

PREVENÇÃO DE PERDAS

Soluções de tecnologia para um mundo mais seguro

Edição 8 - Ano 2016

GUNNEBO
For a safer world

MANTER A
MOTIVAÇÃO
DA EQUIPE

MONITORAMENTO
REMOTO EM
TEMPO REAL



MANTER A
COMPETITIVIDADE
ESCOLHA BONS PROFISSIONAIS

REDUZIR CUSTOS
OPERACIONAIS

ACOMPANHAMENTO
DE ESTOQUE

MAIS PRODUTIVIDADE
COM MENOS RECURSOS

PREVENÇÃO DE
PERDAS DESDE O
INÍCIO DO PROJETO

MELHORAR
A EXPERIÊNCIA
DE COMPRA

MULTI-
PLIQUE
AÇÕES

REDUÇÃO
DE CUSTOS

CONTROLE
DAS PERDAS
PARA AMPLIAR
LUCROS

GARANTIR
MAIOR ROI

FURTOS
INTERNOS

RAUDES

NO PDV

Momento de turbulência político-econômica faz o varejista estar muito atento à própria operação para vencer o momento de baixa nas vendas; confira as dicas de consultores e lojistas



BRASIL E O MUNDO

Por que nosso varejo perde muito mais?



CONSTRUÇÃO

Rede francesa é exemplo em Prevenção de Perdas no país



TECNOLOGIA

Monitoramento como gestão inteligente do seu negócio

INCLUA MAIS LUCROS EM SEU PROJETO

Um único fornecedor e um universo de soluções para reduzir perdas e maximizar resultados.

Proteção Perimetral: monitoramento 24h

Desativadores e desacopladores de etiquetas

Gatecash Dynamic: monitoramento e gestão de PDV

Antenas Antifurtos

Contadores de Fluxo de Pessoas

Cadeados Eletrônicos

Etiquetas antifurtos rígidas

Etiquetas especiais

Monitoramento de acesso a áreas restritas

Monitoramento por CFTV

Etiquetas antifurtos adesivas

Protetores de policarbonato

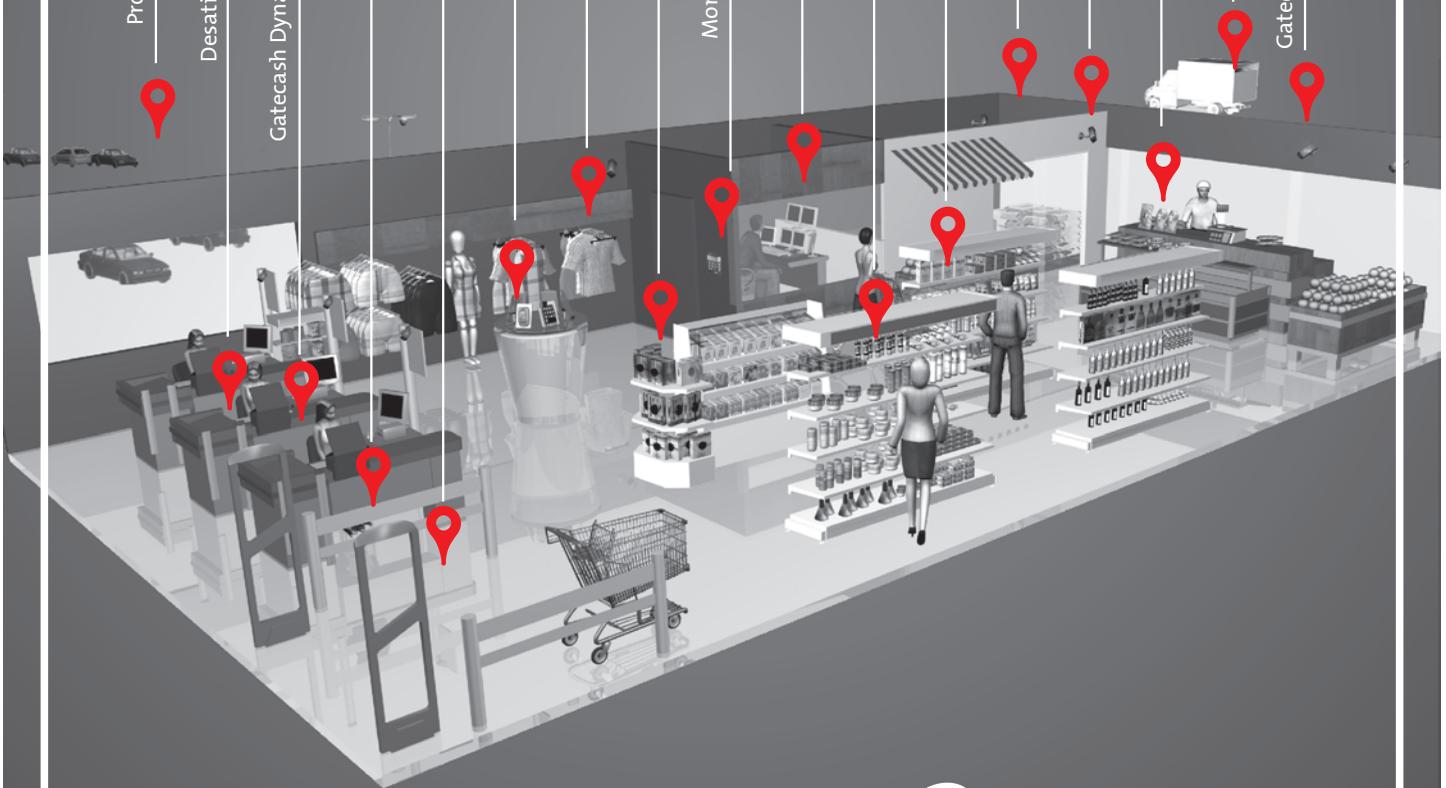
Cofre Inteligente - Intellisafe

Câmeras CFTV e TUB Câmera

Monitoramento de áreas refrigeradas

Etiquetagem na origem

Gatecash para recebimento de mercadorias



www.gunnebo.com.br

Central de Negócios (11) 3732-6628

GUNNEBO[®]

For a safer world

SUMÁRIO

- | | |
|---|--|
| <p>04. VAREJO NO MUNDO
Com 2,89%, índice de perdas no Brasil tem recorde histórico, aponta Ibevar</p> <p>06. BOAS PRÁTICAS
Veja os bons exemplos adotados por varejistas da Europa, América e Oceania</p> <p>07. PEQUENO E MÉDIO VAREJO
Mitos e verdades: consultores tiram dúvidas sobre prevenção de perdas</p> <p>08. FINANÇAS
Investimento em prevenção tem retorno garantido em até dois anos</p> <p>09. ESPECIAL
Confira as boas ações de proteção para aumentar o lucro de sua empresa</p> <p>14. CANAL FARMA
Drogaria Pacheco São Paulo: case de sucesso no varejo farmacêutico</p> | <p>15. SUPERMERCADOS
Frente de caixa exige atenção redobrada do varejista</p> <p>16. TECNOLOGIA
Além de vigilância, monitoramento é ferramenta para gestão de empresa</p> <p>14. VAREJO DE CONSTRUÇÃO
Rede Leroy Merlin é exemplo a ser seguido em prevenção de perdas</p> <p>15. GESTÃO DE NUMERÁRIO
Gunnebo disponibiliza diferentes modelos de cofre para todas as empresas</p> <p>16. ASSISTÊNCIA
Novo sistema de gestão garante atendimento técnico mais ágil e eficiente aos clientes</p> |
|---|--|

EXPEDIENTE



Sede América do Sul
Rua Tomas Sepé, 350
Cotia - SP - CEP 06711-270

Atendimento: (11) 3732-6626
Central de Negócios: (11) 3732-6628
info.br@gunnebo.com
www.gunnebo.com.br

Mais sobre Prevenção de Perdas:
blog.gunnebo.com.br



Digitalize o QR CODE com seu celular para download da versão digital



A REVISTA PREVENÇÃO DE PERDAS É UMA PUBLICAÇÃO DA GUNNEBO BRASIL.

Coordenação geral
Adriano Sambugaro

Produção editorial
Versátil Comunicação Estratégica
(www.versatilcomunicacao.com.br)

Textos
Camila Callegarette e Helder Horikawa

Edição
Cícero Vieira (MTb: 23.171)

Fotos
Luiz Machado/Agência Imagem

Conselho Editorial

Adriano Sambugaro, Diego Pace, Fernanda Vasconcelos, Hailton Santos, Luiz Fernando Sambugaro, Marta Alcarde, Rubens Bulgarelli e Rui Rodrigues

Projeto gráfico e diagramação
Cyan Studio (www.cyan.com.br)

Impressão
Luqgraph Artes Gráficas

UM CHUTE NA CRISE

A revista Prevenção de Perdas, em sua oitava edição, mantém a missão de levar ao varejo em geral as informações, opiniões, recomendações técnicas e de gestão, além de novidades relevantes à área de prevenção de perdas, criadas, adaptadas e customizadas às condições do Brasil pela Gunnebo e seus parceiros, além de inúmeros clientes satisfeitos espalhados pelo país. Hoje, mais do que nunca, as considerações políticas e econômicas do Brasil precisam ser observadas, principalmente pelos olhos de quem tem a visão estratégica do negócio.

Um relatório da Kantar Retail afirma que o varejo brasileiro será um dos maiores do mundo, superando outras nações nas áreas de consumo sofisticado, supermercados e lojas com apelo para o *life style* e design. É um tremendo gás, considerando-se a atual situação, onde a influência do governo é tremendamente impactante em nossas atividades, sejam pelas tarifas de importação, impostos alocados aos segmentos, legislação trabalhista, etc.

