

## **CHECKLIST COMPLETO**

### **ÁREA DE ATENDIMENTO (ATENDE\_X)**

- 1.-CLIENTES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO, CORTESIA E SERIEDADE
- 2.-FORNECEDORES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO, CORTESIA E SERIEDADE
- 3.-PESSOAL PARA ATENDIMENTO ESTÁ EM NÚMERO ADEQUADO
- 4.-BALCONISTAS/ATENDENTES CONHECEM BEM PRODUTOS QUE VENDEM
- 5.-APÓS ATENDIMENTO TENTA-SE FAZER UMA VENDA ADICIONAL
- 6.-ENTREGAS DE MERCADORIAS AOS CLIENTES ESTÁ OK
- 7.-CARTAZES/CARTAZETES DE PREÇOS ESTÃO DE ACORDO COM AS NORMAS
- 8.-MARCAÇÃO/REMARCAÇÃO DE PREÇOS É FEITA DE FORMA DISCRETA
- 9.-HÁ CONTROLE DE MERCADORIAS SEM PREÇO
- 10.-RECLAMAÇÕES SÃO ATENDIDAS E SOLUCIONADAS PRONTAMENTE
- 11.-TELEFONISTAS/RECEPCIONISTAS ESTÃO ATENDENDO ADEQUADAMENTE
- 12.-EXISTE TROCO EM QUANTIDADE SUFICIENTE
- 13.-TROCO E TIQUETE SÃO ENTREGUES NAS MÃOS DOS CLIENTES
- 14.-NOVOS CAIXAS SÃO ABERTOS ANTES DE FORMAR FILAS EM EXCESSO
- 15.-CARROS E CESTOS ESTÃO CORRETAMENTE ESTACIONADOS E LIMPOS
- 16.-FICHAS DO GUARDA-VOLUMES ESTÃO EM QUANTIDADE E COM APARÊNCIA OK
- 17.-CORREDORES ESTÃO LIVRES E DESIMPEDIDOS DE CAIXAS E CARRINHOS
- 18.-ACATAMENTO/LIBERAÇÃO DE PAGAMENTO COM CARTÕES E OUTROS MEIOS ESTÁ OK
- 19.- IMPRESSÃO DE NOTAS FISCAIS PARA CLIENTES ESTÁ FÁCIL E RÁPIDA

### **ÁREA DE EQUIPAMENTO E INSTALAÇÕES: \*APENAS UM VÍDEO**

- 1.-BANHEIROS ESTÃO LIMPOS, CONSERVADOS E COM PAPEL
- 2.-TERMINAIS, IMPRESSORAS E MICROS ESTÃO LIMPOS E CONSERVADOS
- 3.-MANUTENÇÃO E USO DE VEÍCULOS ESTÁ DE ACORDO COM AS NORMAS
- 4.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA FACHADA E DO ESTACIONAMENTO ESTÁ OK
- 5.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL ESTÁ OK
- 6.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS CHECKS-OUTS ESTÁ OK
- 7.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS REGISTRADORAS/PDVS ESTÁ OK
- 8.-LIMPEZA/MANOBRALIDADE DOS CARRINHOS E CESTINHOS ESTÁ OK
- 9.-CESTOS DE LIXO SÃO SUFICIENTES, ESTÃO LIMPOS E NO LUGAR CERTO
- 10.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO AR CONDICIONADO ESTÁ OK
- 11.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS GÔNDOLAS ESTÁ OK
- 12.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS VASCAS DE HORTIFRUTIGRANJEIROS ESTÁ OK
- 13.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/AFERIÇÃO DE BALANÇAS ELETRÔNICAS ESTÁ OK
- 14.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS BALCÕES DE ATENDIMENTO ESTÁ OK
- 15.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE MATA-MOSCAS ESTÁ OK
- 16.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO CHÃO/AMBIENTE/INSTALAÇÕES ESTÁ OK
- 17.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE PLASTIFICADORAS/EMBALADORAS ESTÁ OK
- 18.-CONSERVAÇÃO/AFERIÇÃO DA BALANÇA DE RECEBER CARNES ESTÁ OK
- 19.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO FORNO DE PADARIA ESTÁ OK
- 20.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE MASSEIRAS ESTÁ OK
- 21.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE FOGÃO ESTÁ OK
- 22.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO MOEDOR DE CARNES ESTÁ OK
- 23.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA SERRA DE CARNES ESTÁ OK
- 24.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA(S) MÁQUINA(S) DE FATIAR ESTÁ OK

