

CAPÍTULO 4

OPERAÇÕES DE ROTINA DA FILON

4.1 Procedimentos de Abertura e
Fechamento da FILON

4.2 Chaves

4.3 Quadro de Avisos

4.4 Pertences Pessoais

4.5 Visitantes

4.6 Telefone

4.6.1 Procedimento para Preços por Telefone

4.7 Som

4.8 DVD / CD / TV

OPERAÇÕES DE ROTINA DA FILON

4.12 Manutenção da FILON

4.13 Embalagem

4.14 Comunicação FILON - escritório

4.15 Comunicação Marketing - FILON

4.16 Documentação e Fiscalização

4.17 Estoque

4.18 Recebimento de Mercadoria

CAPÍTULO 4

OPERAÇÕES DE ROTINA

Ao estabelecermos operações de rotina, definimos cada responsabilidade sob a forma de procedimentos. O objetivo é padronizar as nossas atividades, garantindo o bom funcionamento da FILON e a qualidade do atendimento ao cliente.

4.1 PROCEDIMENTOS DE ABERTURA E FECHAMENTO DA FILON

i) Abertura da LOJAS FILON

O horário que antecede a abertura da LOJAS FILON é essencial para conferirmos se ela está em perfeitas condições para receber nosso cliente. Assim que as LOJAS é aberta, nossa atenção deve estar totalmente voltada para o cliente.

Cabe à Gerência ou à Subgerência a responsabilidade de abertura das lojas.

Todos os funcionários devem chegar à LOJA antes do horário de abertura, este tempo pode variar de 10 a 30 minutos (verifique com seu supervisor e/ou gerente), para fazer a sua Preparação Diária.

O horário de abertura da LOJA deverá ser rigorosamente cumprido, e somente poderá ser alterado com autorização da Supervisão.

Os procedimentos de abertura das LOJAS são:

- Entrar na LOJA e trancar a porta, que será reaberta pontualmente para atendimento ao público no horário fixado.
 - Desligar o alarme.
 - Ligar o ar-condicionado.
-

- Ligar os disjuntores.
- Acender todas as luzes.
- Ligar os aparelhos eletroeletrônicos (som, computador, máquina de cartões, DVD(s)).
- Organizar a limpeza diária. Verificar se o lixo foi retirado, se a loja, balcão, vitrine, espelhos e vidros estão limpos.
- Assinar o livro de ponto.
- Conferir se o salão de vendas está arrumado conforme as normas.
- Conferir se a vitrine está de acordo com os padrões.
- Verificar se todos os produtos da vitrine e se todos os produtos em exposição estão com etiquetas de preços e, também, se os preços estão corretos.
- Verificar reposição de mercadorias.
- Se a LOJA tiver recebido mercadorias novas, conferi-las e colocá-las em exposição.
- Verificar reposição de material da LOJA (material de expediente, balcão e embalagem).
- Verificar a manutenção da LOJA ver planilha de manutenção Diária/Semanal/Mensal/Semestral/ Anual (iluminação, limpeza e funcionamento de equipamentos).

ii) Fechamento da LOJA.

A LOJA não pode fechar antes do horário previsto. Em casos excepcionais, a **Supervisão** deverá ser consultada. Enquanto houver clientes na LOJA, mesmo após o horário de fechamento, eles devem ser atendidos normalmente, porque o cliente sempre merece nosso melhor atendimento.

Após o horário de fechamento da LOJA, cabe à Gerência liberar os funcionários que não estiverem mais ocupados e que já cumpriram todas as suas funções do dia. **A responsabilidade de fechar a LOJA cabe à Gerência e/ou à Subgerência.**

Os procedimentos de fechamento da LOJA são:

- Trancar a porta com a chave.
- Retirar o lixo.
- Desligar os aparelhos eletroeletrônicos (som, DVD, computador, máquina de cartões).
- Desligar o ar-condicionado.
- Rever o nível de mercadorias em estoque e, se necessário, entrar em contato com o Departamento de Compras, solicitando mercadorias.
- Verificar manutenção da LOJA (iluminação, limpeza e funcionamento dos equipamentos).
- Assinar o livro de ponto.
- Fechar o caixa, guardando-o em local predeterminado.
- Desligar toda iluminação da LOJA, exceto a da vitrine e do letreiro.
- Ligar o alarme.
- Desligar os disjuntores.

