipamentos mais importantes no Setor de Carnes de um Supermercado é a serra elétrica de mesa.

Para que as partes traseiras e dianteiras da carcaça possam ter a rentabilidade adequada, a serra de carnes precisa trabalhar bem e com segurança. Sua manutenção é relativamente simples, mas indispensável para o setor. A serra deve ter os "dentes" permanentemente limpos, retirando-se os restos de carne/osso/cartilagem que ali permanecem aderidos. Deve se ter cuidado especial com o motor (na limpeza) e a parte interna (abaixo da mesa de apoio), onde também permanecem resíduos.

Pela sua velocidade e capacidade de corte, deve-se ter cuidado especial na verificação de rachaduras e trincas na lâmina de aço da serra, para evitar-se um acidente com o "chicote" de um eventual rompimento. Quando surgirem sinais de fratura na cinta de aço, deve-se comunicar imediatamente ao setor competente.

## **24-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA MÁQUINA DE FATIAR ESTÁ OK**

O Setor de Fiambria/Frios/Salgados é destaque dentro de um supermercado, sendo muito importante para os clientes que o frequentam. O seu balcão de exposição apresenta produtos atraentes e de consumo obrigatório para o consumidor. Seus atendentes prestam serviços importantes, como fatiar, cortar, pesar e precificar, dar amostras dos produtos ali comercializados, etc.

Para fatiar alguns produtos vendidos neste Setor, existe a máquina específica, que é dotada de uma lâmina que precisa se manter bem afiada e ajustada. Ela pode sofrer regulagens que possibilitam fatiar em várias espessuras, dependendo do gosto do cliente, que, na imensa maioria das vezes, prefere que elas sejam bastante finas. A boa conservação e limpeza dessa lâmina é imprescindível para as vendas do setor, e esta atividade deve ser observada com atenção pelo encarregado e funcionários.

Uma das rotinas que atrapalha muito a manutenção de um "fio" adequado na lâmina da máquina é seu uso para fatiar queijos, especialmente quando a massa destes estiver pouco maturada, provocando aderências no aço. É preciso atenção ao sair desta rotina, antes de fatiar fiambres.

## **25.-CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO DA UNIDADE CENTRAL DE FRIO ESTÁ OK**

Para que possamos oferecer bons produtos com garantia de qualidade, conservação e durabilidade, é preciso que os equipamentos de refrigeração da loja estejam funcionando em perfeito estado de conservação.

Na maioria das lojas existem torres ou outro tipo de unidades que dão suporte à refrigeração necessária para manter a temperatura no nível ajustado. A manutenção preventiva normalmente feita por uma empresa prestadora deste tipo de serviços, é fundamental às nossas lojas e deve ser motivo de acompanhamento do próprio gerente, de preferência.

## **26-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DOS BALCÕES QUENTES ESTÁ OK**

Alguns produtos que estão à venda em nossas lojas devem ser mantidos a temperaturas quentes, que lhe conservem a aparência, o sabor e a qualidade.

A loja deve ter cuidado especial com a conservação e limpeza desses balcões, a fim de evitar a entrada de insetos ou objetos estranhos que possam contaminar os produtos nele acondicionados. A higiene deve ser mantida com especial atenção, pois o calor ali mantido é estimulante para o cultivo de colônias de bactérias, muitas delas tóxicas ao homem

Além da limpeza, deve-se observar a temperatura apresentada pelos balcões, para que não se corra o risco de perdas, pela aparência inadequada ou pela temperatura muito fria dos produtos.

## **27.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DE CÂMARAS FRIAS ESTÁ OK**

Existem nas lojas câmaras frias, que servem para guardar alimentos que precisam de temperaturas mais baixas para a sua conservação, enquanto não são colocadas em exposição na área de vendas. Estas câmaras normalmente se localizam no depósito das lojas, junto aos setores que mais a utilizam para acomodar os seus produtos. Podem ser resfriadas ou congeladas, mas sempre operando com temperaturas máximas e mínimas. Estas devem estar afixadas na entrada destas câmaras, juntamente com o termômetro que devem possuir.