- 25.-CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO DA UNIDADE CENTRAL DE FRIO ESTÁ OK
- 26.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DOS BALCÕES QUENTES ESTÁ OK
- 27.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DE CÂMARAS FRIAS ESTÁ OK
- 28.-CONSERVAÇÃO E GÁS DOS COMPRESSORES ESTÁ OK
- 29.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS TERMÔMETROS ESTÁ OK
- 30.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS EVAPORADORES ESTÁ OK
- 31.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS CARROS DE ABASTECIMENTO ESTÁ OK
- 32.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO EQUIPAMENTO DE LIMPAR CHÃO ESTÁ OK
- 33.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA PRENSA DE PAPEL ESTÁ OK
- 34.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/LUBRIFICAÇÃO DE TRINCOS ESTÁ OK
- 35.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE GANCHEIRAS PARA CARNES ESTÁ OK
- 36.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE ETIQUETADORAS DE PREÇOS ESTÁ OK
- 37.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE IMPRESSORA DE ETIQUETAS ESTÁ OK
- 38.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE CALCULADORAS MANUAIS ESTÁ OK
- 39.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA BATERIA E O ÓLEO DO GERADOR DE LUZ ESTÁ OK
- 40.-VESTIÁRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO
- 41.-BANHEIRO DOS FUNCIONÁRIOS ESTÁ LIMPO E BEM CONSERVADO
- 42.-REFEITÓRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO
- 43.-ÁREA DE LAZER ESTÁ ORGANIZADA, LIMPA E BEM CONSERVADA
- 44.-MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS ESTÁ OK
- 45.-QUALIDADE DA ÁGUA DO RESERVATÓRIO ESTÁ SENDO CONTROLADA
- 46.-ESTACIONAMENTO E ACESSOS ESTÃO LIMPOS E DEVIDAMENTE SINALIZADOS
- 47.-CÂMERAS DE SEGURANÇA E PVR ESTÃO OK
- 48.-BACKUPS DE SERVIDOR (ES) ESTÃO EM DIA E DE ACORDO COM AS NORMAS
- 49.-MANUTENÇÃO DE NOBREAK ESTÁ OK

#### ÁREA DE EXIGÊNCIAS LEGAIS/REGULAÇÃO: \*APENAS UM VÍDEO

- 1.-PROMOÇÕES TEM PRAZO E VALIDADE CLARAMENTE ESPECIFICADOS
- 2.-QUADRO DE HORÁRIOS ESTÁ ATUALIZADO E AFIXADO DE ACORDO
- 3.-HORAS-EXTRAS SÃO ANOTADAS E PAGAS (OU COMPENSADAS) DE ACORDO COM A LEI
- 4.-CALENDÁRIO DE OBRIGACÕES E INFORMAÇÕES FISCAIS ESTÁ SENDO CUMPRIDO
- 5.-HÁ CONHECIMENTO BÁSICO DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE AO SETOR
- 6.-PONTOS ESTÃO ATUALIZADOS E DEVIDAMENTE REGISTRADOS
- 7.-LIVRO DE INSPEÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO ESTÁ OK
- 8.-FICHAS DE REGISTRO DE FUNCIONÁRIOS ESTÁ OK
- 9.-CARTÃO COM INSCRIÇÃO ESTADUAL ESTÁ OK
- 10.-LACRES DO ICMS NOS PDVs ESTÁ OK
- 11.-CARTÃO COM INSCRIÇÃO NO CGC ESTÁ OK
- 12.-LICENÇA/ALVARÁ DA PREFEITURA PARA INSTALAÇÃO ESTÁ OK
- 13.-PRAZOS DE ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS SÃO OBSERVADOS
- 14.-BALANÇAS ESTÃO AFERIDAS E PRODUTOS ESTÃO COM TARA DESCONTADA
- 15.-INFORMAÇÕES COM DESCRIÇÃO DE PRODUTOS, PREÇOS, (CONF. PROCONS) ESTÃO OK
- 16.-PRODUTOS DA LOJA TEM COMPOSIÇÃO E VALIDADE DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO
- 17.-IMPRESSÃO NOS TÍQUETES DE CAIXA ESTÁ CLARA E LEGÍVEL
- 18.-REGISTRO DE FÉRIAS DE FUNCIONÁRIOS ESTÁ OK
- 19.-INTERVALOS LEGAIS PARA DESCANSO ESTÃO SENDO RESPEITADOS
- 20.-EXAMES MÉDICOS OBRIGATÓRIOS ESTÃO ATUALIZADOS
- 21.-EXISTE E USA-SE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)
- 22.-COMISSÃO DA CIPA ENCONTRA-SE INSTALADA E FUNCIONANDO

- 23.-LIVRO DE ATAS DA CIPA ESTÁ ATUALIZADO E ASSINADO
- 24.-MEDICAMENTOS DA FARMÁCIA DA LOJA ESTÃO DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO
- 25.-LOJA POSSUI EXEMPLAR DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR À VISTA