Nota: *O não-cumprimento dos itens acima poderá colocar em risco a segurança da EMPRESA e dos funcionários, além de prejudicar o atendimento ao cliente. O funcionário que não seguir as normas acima será responsabilizado e poderá sofrer ação corretiva ou até mesmo demissão.*

4.2 CHAVES

Os Proprietários, o Supervisor, o Gerente, o Subgerente e o vendedor responsável deverão ter cópias da chave da LOJA.

É proibido fazer cópias ou emprestá-las para outra pessoa.

É essencial que as chaves sejam guardadas com segurança, em poder do responsável.

Em caso de perda das chaves, um chaveiro deve ser chamado imediatamente para que o segredo da fechadura seja trocado. Após estes procedimentos, comunicar à Supervisão.

Ao se desligar da **LOJA**, o funcionário deve devolver à Gerência as chaves que estiverem em seu poder.

4.3 QUADRO DE AVISOS

Possuímos um Quadro de Avisos (localizado no estoque ou em lugar adequado) que informa o que está acontecendo na FILON . É importante que você o leia todos os dias antes de iniciar o seu trabalho.

O Quadro de Avisos é um veículo de comunicação, não só do Escritório para as LOJAS, como também entre os funcionários. O objetivo é tornar eficaz a transmissão de informações, além de ser um espaço para a troca de idéias.

Neste quadro, a Gerência deve fixar: quadro de folgas, metas, resumos de desempenho, jogos de incentivo às vendas etc.

Se você quiser colocar alguma informação no Quadro de Avisos, solicite a aprovação da Gerência. Com certeza, sugestões e novas idéias serão sempre bem-recebidas.

4.4 PERTENCES PESSOAIS

Só leve para a LOJA objetos que estiverem diretamente ligados ao seu trabalho. Você deve guardá-los no espaço próprio estabelecido pela Gerência.

4.5 VISITANTES

Durante o horário de trabalho, seu tempo deve ser dedicado ao cliente. Logo, visitas de amigos e parentes que não estejam fazendo compras com você devem ser evitadas. Por favor, explique que você estará disponível para eles no seu intervalo ou em outra hora, quando, então, poderá dar-lhes a atenção que merecem.

4.6 TELEFONE

Os telefones da FILON são para uso comercial e, por isso, devem estar disponíveis durante todo o expediente.

Um atendimento telefônico pode significar uma venda. Por isso, devemos ser educados e prestativos, mesmo quando o cliente não age da mesma forma. É importante, além de atender bem, estimular o cliente a vir à LOJA.

Os procedimentos para atender ao telefone são:

- Atender ao telefone até o terceiro toque, para que o cliente não tenha que esperar.
 - **Falar o nome da Empresa, identificando a filial**, e cumprimentar o cliente com “bom-dia”, “boa-tarde” ou “boa-noite”. Ex. **LOJA DO GALO – Bom Dia**
 - Evitar formas de tratamento, tais como: “Querida”, “Chuchu”, “Meu anjo”, pois a ligação é profissional e não permite maiores intimidades.
 - Manter bloco e caneta próximos ao telefone, para anotar recados.
 - Ao anotar um recado, registrar o nome da pessoa, telefone, horário e data da chamada. Utilizar relatório de ligações.
-

- Estimular o cliente a vir à LOJA.

Ao falar ao telefone, use sempre um tom de voz agradável. Se estiver ocupado, diga: “Pode me fazer um favor? **Posso pedir para você me aguardar um instante que eu já o atendo o mais rápido possível.**

Se você atender ao telefone e precisar procurar alguma informação, coloque, com cuidado, o aparelho sobre uma superfície plana, virando-o de cabeça para baixo. Se o telefone tiver tecla de espera (*hold*), acione-a. A pessoa que ligou não deve ser incomodada com ruídos.

Se você estiver atendendo algum cliente e alguém o chamar ao telefone, a norma é pedir para anotarem o recado e o número do telefone, dizendo que você ligará em seguida. Somente ligações urgentes podem fugir a esta regra.