Para que as câmaras cumpram seu papel de resguardar as boas condições dos produtos, é necessário que se faça um monitoramento da sua temperatura através dos termômetros e que sejam feitas limpezas constantes no seu interior, para que não fiquem resíduos indesejados. No caso de haver prateleiras, é importante mantê-las limpas para evitar a criação de fungos e outros micro organismos indesejáveis. É importante que se faça o degelo regular, para evitar que a câmara se transforme numa estação avançada da Antártida, Polo Sul.

Os funcionários responsáveis pela use destas câmaras devem se preocupar em utilizar os equipamentos apropriados no manuseio dos produtos e na sua limpeza, evitando acidentes e danificação.

## **28.-CONSERVAÇÃO E GÁS DOS COMPRESSORES ESTÁ OK**

Para que os balcões e câmaras frias possam funcionar de forma adequada na conservação dos alimentos, os compressores (que garantem o funcionamento daqueles equipamentos) precisam estar com seu funcionamento normal.

Os compressores precisam ser verificados, periodicamente, quanto ao nível do gás do seu sistema, especialmente. O vazamento de gás, por problemas na tubulação ou nos selos de vedação dos próprios compressores, é a principal causa de ocorrências na sua manutenção. Esta atividade deve ser acompanhada pelo encarregado do setor.

A prática demonstra que, quando surge um pequeno problema nesta área é bom enfrentá-lo de frente, avaliando logo os riscos e tomando as providências necessárias. As perdas com produtos sem condições normais de vendas são, sempre, muito maior do que o valor do conserto!

## **29.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS TERMÔMETROS ESTÁ OK**

Os termômetros são aparelhos instalados nos balcões, câmaras, congeladores e outros tipos de equipamentos afins, que precisam de um monitoramento constante de sua temperatura. Através destes instrumentos de medição pode-se manter a conservação correta das mercadorias, evitando-se perdas e/ou diminuição de sua qualidade.

Para que os termômetros possam desempenhar bem seu papel, é preciso que estejam em perfeito estado de conservação e que sejam realizadas limpezas periódicas no seu visor para possibilitar a leitura correta das suas medições.

## **30.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS EVAPORADORES ESTÁ OK**

Os evaporadores são utilizados para garantir a manutenção de um grau de umidade adequada nas câmaras frias existentes nas lojas. São, por isto mesmo, extremamente importantes para permitir o perfeito funcionamento destas

A sua conservação deve ser verificada, diariamente, pelo encarregado do setor correspondente. Em caso de modificações no ruído do seu funcionamento, trepidação, etc, é conveniente a chamada de um técnico, imediatamente.

## **31.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS CARROS DE ABASTECIMENTO ESTÁ OK**

Uma das funções básicas do supermercado é garantir, nas gôndolas e balcões, o abastecimento adequado das mercadorias que os consumidores procuram

Os carros que são utilizados para fazer o deslocamento das mercadorias do depósito para o salão da loja, devem permanecer em bom estado de conservação com suas rodas lubrificadas e limpas (para evitar que sujem o chão da loja) para que o trabalho seja realizado eficazmente pelos supridores e atendentes. Não é demais lembrar que estes carros tem contato com os produtos e suas embalagens, devendo, por isto mesmo, estarem permanentemente limpos. Mesmo porque muitas vezes eles são utilizados com a presença de muitos clientes, que estarão observando seu estado de conservação e limpeza...

## **32.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO EQUIPAMENTO DE LIMPAR CHÃO ESTÁ OK**

A preocupação com a limpeza e higiene, demonstrada pela loja poderá ser percebida a partir da conservação de seu piso. Os clientes gostam de entrar/comprar em um supermercado que dispense cuidado à limpeza do ambiente em geral (com certeza terá o mesmo cuidado com os produtos que o consumidor levará para sua casa!!!)

