

Boas Práticas no setor de perecíveis: Hortifruti, Frios, Laticínios e Carnes.

Instrutor: Jones dos Reis Andrade,
Administrador de Empresas.

Tópicos

- Compras
- Transporte
- Recebimento
- Conferência
- Armazenagem
- Preparação
- Exposição
- Quebra
- Higiene
- Lixo

Público alvo:

- Operadores de hortifruti
- Operadores de Frios e laticínios
- Operadores de Carnes
- Encarregados de seção
- Supervisores
- Gerentes
- Público em geral

COMPRAS

Saber comprar é:

- Saber escolher o melhor fornecedor
- Saber escolher o melhor produto
- Saber determinar a quantidade correta de cada produto

O Melhor fornecedor é:

- Que tem sempre produtos frescos e de qualidade.
- Aquele que informa ao comprador as variações de preços, safra, data de fabricação, validade dos produtos...
- Aquele que não falha em seus compromissos.

Melhores Produtos

- Produtos frescos
 - Produtos de qualidade
 - Produtos com procedência
- Para determinar a quantidade correta de cada pedido é necessário:
- Conhecer o giro de cada produto
 - Calcular um estoque de segurança
 - Conhecer as sazonalidades

TRANSPORTE

Todo o cuidado é pouco, é preciso que a mercadoria chegue à loja nas melhores condições para a venda.

Cuidado no transporte de perecíveis:

- Caixas de madeira quase sempre causam quebra.
- As melhores caixas são de polietileno.
- O caminhão deve ser adequado ao transporte de perecíveis.
- As caixas devem ser limpas e higienizadas para evitar a contaminação dos produtos
- Higiene, limpeza e equipamento de segurança dos operadores.

RECEBIMENTO

No recebimento de Hortifruti, as lojas devem dar prioridade às mercadorias não refrigeradas.

Na seção de frios, laticínios e carnes a prioridade de recebimento é:

- 1º- Congelados
- 2º- Refrigerados
- 3º- Salgados
- 4º- Secos

É preciso preparar os equipamentos e os locais onde serão armazenados os novos produtos, para que não se misturem com os que já estão na loja.

Evite misturar equipamento do fornecedor com os equipamentos da loja. Além de planejar o recebimento de mercadorias, toda loja deve ter pelo menos uma pessoa capacitada para receber os produtos perecíveis.

CONFERÊNCIA

Quem recebe a mercadoria deve conferir o pedido, verificando caixa por caixa, item por item.

Na conferência é necessário analisar:

- A quantidade de cada item.
- A qualidade dos produtos.
- Data de produção.
- Embalagem.
- Validade.
- Peso.
- Código de barras.

Se algum item estiver em desacordo, o pedido deverá ser devolvido imediatamente através de uma nota de devolução.

Antes de expor as mercadorias para a venda verificar se não há animais indesejáveis escondidos nas folhagens.

Lembre-se

Conferência não é desconfiança, mesmo que haja bom relacionamento com o fornecedor confira sempre a mercadoria recebida.

ARMAZENAGEM

É preciso muito cuidado ao armazenar produtos perecíveis, é preciso verificar se são compatíveis.

O armazenamento correto é fundamental para manter a qualidade do produto.

Algumas frutas como abacaxi, abacate, maçã e kiwi, não devem ser colocadas próximas porque absorvem o aroma uma das outras.

Os vegetais têm um gás que faz com que amadureçam muito rápido se não forem armazenados corretamente, é o gás etileno.

Dependendo do grau de maturação do produto, ele deverá ser armazenado sob refrigeração para que não se estraguem ou amadureçam muito rápido.
Classificação do Produto Temperatura do Produto

Congelados -18°C a -12°C

Refrigerados 0°C a 10°C

Secos e Salgados Temperatura Ambiente. Em geral de 15° a 25° C

A refrigeração do depósito é chamada de refrigeração de retaguarda.

Só refrigere produtos frescos e em perfeito estado de conservação.

Se estiverem verdes, muito maduros ou em más condições não coloque na câmara fria.

A temperatura na câmara fria deve ser a mesma em todos os compartimentos, se não os produtos perecíveis armazenados nas partes mais quentes do equipamento, tendem a estragar mais rapidamente.

Além da temperatura e umidade, é necessário observar o empilhamento das mercadorias dentro da câmara.

Para manter a temperatura uniforme é necessário que o ar circule, envolvendo toda a superfície dos produtos a serem refrigerados.