**Não é permitido usar o telefone da FILON para “bate-papo”.
Telefonemas pessoais, em casos de urgência, devem ser objetivos e rápidos, e necessitam de autorização da Gerência.**

Segue abaixo os relatórios de ligações e atendimento ao telefone:

Relatório de Ligações

1 DATA	2 NOME	3 EMPRESA	4 TELEFONE	5 PARA	6 ASSUNTO	7 HORA

Relatório de Atendimento à Clientes por Telefone

[illegible]

4.6.1 PROCEDIMENTO PARA INFORMAR PREÇOS POR TELEFONE

Parte I

Quando um cliente ligar para pesquisar preço de produtos, o procedimento a ser utilizado será o seguinte:

1. Anotar a data do telefonema no **Relatório de Atendimento À Clientes Por Telefone**.
 2. Anotar o nome do cliente no Relatório.
 3. Anotar o número do telefone que o cliente está utilizando.
 4. Perguntar qual produto ele está procurando.
 5. Perguntar ao cliente se ele tem preferência por um(a) vendedor(a) específico(a).
 6. Conferir se o número fornecido pelo cliente é igual ao visualizado no ID do PABX.
(Caso a filon não possua esta facilidade ou se o nº não confere, ir direto para parte II)
 7. Chamar o vendedor solicitado pelo cliente para atender a ligação.
 8. Caso o vendedor chamado esteja em “atendimento”, explicar que o vendedor está atendendo e que este irá retornar o mais rapidamente possível.
 9. Caso o cliente não mencione um nome específico de vendedor, passar a ligação para o último da Lista da Vez.
Este vendedor caso se “atrase” no atendimento telefônico e chegar a sua Vez de atender, quando terminar a ligação ele entra direto na “Vez”
 10. O vendedor passa as informações, sem querer “fechar a venda por telefone” para ser mais rápido, anota o nome no “Relatório de Atendimento por Telefone” (8) e dá o seu nome ao cliente pedindo para procurá-lo quando vier à loja.
-

11. Quando este cliente vier à loja, trata-se de “Cliente Pessoal”, mesmo que o cliente tenha se esquecido do nome do vendedor.

*Basta pegar o “Relatório de Atendimento por Telefone” para descobrir o nome do vendedor deste cliente.

Anotar na última coluna do “Relatório de Atendimento por Telefone” a data do retorno deste cliente para fins estatísticos.

- Abrir pasta para este Relatório ficar disponível ao lado do telefone.

Parte II

Quando o número não conferir ou quando não se consegue identificar a chamada.

O Atendente Telefônico neste caso, diz o seguinte:

“ Obrigado por sua ligação, irei passar essas informações ao Vendedor Específico/ Vendedor Disponível e ele lhe retornará com a informação o mais breve possível, uma vez que todos estão atendendo.”

* Quando dar o retorno:

1. Se o ID não conferir, dar o retorno no número do ID para saber se não era loja concorrente, perguntando antes: *De onde falam?* Caso se perceba que se trata de uma “pesquisa” de concorrente, **não** informar nada, convidando o cliente a vir até a loja.
Nunca retornar a ligação no número do telefone informado pelo cliente.

2. Quando não se consegue identificar a chamada:

Neste caso sugerimos não informar preços por telefone

4.7 SOM

O som deve estar sempre ligado no volume característico de música ambiente, ou seja, nem muito alto nem muito baixo. Todas as **LOJAS** devem ter uma marcação no “Dial” do volume ideal do som para loja vazia e para loja cheia.

Se houver algum problema de manutenção dos equipamentos, a Gerência deve comunicar o defeito à Supervisão.

4.8 VÍDEO / TV

As TVs instaladas no ambiente da FILON devem ser utilizadas única e exclusivamente para uso dos filmes de vídeos de FUTEBOL e programas esportivos.

4.9 CAIXA

A conferência do caixa é de responsabilidade do Caixa e do Gerente. O fechamento deve ser feito no final do expediente. Para fecharmos o caixa, devemos:

- Somar o valor das vendas, separando-as por forma de pagamento.
- Conferir o total das vendas com o resumo do computador.
- Preencher o Fechamento do Caixa.
- Enviar o Fechamento do Caixa para o Departamento Financeiro via malote.

Cada **LOJA** utilizará o fechamento de caixa computadorizado conforme a empresa fornecedora do software de gerenciamento

4.9.1 Fundo de Caixa

Para operarmos o caixa, devemos sempre ter um fundo de caixa. Este dinheiro é para facilitar o troco e outras despesas autorizadas pela Gerência.