Mas para manter o piso em um estado de limpeza e higiene adequado, é necessário ter um equipamento adequado e mantido sempre em bom estado de conservação. Mesmo quando este seja um serviço terceirizado nas lojas, além da boa vontade de serventes e faxineiros da empresa, é fundamental a utilização de um equipamento de funcionalidade adequada.

Hoje existem máquinas dos mais diversos tipos para racionalizar a atividade e garantir uma limpeza e aparência excepcional. Mas, mesmo quando não for este o caso, pode-se obter bom resultado. No entanto, fica difícil exigir-se



resultados se o equipamento não se encontrar em boas condições, razão pela qual é recomendável deixar a supervisão desta atividade a cargo de alguém com maior responsabilidade do que o pessoal de limpeza.

### **33.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA PRENSA DE PAPEL ESTÁ OK**

A reciclagem de materiais tem sido bastante empregada pelas empresas, não apenas por razões financeiras, mas até pela preservação dos recursos naturais do planeta. Nas nossas lojas a quantidade de embalagens de papel é imensa. Todo esse material pode (e deve) ser reaproveitado.

Para tanto, é necessário que se esmague o papel na prensa, a fim de que seja diminuído o volume ocupado no depósito da loja e, posteriormente, no seu transporte. A prensa de papel deve se encontrar sempre limpa e bem conservada, principalmente com suas engrenagens lubrificadas, tornando o trabalho menos desgastante e até diminuindo o risco de algum acidente.

### **34.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/LUBRIFICAÇÃO DE TRINCOS ESTÁ OK**

A manutenção preventiva em um supermercado deve ser feita com bastante atenção e seguir um roteiro para que não fique de fora nenhum instrumento ou equipamento que garanta a conservação dos produtos.

Os trincos de portas, apesar de sua aparente insignificância, não devem ser desconsiderados neste esforço, uma vez que são eles que garantem vedação de câmaras frias, balcões, etc. E todos sabemos que, sem vedação adequada, estes equipamentos funcionarão mal e provocarão perdas de produtos, além de diminuir sua vida útil.

Há, também, a questão dos trincos de portas de ambientes, que, por questões de segurança, precisam estar funcionando bem. É o caso, por exemplo, de portas de depósito, Caixa geral, da própria loja, etc.

### **35.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE GANCHEIRAS PARA CARNES ESTÁ OK**

O cuidado com a carne deve ser mantido desde a sua chegada até a conservação nas câmaras e balcões da loja. O equipamento que se utiliza no transporte da carne deve permanecer sempre limpo e bem conservado, de modo a não prejudicar a qualidade do produto, através de contaminação com micro organismos.

Já no local onde o desosse deverá ser feito, os ganchos ou gancheiras utilizados para suspender/pendurar as peças provenientes dos cortes feitos pelo operador, não devem ser utilizados quando estejam apresentando ferrugem: caso isto aconteça, os ganchos ou gancheiras devem ser lixados e limpos e, caso não se consiga, devem ser substituídos imediatamente.

### **36.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE ETIQUETADORAS DE PREÇOS ESTÁ OK**

Apesar do bom nível da automação das lojas, atualmente, no Brasil, não conseguimos eliminar totalmente o uso das etiquetadoras de preços. Alguns produtos ainda não dispõem do código de barras para leitura, o que ainda torna imprescindível a utilização das etiquetadoras. Além disto, numa manobra na contramão da História, autoridades exigem que se afixe etiquetas na maioria dos produtos à venda.

É um equipamento de custo de manutenção relativamente caro e que precisa ser tratado com cuidado, especialmente por ser utilizado por diversas pessoas, simultaneamente.