Portanto recomenda-se:

- Manter as caixas 10cm distantes umas das outras.
- Manter as caixas 10cm distantes das paredes.
- Manter as caixas em paletes a 20cm de altura.

PREPARAÇÃO

Antes de a mercadoria ser colocada em exposição, ela deve ser preparada.

São 4 as fases de preparação:

- 1ª) Classificação, limpeza e corte, quando necessário.
- 2ª) Seleção e separação de produtos para embalagem ou exposição a granel.
- 3ª) Pesagem dos produtos.
- 4ª) Etiquetagem dos produtos

Lembrem-se:

Higiene e limpeza são fundamentais para a qualidade dos produtos.

EMBALAGEM

A embalagem é extremamente importante para proteger o produto no transporte, manuseio e exposição na loja.

Cada produto tem uma embalagem apropriada de acordo com seu tamanho e forma.

A embalagem de cada produto deve ser feita de modo que ele seja empilhado facilmente sem correr o risco de esmagamento.

Vantagens de uma boa embalagem:

- A embalagem mantém a área de vendas mais limpa.
- Facilita a colocação de preço e de informações sobre o produto.
- Dificulta os furtos
- Aumenta as vendas, se for uma embalagem atrativa.
- Quando um produto amassado ou em más condições chega até a casa do cliente, é a loja quem leva o prejuízo.

É mais fácil tomar todos os cuidados na hora de embalar do que tentar resgatar a imagem da loja junto ao consumidor que se sentiu enganado.

- Não embalar produtos impróprios para venda e consumo.
- Não fazer falsas economias reduzindo a qualidade da mercadoria ou aumentando seu preço para compensar custos com embalagens.
- Não se esquecer de colocar a data de embalagem e prazo de validade.
- Inspecionar regularmente os produtos embalados.
- Desenvolver com o fornecedor o abastecimento dos produtos já embalados, pois reduz o trabalho dos funcionários da loja e a manipulação dos produtos.

- Algumas frutas como morango devem ser colocadas em embalagens plásticas perfuradas para que possam “respirar”.

As batatas e laranjas podem ser embaladas em redinhas.

Folhagens exigem borrifamento com água, podem ser colocadas em sacos plásticos abertos em cima.

Existem produtos como abacaxi e banana que não precisam de embalagem.

O Filme de PVC pode ser usado para melancias e diversas mercadorias.

O consumidor tem demonstrado uma aceitação crescente pelos produtos embalados, o que revela seu padrão de exigência de qualidade cada vez mais acentuado.

EXPOSIÇÃO

Quando se fala em exposição de produtos, o importante é ter em mente qualidade e beleza para atrair o cliente.

Pontos importantes para uma boa exposição:

- Observar a perecibilidade dos produtos.
- Observar a temperatura ambiente.
- Observar a umidade.
- Cuidado com o manuseio.
- Observar a diversidade das cores.
- Observar o empilhamento dos produtos.

Parte do sucesso das vendas está na reposição frequente.

A reposição garante a movimentação e supervisão da seção, além de produtos sempre frescos e embalagens conservadas.

ATENÇÃO:

- Balcão vazio demais desestimula o desejo de compra.
- Não exagerar na quantidade de mercadorias expostas no balcão para não exceder a capacidade de conservação adequada.
- Mantenha as mercadorias abaixo da entrada e saída do ar frio para não impedir a livre circulação.
- Não expor os produtos a correntes de ar, luz excessivamente quente ou a irradiação solar.

Procure fazer promoções de produtos de época, os preços convidativos atraem os clientes que acabam comprando itens de outras seções.

Problemas de exposição:

- Dificuldade de identificar os preços.
- Prateleiras muito altas.
- Folhas e legumes caídos pelo chão.
- Aparente desorganização

Produtos impróprios para a venda:

- Produtos muito maduros, com início de podridão, rachaduras.
- Embrotamento.
- Com mau aspecto.
- Com Folhas queimadas ou qualquer sinal que compromete sua integridade.

É indispensável ter na área de vendas, durante todo o dia, um funcionário responsável pelos produtos expostos.

Responsabilidades do profissional:

- Circular sempre pela seção, detectando e solucionando problemas como:
- Produtos impróprios para o consumo.
- Limpeza e higiene da seção.
- Temperatura dos balcões.
- Reposição de produtos.
- Arrumação e beleza da seção.
- Atenção a necessidades de clientes.

