

PESQUISA DE
EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

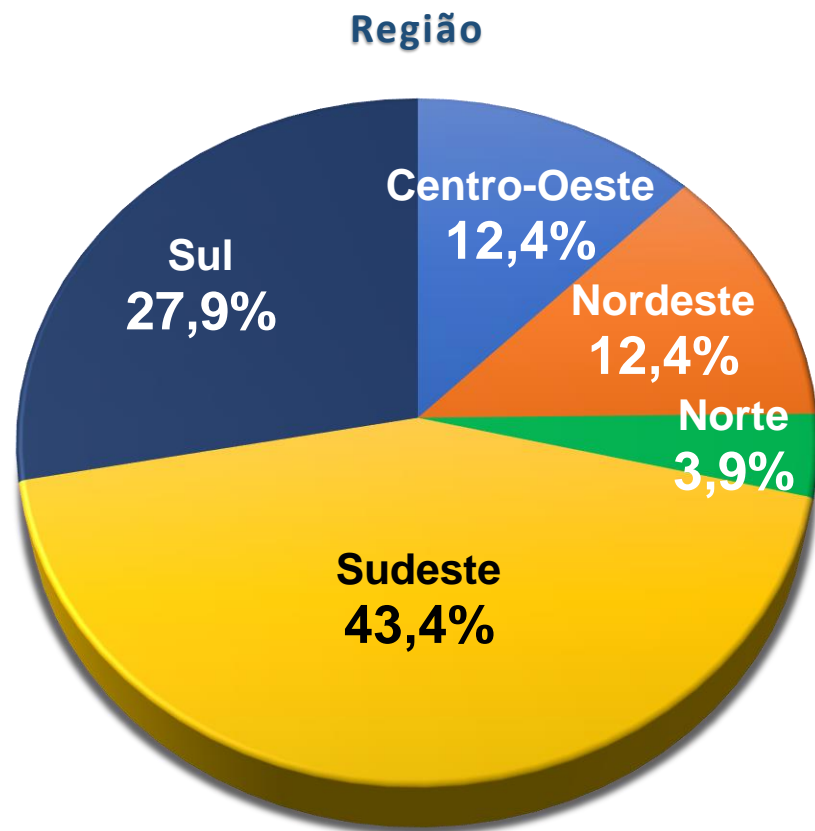


ABRAS

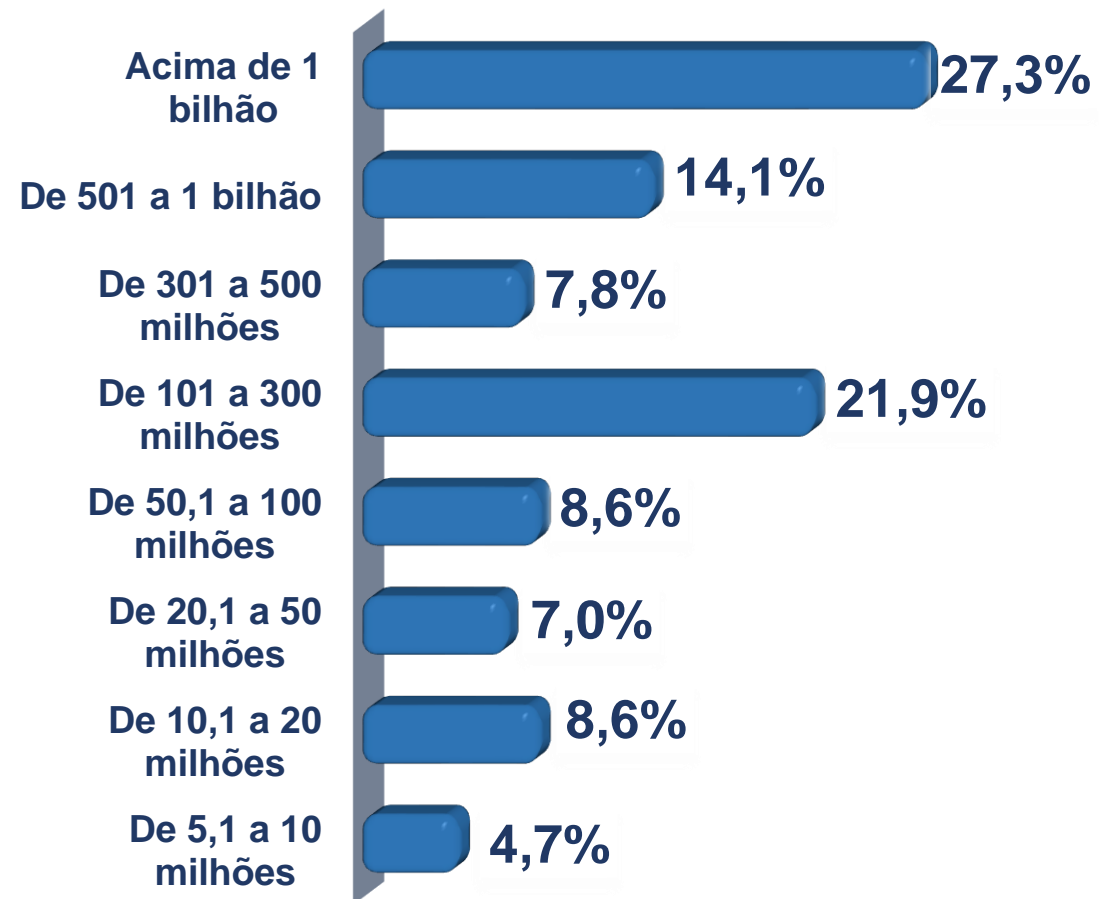
2023

ano base 2022

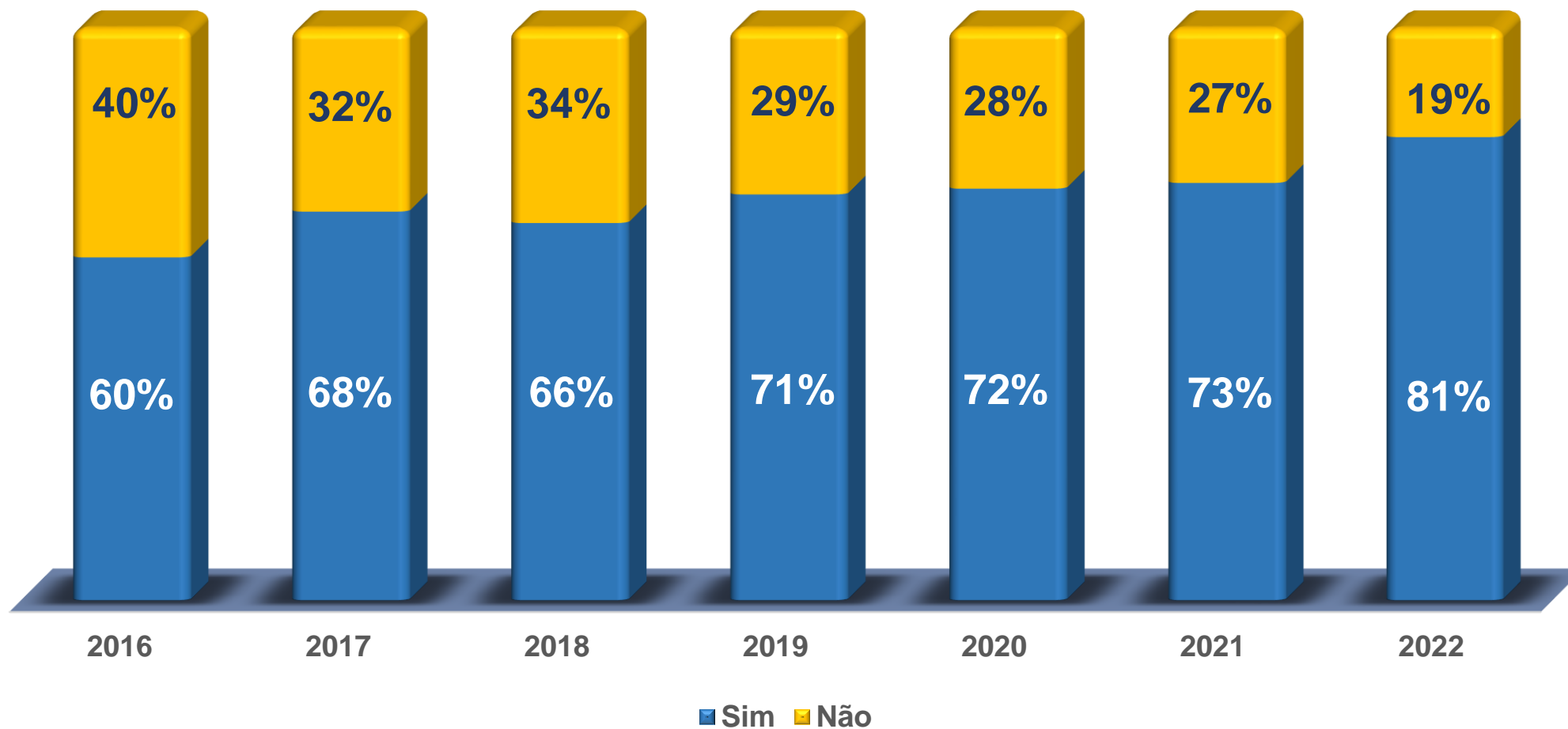
Participação por região e faixa de faturamento dos respondentes