Como tudo aquilo que é usado por muitos, acaba não tendo ninguém que se sinta responsável, os problemas aí tendem a se multiplicar. Um bom critério é alocar, como carga de patrimônio, as etiquetadoras ao setor e tornar seu encarregado o responsável pela manutenção daquelas que estão sob sua guarda.

### **37.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE IMPRESSORA DE ETIQUETAS ESTÁ OK**

Nos supermercados onde a automação já é uma realidade, as etiquetas com os códigos de barras são emitidas por impressoras próprias para isto, na loja.

Para que a leitura possa ser feita de forma correta pelos Operadores e seus "scanners" na frente de loja, é necessário que as etiquetas estejam impressas com legibilidade. Por isso, deve-se ter cuidado na manutenção dessas máquinas, especialmente com o cabeçote de gravação e o nível de tinta/tonner (ou a qualidade da fita). A limpeza deve ser feita observando-se resíduos de papel e fita (quando é utilizada).

Como outros equipamentos eletroeletrônicos, estas impressoras não gostam de líquidos, excesso de calor, pancadas e poeira/fumaça.

### **38.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE CALCULADORAS MANUAIS ESTÁ OK**

Dentre as várias atividades desempenhadas pelo Gerente da loja, chefes, encarregados e demais funcionários estão a conferência de pedidos, numerários, recolhimentos de impostos e outras. Para estas atividades, que exigem cálculos mais demorados, deve-se utilizar calculadoras, que não provocam perda de tempo e dão segurança para quem as realiza.

As calculadoras maiores (com muitos componentes eletromecânicos) são equipamentos que provocam manutenção constante, sendo conveniente uma pesquisa para escolher uma empresa que preste assistência regular. As menores, de bolso, são mais práticas e, pelo seu preço relativamente baixo, torna-se mais barato "aposentá-las" quando começarem a dar problemas.

De qualquer maneira, a maior participação dos colaboradores na gestão do resultado da loja (e dos processos que o geram) criam a necessidade de utilizarem instrumentos adequados para a realização de seu trabalho, como é o caso das calculadoras.

### **39.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA BATERIA E O ÓLEO DO GERADOR DE LUZ ESTÁ OK**

Os geradores de luz existem para garantir a continuidade do fornecimento de energia e a conservação das atividades que dependem dela para acontecer. São equipamentos que precisam de uma atenção especial quanto à sua conservação e manutenção.

Principalmente nos supermercados, os geradores não devem ser desprezados, porque corre-se o risco de grandes perdas e prejuízos pela falta de conservação adequada a muitos dos produtos comercializados.

Constantemente, deve-se observar o nível do óleo e a carga da bateria, a fim de se evitar transtornos e surpresas desagradáveis para a loja. Naquelas lojas que não o ligue no horário de tarifa mais elevada, fazê-lo funcionar, pelo menos uma vez por semana, é uma boa providência para avaliar seu estado geral e para dar carga à bateria.

### **40.-VESTIÁRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO**

Normalmente, lojas são dotadas de vestiários onde os funcionários podem guardar suas roupas e trocá-las pelo uniforme da empresa. São de uso coletivo, portanto, precisam estar organizados e limpos para que se evite confusões e para que todos possam compartilhá-lo sem problemas.

Quando existirem armários individualizados para guarda de objetos pessoais, é importante que sejam mantidos limpos e arrumados. Para evitar mal-entendidos, é conveniente que os objetos de higiene pessoal tenham o visto de alguém da segurança aposto no rótulo/embalagem do produto, quando possível.

O chão deve ser mantido limpo e é conveniente que seja proibido fumar no local, não somente para evitar risco de incêndio, mas também para preservar a saúde daqueles que não tem o hábito de fumar.

O uso de cadeados nos armários individuais é recomendável, por garantir segurança e privacidade a cada ocupante.

