

APOIO AO CONSUMIDOR



Objetivo é ter adesão de supermercados tanto quanto na campanha 'De olho na validade', que conta com 25 supermercados participantes FOTO: HELENE SANTOS

Decon quer campanha contra preços diferentes

Órgão estadual planeja parceria com Acesu e MP/CE para promover ação direta em supermercados

Infelizmente, a divergência de preços é um erro de operação comum em supermercados brasileiros, deixando os consumidores sujeitos a comprar "gato por lebre". Embora esteja previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC) que o cliente tem o direito de pagar o menor valor ao identificar o problema, nem sempre quem está sendo atendido no caixa fica atento às informações na tela do computador.

Para estimular os cearenses a comparar os valores dos produtos na gôndola e no caixa e evitar possíveis prejuízos, o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon-CE) pretende lançar a campanha "De Olho no Preço", em parceria com o Ministério Público do Estado do Ceará (MP/CE) e com a Associação Cearense de Supermercados (Acesu).

Fiscalização

"Queremos que os consumidores também sejam nossos fiscais. Com a campanha, havendo divergência, o cliente terá o direito de levar o produto de graça. Para isso, precisamos fazer um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) de natureza educativa com a Acesu", adianta a secretária executiva do Decon-CE, Ann Celly Sampaio Cavalcante, lem-



Ann Celly Sampaio Cavalcante: 'Com a campanha, havendo divergência, o cliente terá o direito de levar o produto de graça' FOTO: NATINHO RODRIGUES

brando que o projeto já existe no Rio de Janeiro.

Validade

A ideia é fazer com que a ação tenha o mesmo impacto da campanha "De Olho na Validade", lançada em dezembro de 2013 no Ceará, para otimizar a troca de produtos com validade vencida, além de educar o consumidor sobre seus direitos e melhorar os serviços do setor. "É crime vender mercadorias impróprias para o consumo, cujos prazos de validade estejam vencidos", reforça Ann Celly.

Atualmente, são 25 supermercados participantes, totalizando 134 lojas. De acordo com os ter-

mos da campanha, o cliente que encontrar qualquer produto vencido, antes de passar pelo caixa, receberá gratuitamente o mesmo produto dentro da validade.

Identificação

Os estabelecimentos são identificados por meio de cartazes e do material de comunicação contendo o regulamento da campanha. Para a Acesu, "a proposta traz muitos benefícios não só para o nosso consumidor, mas para o próprio estabelecimento, que passa a ter maior diálogo com seus clientes, além de ser um mecanismo para qualificar ainda mais o atendimento das lojas cearenses". (RS)

ENQUETE

Que problemas já teve com as compras?



"Já cheguei a comprar iogurte e biscoito vencidos, mas só percebi quando cheguei em casa. Por falta de tempo, acabei não voltando para fazer a troca, mas sei que isso é um direito do consumidor"

REGINA CLÁUDIA DOURADO
Farmacêutica



"Sempre estou atenta ao prazo de validade dos produtos que levo para minha casa, mas uma vez levei pão integral vencido. Voltei ao supermercado, apresentei o cupom fiscal e efetuei a troca"

IVANILDA VIDAL
Atendente

Software diminui tamanho da fila

Você gostaria de chegar ao caixa com todos os itens de seu carrinho registrados, precisando apenas apresentar ao funcionário um cartão e pagar a conta? Para atender a uma demanda do varejo no sentido de agilizar o check-out dos supermercados, empresas brasileiras vêm criando softwares que ajudam a reduzir as indesejáveis filas nas lojas, muitas vezes responsáveis por fazer os clientes desistir da compra.

Uma dessas soluções é o Papa Fila, tecnologia já apresentada pelas empresas desenvolvedoras de softwares Toledo e Concinco. Em fevereiro deste ano, foi a vez da Totvs lançar a ferramenta, resultado de um trabalho que integra periféricos bastante utilizados no varejo: leitores de código de barras e equipamentos de frente de caixa.

Como funciona

O Papa Fila funciona da seguinte maneira: um atendente usa o leitor de código de barras para registrar cada produto, enquanto o cliente aguarda na fila. Os dados ficam armazenados em um cartão. No caixa, o consumidor apresenta o cartão ao operador. O sistema lê o dispositivo, carrega todas as informações sobre a compra e soma os valores. Depois, é só fazer o pagamento.

"A gente tem percebido que a demanda por softwares dessa natureza no comércio brasileiro, notadamente nos supermercados, vem crescendo bastante. A implantação do sistema é simples e relativamente barato. As filas andam duas vezes mais rápido", garante André Veiga, diretor do segmento de Varejo da Totvs. Ele ainda acrescentou que o sistema desenvolvido pela empresa na qual trabalha já foi

AGILIDADE



2

vezes é o tempo que a fila é reduzida com o uso do Papa Fila, de acordo com o diretor da empresa que criou o software

implantado com sucesso no Estado do Espírito Santo.