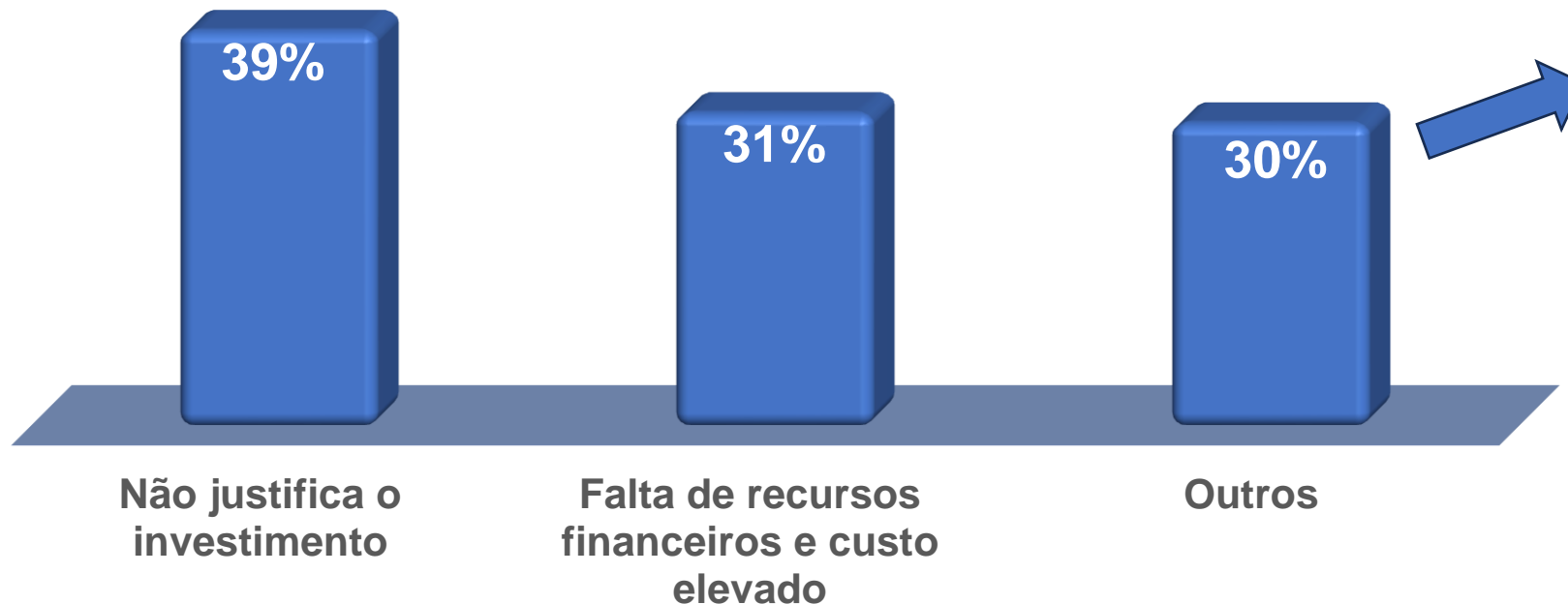
FAIXA DE FATURAMENTO



Possui área de Eficiência Operacional



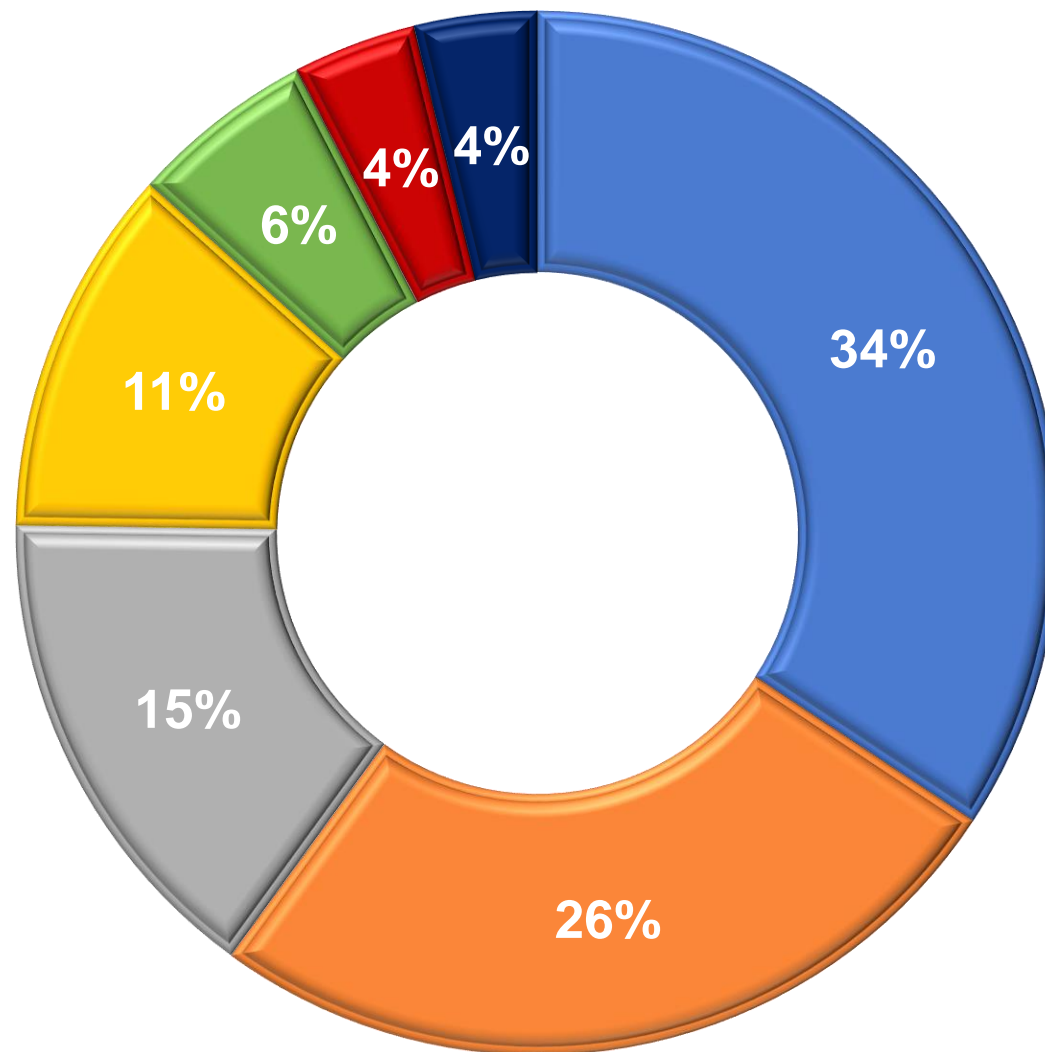
Motivos dos 19% que não possuem área de Eficiência Operacional



Outros – motivos:

- Ainda não foi dada uma devida importância ao tema;
- Ainda não foi implantado;
- Falta de pessoal qualificado;
- Falta de espaço;
- Falta de planejamento;
- Falta de atualização tecnológica para dar suporte ao setor;
- Restruturação;

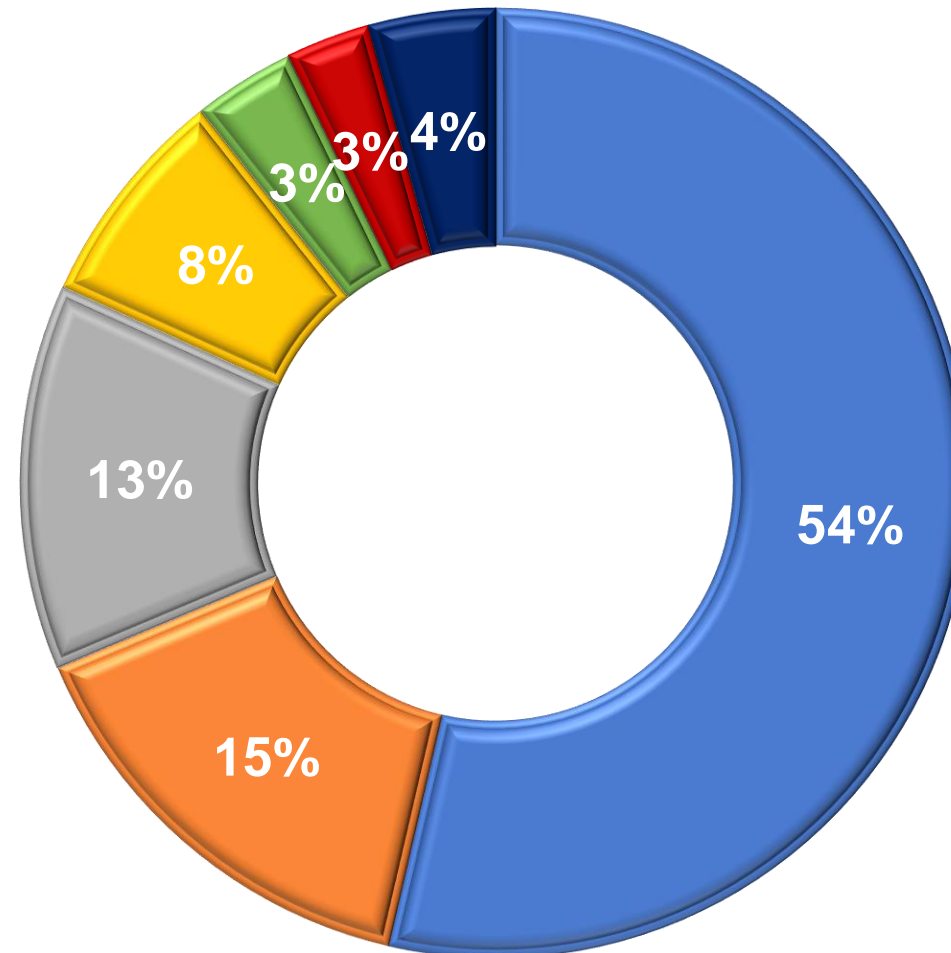
Áreas que se reportam a Eficiência Operacional



- Presidência/ Proprietário/ Conselho
- Diretoria/Gerência Geral
- Operações
- Controladoria
- Financeiro
- Comercial
- Outras

