

Guia de Implementação de Rotina de

Inspeção de Lojas para Supermercados



Olá! Este e-book é um PDF interativo

Se você gostar do conteúdo, fique à vontade para compartilhar o material com seus amigos. :) O botão  leva você, automaticamente, de volta ao **Sumário**. Assim como no **Sumário** você pode clicar em cada capítulo e ir diretamente para a parte da apostila que deseja ler.

Como última dica, saiba que quando o texto [estiver assim](#), quer dizer que ele é um link para uma página externa que vai ajudar você a aprofundar o conteúdo. Sinta-se à vontade para clicá-lo! Esperamos que essas funções te ajudem na leitura do texto. Boa leitura e aprendizado!

Sumário

Introdução

Sabemos que **manter o padrão de qualidade** dentro das rotinas de um supermercado é um enorme desafio. Afinal, assegurar a padronização de todas as lojas e alcançar o nível de exigência de seus clientes, não é uma tarefa simples e que acontece de um dia para o outro. **Isso é um esforço diário.**

Mas esse trabalho vale a pena. Para você se inspirar, listamos alguns benefícios de implementar a rotina de inspeções de loja para o seu supermercado. Confira a seguir!

Benefícios de implementar uma rotina de Inspeção



1. Padronizar todas as unidades de loja



2. Melhorar a organização interna do seu supermercado



3. Garantir padrão de higiene exigido por legislações



4. Levar a transparência para dentro de cada setor



5. Aumentar a eficiência dos colaboradores



6. Diminuir o número de gôndolas vazias



7. Acompanhar a evolução das lojas



8. Estabelecer, monitorar e cumprir metas

Com certeza com a realização de uma rotina de inspeção de loja, todos dentro do supermercado saem ganhando.

Desde os operadores na frente do caixa até os diretores. Assim como, o desempenho das lojas, como mostra a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS).

Segundo a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS), em 2018, para que o setor mercadista continue crescendo, o controle de qualidade em supermercados voltado à eficiência de gestão de loja é fundamental para o desempenho das lojas.

Dessa forma, podemos ver a importância da criação de uma **rotina de inspeção de loja**.

Por isso, a inspeção **deve ser levada a sério por todos da empresa**. Assim, é indispensável que a rotina seja reforçada constantemente pela **diretoria**.

E seja bem vista pelos colaboradores, principalmente aqueles que irão colocar a inspeção em prática.



Continue lendo este guia que vamos percorrer todo o caminho para implementação das rotinas de inspeção de loja.

Capítulo 01: Entendendo o que é inspeção de loja

Para darmos início ao conteúdo, é importante que alguns conceitos sejam entendidos para que a implementação da inspeção de loja seja facilitada.

Afinal, o que é inspeção de loja: como fazer e o que analisar?

Inspeção de loja é o **ato de inspecionar** no estabelecimento todos os parâmetros exigidos pela gestão interna da qualidade e legislações vigentes. Essa inspeção deve ser rotineira: diária, semanal e mensal.

Ela é o **primeiro passo do Sistema de Gestão da Qualidade**, que engloba: inspeção de qualidade, controle de qualidade, garantia da qualidade e gestão da qualidade.



Neste guia, o nosso foco será apenas na inspeção de loja que é feita através do **estabelecimento** de uma **conformidade e não conformidade**, monitoradas pela rotina de inspeção, tendo como base a observação e julgamento do processo.

Precisa de auxílio com outra etapa do Sistema de Gestão da Qualidade dentro do seu supermercado? Nossos especialistas estão disponíveis para te apoiar:



Clique fale e com um de nossos especialistas!

O que analisar

Conformidades e não conformidades

As conformidades e não conformidades são todos os pontos que estão de acordo, ou não, dentro do seu **sistema de gestão da qualidade**, e são esses pontos que serão analisados após a inspeção.



Você deve ter percebido o termo gestão da qualidade. Essa gestão é estabelecida internamente, de supermercado para supermercado, visando estabelecer um padrão de qualidade dos produtos e processos que cada estabelecimento quer alcançar.

Por exemplo, você estabeleceu dentro do seu sistema de gestão da qualidade que, no estande do hortifrúti, as maçãs sempre devem estar ao lado direito, perto do refrigerador para que a duração da fruta seja maior.

Essa especificação estará dentro do seu checklist do setor de hortifrúti e todos os dias ela será avaliada. Como mostra o exemplo da imagem.