Todo dinheiro retirado do fundo de caixa deve ser anotado no formulário de Movimento de Fundo de Caixa, tendo as respectivas notas fiscais anexadas. Periodicamente, deve-se fazer um fechamento do fundo de caixa.

4.9.2 Material do Caixa

A FILON deve ter o seguinte material para o caixa:

- Alfinetes
 - Almofada para Carimbos
 - Apontador para Lápis
 - Bobina de Máquina de Calcular
 - Boleta de Conserto
 - Boleta de Venda
 - Borracha
 - Bloco Bom Para
 - Bloco de Comunicação Interna
 - Bloco de Nota Fiscal
 - Bloco de Rascunho
 - Bloco de Vale-despesas
 - Caderno Grande
 - Caderno Pequeno
 - Calculadora
 - Caneta Esferográfica
 - Caneta Hidrográfica
 - Caneta Marca-texto
 - Carbono
 - Carimbo
 - Cartão de Visitas da Empresa
 - Clipe Grande
 - Clipe Pequeno
 - Cola Bastão
 - Corretivo
 - Elástico
 - Envelopes
-

- Etiquetas Adesivas com a marca .
- Etiquetas de Preços
- Extrator de Grampos
- Furador de Papel
- Grampeador
- Grampos
- Lápis Preto
- Lista de Vez
- Notas Fiscais
- Pasta com Elástico
- Pasta com Ferragem
- Régua
- Tabela de Preços

Carimbos utilizados pelo Caixa:

- CNPJ
- Razão Social da Empresa
- Cancelamento de Nota Fiscal
- Recebemos (Nota Fiscal)

Material referente a cartão de crédito:

- Maquineta
- Boleta / Bobina
- Lista Negra

Material referente à embalagem:

- Adesivos
- Caixa Presente – PP/P/M/G
- Sacola – P/M/G
- TNT – PP/P/M/G
- Durex Pequeno
- Etiquetas com a marca
- Fitas
- Papel de Seda
- Porta-durex
- Tesoura

4.10 MALOTE

O malote funciona para transportar documentos, material de escritório e mercadorias entre as LOJAS e o ESCRITÓRIO. O responsável deve providenciá-lo no horário determinado para a entrega/recebimento do mesmo. Se você notar algum problema, ligue para a Supervisão ou para o Correio, conforme a necessidade.

As mercadorias em trânsito devem estar sempre acompanhadas de Nota Fiscal de Transferência.

i) Procedimentos para envio do malote

O fechamento do malote é responsabilidade da Gerência. É muito importante certificar-se do correto preenchimento da guia de valores, que é enviada junto com o malote.

ii) Procedimentos para recebimento do malote

Ao receber o malote deve-se:

- Conferir as correspondências do malote com o memorando.
- Tomar as providências necessárias em relação aos documentos recebidos.
- Havendo problemas, entrar imediatamente em contato com o local de origem, para que sejam logo solucionados.

4.11 ARRUMAÇÕES DA FILON

O bem-estar na LOJA depende de muitos fatores. Um dos mais importantes é a arrumação, pois propicia uma boa impressão, tanto aos clientes quanto aos funcionários. Uma EMPRESA arrumada torna-se mais atraente e confortável, deixando o cliente à vontade e estimulado para comprar.

Visando manter uma padronização na aparência da LOJA e valorizar a apresentação dos nossos produtos, o gerente orienta a arrumação. A FILON possui também guias de orientação para esta arrumação. Porém, se você desejar colaborar com alguma idéia, converse com a Gerência. Estamos sempre abertos a novas sugestões.

Lembre-se: *a sua colaboração para uma perfeita arrumação é essencial para o bom funcionamento da LOJA. Cabe à Gerência verificar se foi feita a reposição de peças vendidas e se as mercadorias estão corretamente expostas.*

i) Seções da FILON

Para uma melhor organização, dividimos a FILON em seções. Isso contribui para a correta e eficaz exposição dos produtos, contribuindo para estimular vendas e facilitar a demonstração para os vendedores. Cada seção é de responsabilidade de um vendedor, que deve sempre mantê-la arrumada e abastecida. Mensalmente os vendedores devem trocar de seção, para que haja um rodízio, permitindo que todos conheçam todas as seções.

Os setores da FILON são:

- Licenciados (acessórios em geral)
- Produto Marca Esportiva
- Acessório Marca esportiva

- Calçados\ Chuteiras
- Linha Msculina
- Linha Feminina
- Linha Inf\ Juv.