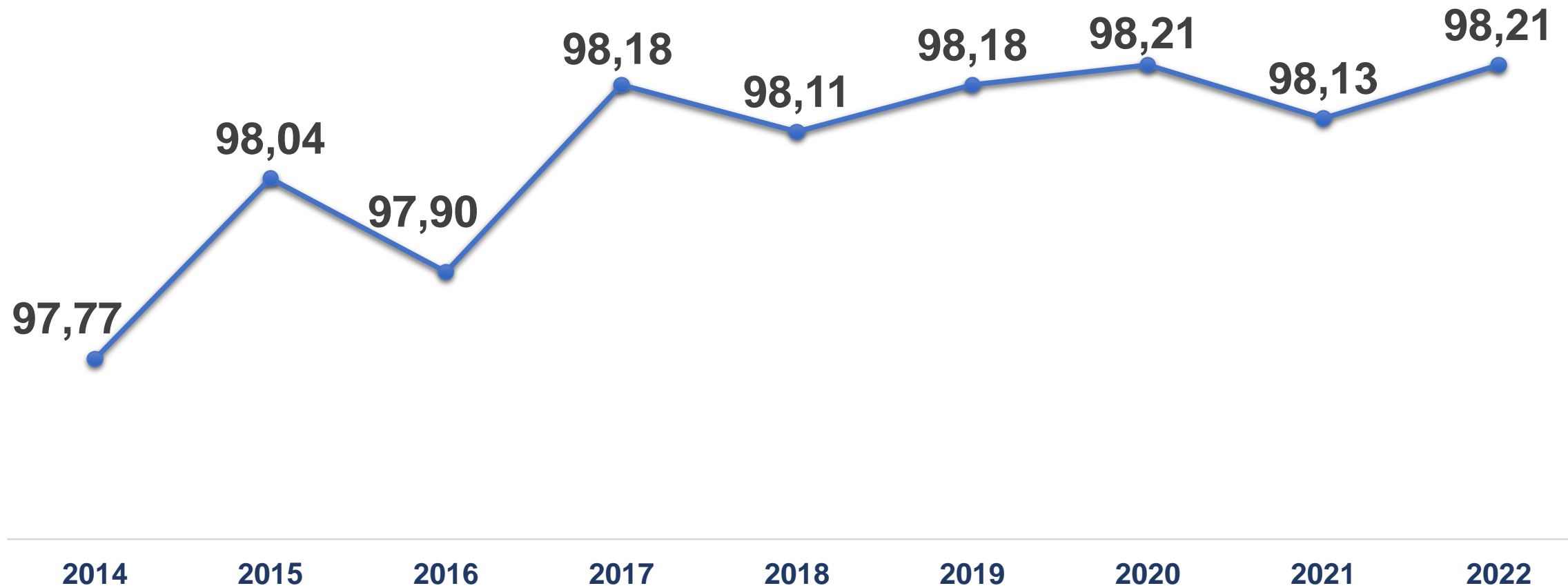
Investimentos em Eficiência Operacional

R\$ 1,3 bilhões são investidos na área de Eficiência Operacional



- Headcount (salários, horas extras e adicionais)
- Tecnologia antifurto (antena, CFTV, software de caixa, etc)
- Segurança terceirizada (controles de acesso, vigilantes, fiscais de piso, etc)
- Custos com inventários próprios
- Qualificação e treinamentos
- Custos com inventários terceirizados
- Outros

Eficiência Operacional – Histórico (%)



Eficiência Operacional – Seções

Perecíveis (%)

98,44 – Demais perecíveis

98,24 – Peixaria

97,96 – Perecíveis industrializados

97,10 – Padaria e confeitaria

96,96 – Rotisseria/comidas prontas

96,57 – Açougue

95,99 – Flores

94,74 – FLV

Eficiência Operacional – Seções

Não perecíveis (%)