Nos momentos de maior crise, por tudo o que vemos e observamos, outras medidas, do que simplesmente demitir funcionários, deveriam ser consideradas. As estatísticas, nacionais e internacionais, apontam que as perdas no varejo, fruto de furtos, má administração, péssima gestão de estoques e a falta de treinamento adequado e contínuo, são gigantescas.

A Gunnebo continua atenta às necessidades dos varejistas. Investimos na nova geração dos cofres inteligentes, devidamente aprovados pelos usuários, apoiados pelas empresas transportadoras de valores e adequados à atual estrutura bancária do país, e no novo sistema de gestão que facilita o monitoramento do fluxo de solicitações e atribuições de serviços aos clientes, tornando-os mais rápidos e eficientes.

Por fim, os cases nesta edição, com a Leroy Merlin, Kalunga, Drogaria Pacheco São Paulo, Rede Sinco, Mairinque Supermercado, Paulistão, Carajás, Grupo RM, Grupo Calcenter e Zest Empório Mercado, retratam a perfeita interação entre a Gunnebo, usuários finais e os consultores e gestores que atuam no varejo nacional. Afinal, em tempos de crise e com margens sempre muito apertadas, é de vital importância o varejista manter os investimentos em prevenção para sobreviver e manter-se competitivo no mercado.

São dicas e conselhos de quem realmente entende do assunto. Aproveite, tenha uma excelente leitura!



Luiz Fernando Sambugaro
Diretor de Comunicação da Gunnebo Brasil

PERDAS: UM MAL QUE ATINGE O VAREJO EM TODÔ O MUNDO

Comparado a Europa e EUA, índice no Brasil é assustador, mas varejista por aqui aposta mais em prevenção e ganha novas tecnologias

As perdas no varejo no mundo estão caindo. Publicado anualmente, o Barômetro Global do Furto no Varejo, elaborado pelo The Smart Cube, não deixa dúvidas. Em 2012 as perdas, em média, atingiram 1,36% do faturamento do setor. No ano seguinte, elas somaram 1,29%. Em 2014, foram reduzidas para 1,23%, em um estudo que reuniu 203 varejistas de 24 países, que juntos contabilizam US\$ 996,2 bilhões em vendas.

No Brasil, porém, uma outra pesquisa do Ibevar aponta que as perdas só crescem (veja ao lado). “Por aqui a cultura de prevenção é disseminada mais nas grandes companhias, e

mesmo assim, algumas redes, ao reduzirem as perdas, acham que elas estão controladas. Isso é um tiro no pé, pois, se você não mede, não controla, se não controla, não gerencia”, afirma André Ochoa, consultor em Prevenção de Perdas, Segurança Empresarial, Auditoria e Riscos.

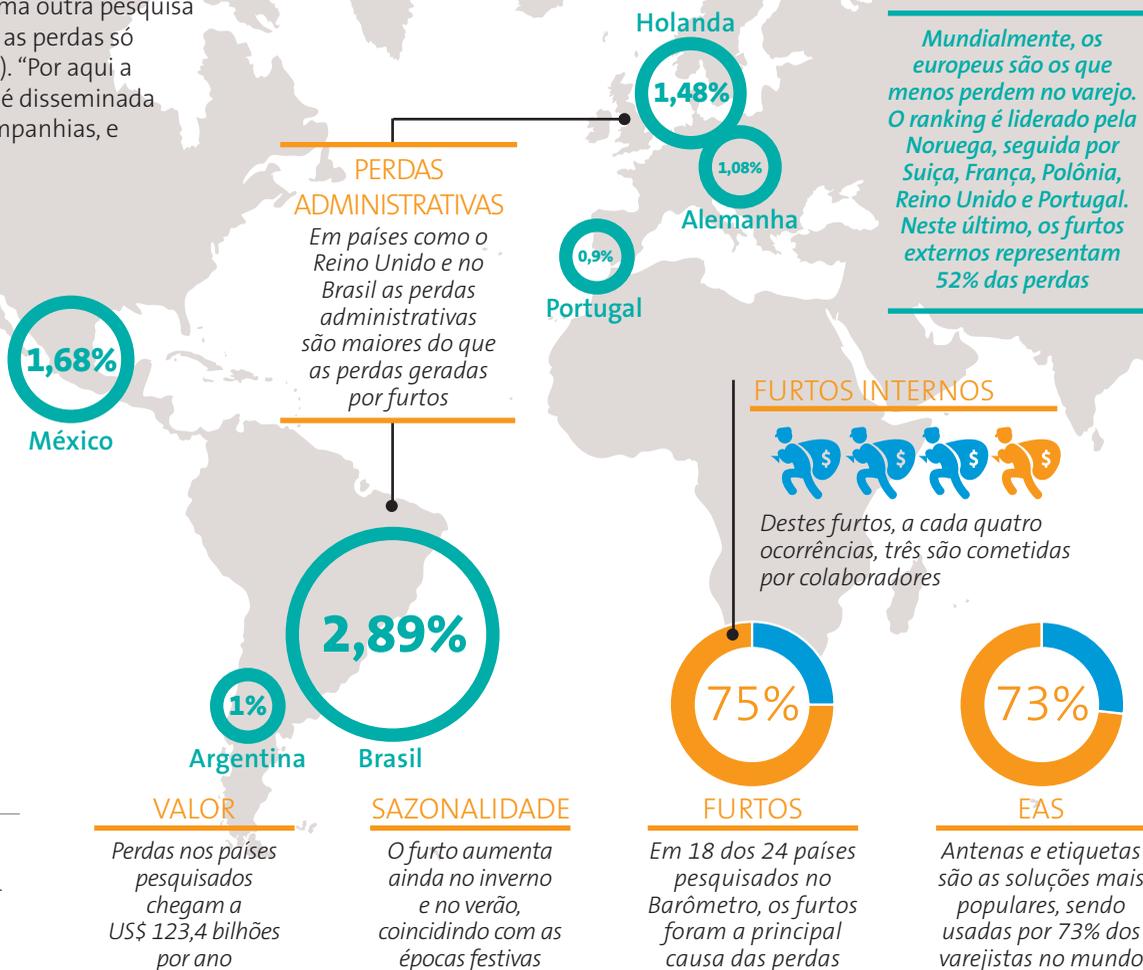
Em muitos mercados varejistas do mundo inteiro a prevenção de perdas é discutida nas reuniões da alta

administração como importante *driver* de sustentabilidade, governança e crescimento dos negócios. “A diferença na cultura de gestão é assustadora. Hoje, é inadmissível uma empresa de varejo, em qualquer parte do mundo, não pensar na gestão das suas perdas, independentemente do seu tamanho”, argumenta Anderson Ozawa, diretor de Prevenção de Perdas no Varejo do Grupo Boucinhas.

Ochoa:
“Nos EUA e Europa as redes possuem um Departamento de Prevenção de Perdas com *staff* de diretoria e cadeira no *board* da empresa”



Fontes: Números mundiais extraídos do Barômetro Global do Furto no Varejo 2014/2015, elaborado pelo The Smart Cube. Perdas no Brasil referem-se à 15ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro em 2014, elaborada pelo Ibevar/Provar



Ozawa:
“Prevenção deve ser sustentável e não situacional, porque não há espaço para gestões amadoras, que atribuem à crise os resultados”



Mas, afinal, por que no Brasil o índice de perdas é tão grande?

A 15ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro, elaborada pelo Instituto Brasileiro de Executivos de Varejo & Mercado de Consumo (Ibevar) em parceria com o Programa de Administração para o Varejo (Provar), aponta que as perdas associadas a roubos, furtos e problemas operacionais foram de 2,89% do faturamento líquido das empresas varejistas do Brasil em 2014. Desde 2002, quando o estudo começou a ser desenvolvido, esse é o maior índice registrado no país. Em 2013, ele já havia atingido o ápice de 2,31%.

O índice de perdas histórico no Brasil é justificado. “Mesmo com a profissionalização dos últimos anos, a maior parte do varejo ainda não despertou para a importância de uma área estratégica de prevenção de perdas. Muitas empresas respondem a avaliação, mas nem todas a têm realmente em seus negócios”, revela Anderson Ozawa. Outro detalhe, diz ele, é que haviam muitas mensurações incorretas (metodologia, entendimento ou qualidade) ou feitas por “sentimento” (ausência de profissionalização).

É essencial o pequeno varejista brasileiro mudar a postura

A boa notícia, porém, é que o varejo brasileiro tem todas as condições para alcançar patamares de índices de perdas do exterior. “Prevenção deve ser a base da estratégia de negócios, com foco na eficiência das operações e no controle das perdas. De uma vez por todas, ela deve ser sustentável e não situacional, porque não há espaço para gestões amadoras, que atribuem à crise seus resultados pífios e voláteis”, afirma Ozawa.

A dica vale para todas as empresas, independentemente do tamanho. Especialmente o pequeno e o médio varejista, segundo Cláudio Felisoni, presidente do Ibevar, devem enxergar a prevenção de perdas com uma outra mentalidade. “É preciso que eles tenham uma postura orientada para a redução das perdas. Investir em antenas, etiquetas rígidas e CFTV, tudo isso é, sem dúvida, muito importante, mas é precedido por uma mudança de mentalidade. Se isso ocorrer, as PMEs podem reduzir as perdas e aumentar a rentabilidade dos seus negócios”, revela Felisoni. Entre as PMEs, segundo estudo do Ibevar/Provar, o índice de perdas há dois anos foi de 4,4%.

Felisoni:
“PMEs devem enxergar a prevenção de perdas com uma outra mentalidade”



Boas novidades no mercado

Já se sabe que em questão de tecnologia, o varejo nacional tem praticamente tudo o que existe no mercado externo. Algumas novidades, porém, deverão se fortalecer ou desembarcar por aqui em pouco tempo. “As soluções de vídeo *analytics*, que chegaram há pouco tempo no país, trazem consigo os ganhos decorrentes da inteligência embarcada, que com regras de negócio bem definidas, mitigam o risco dos erros humanos e aumentam a probabilidade de acerto nas decisões”, afirma o diretor do Boucinhas.