Entendeu? Essa é a essência da inspeção de loja, avaliar conformidades e não conformidades e, com essa análise, realizar todos os planos de ação e agir de forma mais rápida e assertiva!

No decorrer deste guia vamos explicar sobre planos de ação e como colocá-los em prática para melhorar os resultados do seu supermercado.

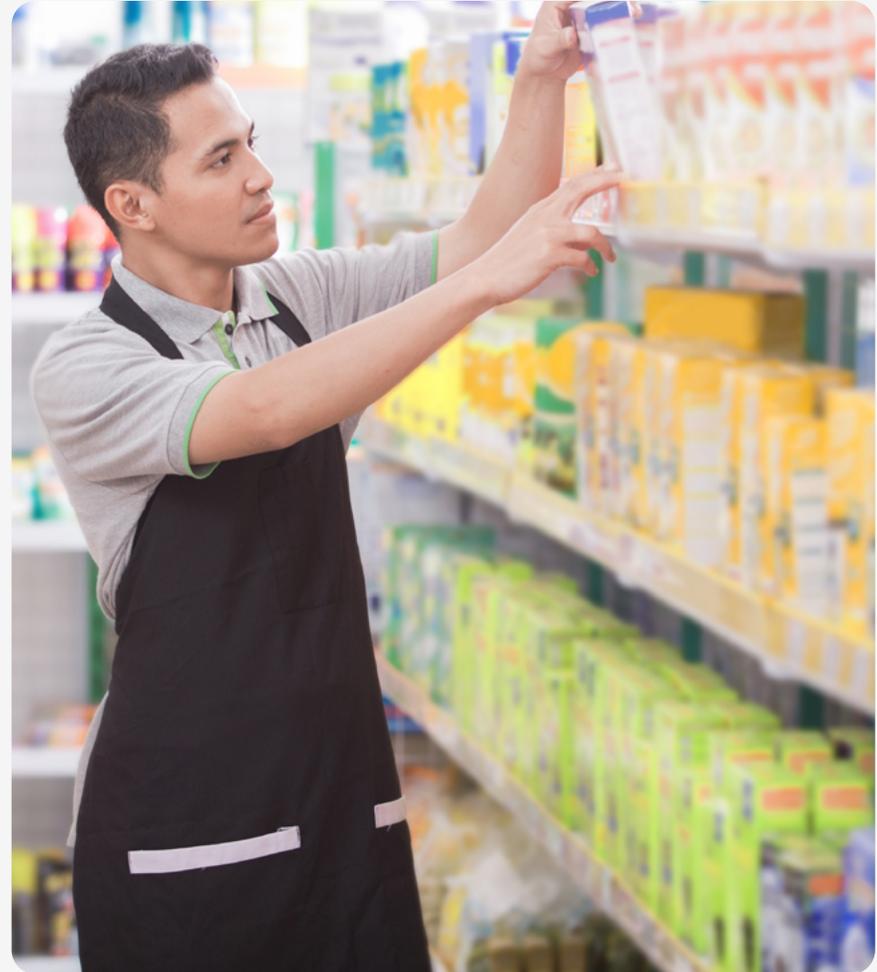


Capítulo 02: A importância da inspeção de loja no dia a dia da sua equipe

Geralmente, quando falamos em **realizar a inspeção de loja**, na prática estamos falando com **fiscais e gerentes de loja**, aqueles encarregados por manter a loja nas condições adequadas para cada estabelecimento. Ou seja, dentro do **padrão de qualidade** definido na gestão de qualidade da empresa.

Você já parou para pensar que o processo de inspeção de loja pode ser realizado por diferentes colaboradores? Visto que podemos falar de diferentes unidades ou até mesmo de diferentes turnos.

Isso pode impactar diretamente no resultado da inspeção e conseqüentemente, na **qualidade dos perecíveis oferecidos aos consumidores**, uma vez que cada colaborador pode interpretar os critérios de forma diferente durante o processo.