99,90 – Móveis

99,73 – Eletroeletrônicos

99,63 – Pet

99,55 – Têxtil

99,54 – Limpeza em geral

99,47 – Bazar

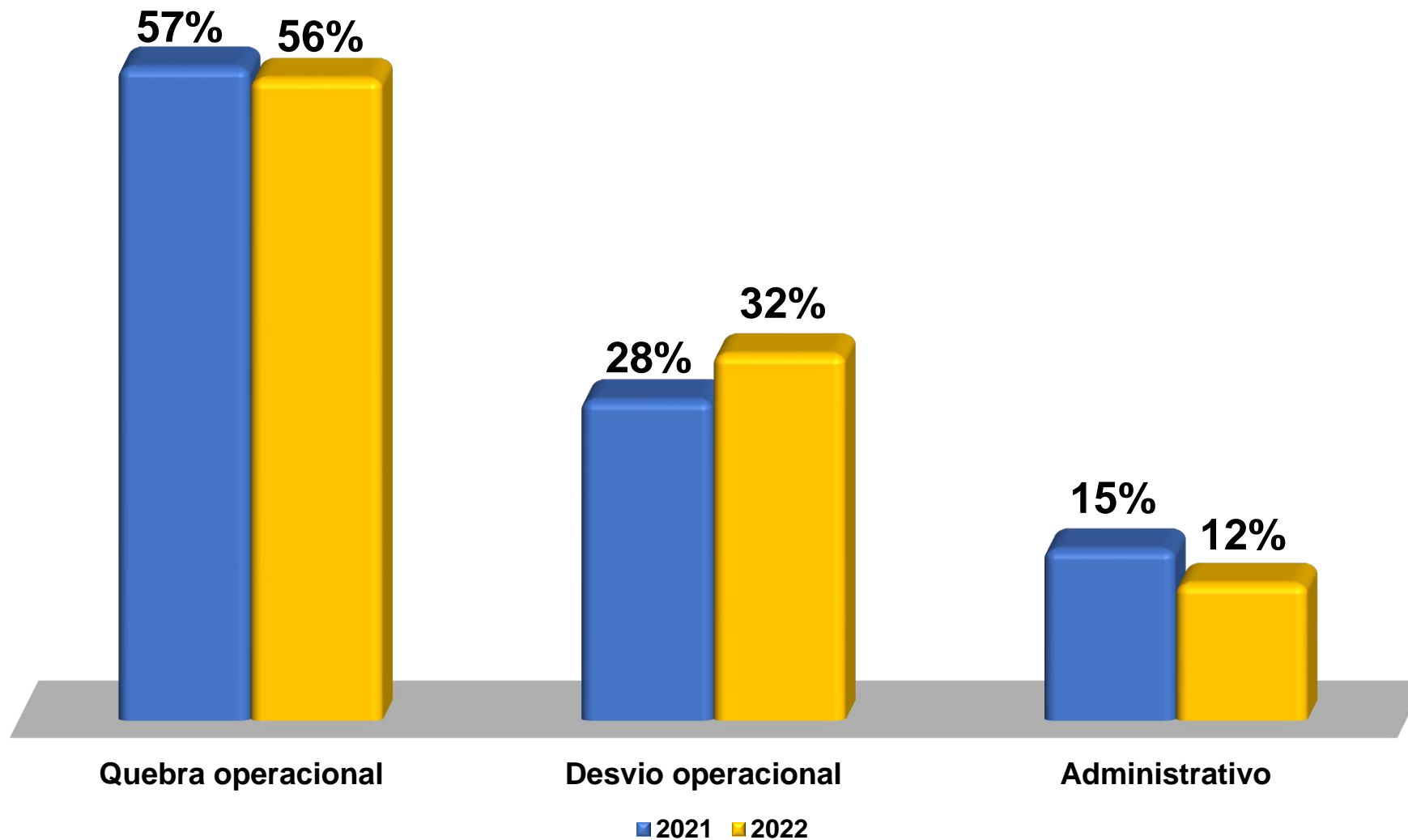
99,39 – Outros

99,35 – Mercadoria líquida

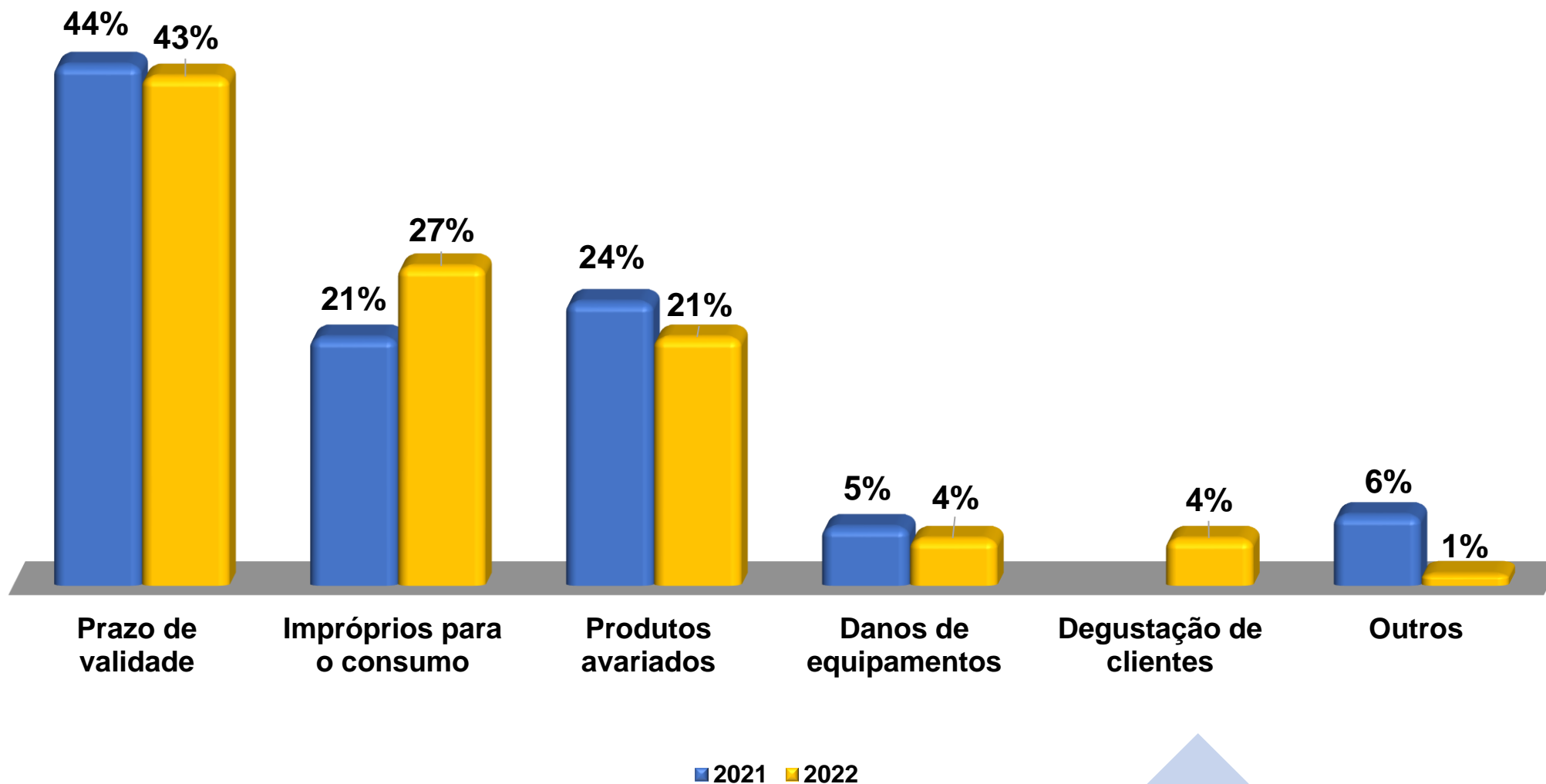
99,27 – Higiene e perfumaria

99,25 – Mercadoria seca

Principais causas de ineficiência operacional

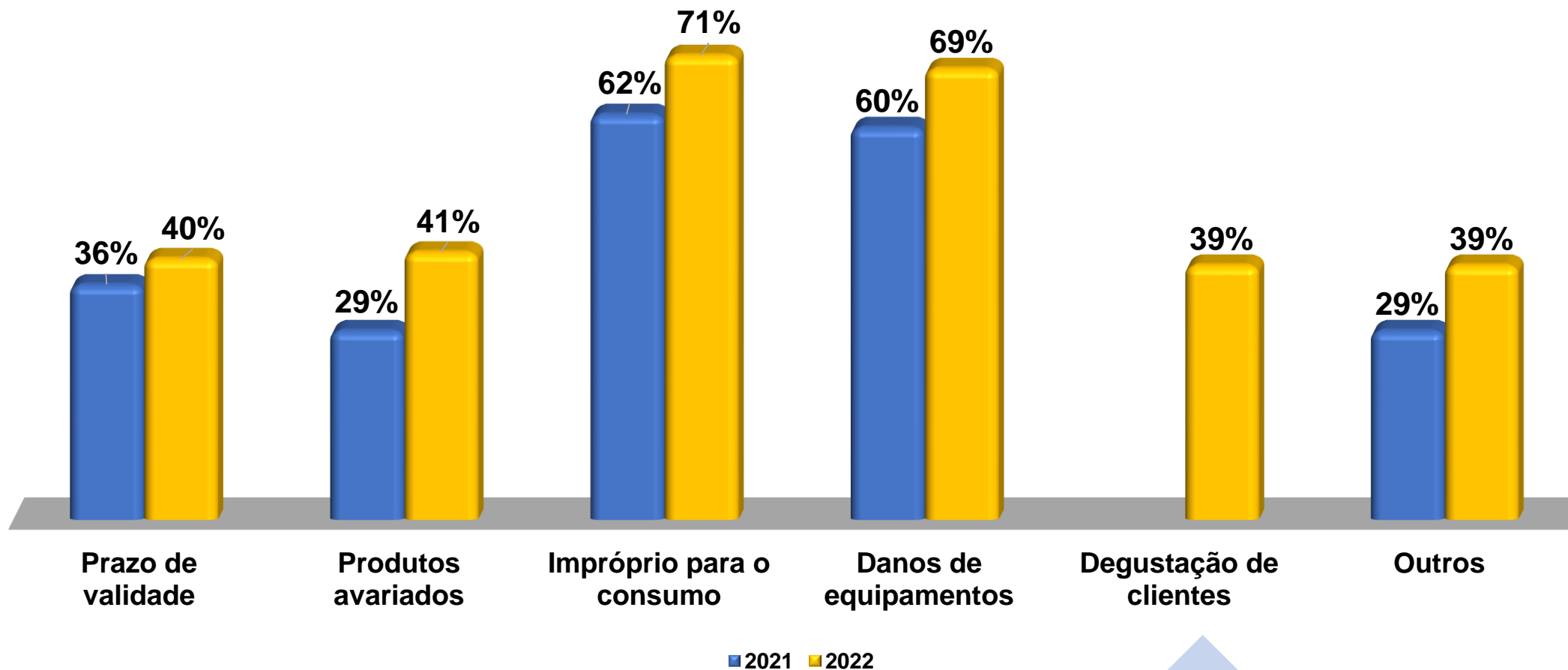


Quebras Operacionais – oportunidades de ganho na eficiência operacional



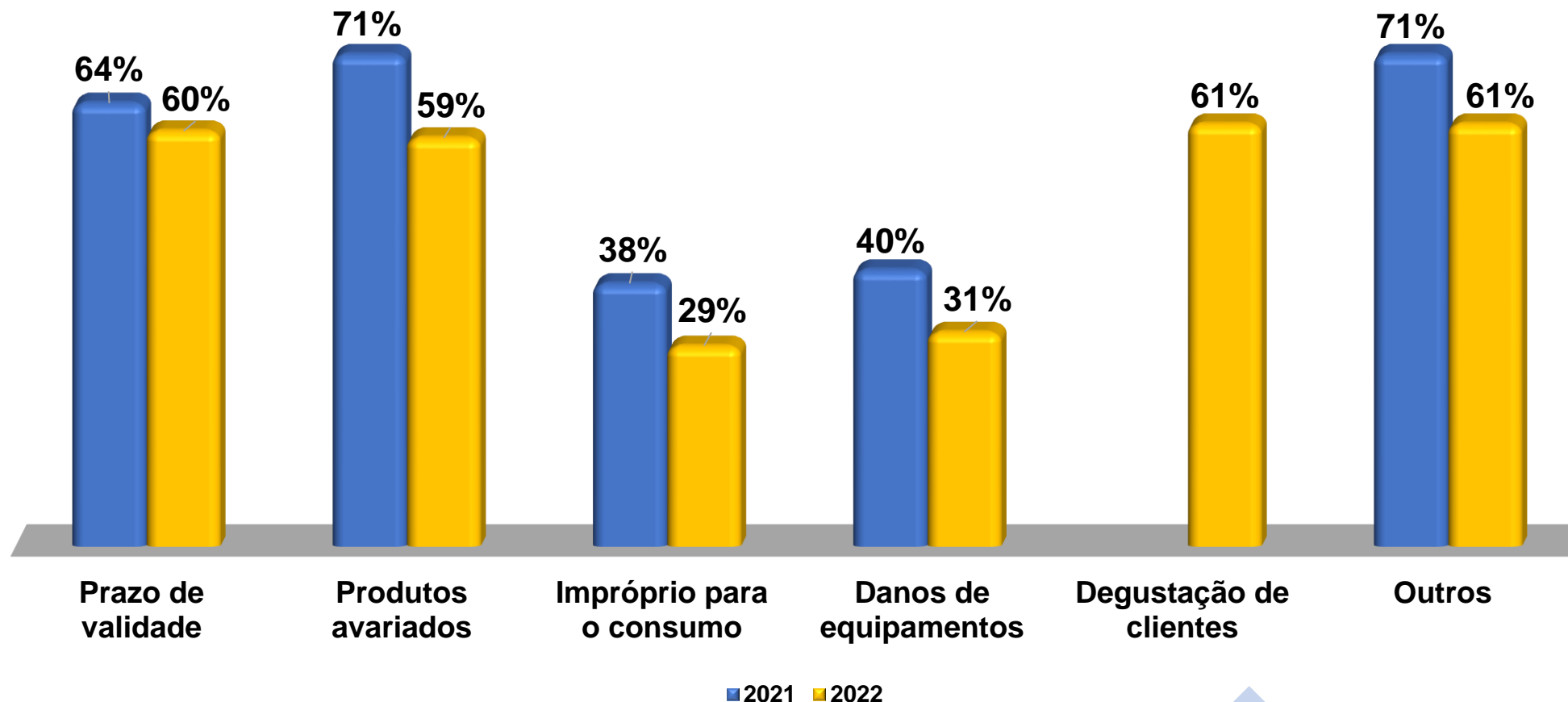
Quebras Operacionais – oportunidades de ganho na eficiência operacional