Uma tecnologia que no curto e médio prazo será impactante nas estratégias de prevenção de perdas, diz Ozawa, é a solução de *revenue assurance*, um sistema que trabalha com dados de gestão da empresa e de acordo com as regras de negócio estabelecidas consegue monitorar e antecipar perdas em todos os níveis – estoque, financeiro e produtividade, etc. “Através de um *dashboard* é possível ter todos os principais indicadores do negócio e as análises de perdas incorridas, perdas recuperadas e a perdas que podem acontecer”, revela.



[Download Ebook]
 Confira a aplicação da tecnologia vídeo *analytics* na gestão da frente de caixa:



1,18%

Rússia

1,35%

Japão



MAIS FURTADOS

Em todo o mundo os artigos com os maiores índices de furtos são smartphones, tablets e acessórios de telefonia, lâminas de barbear, sapatos e acessórios de moda, bebidas alcoólicas e carnes frescas – por serem fáceis de ocultar e possuírem um potencial de revenda bastante elevado e rápido.

EXEMPLOS POSITIVOS QUE VÊM DO EXTERIOR

Mesmo com a tímida retomada de crescimento nas vendas, varejistas das Américas, Europa e Oceania mantêm investimentos, especialmente na gestão do numerário

O varejo mundial volta, aos poucos, a ganhar fôlego, principalmente com a retomada do consumo nos Estados Unidos. Os números, se não são exuberantes se comparados aos de cinco anos atrás, por exemplo, criam um alento positivo entre os varejistas com índices que chegam a cerca de 3%, como aponta uma pesquisa da Deloitte Touche Tohmatsu.

Nesse cenário de confiança, os varejistas também mantêm seus investimentos em prevenção de perdas. O monitoramento da frente de caixa e a gestão de numerário são itens estratégicos no México, Austrália, Nova Zelândia e Canadá.



Justifica-se: “Apesar de toda a propaganda sobre a chegada de uma ‘sociedade sem dinheiro’, o volume de cédulas nunca foi tão grande”, afirma Frans de Wit, gestor e estrategista mundial para Gestão de Numerário da Gunnebo. Os números, diz ele, sugerem que a utilização do dinheiro crescerá nas Américas, Europa, Ásia, África e Oriente Médio— só nos países nórdicos é que isso não se verifica.

Em todo o mundo, estudos revelam que os varejistas perdem US\$ 123,4 bilhões em dinheiro por ano - um terço devido a roubos internos e outros 20% em razão de erros administrativos e operacionais. “Já vi supermercados em que os gerentes passam duas horas por dia verificando as caixas e as câmeras de segurança porque falta dinheiro”, argumenta Wit. “Por isso, os varejistas precisam de soluções de manuseio que proporcionem mais segurança, custos menores e uma produtividade otimizada”, completa o gestor da Gunnebo.



“Muitos de nossos clientes pediram recuperação judicial ao longo dos últimos dois anos. Alguns não conseguiram retomar a situação financeira e deixaram de existir. No entanto, o varejo de luxo e outros segmentos permanecem fortes. Além disso, grupos internacionais vêm se expandindo no Canadá. De forma geral, muitos dos clientes estão sendo obrigados a fazer mais com menos, o que nos permite trabalhar em estreita colaboração com eles para definir as normas de mitigação de risco e reduzir as perdas de seus negócios”

ROB BINGHAM
Business Area Manager,
Gunnebo Canadá



“No início da década de 2000, as lojas de conveniência e postos de gasolina da Austrália e Nova Zelândia sofriam praticamente um assalto a mão armada por dia e as perdas batiam recordes. Em apenas alguns meses após instalar o Intelisafe, postos de gasolina como Shell, British Petroleum (BP), Mobil (Exxon) e Caltex (Texaco) acabaram com os assaltos, viram os depósitos de numerário de suas lojas crescerem significativamente, conseguiram reduzir seus custos com reconciliação e as perdas foram praticamente eliminadas”

ROBERT TURNER
Sales Manager
Gunnebo Região Ásia-Pacífico



“No México, a Gunnebo é a principal fornecedora de segurança eletrônica para bancos, com uma participação de 25% de mercado e clientes como BBVA Bancomer, Santander, Banorte, IXE e Scotiabank. Em 2016, expandiremos a atuação para o varejo, com soluções antifurtos e gestão de numerário. Assim como no Brasil, o dinheiro ainda é o meio de pagamento muito utilizado por aqui e as perdas apresentam índices elevados, o que nos faz acreditar que as soluções de gestão de numerário irão contribuir muito com os varejistas mexicanos”

ASCENCIÓN CARBAJAL
Country Manager,
Gunnebo México



“O que acontecerá com o nosso varejo no futuro? Bem, reciclagem de notas no ponto de venda e gestão de numerário totalmente integrados ao sistema da empresa do cliente. Nossos clientes continuarão a ser os grandes varejistas e eles querem suas equipes focadas no atendimento ao consumidor, não em gestão de caixa e problemas de conciliação. Esses sistemas, em constante evolução, dão aos varejistas eficiência e visibilidade absoluta do dinheiro e de sua utilização, além de reduzir os custos com a logística de caixa”

DAN TURNER
Country Manager
Gunnebo Austrália / Nova Zelândia

MITO OU VERDADE?

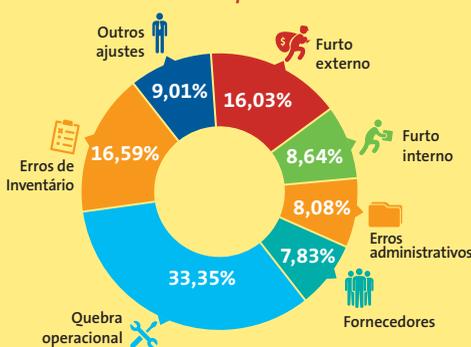
CONSULTORES GUSTAVO CARRER E MARCELO TAVARES ESCLARECEM DÚVIDAS SOBRE VERDADES E MENTIRAS NA ÁREA DE PREVENÇÃO DE PERDAS

Você, especialmente pequeno e médio varejista, está mesmo protegido das perdas? Acredita que adquirir soluções em prevenção exige um alto investimento? Ou acha que só a contratação de pessoal qualificado pode garantir a segurança de sua loja e produtos?

“Os clientes são os maiores responsáveis pelas perdas no varejo”

MITO: “Embora os clientes participem com uma parcela das perdas relacionadas aos furtos e manipulação incorreta dos produtos, o que realmente impacta são deficiências que estão sob gestão dos próprios varejistas, como procedimentos comerciais e operacionais incorretos, ausência de controles de inventários, pouca ou nenhuma supervisão de funcionários e fornecedores que têm acesso aos estoques, entre outros.” (Gustavo Carrer)

Principais causas de perdas no setor de supermercados



Fonte: 15ª Avaliação de Perdas no Varejo - Ibevar/Provar

Confira mais dados da pesquisa e comentários de Luiz Fernando Sambuogo



“Treinamento da equipe reduz significativamente o risco de perdas”

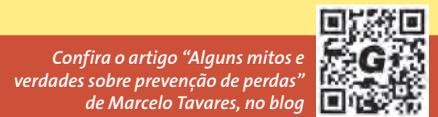
VERDADE: “O varejo é uma atividade com alta intensidade de relacionamento humano. Mesmo muito bem equipada, uma loja cujos funcionários não estejam capacitados e não saibam como utilizar corretamente as ferramentas de controle e prevenção, sempre estará exposta às perdas.” (Gustavo Carrer)

“Basta reforçar o quadro de segurança para se controlar as perdas”

MITO: “O segmento de varejo tem suas características e que devem ser consideradas no estabelecimento do efetivo de profissionais de segurança. O corpo de segurança tem um importante grau de alcance no controle das perdas, mas não é o único. Reduzir e controlar perdas requer uma ampla gama de ações e de profissionais de variadas qualificações.” (Marcelo Tavares)

“Investir na aquisição de equipamentos tem um custo muito alto”

MITO: “Existe uma grande gama de equipamentos que podem ser usados para inibir furtos ou reduzir perdas nos pequenos varejistas, que vão desde a utilização de uma gôndola mais adequada, passando pela simples instalação de espelhos, chegando até implantação de sistemas sofisticados, que combinam câmeras, etiquetas e alarmes, que atendem aos mais diversos portes de empresas e disponibilidade de recursos. Com a redução direta das perdas é possível recuperar o investimento em curto ou médio prazo.” (Gustavo Carrer)



Gustavo Carrer, consultor especialista de marketing e varejo do Sebrae/SP



Marcelo Tavares, diretor da MR Tavares Consulting and Security Systems

“Até a área de Recursos Humanos contribui para a redução das perdas”

VERDADE: “Prevenir as perdas é possível através da integração de alguns processos: tecnologia, treinamentos, indicadores de performance e principalmente de pessoas. Essas últimas é quem na realidade ‘fazem as coisas acontecerem’. É fundamental que todos na empresa estejam engajados na batalha de reduzir as perdas. É essencial promover workshops, envolver, conscientizar, incentivar ações e criar campanhas aos colaboradores, etc.” (Marcelo Tavares)

INVESTIMENTO COM RETORNO GARANTIDO

Prazo é de seis meses a dois anos; locação de equipamentos de prevenção também é uma excelente alternativa, especialmente para o pequeno varejista

Independentemente dos tempos de crise,

as perdas sempre representam um grande impacto no lucro do varejista. Por isso, Luiz Fernando Sambugaro, diretor de Comunicação da Gunnebo, ressalta a importância do investimento em um projeto de prevenção de perdas. “O retorno pode ocorrer no prazo de seis meses a dois anos. Mas é importante lembrar que o investimento em tecnologia pode ser suficiente para garantir a utilização da solução por cerca de dez anos”, afirma.