E como garantir que os encarregados realizarão as rotinas da mesma forma? **Com treinamentos!**

Mas, antes de falar sobre os treinamentos, vamos mostrar alguns **benefícios que você pode apresentar para o seu colaborador que vão melhorar o dia a dia dele e motivá-lo a realizar a rotina de inspeção de loja:**



1. O dia a dia vai ficar mais eficaz e ágil



2. Nenhuma inconformidade irá passar despercebida



3. Entendimento de como tratar as não conformidades



4. Acompanhamento da correção das não conformidades



5. Avaliação de qual setor mais se destaca e aquele que precisa de uma ajuda



6. Realização de treinamentos específicos para tratar as falhas mais recorrentes da equipe

E o mais importante, a **velocidade na correção de não conformidades!**

Na hora de utilizar o checklist de rotina de inspeção, serão avaliadas as conformidades e não conformidades. Dessa forma, já deverão estar pré-definidos os planos de ação para cada aspecto, trazendo **velocidade e exatidão para os seus processos.**

O próximo passo após motivar os colaboradores, e de fato, trazer a uniformidade na coleta dos dados da inspeção de loja, é a capacitação de todos os funcionários do seu supermercado.

A capacitação gera motivação e engajamento no time, pois garante crescimento profissional e proporciona a sensação de valorização pela empresa. Tornando os colaboradores mais conscientes em relação a sua função na garantia da qualidade.

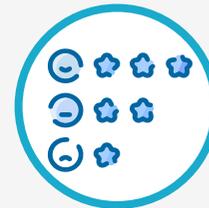
Para a elaboração do treinamento para os colaboradores, é necessário que o gestor tenha **dados** sobre todos os setores que envolvam os processos de loja. Isso pode acontecer por meio da análise de determinados indicadores, como por exemplo:



Tempo médio para realizar uma atividade e o tempo gasto para ela ser executada



Quais áreas apresentam um maior número de não conformidades



Quais áreas receberam mais reclamações

É fundamental estabelecer indicadores para acompanhar a evolução da organização do seu supermercado conforme os treinamentos forem executados. Dessa maneira, você entenderá se a capacitação está sendo efetiva ou se ajustes precisam ser realizados.

O treinamento de equipe é **importantíssimo** e vamos te dar algumas dicas de como engajar seu time nesse processo:

- Instrua as atividades necessárias para o funcionário;
- Mostre o passo a passo da tarefa. Como utilizar o checklist e como colocar em prática o plano de ação.
- Realize dinâmicas durante os treinamentos, isso ajuda na fixação dos temas;
- Utilize um **quiz** sobre o conteúdo explicado valendo prêmios para quem acertar perguntas;

- No outro dia, audite essas tarefas para ver se tudo está fluindo como planejado.



Esse processo não precisa ser rígido. O treinamento pode ser por meio de vídeos animados que mostram, de maneira descontraída, o processo a ser aprendido. Além disso, é preciso que a linguagem seja adequada para os colaboradores conforme o grau de instrução dos mesmos.

Lembre-se: seja didático e criativo!

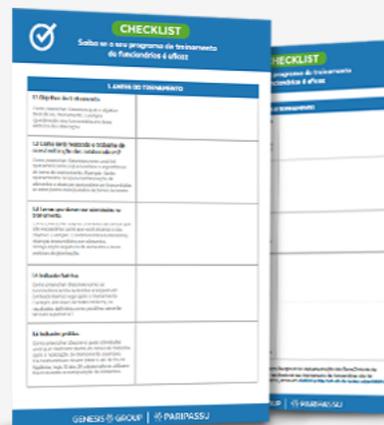
Essas capacitações não devem ocorrer apenas quando o funcionário é novo na empresa, **elas precisam acontecer frequentemente**. Isso vai garantir que os processos sejam **sempre bem desenvolvidos**, prezando o **padrão de qualidade** do seu supermercado.

Além disso, o processo de treinamento dos funcionários não pode ser considerado um gasto e sim, um investimento onde o retorno virá na maior produtividade, redução de perdas, redução de retrabalho e maior satisfação dos clientes.

Um hábito que você pode implementar dentro do seu supermercado é a **cultura de feedbacks constantes**.

Com essa atividade, os checklists estarão sempre atualizados e refletirão o que seu estabelecimento realmente precisa.