### **41.-BANHEIRO DOS FUNCIONÁRIOS ESTÁ LIMPO E BEM CONSERVADO**

A limpeza e conservação dos banheiros deve merecer atenção especial dos responsáveis por esta atividade e, principalmente, do pessoal que o utiliza. Não devem apresentar um aspecto de sujeira e de falta cuidado, uma vez que os funcionários irão manipular diretamente as mercadorias colocadas à venda na loja e o banheiro sujo se transformará num foco de riscos à saúde deles e dos clientes.

Este risco deve ser mantido no nível mínimo possível e, por isso mesmo, todos os funcionários da loja são responsáveis pela manutenção da higienização permanente do banheiro que utilizam.

Os principais problemas, geralmente, são vasos sanitários sem tampas, papel higiênico usado pelo chão, vasos entupidos, descarga sem funcionar adequadamente, chão molhado e, conseqüentemente, sujo.

A maioria destes problemas (exceção feita aos que dependem de manutenção), são de responsabilidade dos próprios usuários. Observa-se que um banheiro limpo tende a se manter limpo, enquanto um que esteja sujo, fica cada vez pior. Como outras das atividades aqui comentadas, a participação do pessoal é imprescindível para sua administração adequada.

#### **42.-REFEITÓRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO**

Encontramos muitas lojas, atualmente, com refeitórios bem aparelhados para o fornecimento diário de refeições em grande quantidade. Para servir com rapidez, produtos de boa qualidade, em um ambiente agradável e higiênico, os refeitórios precisam ser mantidos organizados, limpos e bem conservados.

Não só os que trabalham na cozinha, mas todos os funcionários são responsáveis por manter a conservação dos utensílios e móveis que compõem o refeitório, não permitindo a sujeira e a sua desorganização pelos próprios usuários.

O responsável pelo refeitório precisa manter canais abertos com seus clientes, buscando identificar o "paladar médio" destes usuários (agradar a todos, integralmente, é impossível!), analisar permanentemente os rejeitos de cada refeição, consultar seus clientes a respeito dos cardápios, buscando o aproveitamento máximo das matérias primas da loja, mas sem "forçar a barra", utilizando produtos que não estejam em condições de consumo, a pretexto de economizar.

#### **43.-ÁREA DE LAZER ESTÁ ORGANIZADA, LIMPA E BEM CONSERVADA**

Algumas lojas, hoje em dia, são dotadas de áreas onde os funcionários podem passar as suas horas de intervalo de um modo mais agradável, distraindo-se com xadrez, dama, dominó assistindo TV, ou lendo um livro.

Nestes locais pode-se realizar também reuniões e outros eventos que a loja tenha necessidade de organizar. É um investimento que evita deixar os colaboradores cochilando no chão ou em cima de pilhas de produtos, quando não em locais públicos em volta das lojas.

Sempre é bom lembrar que QUALIDADE se faz com a participação do pessoal e que é muito difícil fazer com que eles se preocupem genuinamente com os clientes se nós não nos preocupamos, também verdadeiramente, com eles... Temos que ter cuidado e coerência entre o discurso e a prática do dia-a-dia!

Mas mesmo quando tais áreas de lazer existem, (evidentemente em lojas que tenham espaço para isto), o ambiente deve ser mantido limpo e agradável, assim como devem ser preservados jogos, livros e os equipamentos de lazer, para que não se ouça dizer que "não vale a pena fazer nada porque destroem tudo...".

#### **44.-MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS ESTÁ OK**

Nos supermercados, principalmente na área onde se localiza o depósito, encontram-se diversos produtos inflamáveis que podem provocar incêndios ou outros acidentes nas lojas, colocando em risco a vida de seus funcionários, de clientes e o patrimônio da empresa.

Para minimizar riscos, no caso de um sinistro, deve existir (até por exigência legal), em vários pontos da loja, extintores e outros equipamentos de prevenção, preparados para combater qualquer foco de incêndio que vier a surgir. É preciso apenas que estes equipamentos sejam regularmente vistoriados e tenham a manutenção necessária para seu funcionamento.