Com a mesma qualidade e suporte técnico dos sistemas que estão disponíveis para a venda, a locação dos itens que integram um projeto básico de prevenção é uma excelente saída, especialmente para o pequeno varejista. Uma das vantagens nessa modalidade é a manutenção. “Ela faz parte do contrato e caso o varejista necessite de auxílio, não cobramos nada sobre o serviço”, afirma Gizeli da Rocha, coordenadora da Central de Negócios da Gunnebo. Treinamento, manual customizado, atendimento e abordagem também fazem parte do plano de locação.

Como costuma dizer Sambugaro, é preciso o varejista entender de uma vez por todas de que a prevenção de perdas cabe em qualquer empresa. “Uma loja pode se proteger com menos de R\$ 10 por dia”, revela. O tempo de retorno desse investimento é de seis a sete meses.

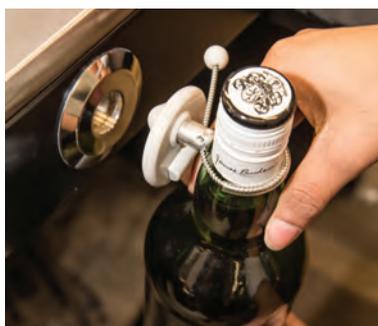
Segundo o consultor do Sebrae, Gustavo Carrer, o projeto de prevenção de perdas deve ser considerado desde as primeiras etapas do planejamento do negócio. “Em geral, costuma ser mais simples e barato implantar um sistema eficaz de proteção quando ele já faz parte do cenário da loja durante as definições de *layout*, mobiliário, *mix* de produtos, agrupamento e arranjo de produtos”, diz.

CASE NO VALE DO PARAÍBA

Inaugurado em 2015, o **ZEST MERCADO EMPÓRIO**, de São José dos Campos, a 90 km de São Paulo, já nasceu com a preocupação de atuar com prevenção de perdas. “Por isso a parceria com a Gunnebo foi firmada já na montagem da loja. A prevenção de perdas é um ponto estratégico na gestão da empresa, independente do momento de crise, tanto que demos atenção a esse ponto desde a concepção do projeto”, revela Priscila Fonseca, diretora do Zest.

Com espaços para mercado, *wine bar* café, *rotisserie*, padaria, confeitaria e adega, o Zest conta com as etiquetas, antenas e o cofre inteligente da Gunnebo. “Estamos utilizando as etiquetas principalmente no setor de bebidas, e com elas não tivemos problemas com furtos, o que é essencial para a rentabilidade do negócio. O cofre, por sua vez, com seu sistema inteligente de conferência e envio para o banco, fez aumentar a segurança na loja”, declara Priscila.

Priscila Fonseca: Zest já nasceu com a preocupação de atuar com prevenção de perdas



Veja o artigo “8 fatos que provam valer a pena investir em prevenção de perdas”, de Luiz Fernando Sambugaro, no blog Gunnebo

HORA DE VENCER A CRISE

Em 2016, o cenário econômico ainda é de incertezas. Em grande parte das companhias, a ordem é cortar gastos e adiar investimentos. Consultores e executivos de entidades do varejo dão importantes dicas de ações para que o setor possa SUPERAR esse momento de turbulências e aumentar seu LUCRO



20 AÇÕES PARA MELHORAR SEUS RESULTADOS

Desde 2015, o Brasil vive um período de turbulências políticas e econômicas. Com o aumento das taxas de juros e a diminuição da renda dos consumidores, as vendas no comércio varejista despencaram e fecharam o ano passado em queda de 4,3% - a maior da série histórica do IBGE, iniciada em 2001. Em 2016, o cenário também é de incertezas. Em muitas companhias, a ordem é cortar gastos e adiar investimentos. E pode até sobrar para a área de prevenção de perdas.

“Todos querem reduzir custos, mas ao mesmo tempo ganhar em produtividade. Nossa orientação é que todos os esforços sejam canalizados para preservar os trabalhos de prevenção de perdas, porque sabemos que cada centavo recuperado vai direto para o lucro das empresas”

Fernando Yamada, presidente da Associação Brasileira de Supermercados (Abras)

A consultora Gabriele Feitosa, especialista em prevenção de perdas no varejo farmacêutico e tecnóloga em processos gerenciais, avisa: “Muito se engana quem pensa que reduzir, ou até mesmo extinguir a área de prevenção de perdas, refletirá em economia. Demitir equivale a menos dinheiro circulando, aumento de furtos e roubos, e profissionais qualificados subutilizados”, diz.



Confira no blog: “Como fica a prevenção de perdas diante da crise?”, de Gabriele Feitosa

“Prevenção de perdas é um tema árido, mas muito importante. Não sinto um sinal de desinvestimento dos varejistas em nosso setor, mas é evidente que é importante termos indicadores e proteção. Ganhar 2% de lucro hoje é um grande desafio”

Cláudio Elias Conz, presidente da Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção (Anamaco)

1

**PROTEJA SUAS
MARGENS
DE LUCRO E
MANTENHA-SE
COMPETITIVO**

“As margens do varejo são muito apertadas. Reduzir investimentos em prevenção de perdas é aumentar significativamente a desvantagem competitiva em relação às outras empresas”

Cláudio Felisoni,
presidente do Ibevar

**FAÇA O CONTROLE DAS PERDAS
PARA AMPLIAR SEU LUCRO**

2

“Um ponto de venda pode parecer rentável, mas se não houver a medição correta da sua perda, essa visão pode ser distorcida e ao invés de lucro ele dá prejuízo”

André Ochoa, consultor de Segurança Empresarial, Prevenção de Perdas, Auditoria e Riscos



Leia mais!

3

ESCOLHA BONS PROFISSIONAIS

O capital humano é essencial na área de prevenção de perdas. A preocupação não é só treinar e capacitar sua equipe, mas contratar pessoas com características e comportamento éticos bem definidos.

“Muito do sucesso dos grandes varejistas se deve à contratação de pessoas-chave com qualidades e princípios. Não adianta treinar colaboradores que só identificam onde estão os gaps e brechas nas lojas, mas é preciso ter aqueles comprometidos e que entendam a cultura da empresa”
Nuno Fouto, diretor do Provar e Ibevar

4

ACABE COM O CONFINAMENTO DE PRODUTOS

“Esconder” as mercadorias no armário, mesmo as de alto risco, afeta negativamente seus resultados. Etiquetas em diversos modelos, e protetores de policarbonato possibilitam a exposição de produtos, que impactam diretamente no crescimento dos seus negócios.



5

PERMITA AO CLIENTE CONHECER O PRODUTO

Permita ao cliente testar e explorar os recursos de um produto, como um tablet, notebook, máquina fotográfica ou telefone celular. A medida aumenta a chance de venda. Foi o que fez a **CARAJÁS HOME CENTER**, varejista do setor de construção de Alagoas, que adotou os cadeados eletrônicos e gancheiras em sua área de eletroeletrônicos.



DIVULGAÇÃO

6

INIBA A AÇÃO DAS PESSOAS MAL-INTENCIONADAS

Vigie e proteja sua loja com o uso de antenas antifurtos. Afinal, em tempos de crise econômica, o índice de desemprego cresce e o consumo despencou no varejo, criando cenários propícios para ações de pessoas mal-intencionadas. “Investimos nas antenas e etiquetas porque inibem os furtos, além de oferecerem uma abordagem mais segura de nossa equipe de trabalho. Com excelente custo-benefício, essas soluções também facilitam a vida de nossos operadores, que podem atuar de forma mais tranquila e assertiva”, explica Robson Bezerra da Silva, supervisor de Segurança do **GRUPO RM**, de Recife, Pernambuco.

Com mais de 70 anos e 800 funcionários, o Grupo RM atua no atacado (RM Distribuidora) e varejo (RM Express), com unidades nos municípios pernambucanos de Recife, Caruaru, Arcoverde e João Pessoa, essa última na Paraíba. No varejo, a loja de autosserviço oferece um amplo *mix* que inclui alimentos, utensílios, artigos para festa, produtos de higiene e limpeza, além de uma adega com as melhores marcas nacio-



DIVULGAÇÃO

Com uso da tecnologia, Silva quer reduzir ainda mais as perdas

nais e importadas. “Tínhamos um índice de perdas muito alto, mas conseguimos reduzir para 3%. Ainda está acima da média do mercado, mas com tecnologia e treinamento vamos diminuir ainda mais”, justifica Silva.

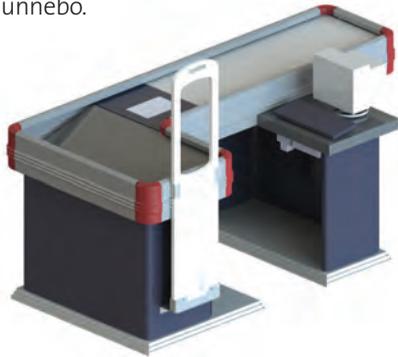
As antenas e etiquetas estão, por enquanto, na loja modelo do bairro Madalena, em Recife. Mas deverão desembarcar brevemente em toda a rede do grupo. “Confiamos nas soluções da Gunnebo porque oferecem uma excelente relação custo-benefício. A empresa tem produtos de qualidade com preços bem acessíveis, que garantem aumentarmos a rentabilidade dos nossos negócios com segurança e eficiência no controle das perdas”, afirma o supervisor.