#### **ÁREA DE RACIONALIZAÇÃO DE CUSTOS (RAC\_X)**

- 1.-HORAS EXTRAS SÃO CONTROLADAS E FEITAS DE ACORDO COM GERÊNCIA
- 2.-LUZES/EQUIPAMENTOS SÃO LIGADOS DE ACORDO COM NECESSIDADES
- 3.-EXISTE E FUNCIONA CONTROLE DE TELEFONE/FAX OU COPIADORAS
- 4.-ESTOQUE DE MATERIAL DE EXPEDIENTE/CONSUMO ESTÁ DE ACORDO
- 5.-SALDO DE CAIXA ESTÁ DE ACORDO COM O PLANEJADO
- 6.-SISTEMA DE INFORMAÇÕES/GESTÃO ESTÁ SENDO UTILIZADO ADEQUADAMENTE
- 7.-EXISTEM REGRAS PARA UTILIZAÇÃO CORRETA DA INTERNET
- 8.-PAGAMENTOS SÃO PROGRAMADOS COM ANTECEDÊNCIA ADEQUADA
- 9.-HÁ CONTRÔLE SOBRE ATRASOS NAS ENTREGAS DE FORNECEDORES
- 10.-HÁ PERMANENTE AÇÃO PARA PRORROGAR PRAZOS DE ENTREGAS FORA DO PRAZO
- 11.-JUROS DE MORA ESTÃO SENDO COBRADOS DEVIDAMENTE DE CLIENTES EM ATRASO
- 12.-HÁ CONTROLE PERMANENTE NA DUPLICIDADE DE TAREFAS E INFORMAÇÕES
- 13.-LUTA-SE PARA AUMENTAR DESCONTOS E PRAZOS JUNTO A FORNECEDORES
- 14.-RESPEITAM-SE PRAZOS E PRIORIDADES PRÉVIAMENTE COMBINADOS
- 15.-PESSOAL ESTÁ AJUSTADO EM QUALIDADE/QUANTIDADE
- 16.-COMPRAS ESTÃO ACOMPANHANDO A PROJEÇÃO DE VENDAS
- 17.-CAIXAS DE PAPELÃO SÃO REUTILIZADAS NA FRENTE DE LOJA
- 18.-SUPRIMENTO E CONSUMO DE EMBALAGENS ESTÁ DE ACORDO COM NECESSIDADES
- 19.-HÁ CONTROLE NA APROPRIAÇÃO DE PRODUTOS DA LOJA PARA CONSUMO
- 20.-HÁ CONTROLE NA EXISTÊNCIA DE CAIXAS ABERTAS NO DEPÓSITO
- 21.-RECEBIMENTO DE MERCADORIAS É FEITO DE ACORDO COM NORMAS DA EMPRESA
- 22.-PESSOAL DE FORNECEDORES TEM CIRCULAÇÃO CONTROLADA NO DEPÓSITO E LOJA
- 23.-EXISTE CONTROLE NO USO DE MATERIAL DA LOJA POR TERCEIROS

#### **ÁREA DE PRODUTOS PARA REVENDA (PROD\_X)**

- 1.-EXISTE CONTROLE PREVENTIVO NOS PRAZOS DE VALIDADE DOS PRODUTOS À VENDA
- 2.-MERCADORIAS SEM CONDIÇÕES DE VENDA SÃO RECOLHIDAS
- 3.-VARIEDADES DOS PRODUTOS (LINHA) ESTÁ ADEQUADA AOS CLIENTES
- 4.-NÍVEL DE ABASTECIMENTO ESTÁ OK E APENAS COM MÍNIMO TOLERÁVEL DE FALTAS
- 5.-EXISTE E FUNCIONA CONTROLE DE PEDIDOS PENDENTES JUNTO A FORNECEDORES
- 6.-APRESENTAÇÃO E MERCHANDISING ESTÁ DE ACORDO COM AS NORMAS
- 7.-NÍVEL DO ESTOQUE ESTÁ ADEQUADO AOS OBJETIVOS DE ROTAÇÃO
- 8.-PRECIFICAÇÃO/ETIQUETAGEM DE CÓDIGO NOS PRODUTOS ESTÁ OK
- 9.-CIRCULARES DE PREÇOS ESTÃO ATUALIZADOS E APLICADAS
- 10.-PREÇOS DA CONCORRÊNCIA ESTÃO ATUALIZADOS E CONFERIDOS
- 11.-PRODUTOS ESTRATÉGICOS/SAZONAIS SÃO ACOMPANHADOS DE ACORDO
- 12.-HÁ PREOCUPAÇÃO COM TENDÊNCIAS DE MERCADO (NOVOS PRODUTOS)
- 13.-PREPARAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-PRONTOS É RACIONALIZADA
- 14.-INGREDIENTES SÃO SELECIONADOS E CONSERVADOS DE ACORDO COM AS NORMAS
- 15.-RECEITAS SÃO OBEDECIDAS E PADRONIZADAS DE ACORDO COM AS NORMAS
- 16.-PESO É CONFERIDO DE ACORDO COM INMETRO E NORMAS DA EMPRESA
- 17.-REAPROVEITAMENTO DOS PRODUTOS É FEITO ADEQUADAMENTE
- 18.-PROCURA-SE AUMENTAR AS VENDAS DE PRODUTOS COM MELHOR MARGEM