Eficaz em grandes volumes

Questionado se a solução também é eficaz para compras em grande volume, quando o carrinho do cliente está cheio de produtos, Veiga afirma que não há nenhuma dificuldade. Isso porque o atendente pode embalar as mercadorias à medida que faz a leitura dos códigos, colocando-as em outro carrinho.

"Os lojistas costumam apresentar dúvidas em relação a isso, mas o processo é bem simples. Os coletores de dados são muito parecidos com os scanners móveis utilizados pelo 'atacarejo'. Vale lembrar que o Papa Fila é ideal para ser usado nos momentos de pico da loja, quando aumentam o número de clientes", explica o gestor. O Papa Fila não gera custos com treinamento, uma vez que a operação é semelhante à do caixa, e não implica em modificações no espaço físico do comércio, pois os equipamentos são portáteis. (RS)



Enquanto consumidor faz compras, dados ficam armazenados em um cartão, que basta ser apresentado no caixa para que a conta seja emitida

Gerenciamento é modernizado

O bom atendimento no varejo não se resume apenas ao funcionário que trata bem o cliente. Em um supermercado, não adianta o consumidor ter à disposição atendentes educados e simpáticos se encontrar uma loja suja e com gôndolas desorganizadas, por exemplo.

Para evitar problemas dessa natureza, a rede cearense Cometa Supermercados vem apostando em soluções que tornam os processos de gerenciamento mais práticos, com a ajuda de aparelhos móveis.

Neste mês, a empresa inovou ao disponibilizar a seus quatro supervisores tablet's que estão sendo conectados às novas câmeras de segurança das 12 lojas da rede, em Fortaleza.

Com o recurso, eles conseguem passear virtualmente por todos os setores das unidades e trocar informações entre si, quando é necessário.

Foco no bom funcionamento

"O foco é no bom funcionamento das lojas e no bem-estar do cliente. Muitas vezes, o consumidor vai ao supermercado e se depara com prateleiras onde os produtos estão misturados, com objetos no meio dos corredores atrapalhando a passagem e até com clientes que não prestam o devido atendimento. Com os tablet's, ampliamos o monitoramento para evitar essas falhas", observa o gerente de Tecnologia da Informação do Cometa Supermercados, Clébio Almeida.



Recursos implantados pelo Cometa Supermercados visaram dar mais precisão à administração do negócio visando ao bem-estar do cliente FOTO: RAONE SARAIVA

Ele informa que a tecnologia, desenvolvida pela Intelbras e fornecida pela Digital Segurança, também está sendo utilizada pela equipe de prevenção de perdas, até mesmo para evitar possí-

veis constrangimentos aos clientes. O projeto deverá ser concluído em toda a rede até o próximo dia 30, depois de amanhã.

"Acho que iniciativas como essa mostram que a empresa não

está preocupada só em vender os produtos, mas também com o nosso bem-estar", comenta a dona de casa Célia Viana.

Mobilidade

Até o fim deste ano, o Cometa Supermercados pretende finalizar a implantação de outro projeto ligado a soluções para a mobilidade das operações nas lojas, com o auxílio da tecnologia de radiofrequência (RF).

Trata-se do sistema Acrux RF, desenvolvido pela Consinco, fornecedora brasileira de softwares de gestão corporativa para varejistas e atacadistas.

A solução traz vários recursos, como conferência de preços, inventários, conferência e reconferência de recebimentos, geração de pedidos de venda, conferência de expedição, movimentação de estoques, transferência entre locais, registro de devolução a fornecedores, conferência de planogramas e endereçamento e pesquisa a concorrentes. (RS)

FIQUE POR DENTRO

Novo código de barras facilita identificação

Desde 2010, a Associação Brasileira de Automação (GS1 Brasil) vem disseminando o código GS1 DataBar para que a tecnologia possa ser adotada por toda a cadeia de abastecimento. Na operação de caixa, por exemplo, pode-se ter o controle da data de validade de produtos perecíveis e evitar a venda ao consumidor, caso ainda não tenham sido recolhidos da gôndola. Os símbolos são capazes de carregar mais informações do que o código de barras EAN/UCC. Por isso, possibilitam a codificação de mercadorias em diversos segmentos. Os itens de frutas legumes e vegetais e os de pesos variáveis (carne, aves, peixes, padaria, embutidos e frios) podem ser beneficiados, com a identificação dos produtos desde a origem.