Desde que adotou as soluções na loja de Maceió, com a exposição segura dos produtos e uma mudança no *layout* do setor, as vendas aumentaram em 60%. **“Antes deixávamos os equipamentos nos armários fechados, distantes dos olhos e das mãos dos clientes. Hoje eles ficam à vontade para testá-los, o que fez aumentar as compras por impulso, além de possibilitar o atendimento a mais pessoas simultaneamente. E, o melhor, zeramos os furtos”**, afirma André Luiz Nascimento de Oliveira, gerente corporativo de Prevenção de Perdas, que já adotou os cadeados e as gancheiras também nas lojas de Arapiraca e João Pessoa. Campina Grande será a próxima a recebê-los.

7

BUSQUE ALTERNATIVAS PARA MANTER O CLIENTE EM FOCO

Uma abordagem mais pessoal, restrita, menos constrangedora e, principalmente, mais segura. Essas são as grandes vantagens da Antena de Checkout com tecnologia acusto magnética (AM). Com ela, o cliente suspeito de furto não precisa sair da loja para ser abordado pela equipe de segurança. “Quando a abordagem ocorre no caixa é possível que a operadora bem treinada permita a identificação do produto e o desative de forma mais rápida e eficiente”, argumenta Kátia Zenaro, da Gunnebo.



9

ATRAIA CLIENTES PELA COMUNICAÇÃO VISUAL

A escolha dos equipamentos adequados para a prevenção de perdas é fator-chave para a exposição dos produtos. Para Lara Jatene, sócia-diretora da A6 Design, cada vez mais o design envolve não apenas aspectos visuais, mas principalmente funcionais. **Um bom projeto consegue organizar o fluxo de clientes e aproximá-los da maior gama de produtos possível. Da mesma forma, para prevenir perdas, o layout deve favorecer ampla visualização de todas as áreas da loja.**

10

COMPARTILHE E MULTIPLIQUE AS AÇÕES NA EMPRESA

Identificados os tipos de perdas, de acordo com a consultora de prevenção de perdas Gabriele Feitosa, é preciso corrigir falhas, montar fluxos de cada processo, criar controles e treinar, compartilhar e multiplicar todas as ações que façam a diferença no resultado final – desde gastar menos nas ligações telefônicas até evitar o vencimento de mercadorias em estoque.

“Combine isso com uma avaliação macro em indicadores objetivos e você tornará ainda mais dinâmicas e eficientes as análises e ações para redução de perdas”, diz.

8

PERSIGA OS BONS RESULTADOS

O varejo, como se sabe, atua com margens de lucro muito apertadas. Ainda que consiga reduzir suas perdas, busque índices cada vez menores para rentabilizar ainda mais o seu negócio, com melhores oportunidades e preços competitivos.

Com as etiquetas e as antenas, a **REDE PAULISTÃO DE SUPERMERCADOS**, com 31 unidades em 20 municípios paulistas, reduziu drasticamente as suas perdas. **“Acredito que registramos índices de 1,9% a 2%, abaixo da média do mercado. Os sistemas de proteção EAS foram determinantes para chegarmos a esses números e vamos levá-los para toda a rede** (hoje, eles estão presentes nas 18 lojas de maior movimento de consumidores como Campinas e Jundiaí e em regiões mais vulneráveis, como Santana do Parnaíba) até o final de 2017”, explica João Bento, gerente de Segurança Patrimonial do Paulistão.

Além das antenas, etiquetas e pinos, a Rede Paulistão faz uso do Gatecash em sete unidades do grupo. “Prevenção

de perdas na empresa é estratégica. Agora, com a crise e o desemprego, é que precisamos investir mesmo, pois o cenário é propício para aumento dos furtos e de pessoas mal intencionadas no interior das lojas”, adverte João Bento.



João Bento: “Índices de perdas de 1,9% a 2%, abaixo da média do mercado”

11

MAXIMIZE O RETORNO DOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

Você tem certeza de que as antenas anti-furtos de sua loja estão ligadas e protegendo seus produtos nesse exato momento?

A nova tecnologia Live EAS permite o monitoramento em tempo real e à distância do funcionamento dos equipamentos antifurtos instalados, garantindo maior controle e máxima eficiência operacional.

12

ANALISE CONSTANTEMENTE SEU RETORNO DO INVESTIMENTO

Para dar suporte às ações de prevenção de perdas a tecnologia é um braço importante. Porém, antes de adquiri-la deve-se, segundo o consultor André Ochoa, identificar e mapear a causa do problema, as principais vulnerabilidades, aplicar a solução mais adequada com uma melhor estratégia e analisar o retorno do investimento (ROI).

FOTOS: DIVULGAÇÃO



Com 140 lojas em dez Estados, além do Distrito Federal, a **KALUNGA**, rede do setor de papelaria, materiais de escritório e informática, sempre tratou a prevenção de perdas como um tema estratégico no planejamento e cultura da empresa. “Temos um programa de treinamento para as lojas e conscientização de pessoal, mas os investimentos em novas tecnologias para nos auxiliar começou a ser difundido em 2010 com o plano de expansão e implementação de métricas de avaliação de cada ponto de venda”, diz Hoslei Pimenta, diretor comercial da Kalunga.



Hoslei Pimenta:
meta é chegar
a 250 lojas
nos próximos
anos, todas
devidamente
protegidas

Assim, todas as unidades da companhia estão protegidas. Mesmo em um ano difícil da economia, a Kalunga, usuária das antenas, etiquetas e cadeados eletrônicos da Gunnebo, não poupa investimentos quando o assunto é prevenção de perdas. “Mantivemos nossos investimentos na área, mas é certo que a crise traz uma necessidade ainda maior quanto aos ajustes nos processos para auxiliar na busca de uma operação mais rentável. É imprescindível a redução de custos e sabemos que para o varejo as perdas são a grande vilã e por isso a importância de mantermos os investimentos, com métodos de avaliação constante e conscientização das equipes”, argumenta Pimenta.

Apesar do cenário de retração econômica, a Kalunga segue firme com seu plano de expansão. O objetivo da empresa é chegar a 250 lojas nos próximos anos. Todas com prevenção de perdas.

13

REVEJA O PROCESSO DE MANUSEIO DE DINHEIRO E REDUZA CUSTOS DE TESOURARIA

Discrepâncias, tempo da equipe dedicado a contagem e conferência de dinheiro, são apenas alguns dos custos que podem ser eliminados com o auxílio de tecnologia, como o cofre inteligente, instalado na frente de caixa ou no *back office*.

FAÇA UM BOM ACOMPANHAMENTO DE SEU ESTOQUE

14

“Um estoque sem acompanhamento e organização traz sérios problemas à operação da loja. Às vezes você pode ter em estoque um material ruim ou até demais. Sem controle, suas vendas são impactadas. Mas para ter um bom controle, inclusive com perdas, é preciso que se tenha um cadastro bem feito, um registro correto das entradas, saídas e devoluções”

Nuno Fouto, diretor do Provar e Ibevar

15

MELHORE A GESTÃO DE PESSOAS E MARKETING

Com o contador de fluxo, equipamento de contagem de pessoas que transforma as imagens em dados estatísticos transmitidos via TCP/IP, o varejista pode criar campanhas mais assertivas, planejar promoções, ajustar horários de folga e treinar a equipe de vendas para melhor atendimento aos clientes.

FAÇA AS CONTAS E ESCOLHA A MELHOR FORMA DE INVESTIR

16 

Crédito rápido e sem comprometimento do fluxo de caixa da empresa. Para proteger-se das perdas com tecnologia é possível recorrer às modalidades de locação e aquisição com financiamentos, como o Finame e o Cartão BNDES. A boa notícia é que as taxas de juros são mais baixas, prazo maior e carência para iniciar os pagamentos.

17

OTIMIZE RECURSOS COM CFTV HD

“Investir nas câmeras HD diminui a quantidade de máquinas necessárias por loja, pois o varejista consegue visualizar mais informações com maior qualidade que as câmeras analógicas e menor investimento de implantação, pois consegue utilizar a infraestrutura já existente”
Gustavo Maciel, gerente de Produtos da Gunnebo

19

PROTEJA SEUS PRODUTOS COM MAIS INTELIGÊNCIA

Que tal ter um produto já etiquetado na fábrica, que permite ter o controle absoluto sobre o processo e que o possibilita a reduzir os custos operacionais em cerca de 20% e ampliar suas vendas em 30%, além de evitar a perda de venda por falta de estoque, garantir uma reposição rápida da mercadoria e oferecer vigilância permanente contra furtos. É o que propõe a etiquetagem na origem, modalidade que é utilizada pelo **GRUPO CALCENTER**, uma das principais redes do varejo calçadista com sede

em Palhoça, Santa Catarina, e 81 unidades presentes em nove Estados com as bandeiras Studio Z (61 lojas) e Gabriela Calçados (20).

Hoje, 61% dos fornecedores do Grupo Calcenter já encaminham seus produtos etiquetados aos centros de distribuição que atendem toda a rede. Até o final de 2016, segundo Fábio Henrique Tourinho Fernandes, gerente de Auditoria, Prevenção de Perdas e Inventários, o objetivo é aumentar a aderência dos fabricantes ao programa e chegar a 80%. **“Com ela, poupamos mão de obra na etiquetagem das mercadorias, direcionamos os colaboradores para as vendas e a área de atendimento, além de aumentarmos a segurança dos produtos com a aplicação correta da etiqueta”**, explica.

A etiquetagem na origem, aliada à utilização das antenas e etiquetas da Gunnebo, fizeram com que as perdas no Studio Z, por exemplo, sejam reduzidas desde 2014. Naquele ano, o índice de perdas foi de 1,76%, que representaram R\$ 7,8 milhões em quebras. No ano passado, esse número foi reduzido a R\$ 4,7 milhões, com índice de 1,13%. **“Queremos chegar a 0,70% ainda em 2016”**, enaltece Fernandes.