E é claro que para te ajudar nessa tarefa, temos um checklist exclusivo de treinamento de funcionários, confira:



Acesse o checklist
Treinamento
de funcionários

[Clique aqui](#)

Capítulo 03: Passo a passo para a inspeção de loja no seu supermercado

Agora, vamos mostrar um **passo a passo** para realizar a sua inspeção de loja. Para isso, trouxemos um exemplo de checklist para você já implementar e melhorar a gestão da qualidade nos seus estabelecimentos:

CHECKLIST: INSPEÇÃO DE LOJA - SUPERMERCADO

Nome da loja: _____ Número da loja: _____
Nome do encarregado: _____ Data da Inspeção: ____/____/____

SETOR: FRENTES DE CAIXA	CONFORME	NÃO CONFORME
Há carrinhos e cestas disponíveis?		
Os carrinhos e cestas estão higienizados?		
Os balcões estão organizados?		
Os tablóides da frente de caixa e no meio da loja estão abastecidos?		

Acesse o checklist: Inspeção de Loja para Supermercados

Clique aqui



1º passo: o porquê

Para fazer o seu checklist é necessário estar bem claro para você o **porquê** você está fazendo isso. Qual o objetivo daquela rotina dentro da sua loja?

Isso mesmo, podemos mostrar diversos benefícios de realizar a inspeção, mas se você não entender o porquê e a importância de estar fazendo isso, tenha certeza que esse processo não terá resultados por parte da sua equipe!



2º passo: definição do padrão de qualidade

O termo Qualidade tem inúmeros significados, por Juran*, por Deming*, entre outros nomes da literatura. Mas aqui, o que queremos saber são os padrões estabelecidos pela SUA empresa, que devem estar de acordo com o **seu objetivo**.

Joseph Moses Juran e William Edwards Deming

Joseph Moses Juran e William Edwards Deming, dois estudiosos na área de Qualidade. Deming é considerado o pai da Qualidade.

Já que o cliente é a parte interessada do seu negócio, desenvolver produtos e serviços pensados para eles **é uma estratégia vital para o crescimento de qualquer empresa.**

De modo que as inspeções trarão uma padronização que refletirá na experiência do cliente em sua loja.



Dois questionamentos que podem te ajudar nessa definição:

- O que seu cliente espera encontrar no seu mercado?
- Quais são os padrões que seu cliente preza?

Algumas das respostas podem ser:

Meu cliente preza pelos melhores produtos do mercado, assim como um padrão de qualidade alto. Limpeza sempre em dia, organização impecável. Não procura produtos por preço baixo ou promoção.

Ou, seu cliente não liga se sua gôndola não está perfeitamente alinhada, desde que tenha uma promoção que caiba no bolso dele.

Definido qual é o perfil do seu cliente, você pode moldar o padrão de qualidade das suas lojas. Caso você tenha mais de uma loja, **lembre-se**, o padrão tem que ser atingido em todas as unidades!

Importante lembrar que higiene não é algo “negociável”. Assim como a segurança dos alimentos, todos os supermercados, hortifrúti e minimercados devem prezar por esses pontos.





3º passo: rotina

Agora sim, chegamos, de fato, ao ponto.

Após estabelecer qual é o seu padrão de qualidade, você poderá analisar os aspectos que devem estar conforme a sua inspeção de loja, periodicamente.

Lembre-se de que você pode ter mais de uma rotina de inspeção dentro da sua loja. Elas podem ser divididas por setores. Por exemplo, no setor de não perecíveis a inspeção da validade dos produtos não será tão corriqueira quanto essa mesma análise no setor de resfriados lácteos. Assim como a limpeza das prateleiras dos produtos de limpeza não terá a mesma frequência da limpeza do açougue, que tem que ser diária.

Ou seja, você pode ter mais de uma rotina de inspeção para diferentes setores e elas podem ter frequência diferentes também.



4º passo: treinamento de colaboradores

Como mencionado anteriormente, a capacitação de colaboradores é fundamental para o bom funcionamento das rotinas de inspeção. Lembre de fazer esse treinamento com uma certa frequência, para que as rotinas estejam sempre atualizadas.



5º Passo: Coloque em prática

Coloque em prática! Não adianta você ter feito todo o trabalho de pensar no seu cliente, criar a rotina, criar o checklist (ou utilizar o modelo que disponibilizamos para você) e não colocar em prática. Assim como, também colocar em prática o **plano de ação das não conformidades**.

Com a sua rotina de inspeção de loja em andamento, você terá algo muito valioso para a sua empresa: **dados!**

Isso mesmo, agora com o compilado de conformidades e não conformidades, você terá acesso a dados que antes você não tinha conhecimento do seu supermercado. E tomará **decisões baseadas em evidências.**

Como disse William Edwards Deming, considerado o pai da Qualidade:

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende e não há sucesso no que não se gerencia.”

