



PLANO DE AÇÃO PARA CONTROLE DE QUEBRAS

As quebras e perdas, em diversos setores, podem ser determinantes para o sucesso de uma empresa. Se na padaria ou confeitaria existe este controle, aumentam as possibilidades de a administração ser bem sucedida, pois há o acompanhamento dos lucros, gastos e custos. Se ela não os controla, só tem prejuízos!

Uma forma de se realizar estes controles é criar um grupo de colaboradores que auxilie todos os setores a processarem de forma harmônica e perfeita os controles dentro de cada processo. Quando se consegue envolver todos os funcionários como verdadeiros colaboradores, o objetivo de crescimento tende a se concretizar mais facilmente.

Este modelo de plano de ação traz a indicação das pessoas que estão diretamente envolvidas nos processos de perdas e quebras em cada setor, estando elas, portanto, mais ligadas aos processos e com as possíveis habilidades necessárias para a implantação dos controles.

Auxiliar Administrativo

Tarefa 1 - O Auxiliar Administrativo deve coordenar os controles, emitindo e distribuindo os formulários ao responsável pelo preenchimento. O ideal seria que houvesse:

Responsável 1 (*sugere-se o Supervisor de Loja*) - deve preencher os controles de:

- ✓ Avaliação de Desempenho do Atendimento;
- ✓ Controle dos grupos de produtos críticos;
- ✓ Controle de encomendas;
- ✓ Controle de temperatura de alimentos/equipamentos;
- ✓ Controle transferência de produtos da loja para indústria;
- ✓ Check-list.

Responsável 2 (*sugere-se o Supervisor de Produção*) - deve preencher os controles de:

- ✓ Perda na confeitaria;
- ✓ Perda na panificação e outros;
- ✓ Perda no almoço;
- ✓ Perda nos produtos críticos (como por exemplo, salgados);
- ✓ Avaliação de desempenho;
- ✓ Check-list.

Responsável 3 (*sugere-se o Supervisor da Pré-Pesagem*) - deve preencher os controles de:

- ✓ Controle da retirada de produtos congelados;



- ✓ Lista para contagem do estoque da matéria-prima deve ser realizada semanalmente, sendo sábado o dia mais indicado;
- ✓ Lista para contagem do estoque dos produtos congelados, a ser realizada semanalmente, sendo o mais indicado fazer em toda terça-feira;
- ✓ Lista de retirada de matéria-prima.

Responsável 4 (*sugerimos o Supervisor de Estoque*) - Definir o responsável que preencherá os controles de:

- ✓ Check-list

Tarefa 2 - Após lançar as notas do dia, deve-se imprimir o relatório de preços alterados (caso seja usuário do SAT, se não for, verificar no sistema os preços que necessitam ser modificados) e alterar os preços, se necessário.

Lembre-se: antes de mudar o valor mostrar ao gerente ou proprietário, e avisar à loja quanto à mudança de preço.

Tarefa 3 - Fica sob responsabilidade do Auxiliar Administrativo, todos os dias, o lançar no sistema:

- ✓ Transferência de frios para seus respectivos departamentos;
- ✓ Transferência de produtos da loja para a indústria;
- ✓ Perda da loja;
- ✓ Perda da produção (confeitaria, panificação, almoço e eventos, entre outros).

Tarefa 4 - Fazer os balanços semanais de:

- ✓ Frios e fatiados;
- ✓ Produtos congelados;
- ✓ Grupos mais críticos (ex: cigarro, revista, fatiados);
- ✓ Matéria-prima.

Obs: Para realizar o balanço é imprescindível que o lançamento seja feito corretamente, de seus respectivos estoques. Assim, é interessante que se responsabilizem pessoas pelos setores e dias respectivos:

Setor	Dia	Quem
Frios e fatiados	Terça-feira	Dupla 1
Salgados	Quinta-feira	Dupla 2
Matéria-prima	Sábado	Única pessoa

Importante: Os pedidos de material deverão ser feitos com antecedência.



Supervisor(a) de loja

Tarefa 1 - Realizar diariamente:

- ✓ Check-list

Tarefa 2 - Verificar, diariamente, se o processo abaixo está sendo realizado corretamente:

- ✓ Lançamento no controle de transferência de produtos da loja para a indústria;
- ✓ Transferência de frios para os departamentos certos;
- ✓ Anotação de perdas dos frios e dos produtos da loja (verificar a margem máxima de perda admissível).

Tarefa 3 - Fazer, semanalmente, a Avaliação de Desempenho da equipe.

Tarefa 4 - Orientar as atendentes e os operadores de caixa sobre as formas corretas de atendimento.

Supervisor Produção

Tarefa 1 - Deve conferir todos os dias:

- ✓ Controle de perdas da Confeitaria;
- ✓ Controle de perdas da Panificação, por setores;
- ✓ Controle de perdas de Congelados;
- ✓ Controle de perdas da Rotisseria;

Tarefa 2 - Realizar diariamente o check-list.