18

NÃO DEIXE O LUCRO SE PERDER NO CHECKOUT

Estar de olho no *checkout*, responsável por cerca de 40% das perdas, é essencial. A possibilidade de fazer o monitoramento à distância de todas as operações efetuadas em tempo real, além de conferir os tíquetes com os produtos comprados e até os cupons cancelados, torna o Gatecash uma ferramenta muito procurada entre os varejistas.

Segundo Fernando Carvalho dos Santos,

Com o Gatecash, Santos diminuiu as fraudes e minimizou os erros operacionais

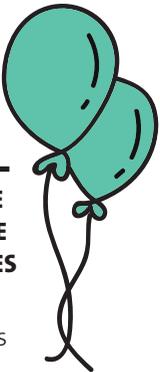
analista de sistemas do **MAIRINQUE SUPERMERCADO**, no interior de São Paulo, indiferente do tamanho ou localidade, é fundamental o varejista estar de olho no PDV. **“Com o Gatecash diminuímos as fraudes (cancelamentos de cupons indevidos, descontos irregulares e aberturas excessivas de gaveta, etc), além de minimizarmos os erros operacionais e até mesmo as falhas de inventário”**, afirma.

O Mairinque também faz uso do CFTV com as câmeras HD, que oferecem um monitoramento eficaz que, aliadas às antenas antifurtos, auxiliam na redução dos furtos, especialmente de produtos de alto valor agregado. **“Em tempos de crise e com a concorrência, é preciso o supermercadista atender bem ao cliente, com eficiência, criatividade e inovação. Mas, ao mesmo tempo, é necessária toda a atenção na gestão dos custos e das perdas, eliminando qualquer desperdício”**, indica Fernando Yamada, presidente da Abras.

20

MOTIVE SEMPRE A SUA EQUIPE DE COLABORADORES

Para o consultor de prevenção de perdas André Ochoa, as pessoas devem ser treinadas constantemente, pois há um *turnover* grande no varejo. **“É preciso engajá-las aos processos criados, motivá-las diariamente e sempre inserí-las nas práticas preventivas. Como resultado você terá o comprometimento de toda equipe em busca dos resultados. A equipe de prevenção de perdas deve ser qualificada e motivada para disseminar a cultura dentro da organização”**, diz.



DIVULGAÇÃO

GRUPO DPSP SEMPRE EM ALERTA

Setor farmacêutico é o que menos perde no varejo nacional; companhia é modelo de boas práticas na redução e prevenção de perdas

PRODUTOS MAIS FURTADOS NO SETOR



EM QUANTIDADE:

Desodorantes
Protetor solar
Cartelas de comprimidos
Maquiagem



EM VALOR:

Cartelas de comprimidos
Desodorantes
Dermocosméticos
Fraldas

Fonte: 15ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro/Ibevar

O varejo farmacêutico é um dos poucos que têm registrado crescimento no Brasil no cenário de crise. Levantamento da Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma) mostra que suas 26 redes associadas movimentaram R\$ 35,94 bilhões em vendas em 2015, o que significa 11,99% mais que no ano de 2014. Outra boa notícia é que entre todos os segmentos do varejo pesquisados pela 15ª Avaliação de Perdas do Ibevar, ele foi o que apresentou a menor taxa de perdas (0,38% - já havia obtido um bom desempenho em 2013, quando registrou 1,37%).

Uma das maiores redes do país, o **GRUPO DPSP**, criado em 2011 a partir da fusão entre a paulista Drogaria São Paulo e carioca Drogarias Pacheco, é modelo de boas práticas na redução e prevenção de perdas. “Investimos em tecnologias e na revisão de todos os processos no sentido de resguardar a rentabilidade sob dois ângulos: a quebra em si e a eventual perda da venda daquele produto que foi avariado, furtado ou que venceu na loja”, explica João Dias, gerente-executivo de Prevenção de Perdas da DPSP.

Em dezembro de 2015, a DPSP deu início à parceria com a Gunnebo. “Buscamos alinhar com um fornecedor que oferecesse o melhor custo e a excelência em qualidade. Hoje trabalhamos com as tecnologias das antenas e as etiquetas em nossas lojas com a boa expectativa de reduzirmos as perdas nas unidades”, argumenta Edson Ferreira, gerente de Prevenção de Perdas da DPSP. Nessa primeira etapa, as soluções da Gunnebo deverão estar presentes em cerca de 180 unidades da rede.

Com 1.080 lojas espalhadas por dez Estados, além do Distrito Federal, a DPSP também dedica atenção constante às fraudes por meio de controles internos e uso

da tecnologia. João Dias destaca também outra medida que visa reduzir as perdas geradas por erros operacionais. “Temos um programa de excelência em lojas, cujo objetivo é simplificar, comunicar e reforçar processos e procedimentos, que vão desde a emissão de notas fiscais até o abastecimento de gôndolas, recepção de mercadorias, controle de validade e operação de caixa”, diz.

Foco nas ações preventivas

Para trabalhar na redução de suas perdas, a DPSP investe em treinamento das equipes na detecção de atitudes suspeitas e abordagens, segurança patrimonial em unidades localizadas em regiões mais vulneráveis e investigações em alguns casos de sinistro.

O direcionamento estratégico do Departamento de Prevenção de Perdas está voltado em ações preventivas, antevendo as ameaças internas e externas. “Nosso escopo é entender e atuar nos ambientes que impactam nas quebras e perdas para estrategicamente dar aderência ao negócio. Para um bom desempenho descarregamos uma boa energia no estratégico, projetando o futuro com método e focados nos resultados esperados”, afirma João Dias.



DPSP adotou as tecnologias das antenas e as etiquetas da Gunnebo em 180 lojas: atendimento de qualidade e o custo acessível

CHECKOUT EXIGE ATENÇÃO REDOBRADA

Responsável por quase metade das perdas internas, área precisa ser monitorada permanentemente

Um dos pontos mais vulneráveis em uma loja, especialmente no setor supermercadista, é o *checkout*, responsável por até 40% das perdas internas. É nele, por exemplo, que as negociações sofrem mais pressão, com clientes apressados, filas, problemas com preços, cancelamento de compras e fraudes operacionais. Por isso, diz o diretor de Comunicação da Gunnebo, Luiz Fernando Sambugaro, é preciso estar sempre atento no PDV, com equipe treinada e equipamentos que facilitem e controlem a rotina.

Uma boa solução para combater as perdas no *checkout* é o Gatecash, uma ferramenta de análise e auditoria dos processos de venda nos PDVs que tem como principal objetivo identificar as perdas ali ocorridas, geralmente causadas por erros de procedimento ou fraudes cometidas por funcionários. “O fato do Gatecash comunicar-se com nosso software de automação nos proporciona um maior gerenciamento e controle de nossas perdas, sem contar com o monitoramento em tempo real das operações”, diz Adriano Mancilha, gerente de Tecnologia da Informação da REDE SINCO, grupo paulista que reúne os supermercados Fantástico, Itambé, Leal do Vale, Paulista e Do Pai.

Os resultados com o Gatecash são muito bons. “Vou citar um exemplo prático cuja operação vem nos trazendo resultados importantes. Ao finalizar um inventário de mercadorias nos deparamos com uma perda alta de um determinado produto. Refizemos o inventário e a perda persistiu, mas com a ajuda do Gatecash conseguimos, com uma análise, identificar o motivo da quebra”, exemplifica.



Com o Gatecash, Mancilha conseguiu identificar o motivo da quebra que havia no supermercado



FOTOS: LUIZ MACHADO/AGÊNCIA IMAGEM

Até abril de 2016, o Gatecash operava nos supermercados do Pai e no Leal do Vale. Mas deve ser incorporado às demais lojas da rede em breve. Por lá a crise econômica não assusta. “O momento é de focarmos ainda mais em nosso negócio e com cautela e estudos investir de forma assertiva em novas soluções”, justifica Adriano Mancilha.

Gatecash como ferramenta de gestão

A vinculação das informações fiscais, juntamente ao áudio e vídeo, faz do Gatecash a ferramenta de auditoria de PDVs mais completa do mercado brasileiro. Mas além de combater as fraudes, ele também pode ser usado como ferramenta de treinamento e gestão de pessoas.

A produtividade dos caixas influencia diretamente no ato da compra. Caixas mais ágeis ajudam a loja a vender mais e atrair mais clientes. Com uma equipe bem treinada, aliada às tecnologias que facilitam o dia a dia, as vendas aumentarão gradativamente.

Para saber mais sobre o Gatecash, faça download da lâmina do produto no site



MONITORAMENTO: MUITO MAIS DO QUE PROTEÇÃO

Com o Serviço Integrado 24 horas cliente pode prevenir perdas e furtos, além de monitorar a distância os desperdícios de energia com luzes e aparelhos de ar-condicionado ligados desnecessariamente

Um estudo da Associação Brasileira das Empresas de Serviços de Conservação de Energia (Abesco) aponta que o ar condicionado é responsável por 30% a 60% do consumo total de energia de uma loja, à frente dos equipamentos de refrigeração, que gastam de 25% a 50%. Para piorar, em 2015 a conta de energia elétrica teve um aumento médio de 50%.

Os números assustam, principalmente em tempos de recessão, e demonstram que as perdas no varejo vão além dos prejuízos com furtos e erros administrativos e operacionais. Para controlá-las, a Gunnebo auxilia os varejistas a reduzirem

desperdícios e custos por meio do Serviço de Monitoramento Integrado 24 horas de vídeos, alarmes e utilidades.

