



DIVISÃO DE TAREFAS ENTRE OS FUNCIONÁRIOS

No artigo anterior, discorreu-se sobre a definição de atividades no setor de atendimento, destacando a importância dessa definição como forma de especificar o trabalho de cada seção, tornando o gerenciamento mais eficaz.

Continuando nesse assunto, falamos agora sobre a divisão de tarefas. Depois de definidas quais atividades vão ser praticadas em cada setor, é preciso transferir responsabilidades aos funcionários. Ou seja, definir quem vai coordenar determinadas tarefas em seu posto de atuação. Para facilitar o trabalho, desenvolvemos um controle-modelo para que o empresário possa se basear na hora de relacionar o funcionário à atividade que este vai exercer. Veja a seguir.

MÁRCIO RODRIGUES	Controle para divisão de tarefas	PERÍODO: 1
ATIVIDADES	OPERADOR	RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
SETOR DE PÃES E CONFEITARIA	3	1 2
Fazer a reposição e organização do pão francês.		
Pesar pães embalados e conferir a data dos produtos.		2
Embalar produtos.		
Anotar todas as perdas no mapa de produção.		3
Dividir e organizar as sacolas.		
Arrumar a vitrine de biscoitos.		4
Repor produtos.		
Estocar embalagens.		5
Limpar local das embalagens.		
Limpar prateleira de embalados.		6
Limpar paredes.		
Limpar balcões.		7
Limpar vasca de pão francês.		
Varrer a padaria e passar pano.		8
Fazer manutenção da limpeza e organização do setor.		
Limpar a padaria com vassoura.		9
Fazer manutenção dos panos de limpeza.		
SETOR DE PERECÍVEIS		10
Cortar produtos em fatia para venda e lanchonete.		
Repor o congelador de leite.		11
Repor as peças de frios.		
Conferir a data de vencimento dos produtos.		12
Repor refrigerantes para autosserviço.		
Repor iogurtes para autosserviço.		13
Controlar as embalagens do setor.		



ATIVIDADES	OPERADOR	RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
Limpar e repor produtos na geladeira.		14
Fazer manutenção do pano de chão e do pano de limpeza.		
Varrer o chão (rodízio).		15
Anotar as perdas.		
Limpar o congelador de frios.		16
Limpar os vidros e superfície do balcão.		
Limpar as lixeiras.		17
Limpar a balança e a etiquetadora.		
Limpar o balcão de laticínios.		18
Limpar as paredes.		
Limpar a máquina de fatiar.		19
Limpar o congelador de leite.		
Limpar os balcões do setor.		20
SETOR DE CAIXA		
Repor cigarros, balas, fósforos, embalagens, etc.		21
Malotes		
Arquivo de notas.		22
Sangria do Caixa.		
Repor e organizar a bombonière.		23
Arrumar a frente do Caixa.		
Arrumar a cesta de chocolate e balas.		24
Alterar os preços dos produtos.		
Repor canetas e pasta de pinceis.		25
Limpar o balcão de bombonière.		
Limpar os vidros da bombonière.		26
Limpar o interior do Caixa.		
Limpar os vidros do Caixa.		27
Limpar o setor (móveis e equipamentos).		
Limpar o pano de leite.		28
SETOR DE LANCHES		
Lavar os copos da lanchonete.		29
Preparar o café (pesagem dos ingredientes).		
Organizar os armários.		30
Limpar a vasilha do leite a ser fervido.		
Repor produtos nas vitrines.		31
Repor sacos papel, guardanapo, canudinho e açucareiros.		
Repor refrigerantes.		32
Organizar os freezers e repor produtos.		
Manter produtos abertos para fatiar cobertos c/ plástico		33
Limpar fatiadora e vasilhas utilizadas p/ estocar fatiados.		
Manter a vitrine seca, limpa e estocada de produtos.		34
Limpar armários e utensílios.		
Limpar o balcão por dentro e por fora.		35
Limpar paredes, vitrines e máquinas.		
Limpar os vidros.		36
Fazer a manutenção da limpeza do setor.		
Fazer a manutenção dos panos de limpeza.		37
Limpar as máquinas e equipamentos do setor.		
Limpar a padaria com vassoura, nos horários livres.		38



SETOR DE MERCEARIA		
Embalar mercadorias.		39
Repor mercadorias.		
Colaborar no atendimento dos outros setores.		40
Fórmica/prateleiras.		
Café e macarrão.		41
Perfumaria, diversos.		
Biscoitos matinais.		42
Lataria/extratos.		
Vidros diversos.		43
Tabela da lanchonete.		
Espanar a poeira dos produtos.		44
Repor produtos.		

Instruções para preenchimento

Controle para divisão de tarefas no setor de Atendimento

Objetivo: Designar funcionários para a execução de determinadas tarefas, possibilitando, assim, o rodízio de funções.

Frequência: Semanal.

Responsável: O supervisor.

Instruções para uso: O formulário deve ficar exposto no setor.

Como preencher:

CAMPO	DESTINA-SE A	COMO UTILIZAR
1	Informar o período.	Anotar.
2	Anotar os nomes dos funcionários do setor.	Escrever um nome por número.
3	Informar em quais tarefas o funcionário irá atuar.	Anotar o número correspondente ao nome, conforme a tarefa e o dia em que deverá ser executada.

**Exemplo:**

- Na coluna “Relação de Funcionários” coloque os nomes de todos os funcionários do setor de atendimento. *Importante:* cada nome deve corresponder a um número.

Ex: 1 - João 2 - Tereza 3 - Marco 10 - Filó.

- Na coluna “Operador”, em vez de colocar o nome de cada pessoa responsável pela tarefa, você vai colocar o número correspondente ao nome. Exemplo:

ATIVIDADES	OPERADOR
Fazer a reposição e organização do pão francês.	2 e 5
Pesar pães embalados e conferir a data dos produtos.	3, 6 e 10

Ações para garantir um bom andamento do serviço

- Defina os funcionários que vão realizar as atividades.
- Aplique um treinamento a todos os envolvidos nas mudanças.
- Designue um funcionário (supervisor de loja, por exemplo) para ficar como responsável pelo acompanhamento das ações.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Março 2013