- Linha Oficial
- Calção e Meião
- Camisetas \ Camisas
- Moletons\ Jaquetas
- Calças\Bermudas

ii) Vitrine

A vitrine é o nosso cartão de visitas. Ela deve funcionar como um convite para que os clientes entrem na LOJA. Portanto, a vitrine deve estar sempre impecável, limpa, e bem-iluminada. Certifique-se de sempre verificar se ela está dentro dos padrões estabelecidos.

Se a última peça que tivermos em estoque for à da vitrine, podemos retirá-la. Devemos, porém, fazer a reposição com outra mercadoria, o mais rápido possível, mantendo o mesmo Padrão de arrumação.

iii) Preços na Vitrine

Todos os produtos da vitrine devem ter seus preços expostos. Isto é obrigatório por Lei; portanto, o não cumprimento deste procedimento pode fazer com que a FILON seja multada.

iv) Letreiros

O letreiro da LOJA é um grande apelo para fortalecer a nossa marca para o público. É através dele que os consumidores visualizam e se certificam da localização da LOJA. Eles devem ficar acesos durante todo o horário de funcionamento.

Existe um dispositivo que desliga automaticamente no horário certo, mas, se houver necessidade de alteração, consulte a **Supervisão**.

A Gerência é responsável por detectar falhas no funcionamento dos letreiros e entrar em contato com a empresa que os executou, para fazer um orçamento do conserto e remeter os custos para aprovação da Supervisão. Uma vez que possua a aprovação, a Gerência deve marcar a data para o conserto. O telefone da empresa responsável pelo letreiro deverá constar da agenda de fornecedores.

4.12 MANUTENÇÃO DA FILON

Qualquer problema operacional deverá ser comunicado imediatamente à Supervisão ou Diretoria. Ela tomará todas as providências necessárias para a perfeita manutenção das LOJAS.

Após qualquer trabalho de manutenção na LOJA, o Gerente deve dar um feedback sobre o resultado do serviço realizado.

A Gerência da LOJA é responsável pela manutenção dos equipamentos e instalações da loja. Portanto, deve identificar os eventuais problemas de manutenção da LOJA, que envolvem:

- Parte elétrica
- Parte hidráulica
- Ar-condicionado
- Gesso
- Pintura
- Piso
- Marcenaria
- Serralheria
- Vidraçaria
- Som / Vídeo
- Alarme

A Gerência deverá ainda avaliar constantemente a eficiência, a segurança e o perfeito funcionamento desses serviços e/ou equipamentos:

- Transporte de Mercadorias
- Malotes
- Chaveiro
- Conservação e conserto de máquinas de calcular, telefone, computador e fax (se houver)
- Conservação e reposição de expositores

Para qualquer problema referente a instalações e equipamentos, a Gerência deve:

- Comunicar o problema à Diretoria/Empresa contratada para manutenção.
 - Orçar o serviço e aprovar o orçamento com a Direção.
 - Solucionado o problema, deverá ser assinada a Ordem de Serviço (documento com o qual o prestador do serviço chega à LOJA).
 - A Gerência deve dar um parecer sobre o serviço realizado.
-

Iluminação

A iluminação é um elemento importantíssimo da programação visual da LOJA, e é cuidadosamente planejada para dar uma aparência agradável ao ambiente e valorizar a exposição dos produtos. Assim, a Gerência deve estar sempre atenta para repor **imediatamente** uma lâmpada queimada.

4.13 EMBALAGEM

A embalagem determina a impressão final que o cliente leva da LOJA. Por isso, devemos manter o mesmo PADRÃO de atendimento que vínhamos seguindo até a efetivação da venda.

A embalagem assegura ao cliente que a mercadoria adquirida permanecerá em perfeito estado durante o trânsito loja-local de destino e, no caso de presentes, valoriza ainda mais o produto e confirma para o cliente a boa aquisição que ele fez.

i) Sacolas

- Os Gerentes devem controlar a utilização de sacolas.
 - É proibido:
 - que funcionários retirem sacolas para uso próprio
 - O uso de sacolas como latas de lixo
 - Distribuir sacolas para não clientes
-

ii) Embalagens de presente

Existem os seguintes tipos de embalagens para presente:

- **Grande:** para calças / moletons / casacos / mochilas / etc...
 - **Média:** para camisetas / camisas / bermudas / saias / etc...
 - **Pequena:** para óculos / relógios / CDs / bonés / etc...
-
- As embalagens de presente só devem ser utilizadas quando o cliente solicitar.
 - Não é permitido fornecer embalagens para não-clientes.
 - As caixas de presente devem ser montadas em quantidade suficiente para a demanda diária.
 - A FILON recebe inicialmente um estoque para atender a demanda MENSAL. A Gerência deve acompanhar o estoque diariamente e, se necessário, solicitar reposição ao Escritório.