Na hora de distribuir os produtos para a exposição, aquele que tem maior saída e os que estiverem em promoção deve ser colocado em vários pontos.

As mercadorias de menor saída, sazonais ou de compra por impulso devem ser expostas perto das promoções dos produtos de maior procura.

Desta forma a compra de um acaba influenciando a compra do outro.

REPOSIÇÃO

Na hora de repor a mercadoria lembre-se do regime de armazenamento PEPS, o primeiro que entra é o primeiro que sai.

Nunca coloque mercadorias novas sobre mercadorias velhas.

Lembre-se:

Produto entrando na loja significa mercadoria fresca, um grande atrativo para o cliente.

Procedimentos importantes na reposição:

- Manusear os produtos com muito cuidado para não danificá-los.
- Limpar bem os produtos, gôndolas e balcões refrigerados, não deixando vestígios de sujeira.

QUEBRA

Quebra (desperdício) significa a diferença entre o que é possível vender e a venda realizada.

$$QB = PV - VR$$

Atitudes pessoais para evitar quebras:

- Atenção no transporte para o salão.
- Fazer contagem dos produtos do depósito e balcões após a reposição.
- Só fazer novo pedido depois de contagem realizada.
- A reposição deve ser controlada por uma ou mais pessoas, designadas pelo encarregado da seção.
- Está atento aos erros nas marcações de preços dos produtos.
- Orientar os operadores de caixa na identificação de produtos que não tenham preço ou código de barras.

Tipos de desperdícios:

- Furtos e roubos.
- Mercadoria com refrigeração inadequada ou sem refrigeração.
- Falta de mercadoria na área de exposição.
- Colaboradores desatentos em relação ao cliente.
- Comportamentos e atitudes inadequadas.
- Falta de comprometimento dos colaboradores.
- Falta de conhecimento de alguns produtos pelo colaborador.
- Valor da etiqueta diferente do preço de venda.
- Mercadoria fora do prazo de validade.
- Produtos inadequados em exposição.
- Manejo inadequado dos produtos.

HIGIENE

Todas as pessoas que trabalham com alimentos são responsáveis, não só pela sua saúde, mas também pela saúde, bem-estar e satisfação de seus clientes.

Todos os funcionários das seções de alimentos devem estar sempre atentos às condições de higiene pessoal e de manipulação dos produtos.

HIGIENE PESSOAL

Uma boa higiene pessoal é indispensável às pessoas que manipulam alimentos.

Para isso é necessário:

- Lavar muito bem as mãos e antebraço (até a altura dos cotovelos) com detergente neutro, toda vez que for manipular alimentos.
- Manter as unhas sempre limpas e aparadas, sem esmalte ou base.
- Fazer a barba diariamente.
- Evitar uso de anéis, aliança, pulseiras e adornos.
- Manter o avental em uso sempre limpo.
- Usar contentores de cabelo.
- Utilizar luvas e máscaras descartáveis.
- Utilizar sempre sapatos fechados e antiderrapantes.
- Não espirrar ou tossir próximo aos alimentos.
- Evitar manipular alimentos se tiver ferimentos nas mãos.
- Evitar a utilização de “panos”, substituindo-os por papel toalha.

HIGIENE DOS EQUIPAMENTOS

Assim como a higiene pessoal, a higiene dos equipamentos é extremamente importante.

Cuidados especiais:

- Lavar com água e detergente neutro ou sabão bactericida, após o uso, as facas talheres, vasilhas e demais utensílios da seção.
- Limpar constantemente os equipamentos como bancadas, placas de altileno, etc...
- Desinfetar, após limpeza, os equipamentos, as paredes e o piso com solução de água sanitária.
- Efetuar com frequência a limpeza e higienização dos ralos,

LIXO

- Dê preferência às lixeiras com acionamento no pedal, para evitar contato manual com a tampa.
- Mantenha o lixo em recipiente limpo, revestido de saco plástico e sempre tampado, para evitar moscas, baratas e ratos.
- Proteja o lixo do sol, chuva e do acesso de animais e pessoas.
- Recolha o lixo toda vez que achar necessário (várias vezes ao dia).
- Não deixe o lixo passar a noite no estabelecimento, para evitar a presença de ratos e baratas.
- Nunca misture o lixo de banheiro com os demais lixos.

É sempre bom trabalhar num ambiente limpo e saudável