Percíveis

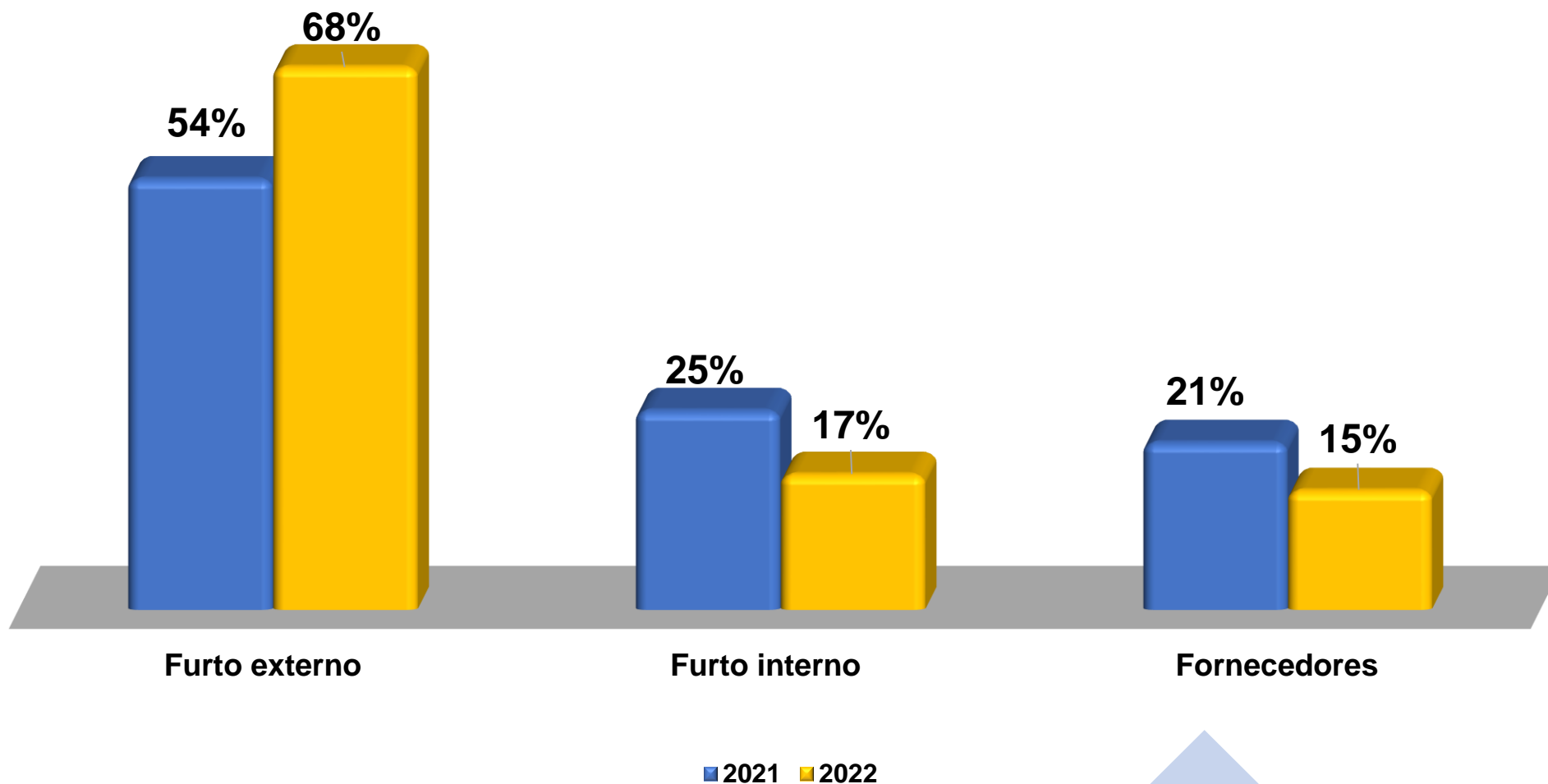


Quebras Operacionais – oportunidades de ganho na eficiência operacional

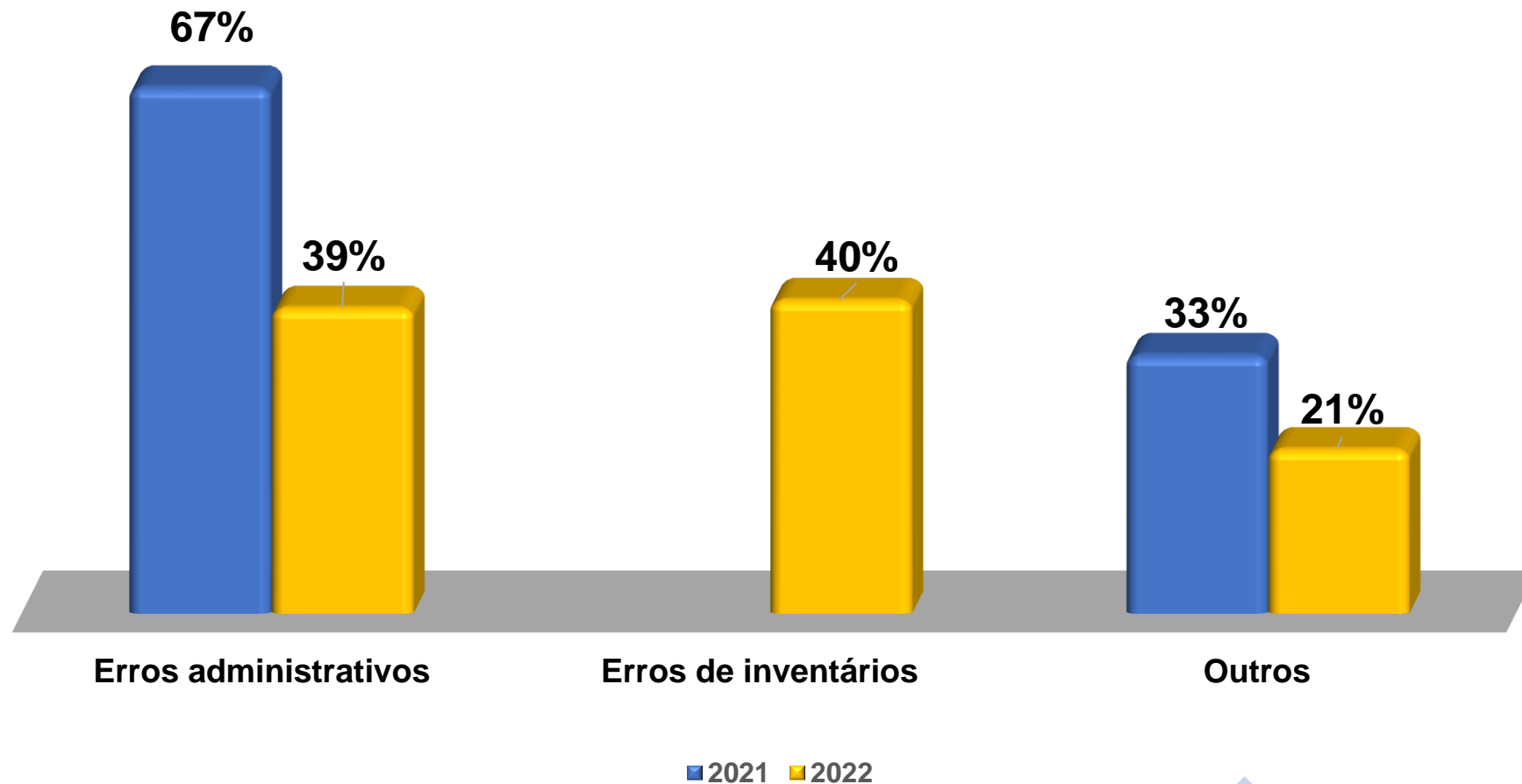
Não perecíveis



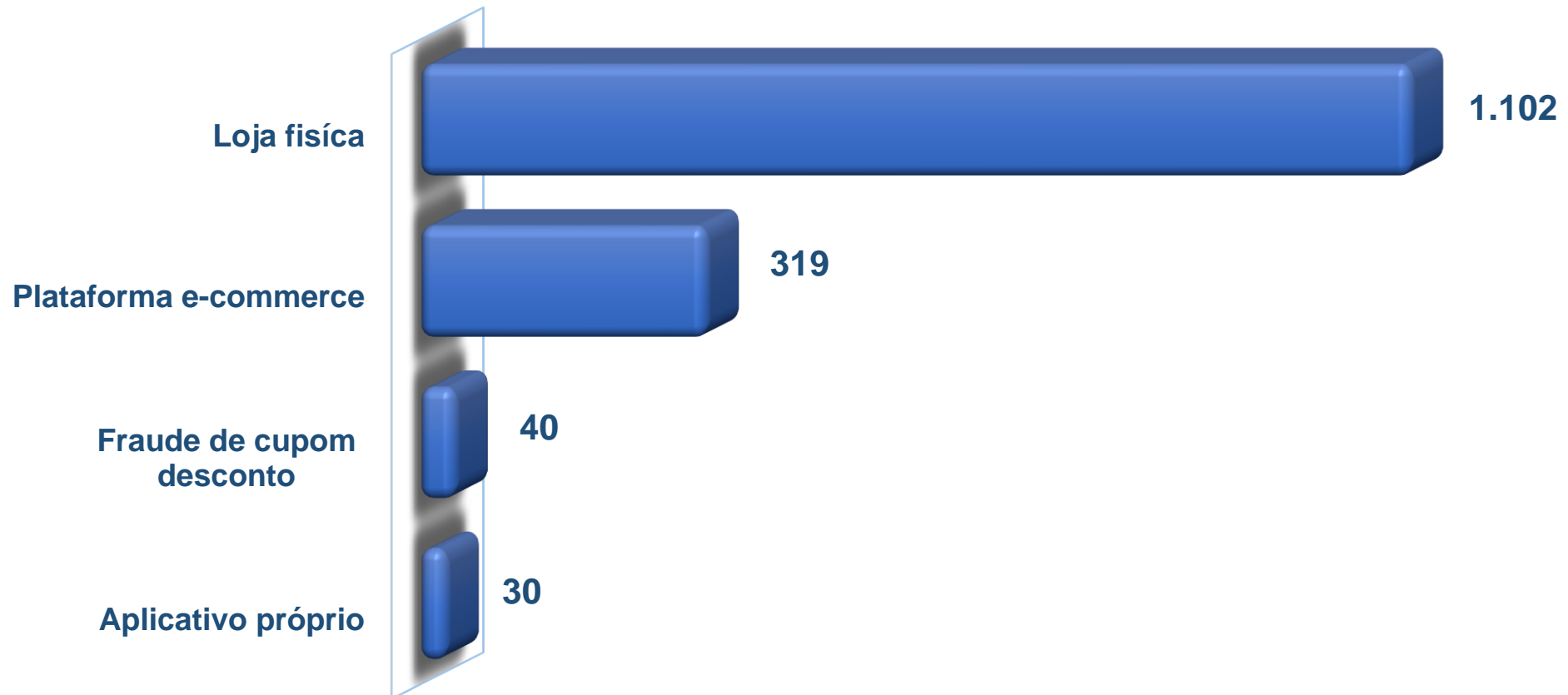
Desvios Operacionais – oportunidades de ganho na eficiência operacional



Administrativos – oportunidades de ganho na eficiência operacional



Fraudes com meios de pagamento (cartão de crédito/débito e Pix) nos segmentos



Produtos mais impactados na ineficiência operacional por categoria (em valores e quantidades)

Valor

Bebidas não
alcoólicas

Refrigerantes

Bebidas
alcoólicas

Cervejas

Frios e
laticínios

Queijo

Mercearia
doce

Chocolates em barra/tablete

Mercearia
salgada

Azeites

Limpeza

Sabão em pó

Higiene e
perfumaria

Desodorantes

Bazar

Pilhas e baterias

Quantidade

Bebidas não
alcoólicas

Refrigerantes

Bebidas
alcoólicas

Cervejas

Frios e
laticínios

Queijo

Mercearia
doce

Chocolates em barra/tablete

Mercearia
salgada

Conservas

Limpeza

Sabão em pó

Higiene e
perfumaria

Desodorantes

Bazar

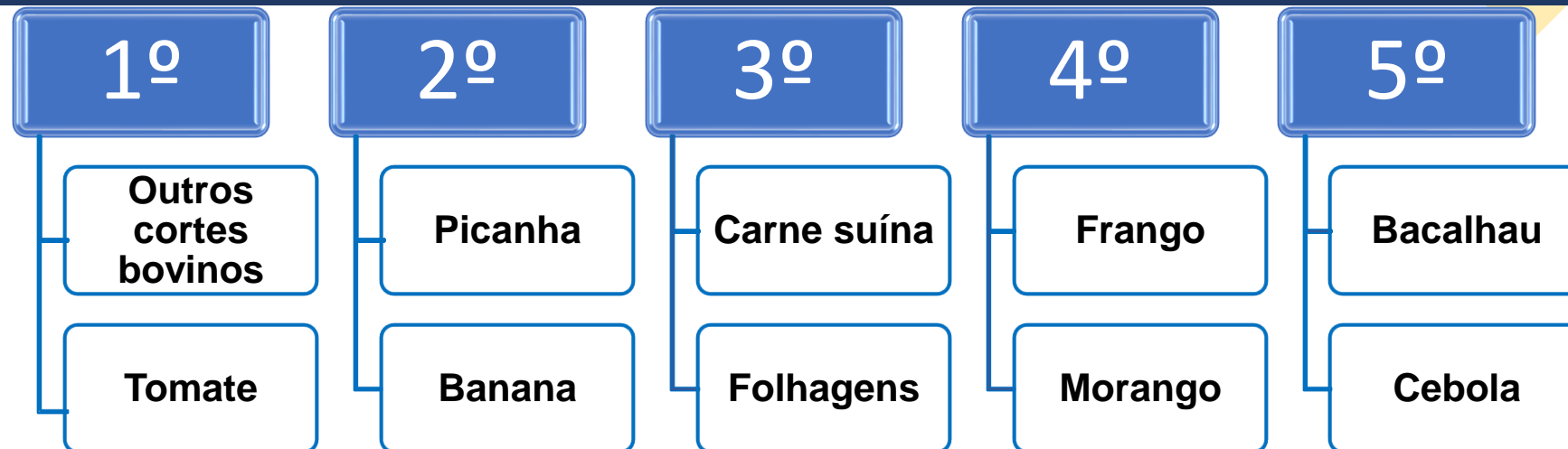
Pet shop

Produtos mais impactados na ineficiência operacional por categoria (em valores e quilos)