Ou seja, entenda muito bem o seu negócio e seus clientes. Defina seu padrão de qualidade. Meça seus dados obtidos do checklist. Gerencie com sucesso!

Capítulo 04: Erros que podem acontecer durante a inspeção de loja

O processo de inspeção de loja, como observamos nos últimos capítulos, é um exercício que exige **atenção, orientação e planejamento**. A inspeção avalia pontos da operação, por meio de indicadores, que trazem **dados** relevantes para melhorar cada vez mais os processos e **experiência dos clientes em sua loja**. Prezando, **sempre**, pelo padrão de qualidade do seu supermercado.

Vamos ver agora 6 erros para você evitar ao realizar a sua rotina de inspeção de loja:

1 Realizar muitas rotinas de inspeção

Ter clareza do que você deve avaliar durante a sua inspeção é fundamental para que não haja rotinas demasiadas para analisar.

Dependendo do que se pretende avaliar, se faz necessário uma rotina para cada setor da loja. Como por exemplo, o açougue tem uma rotina diferente do hortifrúti que é diferente do setor de não perecíveis.

2 Criar rotina de inspeção sem considerar programação real do supermercado

Deve ser pensado e estruturado um cronograma para que avaliem os pontos no momento certo. Por exemplo: Abertura de Loja - não deve ser avaliado depois que o supermercado já abriu, deve ser feito antes para que tudo esteja pronto para receber os clientes.

3 Ter um inspetor que não seja do setor de interesse

Cada rotina deve ter um responsável pela aplicação daquele checklist. O encarregado pela inspeção deve estar à parte do setor a ser analisado. Por exemplo, não podemos ter um encarregado pelo setor de loja completando checklists do setor de açougue, afinal são responsabilidades diferentes. É muito importante que o encarregado daquela rotina seja parte interessada do processo!

4 Não controlar os planos de ação

De nada adianta coletarmos os dados, encontrarmos pontos de melhoria e não preenchermos o plano de ação ou medida corretiva. É necessário **AGIR!** Nesse ponto, ter uma pessoa responsável para colocar os planos de ação em prática é importante!

5 Não revisar as rotinas

É importante entender que conforme o processo vai ganhando maturidade, é preciso refinar o detalhamento dos checklists, iniciando por algo mais generalista e posteriormente, estreitando a avaliação.

Você pode utilizar o nosso modelo de checklist que disponibilizamos [clcando aqui](#).

6 Não ter indicadores de gestão

Mais importante que entender a rotina das suas lojas, é compreender o quanto ela evoluiu desde a primeira inspeção. É por meio dos **indicadores** que conseguimos ter essa visão.

Por exemplo, um checklist tem 10 indicadores, cada um valendo 10 pontos. Se todos estiverem conformes naquela inspeção, essa rotina vai ter uma nota 100. Assim, você pode comparar rotinas, analisando qual é a variável que está destoando das outras rotinas aplicadas e fazer as correções necessárias.

Tendo atenção em todos os pontos ressaltados, será possível ter um controle de qualidade de processos **eficaz e focado em melhorias** cruciais para sua operação.

Cometer esses erros, nunca mais, certo?

Agora, prepare-se para o seu bonûs!

Neste guia frisamos bastante a importância da sua loja ter um padrão de qualidade estabelecido. Para te ajudar nessa jornada, decidimos dar um presente para aqueles que querem **realmente melhorar a qualidade do seu supermercado**.

Resolvemos dar **85% de desconto** no módulo I do **curso Inspeção Qualidade** da Academia PariPassu!

Isso mesmo, é só você utilizar o cupom na hora da compra que o **curso de R\$197,00 ficará R\$29,55!**

Utilize o cupom
GUIAROTINA85

85%
DE DESCONTO

[clique aqui e utilize o cupom](#)

Com o curso você vai aprender todo o processo para realizar uma inspeção de qualidade, de acordo com a legislação vigente e normativas associadas!
Descubra o conteúdo que o curso aborda:

- **Conceito de qualidade de acordo com Deming e Juran;**
- **Controle de qualidade;**
- **Qualidade na cadeia agroalimentar;**
- **Principais critérios para elaboração de uma Ficha Técnica;**
- **Como evitar perdas no pós colheita;**
- **Principais obstáculos para comercialização;**
- **Como realizar uma inspeção de qualidade.**

Capítulo 05: Automatize a sua inspeção de loja e ganhe eficiência

Para você **ganhar agilidade e praticidade nas suas inspeções** e não precisar mais utilizar papel, caneta e posteriormente, passar tudo para planilhas eletrônicas. Essa transferência de dados pode ser feita de modo que demanda menos tempo para ser preenchida e analisada, estamos falando de **automatizar seus checklists**.