4.14 COMUNICAÇÕES LOJAS - ESCRITÓRIO

Para não haver dispersão de informações durante o processo de comunicação, sempre que possível comunique-se por escrito, via **Correio Eletrônico**. Devemos utilizar o telefone somente em caso de urgência.

4.15 COMUNICAÇÃO MARKETING-FILON

A equipe tomará conhecimento de promoções e propagandas sempre antes dos clientes. Esta prioridade lhe será bastante útil, pois, quando o cliente for à LOJA e fizer referência a uma promoção ou propaganda, a equipe terá segurança e conhecimento para prestar um excelente atendimento.

A LOJA deve comunicar à Matriz os resultados das promoções, como também eventuais informações sobre a atuação da concorrência. Se você tiver alguma sugestão, comunique-se com a sua Gerência. Ficaremos satisfeitos em poder aproveitar a sua idéia.

4.16 DOCUMENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

Todo estabelecimento comercial necessita de documentos fiscais para poder trabalhar regularmente.

Assim, é fundamental que a documentação esteja completa, organizada e rigorosamente em dia. Deve estar também em local seguro e do conhecimento da Gerência.

Se a LOJA receber visita de fiscal do Ministério do Trabalho, a Gerência deverá ligar para o Departamento Pessoal; se for referente a assuntos fiscais, deverá entrar em contato com o Departamento Fiscal. Se as visitas forem em horário fora do expediente normal do Escritório e o assunto for urgente, deve entrar em contato com a Diretoria.

i) Tipos de fiscalização

1) PREFEITURA (Inspetoria Municipal)

Documentação exigida:

- Alvará de Licença para localização.
 - Horário Especial (prorrogação do horário de trabalho).
 - Letreiro e/ou Taxa de Publicidade (planta acompanhada de guia anual de pagamento).
 - Cartão de Inscrição Estadual.
-

- Cartão de Inscrição Municipal.
- Certificado de Aprovação expedido pelo Corpo de Bombeiros.

2) MINISTÉRIO DO TRABALHO

Documentação exigida:

- Livro de Inspeção do Trabalho.
- Quadro de Horário de Trabalho.
- Acordo para prorrogação do horário de trabalho.
- Extintor de incêndio em local próprio.
- Livro ou Ficha de Registro de Empregados.
- Contribuição Sindical Patronal e dos Empregados.
- Atestado Médico dos Funcionários.
- RAIS (Relação Anual de Informações de Salários).
- Cartões ou Folhas de Ponto.

3) INSS

Documentação exigida:

Todos os documentos relacionados para a fiscalização do Ministério do Trabalho e ainda:

- Guias de Recolhimento do INSS e FGTS.

4) ICM – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias

Documentação exigida:

- Livro de Registro de Entrada de Mercadoria.
- Livro de Registro de Saída de Mercadoria.
- Livro de apuração do ICM.
- Livro de Registro e Utilização de Documentos Fiscais.
- Blocos de notas fiscais usadas.

5) IR – Imposto de Renda

Documentação exigida:

Todos os documentos relacionados à fiscalização da Prefeitura, do Ministério do Trabalho, do INSS e ICM, documentos contábeis e, ainda, o Livro Diário.

6) ECAD – Escritório de Arrecadação de Direitos Autorais

Documentação exigida:

- Comprovante de pagamento mensal da FILON que utilizam o sistema de som.

Nota: *Toda a documentação exigida por Lei deve ficar arquivada enquanto não prescreverem as ações que lhe são referentes, esclarecendo-se que as dívidas com o INSS prescrevem em 10 anos e com o FGTS em 30 anos.*

ii) Como atender o fiscal na FILON

O fiscal, enquanto representante legal, tem livre acesso a qualquer área da LOJA que se reporte à sua fiscalização, incluindo documentos e demais registros, sejam físicos ou eletrônicos. Cabe à Gerência ter o bom senso de trabalhar com o fiscal e não contra ele.