Com ele, é possível prevenir perdas e furtos, além de monitorar a distância os desperdícios de energia com luzes e aparelhos de ar-condicionado ligados desnecessariamente, bem como, o funcionamento efetivo dos sistemas de incêndio e dos equipamentos de refrigeração. Desenvolvido para controlar o que acontece nas áreas externas, o monitoramento perimetral é feito através de sensores infravermelhos que também podem ser controlados remotamente. “Em tempos de economia em baixa, diminuir os custos e garantir a segurança dos produtos e da operação são fundamentais”, explica Hailton Santos, diretor de Novos Negócios da Gunnebo.

Inovação em CFTV torna-se aliada de gestores

Uma das boas novidades apresentadas pelo Gunnebo no mercado de monitoramento é a TUB Câmera. Além de muito eficiente no controle e combate ao furto, ela também é uma ferramenta de gestão, pois permite identificar situações como mercadoria danificada, itens no chão, controle de eventuais acidentes no centro de distribuição, falta de produtos na gôndola e sua devida reposição, além de análise da postura dos funcionários e promotores terceirizados. “O controle dessas ações reduz ainda mais o número de perdas, pois a falha em qualquer um desses setores diminui o lucro”, revela Santos.

Mais completa do que o convencional sistema de CFTV e ideal para grandes espaços, a TUB Câmera, lembra o diretor da Gunnebo, oferece ampla cobertura do ambiente, capturando imagens de espaços visualmente poluídos de forma nítida e eficiente. Outro fator importante é a qualidade imposta ao operador que realiza todo o monitoramento, pois sua sequência de imagens é contínua, o que facilita o controle da ação e a abordagem.



**TUB Câmera
oferece
cobertura
visual de 360°
sem limite de
comprimento**

LUÍZ MACHADO/AGÊNCIA IMAGEM

Confira no blog: “5 motivos para optar pelo Monitoramento Remoto de imagens” de Adriano Sambugaro



MAIS QUALIDADE E SEGURANÇA AOS CLIENTES

A Gunnebo apresenta com exclusividade no Brasil o Digipryn, uma matriz de vídeos com diversos recursos de gerenciamento de imagens que garante mais qualidade e segurança aos clientes que investem em CFTV. O novo sistema proporciona transmissão de imagem via 4G, excelente velocidade e qualidade, análise e detecção de intrusão, detecção de objetos suspeito ou falta de objetos e monitoramento das filas de caixa.



LEROY MERLIN, UM EXEMPLO A SER SEGUIDO

Com 33 unidades em sete Estados, além do Distrito Federal, a companhia francesa inaugurou em 2015 quatro novas unidades, entre elas a de Tamboré, em Barueri, na Grande São Paulo. Nessa loja, a diretoria da rede ampliou sua parceria com a Gunnebo. Lá estão os mais modernos sistemas de tecnologia antifurtos, como a TUB Câmera e o Gatecash, até as soluções para o *back office*, como os cofres inteligentes.

A LEROY MERLIN, que comercializa cerca de 80 mil itens de construção, acabamento, decoração, jardinagem e bricolagem, é parceira da Gunnebo desde 2009. A companhia, que já utiliza as antenas, etiquetas magnéticas, CFTV, contador de fluxo e o Gatecash em outras unidades da rede, fechou em 2015 a aquisição do Intelisafe (cofre inteligente), TUB Câmera e, mais recentemente, o Digipryn e o monitoramento de alarme.

Para a inauguração da unidade Tamboré, a Leroy Merlin buscava um parceiro que fornecesse um portfólio completo de soluções na área de segurança, e pudesse atender às diferentes necessidades de cada uma das lojas. Para o gerente de Prevenção de Perdas da rede, Emerson Brasil de Almeida, a opção por tecnologias de ponta e a instalação de tantas soluções para o ambiente da loja tem uma justificativa. “Todo varejista deve identificar quais são os seus Produtos de Alto Risco (PAR) e eles em especial exigem procedimentos e equipamentos de proteção especiais. Ao mesmo tempo, deve-se adotar maior rigor e controle na movimentação, armazenagem e exposição desses produtos”, argumenta.

Hoje, na Leroy Merlin o destaque é o Intelisafe com abertura traseira e o Digipryn, um NVR que monitora e permite analisar as imagens do CFTV com monitoramento remoto pela internet ou redes 4G. O Gatecash e a TUB Câmera também contribuíram sobremaneira para a redução das perdas nas lojas.

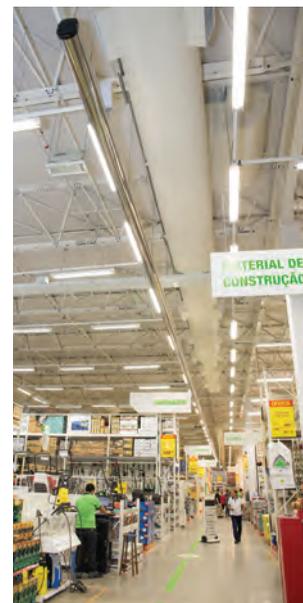
REDE FRANCESA MONITORADA COM TECNOLOGIA DE ÚLTIMA GERAÇÃO

FOTOS: LUIZ MACHADO/AGÊNCIA IMAGEM



CFTV

Distribuídas estrategicamente no interior da loja, são fundamentais para que os operadores da rede possam capturar as imagens de todos os espaços, incluindo os mais escondidos.



SISTEMA DE ANÁLISE DE VÍDEO - DIGIPRYN

Proporciona transmissão de imagem via 4G, excelente velocidade e qualidade, análise e detecção de intrusão, detecção de falta de objetos e monitoramento das filas de caixa.

MONITORAMENTO DE ALARME

Proteção eletrônica que sinaliza acesso não autorizado, tem seu potencial de segurança maximizado atuando integrado ao monitoramento de imagens.

CONTADOR DE FLUXO

O Gatecount reúne informações que permitem a companhia a entender melhor o momento de compra do cliente e o que se pode fazer para atendê-lo por completo.



SISTEMA ANTIFURTOS

O uso de antenas e etiquetas garante uma excelente detecção de violações, conferindo mais agilidade, confiabilidade e segurança no processo de abordagem

TUB CÂMERA

Considerada mais completa que o convencional sistema de CFTV, pois possui ampla cobertura visual (360 graus) e permite acompanhar todos os atos suspeitos sem perda de informação. Além da qualidade, rapidez e precisão das imagens, ela otimiza os custos de instalação, entradas de vídeo e monitores, além de facilitar o trabalho dos operadores de prevenção de perdas.



CADEADOS ELETRÔNICOS

Eles possibilitam a exposição dos produtos e destacam-se pela praticidade e economia para uma demonstração atraente e segura das mercadorias.



MONITORAMENTO DE IMAGENS

Serviço de monitoramento 24 horas x 7 dias por semana, com gravação remota de imagens.

MONITORAMENTO DE PDV

O Gatecash é uma importante ferramenta que permite à unidade de negócio monitorar em tempo real todas as operações em sua frente de caixa.



GESTÃO DE NUMERÁRIO

O Intelisafe permite o acompanhamento e o controle em tempo real de toda a operação de depósito e conferência de dinheiro; a abertura traseira facilita a coleta pelas empresas de transporte de valores.



SEU DINHEIRO CADA VEZ MAIS PROTEGIDO

Com cofres inteligentes, o varejista controla o que ocorre com ele, além de obter relatórios dos depósitos e melhorar os processos na tesouraria

Dados do Banco Central (BC) mostram que o valor total das cédulas e moedas em circulação no Brasil cresceu apenas 2,1% em 2015, menor expansão desde a criação do Plano Real, em 1994. No ano passado, o número de notas que saíram de circulação superou a produção de dinheiro novo. Com isso, a quantidade de cédulas disponíveis encolheu 1%.

Apesar desse menor crescimento, o brasileiro ainda prefere fazer suas compras no comércio com dinheiro, como aponta o BC. “As operações de guarda e transporte de valores devem ter atenção especial em prevenção de perdas, pois o volume de dinheiro no varejo ainda é grande. As falhas acontecem no fechamento de caixa e isso ocorre por falta de tecnologia ou controle. Por isso, antes de mais nada, é preciso revisar toda estrutura, importantíssimo para fazer crescer os resultados e a produtividade da empresa”, revela Alexandre Ribeiro, diretor da R-Dias Assessoria para o Varejo.

Nesse cenário, o importante é que o varejista

Os cofres Speed, Intelisafe e Lite já foram homologados por varejistas de todos os tamanhos e encaixam-se perfeitamente às necessidades do mercado



Speed: velocidade de depósito de 300 notas por minuto

Assista em vídeo o processo de depósito em dinheiro no Intelisafe Speed



tem à disposição equipamentos que contribuem no controle e segurança das operações. Os cofres inteligentes da Gunnebo – Intelisafe, Intelisafe Lite e Intelisafe Speed, já foram homologados pelo pequeno, médio e grande varejo. “Com eles, o varejista consegue acompanhar e controlar em tempo real tudo o que ocorre com o dinheiro da loja. Obtém também relatórios dos depósitos, melhora os processos na tesouraria, rejeita notas falsas e auxilia a coleta de dinheiro pelas empresas de transporte”, argumenta Marcos Conte, gerente nacional de Vendas da Gunnebo.

O Intelisafe tem um software avançado, o Cash Control, que permite a sincronia de todos os processos, desde o depósito do dinheiro no cofre até o transporte ao banco. Gerenciado por um data center, o cofre tem um contador de notas que contabiliza a soma total do que entra no caixa, evitando o erro humano. Essa plataforma pode ser integrada aos sistemas utilizados nos bancos e nas empresas de transporte de valores.

Segundo o diretor de Prevenção de Perdas do Grupo Boucinhas, Anderson Ozawa, é importante que o varejista tenha a assessoria da prevenção de perdas na definição de segurança da tesouraria, a rotina de sangrias, o modelo do cofre e a forma da coleta de valores para as instituições financeiras. Com a ajuda profissional e principalmente da tecnologia ganha-se em eficiência (dinheiro passa por menos mãos e há uma redução de quebras de caixas), segurança (necessidade de as



sangrias serem rotineiras e frequentes, reduzindo os valores na frente de caixa e controle (o dinheiro é rastreado e sabe-se exatamente onde ele está).