Mas primeiro, vamos falar de algo importantíssimo na coleta do seu checklist: **os dados**.

Com os dados do checklist é possível



1. Comparar resultados entre lojas



2. Ver qual setor está destacando



3. Quais setores apresentaram uma não conformidade



4. Acompanhar padrões e entender mudanças nesse padrão



5. Comparação de resultado entre dias, meses e anos

Como você pode perceber, você terá acesso a muitas informações e quando isso é feito de forma manual, **gera um grande volume de dados**. Isso pode levar a muitos erros na hora de passá-los para uma planilha eletrônica, como erros de digitação, dificuldade em analisar e relatórios demorados. Essa confusão é normal, afinal são muitas planilhas e checklists diferentes.

Por isso, a automatização da rotina de inspeção de loja é essencial para a **organização, leitura e tomada de decisões mais assertivas**.

Com os dados do checklist é possível



1. Agilidade e praticidade para as inspeções



2. Melhor visão estratégica do processo



3. Identificação da causa real do problema

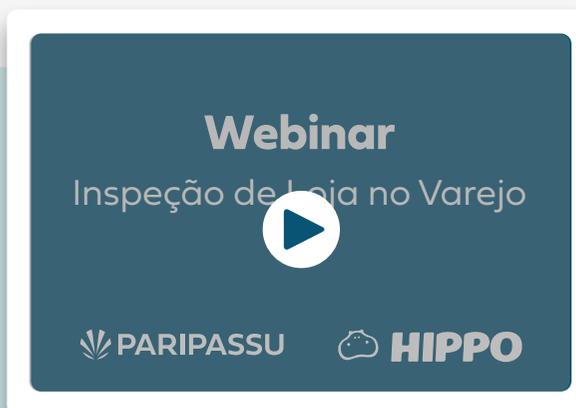


4. Coleta de dados e indicadores em tempo real

Esses 4 pontos englobam muitos benefícios. O primeiro ponto já abordamos no início do guia com o ganho de agilidade ao parar de preencher checklists de papel e planilhas eletrônicas. Assim, você terá uma melhor visão estratégica do processo e conseguirá identificar a causa real dos problemas, pois terá **acesso a relatórios e histórico de dados das inspeções, possibilitando a tomada de decisões baseadas em evidências e planos de ações mais assertivos.**

Automatizar a sua rotina de inspeção de loja também permitirá que a sua equipe tenha mais tempo para tarefas estratégicas e gaste menos para tarefas operacionais com retrabalhos, o que irá melhorar o resultado e a qualidade da entrega da sua equipe.

Se você ainda não conseguiu ver os benefícios que a automatização das rotinas de inspeção de loja trazem para o seu supermercado, [confira este webinar](#) que realizamos com dois varejos catarinenses de sucesso.



Hippo, rede de supermercados de Florianópolis com 23 anos de história e o Grupo Koch, com 27 anos de história e o maior faturamento no Estado de Santa Catarina está entre as 20 maiores do país conforme ranking da Associação Brasileira de Supermercados - ABRAS 2021.

[Clique aqui e confira!](#)

Conclusão

A inspeção da qualidade é um grande aliado no dia a dia dos supermercados, seja para a criação de rotinas ou para a melhor organização e padronização do negócio, podendo acompanhar os dados gerados pelas ferramentas de checklist.

Ficou com alguma dúvida sobre o conteúdo abordado ou deseja simplificar o dia a dia da sua equipe e automatizar a inspeção de lojas do seu supermercado?



Clique fale e com um de nossos especialistas!



Esperamos que você tenha aproveitado o nosso conteúdo! **Acompanhe o nosso blog** e fique sempre bem informado sobre tecnologia e o mercado de alimentos.



SIGA NAS REDES SOCIAIS

-  [paripassubr](#)
-  [paripassubr](#)
-  [@paripassubr](#)
-  [paripassuBr](#)

FALE COM A GENTE

-  marketing@paripassu.com.br
-  [+55 \(48\) 32075755](tel:+55(48)32075755)
-  www.paripassu.com.br