VALOR

Carnes e embutidos

FLV



KG

Carnes e embutidos

FLV



Soluções e controles de processo adotados para o ganho de eficiência operacional

2022			
Contagem, análise e tratativa dos produtos com estoque negativo	95,1%	Controle de anulados e cancelados	81,3%
Controle detalhado de recebimento	94,5%	Plano de ação estrutural sob itens com maiores perda	80,1%
Análise e validação das divergências	93,9%	Receituário	79,9%
Medição de temperatura	93,2%	Abordagens reativas (na saída da loja)	76,5%
Apuração do resultado do inventário imediatamente após contagem	89,5%	Lacres de caminhão	76,1%
Auditoria periódica e permanente de validade nas lojas	88,9%	Guarda volumes	75,0%
Procedimento de preparação e execução de inventário	88,3%	Controle chave	73,2%
Plano de ação operacional sob itens com maiores perdas	88,2%	Controle carrinho	64,6%
Controle de troca (Cliente)	88,1%	Controle de acesso na portaria de funcionários	64,0%
Checagem do lixo e acompanhamento do descarte	85,8%	Bloqueio de check-out	62,9%
Itens sem movimentação	85,8%	Abordagens preventivas (interior da loja)	62,7%
Checklist de Inventário	85,3%	Utilização de saco de lixo transparente	61,1%
Controles de transferência entre lojas	84,8%	Revista na portaria / armários de funcionários	44,7%
Controle e ação sobre os produtos com excesso de estoque	84,0%	Espelhos	41,8%
Rendimento	83,6%	Cabos, correntes ou dispositivos de fixação de produtos	29,9%
Controle e multiplicação de boas práticas	81,9%	Controle retornáveis	26,6%
Auditorias de procedimentos operacionais - Checklist	81,3%	Lacradoras de sacolas	26,6%

Atividades adotadas para o ganho de eficiência operacional

	2021	2022
Treinamentos em prevenção de perdas para colaboradores	76,4%	84,9%
Definição de metas de perdas, controles e planos de ações	70,0%	82,2%
Controle sanitário com auditorias terceirizadas	63,7%	74,1%
Introdução processos mais cuidadosos no recrutamento e seleção	53,6%	70,0%
Comunicação prevenção perdas (mural de avisos, jornais, revistas, artigos, etc)	60,1%	69,6%
Área de inteligência e investigação social para uso com novatos, suspeitos e denúncias	39,0%	56,8%
Código de ética e conduta moral monitorada pela prevenção	42,3%	53,8%
Telefone de denúncias/informações	27,7%	49,4%
Bonificação/premiação dos melhores desempenhos	27,7%	46,8%
Participação nos lucros/remuneração variável atrelada a resultados de perdas	35,3%	39,7%
Cursos da Escola Nacional de Supermercados (ENS) de prevenção de perdas - ABRAS	35,2%	39,6%
Cursos de prevenção de perdas em FLV da Escola Nacional de Supermercados (ENS) - ABRAS	29,8%	36,2%
Concursos redução perdas com premiações	23,1%	32,9%
Validação do pedido de desligamento prevenção na central	21,9%	30,3%
Outros	15,3%	12,9%

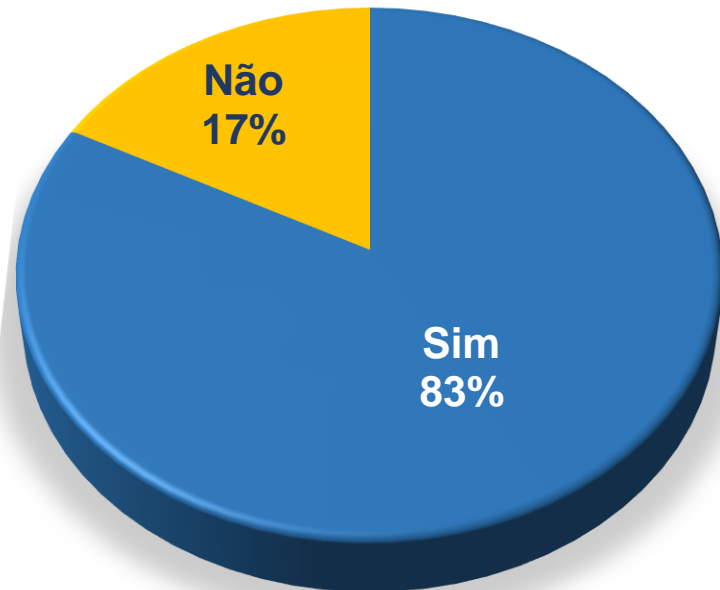
Recursos tecnológicos adotados para o ganho de eficiência operacional

	2021	2022
Coletor de dados para realização de inventário	85,4%	95,2%
CFTV	87,1%	94,5%
Coletor no recebimento	79,8%	89,6%
Alarmes de acesso	86,0%	87,1%
Rádios comunicadores	63,9%	80,3%
Central de monitoramento CFTV centralizada/remota	63,7%	77,0%
Cofre inteligente/recicladora	56,6%	72,5%
Sistema especializado em inventários	61,8%	68,8%
Sistema de registro de ocorrências	48,5%	68,4%
Rastreamento e monitoramento de frotas	53,6%	66,2%
Sistema de controle de acesso de terceiros	48,5%	63,9%
Sistema de checklist web	45,2%	63,8%

	2021	2022
Botão de pânico com alarme para central de segurança externa	56,0%	61,8%
Software de gestão de validade	47,4%	52,3%
Monitoramento externo de unidades estratégicas	47,0%	50,0%
Solução de monitoramento de frente de caixa	57,5%	48,0%
Caixas acrílicas	40,1%	45,1%
Software para controle de temperatura	39,6%	40,9%
Cadeado eletrônico de portas	19,9%	38,3%
Etiquetas antifurtos	23,4%	30,0%
Kit inibição	31,9%	29,8%
Software de gestão de riscos	19,8%	20,0%
Cadeado eletrônico para produtos	8,7%	16,7%
Cadeado eletrônico de cargas	7,5%	14,2%

Modalidade de entrega utilizada no E-Commerce

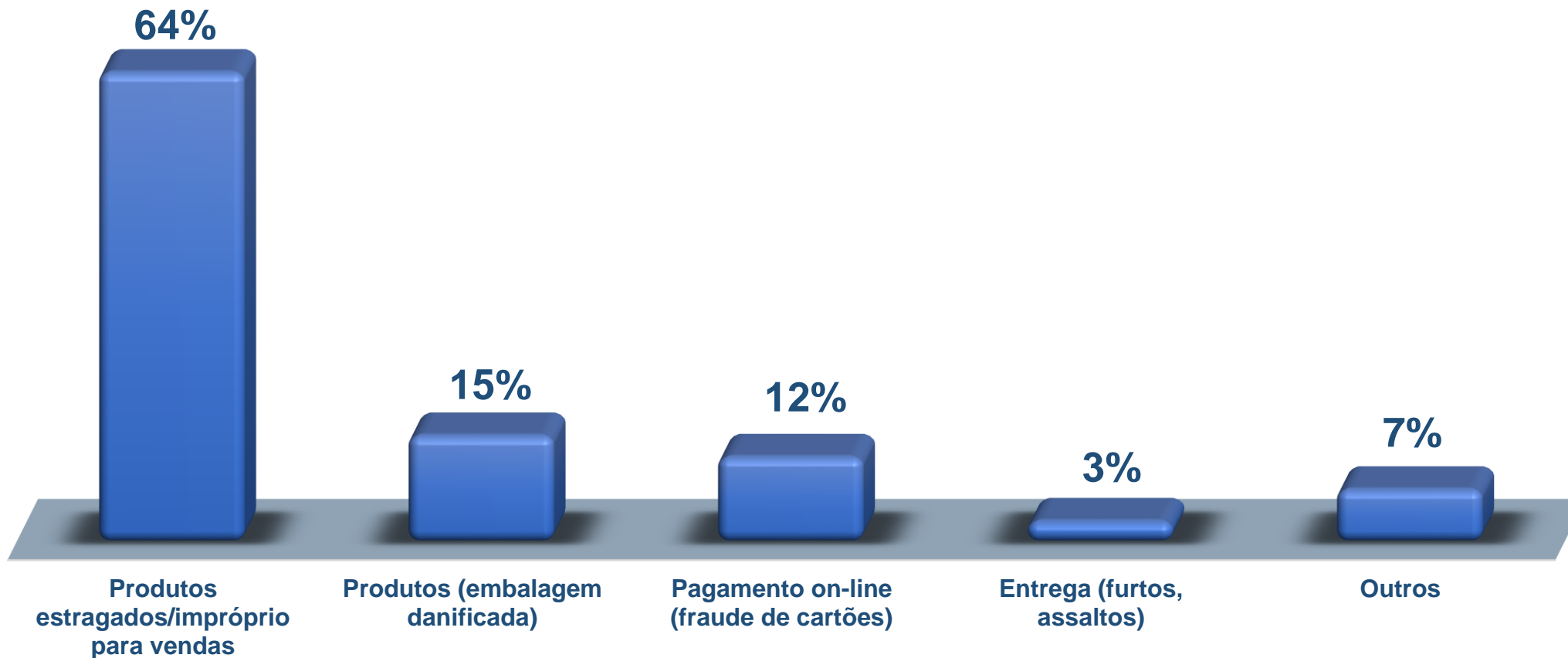
Retirada na loja (Click e retire)