Deve existir, também, nas lojas pessoas preparadas para manusearem estes equipamentos caso seja necessário. Além disto, deve existir um setor de Segurança do Trabalho que, rotineiramente, verifica a validade e condições de uso desses equipamentos. Dependendo do porte da empresa, este serviço é mais conveniente ser terceirizado e o próprio MT pode auxiliar na indicação de profissionais para este fim.

#### **45.-QUALIDADE DA ÁGUA DO RESERVATÓRIO ESTÁ SENDO CONTROLADA**

Para garantir e preservar a saúde dos funcionários e clientes que se utilizam da água fornecida pela loja, é preciso que se verifique, constantemente, a qualidade da água do reservatório. É recomendável que esta verificação seja feita mensalmente, pelo menos.

Deve se instalar filtros para melhoria da qualidade da água, em locais onde esta é colhida para uso de funcionários ou clientes. Trata-se de investimento relativamente pequeno pelas garantias que oferecem. É bom lembrar, no entanto, que sem limpeza e conservação adequada, estes filtros acabam perdendo sua utilidade e, o que é pior, dando-nos uma falsa sensação de segurança.

#### **46.-ESTACIONAMENTO E ACESSO ESTÃO LIMPOS E DEVIDAMENTE SINALIZADOS**

Estacionamento e entrada de loja são os primeiros pontos de contato dos clientes com nossa loja. Se estiverem sujos, mal pintados e/ou mal iluminados, etc, eles terão a percepção de que a loja não tem qualidade, inclusive nos produtos que vende.

Assim, é importante que alguém de maior responsabilidade esteja, permanentemente, vistoriando estas áreas e providenciando que se mantenham sempre limpas, iluminadas bem conservadas e com sinalização adequada.

#### **47.-CÂMERAS DE SEGURANÇA E PVR ESTÃO OK**

Para garantir segurança patrimonial e para reduzir perdas é importante dotar as instalações da empresa com câmeras de boa qualidade e manter em bom estado a rede de comunicação entre elas e o PVR. Atualmente o custo de instalações de equipamento assim é razoavelmente barato e existem inúmeras empresas prestadoras de serviço para garantir seu adequado funcionamento.

Não custa lembrar que tal equipamento precisa de gestão humana para detectar situações suspeitas ou para identificar pessoas relacionadas a qualquer ameaça ao patrimônio da empresa.

#### **48.-BACKUPS DE SERVIDOR (ES) ESTÃO EM DIA E DE ACORDO COM AS NORMAS**

Panes elétricas, vírus de computador ou qualquer outro acidente envolvendo o funcionamento de servidores, tanto na frente de loja quanto na retaguarda, exigem a existência de um plano que garanta backups de dados íntegros e atualizados.

É recomendável consultar seus fornecedores de sistemas de frente de loja e ERP de retaguarda, se forem diferentes, para planejar a realização de backups regulares, assim como a guarda destes em local seguro, à prova de fogo, inundações, etc.

#### **49.-MANUTENÇÃO DE NOBREAK ESTÁ OK**

Mesmo para quem tenha gerador próprio ou sistema de energia solar/eólica, a existência de nobreaks funcionais e seguros é fundamental para garantir a continuidade da operação de processamento de dados, em caso de interrupção momentânea de energia.

Diferença de milissegundos no fornecimento de energia para servidor(es) ou estações de trabalho e terminais poderão provocar desligamento destes e eventual perda de dados, o que sempre constituirá um problema sério, seja na qualidade do atendimento a clientes seja na segurança de informações e no processamento de dados.

Costuma ser mais barato para a empresa assegurar que, em qualquer circunstância, não haja interrupção no funcionamento de seu sistema de informações. Tanto a aquisição/locação deste tipo de equipamento quanto sua manutenção vêm diminuindo seu custo e aumentando sua eficácia com o tempo.