Tarefa 3 - Realizar semanalmente a avaliação de desempenho dos funcionários do setor de produção.

Obs:

- Na ausência do supervisor da pré-pesagem, liberar e anotar a retirada dos salgados e da matéria-prima.
- O horário mais indicado para preenchimento dos controles e de programações é após às 14h.

Supervisor da Pré-pesagem



Tarefa 1 - Deve responsabilizar por controlar, organizar e limpar:

- ✓ Estoque da matéria-prima.
- ✓ Estoque de congelados.

Tarefa 2 - Realizar, semanalmente (de preferência aos sábados), a contagem do estoque de matéria-prima e entregar para o Auxiliar Administrativo.

Tarefa 3 - Realizar, semanalmente (de preferência às quintas-feiras), a contagem do estoque de congelados e entregar para o Auxiliar Administrativo.

Obs: Sempre solicitar o material para a contagem do Auxiliar Administrativo.

Tarefa 4 - Controlar a saída de produtos, separando e anotando os produtos que saem do estoque de matéria-prima para os departamentos da padaria.

Tarefa 5 - Separar e anotar no controle de retirada de congelados a retirada dos mesmos.

Obs: Para o período da tarde, os funcionários da confeitaria deverão solicitar ao responsável pela pré-pesagem a quantidade de congelados que será utilizada no dia até às 14h45.

Supervisor de Estoque

Tarefa 1 - Conferir e fazer a contagem dos cigarros.

Tarefa 2 - Entregar os pedidos de compras para o responsável pelas compras.

Tarefa 3 - Gerenciar:

- ✓ Estoque de embalagem;
- ✓ Estoque de bebidas;
- ✓ Estoque de material de limpeza.

Tarefa 4 - Separar, diariamente, o material (embalagem, material de limpeza e bebidas) para os respectivos departamentos, conforme solicitação prévia.

Tarefa 5 - Fazer todos os dias Check-list.

Tarefa 6 - Receber e conferir todas as mercadorias, seguindo os procedimentos citados no 4.4.1.



Lembre-se: *Sempre que for conferir mercadoria, deve-se estar com o pedido na mão para comparar com a nota da entrega. Não receber mercadorias sem o pedido. Caso não esteja com o pedido cobrá-lo do responsável.*

Responsável pelo Atendimento

Tarefa 1 - Organizar e controlar o estoque de frios e fatiados.

Tarefa 2 - Realizar, semanalmente (de preferência nas terças), com o auxílio de um outro funcionário do setor, a contagem do estoque de Frios e fatiados e entregar ao Auxiliar Administrativo.

Obs: Solicitar do Auxiliar Administrativo o material para a contagem.

Tarefa 3 - Fazer os pedidos de compras dos frios e fatiados para entregar ao responsável pelas compras.

Empresário, gerente ou supervisor designado para controle da equipe

Devem cobrar e verificar o cumprimento das ações. É necessário, principalmente no início, que haja uma cobrança dos funcionários. Deve ser vista mais como um lembrete, do que uma cobrança. Criar uma rotina, que antes era inexistente, tende a ser mais complicado. Quando os funcionários têm consciência da importância das atividades, é mais fácil, porém, precisam sempre de um empurrãozinho. A cobrança mais informal é o ideal. Passe pelo setor e pergunte: “Como estão os controles?”, desse modo eles tendem a criar o hábito mais rapidamente.

Solicite do auxiliar administrativo os balanços semanais dos frios e fatiados, dos salgados e da matéria-prima.

Confira com o responsável da Produção, se ele está em dia com seus controles, e ainda como anda o desempenho do setor.

Já com o responsável pelo setor de loja, é preciso verificar e estar atento aos resultados obtidos nos controles, as transferências de produtos da loja para a produção, e se há problemas. Examinar a avaliação de desempenho da loja. E ficar sempre atento às encomendas, se o processo está andando corretamente.



O responsável pelo setor de estoque deve prestar contas sobre a rotina, se o que está previsto vem sendo seguido, inclusive os processos de recebimento de mercadoria. Lembrando que esse é um setor estratégico e ao mesmo tempo crítico, onde deve ocorrer um grande controle. Procure sanar todos os problemas, provenientes de dúvidas ou processos errados que podem ocorrer.

Com o responsável pela pré-pesagem, deve-se verificar se as ações são seguidas e se os controles acontecem corretamente. Confira ainda se os estoques vêm sendo controlados e se o contato com o estoque é realizado com sucesso.

Já o responsável pelos controles no atendimento deve ser acompanhado na organização e controle do estoque de frios e fatiados. Pela grande utilização desses produtos internamente, quando não lançados corretamente, podem acarretar em diferença no custo variável (CMV) da empresa. É interessante verificar também o andamento dos pedidos de compra dos fatiados.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Setembro 2012