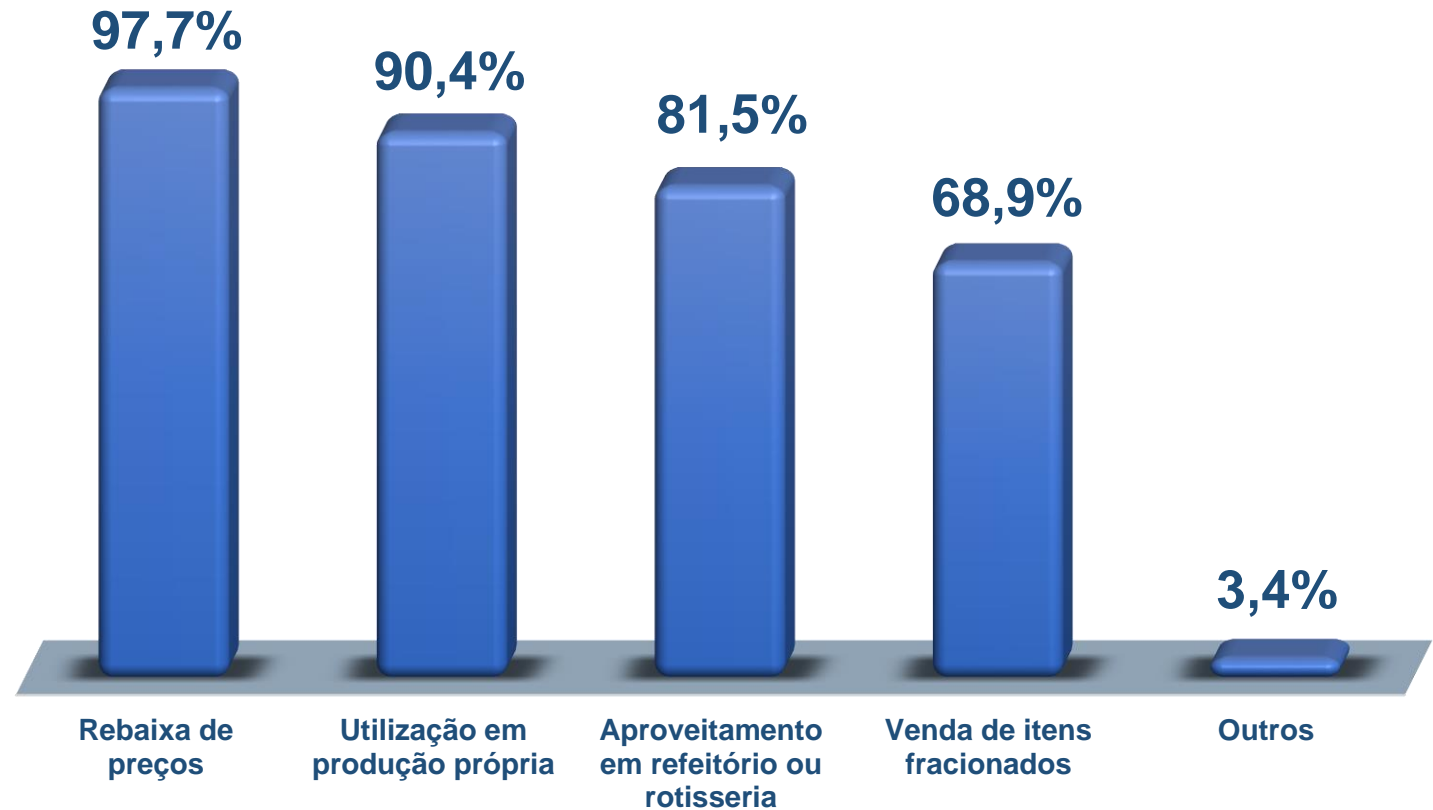
Serviço de entrega em domicílio



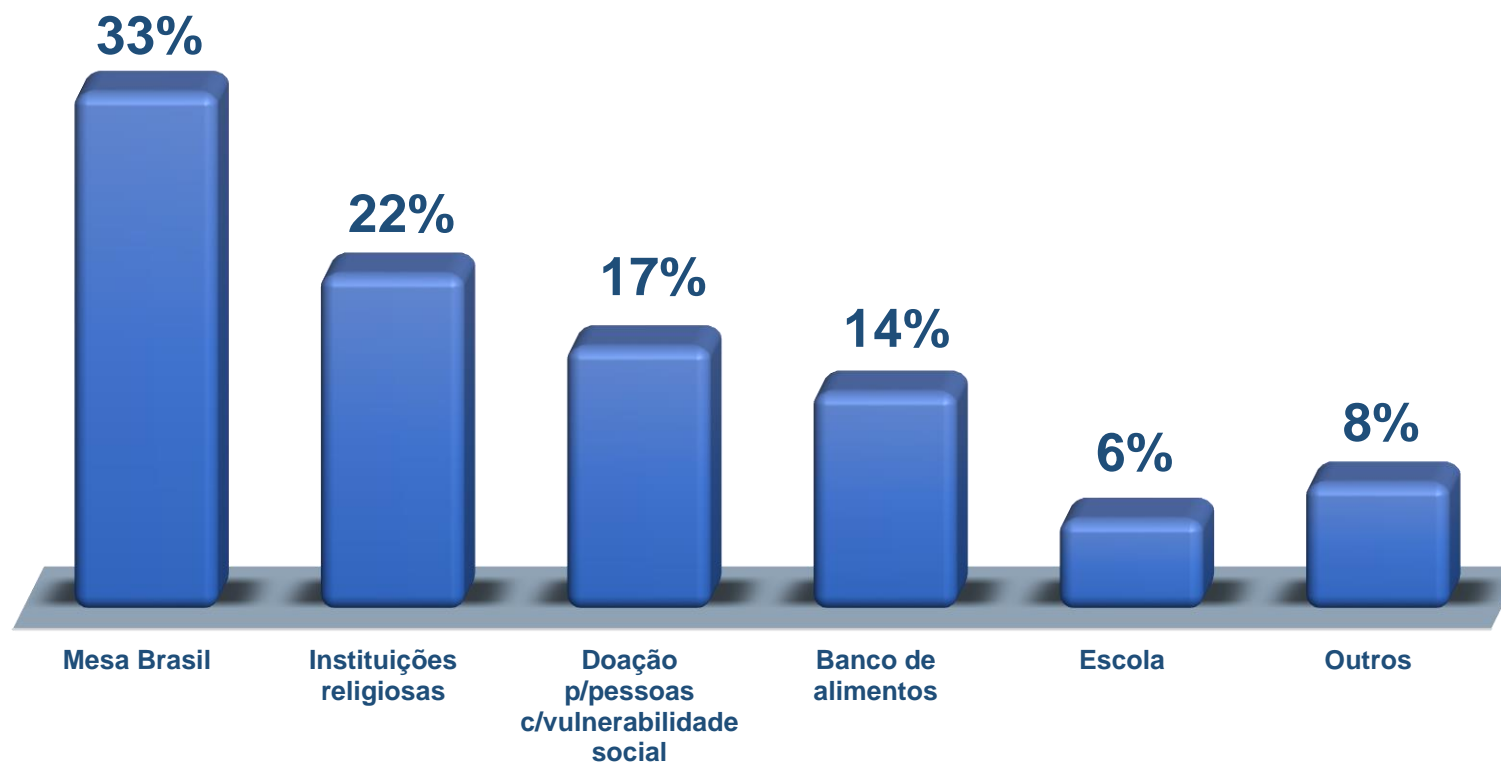
Qual a fase da operação de E-Commerce que ocorre a maior parte da ineficiência operacional



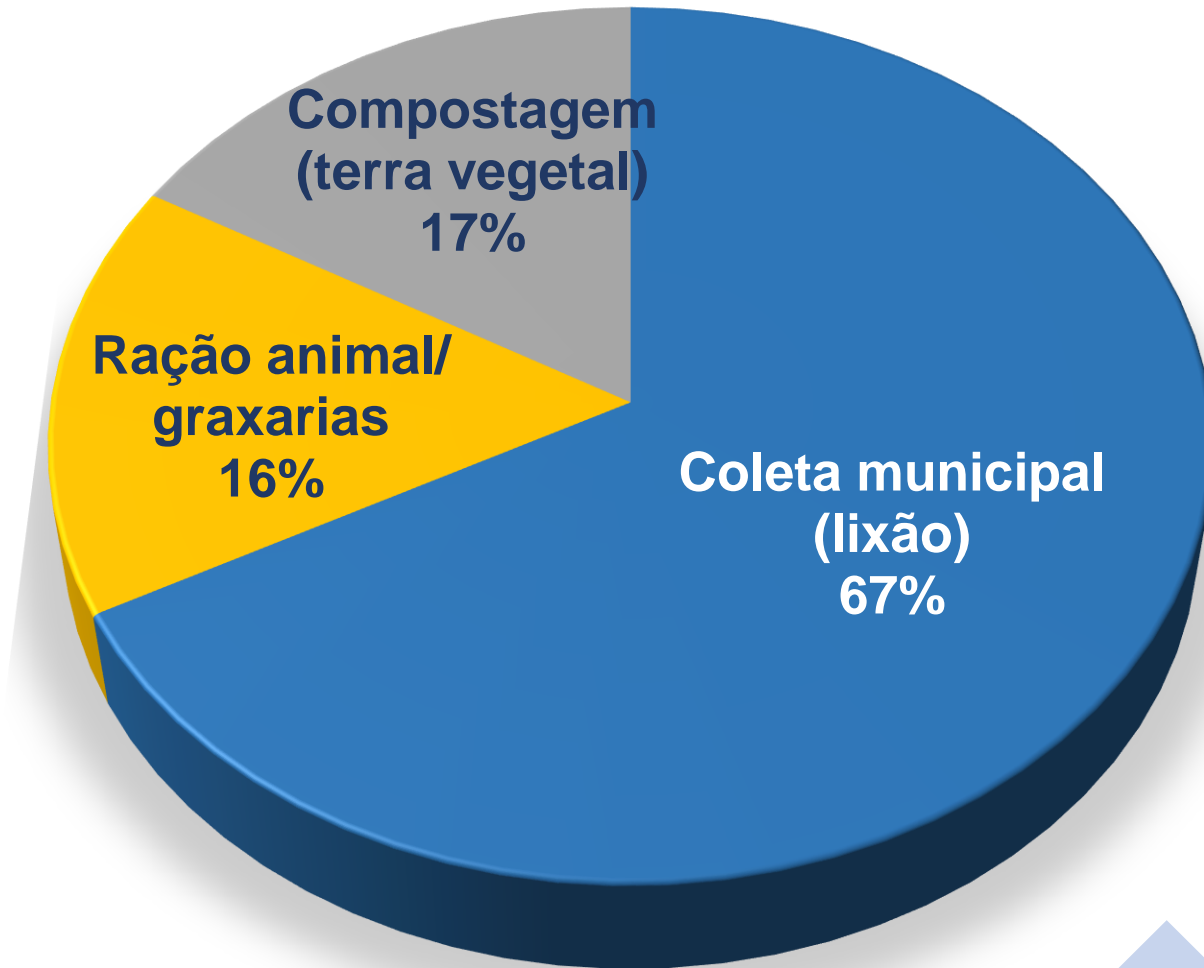
Possui programa de combate ao desperdício de alimentos antes do descarte final