## **ÁREA DE PROMOÇÕES/AUMENTO DE VENDAS (PROMO\_X)**

- 1.-MATERIAL PROMOCIONAL ESTÁ EM QUANTIDADE E QUALIDADE CORRETAS
- 2.-PONTOS PROMOCIONAIS ESTÃO ATRAENTES, BEM ARRUMADOS E SEGUROS
- 3.-CALENDÁRIO PROMOCIONAL EXISTE E ESTÁ SENDO BEM EXECUTADO
- 4.-DEGUSTAÇÃO/DEMONSTRAÇÃO DE PRODUTO ESTÁ MOTIVANDO CLIENTES
- 5.-NÍVEL DE ESTOQUE DE PRODUTOS PROMOCIONAIS ESTÁ CORRETO
- 6.-VENDAS ESTÃO SE DESENVOLVENDO DE ACORDO COM A PREVISÃO
- 7.-CONCORRENTES ESTÃO SENDO VISITADOS E SUAS AÇÕES SÃO ANALISADAS
- 8.-BUSCA-SE NOVAS AÇÕES DE PROMOÇÕES E DE PROPAGANDA JUNTO A FORNECEDORES
- 9.-FOLHETOS/FAIXAS/CARTAZES/CARRO DE SOM ESTÃO SENDO BEM UTILIZADOS
- 10.-SISTEMA DE SOM INTERNO ESTÁ SENDO UTILIZADO ADEQUADAMENTE
- 11.-PLACAS DE ESTACIONAMENTO ESTÃO SENDO TROCADAS REGULARMENTE

## **ÁREA DE PESSOAL/COLABORADORES (EQUIPE) (PESS\_X)**

- 1.-CRACHÁS ESTÃO COM BOA APRESENTAÇÃO E SÃO USADOS ADEQUADAMENTE
- 2.-APRESENTAÇÃO E HIGIENE PESSOAL ESTÃO ADEQUADAS
- 3.-UNIFORMES ESTÃO LIMPOS, CONSERVADOS E EM NÚMERO SUFICIENTE
- 4.-HÁ TREINAMENTO/RETREINAMENTO DE PESSOAL
- 5.-INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES ESTÁ ADEQUADA
- 6.-REUNIÕES SÃO PRODUTIVAS E FEITAS CONFORME NECESSIDADES
- 7.-CLIMA/AMBIENTE DE TRABALHO É BOM E PRODUTIVO
- 8.-COLEGAS DE OUTROS SETORES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO E CORTESIA
- 9.-PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES ESTÃO DE ACORDO COM AS NORMAS
- 10.-AVALIAÇÕES DE DESLIGAMENTO SÃO REALIZADAS REGULARMENTE
- 11.-DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES ESTÃO CLARAS E BEM COMPREENDIDAS
- 12.-AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO SÃO FEITAS REGULARMENTE
- 13.-ATRASOS, FALTAS E AUSÊNCIAS DO SETOR ESTÃO EM NÍVEL NORMAL
- 14.-EXISTE IDENTIFICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE NOVOS TALENTOS
- 15.-HÁ PREOCUPAÇÃO E AÇÃO PARA ELEVAR O NÍVEL MOTIVACIONAL
- 16.-CONTRATAÇÃO E DEMISSÃO DE PESSOAL ESTÁ DENTRO DAS NORMAS
- 17.-PRAZOS DOS CONTRATOS DE EXPERIÊNCIA ESTÃO SENDO CONTROLADOS
- 18.-HÁ ORIENTAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS PRIORIDADES DE CADA SETOR
- 19.-COMUNICAÇÕES INTERNAS ESTÃO ATUALIZADAS E BEM COMPREENDIDAS
- 20.-EXISTE E SE EXECUTA PLANEJAMENTO DE FÉRIAS
- 21.-MATERIAL DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES É DEVIDAMENTE UTILIZADO
- 22.-AS ALTERAÇÕES NA REGULÇÃO TRABALHISTA SÃO APROVEITADAS