Mais segurança e menos custos

Com o cofre inteligente, o varejista tem, de imediato, uma série de benefícios. Confira o que diz Marcos Conte, gerente de vendas da Gunnebo:

- **Mais segurança**, com menor exposição do dinheiro e malote homologado pelas transportadoras de valores.
- **Economia de tempo e dinheiro**, como resultado de alta velocidade de processamento e menos trabalho de administração do *back-office*
- **Redução dos índices de erros manuais**, como resultado de um processo simplificado de gestão de numerário, desde a caixa registradora até a instituição bancária
- **Maior produtividade**, já que a equipe de funcionários pode se concentrar no atendimento aos clientes
- **Visibilidade em tempo real dos níveis de caixa**, por meio de um software de monitoramento remoto – Cash Control
- **Maior tranquilidade** em razão do sistema automático de detecção de notas e moedas falsificadas e processamento seguro com a identificação pessoal do usuário.

Cofres para todas as empresas

Imagine um sistema de depósito simples e seguro, que oferece instalação fácil e rápida. Pois esse é o Intelisafe Lite, uma solução operacional para recebimentos de dinheiro ideal para o pequeno e médio varejo, como lojas de conveniência e drogarias.

Focado na simplicidade e na segurança, o Intelisafe Lite é ideal para ponto de venda e para instalação sob a caixa. O equipamento é muito fácil de usar e oferece a oportunidade dos vendedores fazerem os depósitos de rotina sem supervisão, ao mesmo tempo em que se sentirão mais seguros com a menor exposição do dinheiro.

Combinando a validação de nota – ou moeda e nota – em alta velocidade com monitoramento em tempo real dos níveis de caixa e o crédito antecipado em um sistema de depósito em dinheiro, o Intelisafe Speed, por sua vez, é destinado para

médias empresas que lidam com grandes quantidades de dinheiro. A solução de *backoffice* permite o depósito rápido de até mil notas por transação em maços diferentes e até 12 kg de moedas, que são imediatamente contadas e registradas.

Em ambos os modelos, o cofre pode ser configurado para se conectar diretamente às empresas de transporte de valores e aos bancos.

Intelisafe Lite, uma solução ideal para o pequeno e médio varejo, como lojas de conveniência e drogarias



O QUE ELES DIZEM?

“O Intelisafe nos dá segurança gerada pela ‘desconcentração’ da retirada de dinheiro dos caixas. Se antes operávamos com uma equipe para o trabalho de tesouraria, passamos a responsabilidade para cada operador de caixa depositar o dinheiro direto no cofre. Também transformamos todo o conceito de manipulação do numerário, saindo de uma operação de contagem manual passiva de erros ou mesmo de evasão, para uma outra segura e integrada sistemicamente. Hoje, com a necessidade de ganho de produtividade, é inimaginável a operação de tesouraria sem o equipamento”

**LENIVALDO BARROS,
GERENTE DE PREVENÇÃO DE PERDAS DA RIACHUELO**

“Adquirirmos o cofre inteligente em razão principalmente do custo-benefício. Com ele conseguimos reduzir a mão de obra dedicada no trabalho, além de ampliarmos a qualidade e a segurança nas operações. Os depósitos podem ser feitos por operador ou fiscal e há relatórios de controles com todas as movimentações. Com isso temos total confiança nos valores depositados, evitando erros e possíveis fraudes”

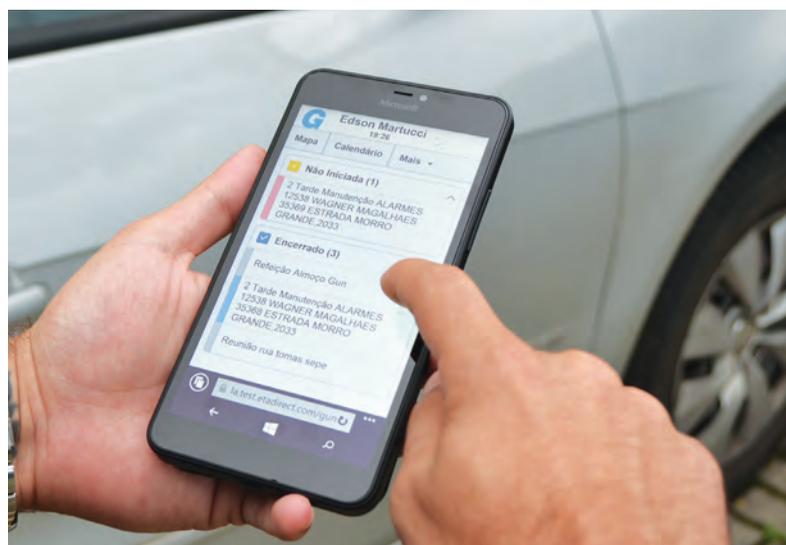
**DAMIÃO GALDINO DA NÓBREGA,
SÓCIO-PROPRIETÁRIO DO THOMAZZINI SUPERMERCADOS**

“A aquisição do cofre nos proporcionou muitos benefícios, como a maior segurança dos funcionários da tesouraria e o controle do numerário. Também ganhamos em produtividade e escala de trabalho, pois eliminamos a necessidade de contar o dinheiro, uma vez que o cofre faz isso automaticamente e emite o valor total depositado em cada operação. Agora temos total controle de forma online, rápida e segura”

**JOSÉ EDUARDO VAZ CARVALHO,
DIRETOR DO VIOLETA SUPERMERCADO**

NOVO SISTEMA AMPLIA GESTÃO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Com ele, varejistas poderão acompanhar em tempo real o andamento das solicitações dos serviços junto à central da Gunnebo



A tecnologia está cada vez mais presente nos serviços de atendimento da Gunnebo aos seus clientes de todo o país. Depois de introduzir o Portal do Cliente em 2015, a companhia acaba de dar o pontapé para a operação do novo sistema de gerenciamento dos técnicos em campo, que tem como objetivo monitorar o fluxo de solicitações e atribuições de serviços externos aos clientes.

Segundo o gerente de TI da Gunnebo, Gabriel Bulgarelli, o sistema é tão eficiente que de início aumenta em média 30% a produtividade dos colaboradores. “Com ele é possível saber a hora exata de chegada e saída do técnico no local de atendimento. Além disso, todas as informações ficam disponíveis no programa e podem ser vistas em tempo real pelos clientes”, comenta o gerente.

O sistema permite à Gunnebo acompanhar continuamente as solicitações recebidas a fim de agendar a visita e enviar o técnico certo para o serviço, usar sofisticadas análises para monitorar e visualizar os estoques atuais, prever as janelas de serviço com precisão e otimizar as operações de campo. “Com isso geramos segurança ao cliente, pois, com ele, será possível definir de forma coerente a distribuição dos técnicos para cada solicitação, levando em consideração o local, o conhecimento do serviço que será executado e a disponibilidade de horário”, diz Bulgarelli.

Dessa forma, diz o gerente da Gunnebo, uma vez agendado um atendimento, dificilmente haverá atrasos ou cancelamentos. “Caso necessite de remanejamento, o próprio sistema aponta o técnico e a data mais próxima para uma nova visita”, afirma. “Queremos alavancar cada vez mais a qualidade do nosso serviço técnico e de pós-venda, pois esse sempre foi um diferencial da Gunnebo”, lembra.

CDs agilizam serviços

Compromisso com a qualidade, desenvolvimento de soluções sob medida, disponibilidade das melhores tecnologias do mercado, equipe técnica qualificada, treinamento customizado e atendimento a mais de 13 mil lojas em todo o Brasil. Essas são as principais características que marcam a Gunnebo no mercado de prevenção de perdas e proteção eletrônica no varejo.

Para melhorar a qualidade do atendimento e priorizar a satisfação dos clientes regionais, a Gunnebo investe em Centros de Distribuição em pontos estratégicos do país. O primeiro a ser inaugurado será o de João Pessoa, na Paraíba. Depois, outros serão criados em Brasília (DF), Belo Horizonte (MG), Florianópolis (SC), Manaus (AM) e Rio de Janeiro (RJ).

A ideia é aumentar a disponibilidade dos sistemas de segurança nessas regiões, tornando a entrega e instalação muito mais rápida e prática. “Com o nosso próprio CD e 20 funcionários em cada um deles, disponíveis exclusivamente para a entrega, teremos muito mais capacidade de controlar todas as ações. Além disso, o espaço físico pertence a uma grande empresa de logística que aceitou nossa parceria, por isso, vamos contar com o serviço de transporte deles, o que nos traz ainda mais segurança e qualidade”, argumenta Gabriel Bulgarelli.

Novo sistema permite monitoramento das solicitações recebidas a fim de agendar a visita e enviar o técnico certo para o serviço, usar sofisticadas análises e visualizar os estoques de produtos

EXPOSIÇÃO ATRAENTE E SEGURA



Aumente suas vendas com eletroeletrônicos ligados e carregados, em sistema modular de fácil instalação.
(11) 3732-6628 - www.gunnebo.com.br



GUNNEBO[®]
For a safer world



A NOVA ERA DA PREVENÇÃO DE PERDAS: CONEXÃO, CONTROLE E GESTÃO

Monitoramento Integrado 24h de Alarme, Vídeo e Utilidades, além da tecnologia que permite o acompanhamento de diversas soluções instaladas, desde operações realizadas no PDV até os níveis de dinheiro em caixa

(11) 3732-6628 - www.gunnebo.com.br

GUNNEBO[®]
For a safer world