Possui programa de doações de alimentos (%)



Destino dado aos alimentos que **não** puderam ser aproveitados em nenhum programa de doação de alimentos



Portaria nº 458 de 21 de julho de 2022, do Ministério da Agricultura – MAPA, que dispensa a obrigatoriedade da indicação do prazo de validade em vegetais frescos embalados

78% das empresas do setor trabalham com FLV pré-embalados

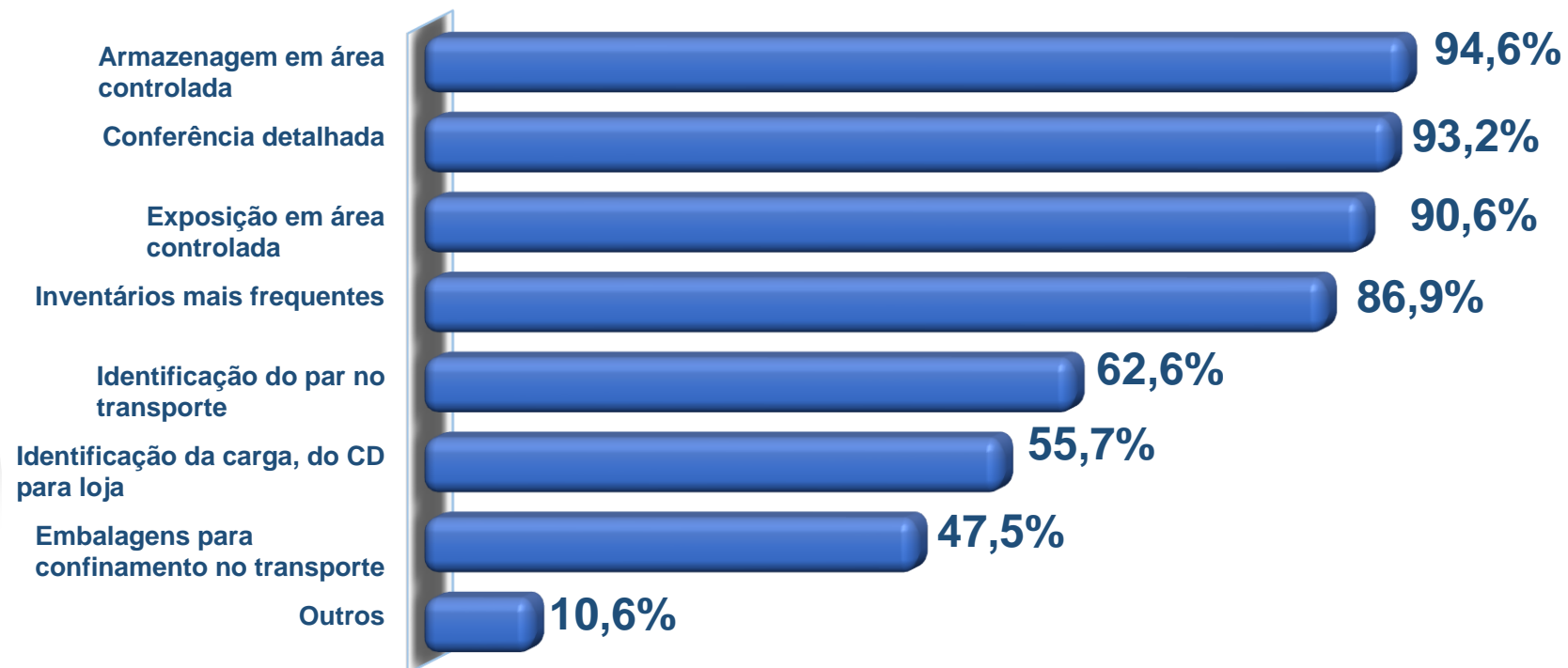
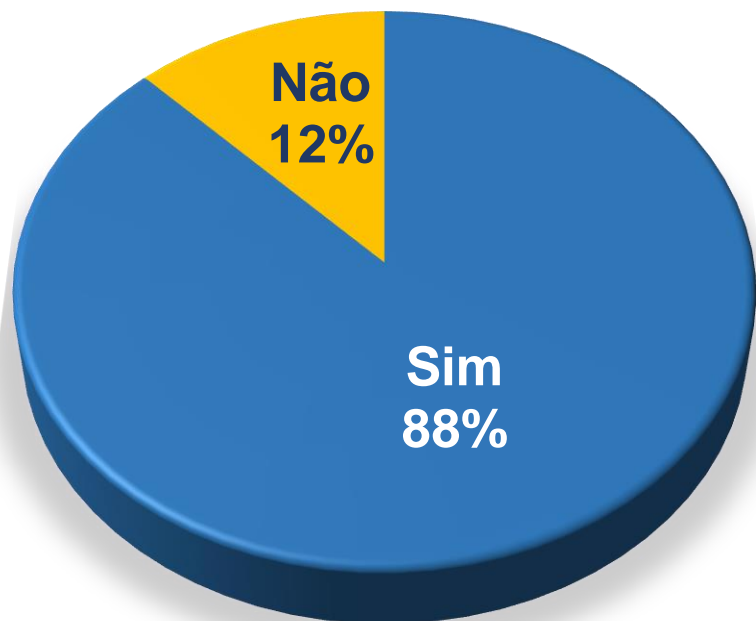


Em 2022, após a publicação da portaria 28% das empresas passaram a aferir esse indicador



Tratamento diferenciado para produtos PAR

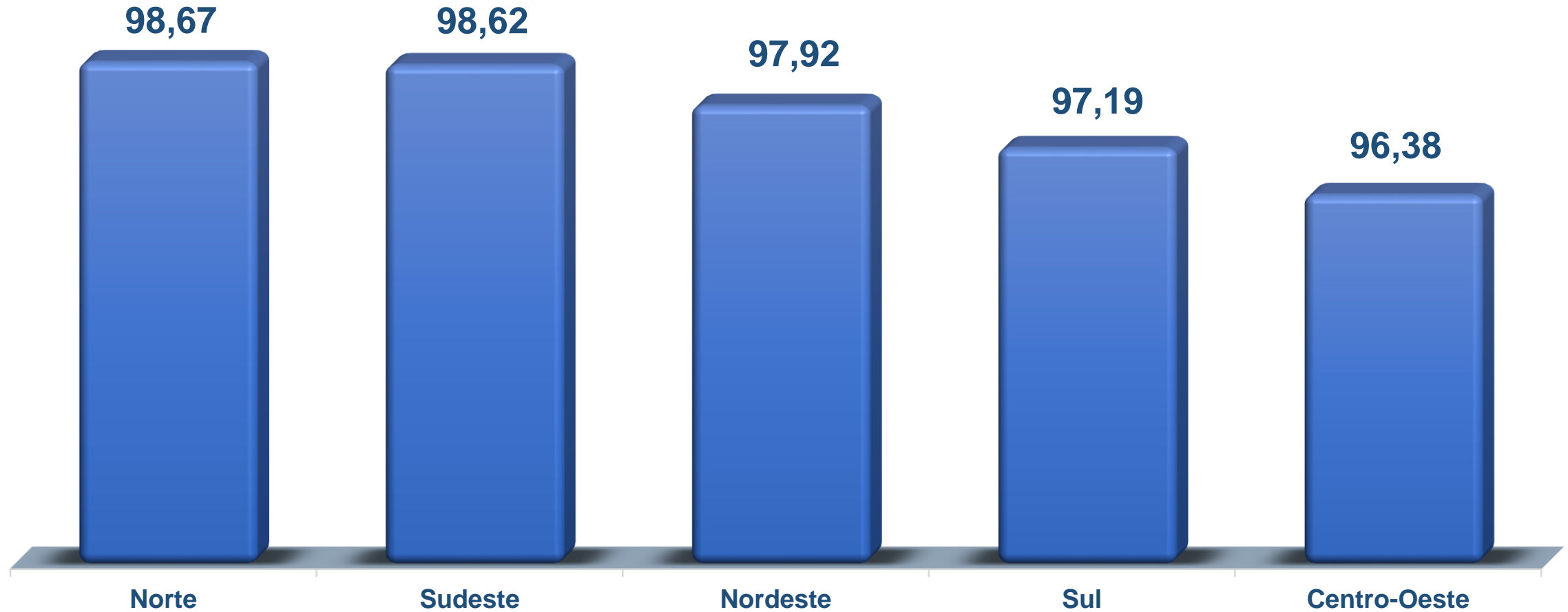
(Produtos de alto risco)



Eficiência operacional por formato de loja (%)



Eficiência operacional por região (%)



PAINEL DE GESTÃO

COMUNIDADE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

98,13%  98,21%
Eficiência operacional

2022
Ano base 2021

2023
Ano base 2022

Mapa de oportunidades de ganho de eficiência

ESTRATÉGICOS

57%  56%
Quebra operacional

28%  32%
Desvio operacional

15%  12%
Administrativo

54%  68%
Furto externo

25%  17%
Furto interno

21%  15%
Fornecedores

67%  39%
Erros administrativos

33%  21%
Outros ajustes

 40%
Erros inventários

TÁTICOS

44%  43%
Prazo de validade

24%  21%
Produtos avariados

21%  27%
Impróprios para o consumo

5%  4%
Danos de equipamentos

6%  1%
Outros

 4%
Degustação de clientes

36%  40%  64%  60%
Percíveis Não percíveis

29%  41%  71%  59%
Percíveis Não percíveis

62%  71%  38%  29%
Percíveis Não percíveis

60%  69%  40%  31%
Percíveis Não percíveis

29%  39%  71%  61%
Percíveis Não percíveis

 39%  61%
Percíveis Não percíveis

OPERACIONAIS