As microempresas e empresas de pequeno porte têm direito a uma dupla visita da fiscalização do Ministério do Trabalho, antes de serem autuadas (multadas), exceto se se tratar de infração por falta de registro do empregado, resistência, fraude, reincidência ou embaraço à fiscalização.

A Gerência deve:

- Solicitar gentilmente ao fiscal seu documento de identificação, verificando o tipo de identificação e fiscalização.
 - Mostrar-se solícita, segura e disposta a colaborar com a fiscalização.
 - Avisar o Escritório da presença do fiscal.
 - Apresentar os documentos solicitados.
 - Responder apenas ao que lhe é perguntado.
-

- Falar só o que conhece – quando não souber algo, tiver dúvida ou perceber algum problema além da sua capacidade de resolução, entrar em contato imediatamente com o Escritório.
- Quando forem solicitados documentos que não ficam na LOJA, o fiscal entregará uma notificação com prazo para apresentação dos documentos relacionados.
- Neste caso, devemos entregar imediatamente uma cópia do documento assinado pelo fiscal ao Escritório. Vale ressaltar que pagamos multa pelo atraso na entrega da documentação.
- Se houver negligência da Gerência em informar a documentação exigida, a multa será de sua responsabilidade.

4.17 ESTOQUE

A arrumação e o controle do estoque são fundamentais para o bom andamento da LOJA, não só por facilitar o trabalho do ASSESSOR, como para garantir um abastecimento adequado de mercadorias para a LOJA e prevenir perdas.

Para um controle maior do estoque, devemos fazer, no mínimo uma vez por mês, uma contagem física, ou seja, uma conferência de linha de produtos, quantidade e referência. Esta checagem deve ser feita em horário que não atrapalhe as vendas.

A contagem é feita em dupla: um conta e outro reconta. O registro da contagem é feito em uma ficha, que depois é conferida com o relatório do computador. Se houver alguma diferença na contagem, é necessário uma recontagem apenas dos itens que não coincidiram.

i) Codificação de produto

Os produtos já chegam às lojas codificados, isto no caso de lojas cujo recebimento de mercadoria é feito em outro local. As lojas com escritório no próprio local da loja, deverão proceder à etiquetagem conforme os padrões estabelecidos. Esses códigos servem para

identificar corretamente os produtos no sistema. Quando for necessário transcrevê-los para um documento/computador, nossa atenção deve ser redobrada, pois um erro no preenchimento causará distorções no controle de estoque da FILON . Se você verificar algum erro no código, comunique imediatamente à Direção.

ii) Arrumação do estoque

O estoque deve estar sempre limpo e organizado. Na loja em que não há estoquista, a arrumação do estoque deve ser feita por seções, sendo que cada vendedor é responsável por uma. A cada mês é feito um rodízio dos vendedores pelas seções. Como forma de garantir a arrumação, as seguintes normas devem ser cumpridas:

- Conferir cuidadosamente se a mercadoria estocada está dentro dos padrões da Empresa.
- Separar por grupos de mercadorias, estilos etc.
- Manter as mercadorias nas embalagens próprias quando for o caso.
- Conservar as mercadorias adequadamente.

Além disso, é preciso zelar pela manutenção da área física do estoque como um todo. Desse modo, o **ASSESSOR** deve estar atento aos seguintes pontos:

- Tirar o pó das mercadorias e prateleiras com espanador.
- Recolocar os itens deslocados para o seu lugar original.
- Varrer e passar pano de chão no assoalho.

4.18 RECEBIMENTO DE MERCADORIA

Quando as mercadorias chegarem às LOJAS, devem ser colocadas num local predeterminado para que o **Estoquista** ou o **Gerente** possa conferi-las, adotando os seguintes procedimentos:

- Abrir uma caixa de cada vez.
 - Conferir todo o conteúdo da caixa com as especificações da nota fiscal.
-

- Arrumar as mercadorias.
 - Depois que o conteúdo desta caixa estiver arrumado, iniciar a abertura da caixa seguinte, e assim por diante.
 - Caso haja alguma divergência, cortar a tampa onde estiver escrito o número da caixa e a quantidade de mercadorias, anexando-a à nota fiscal para ser apresentada à Direção.
 - Caso as mercadorias precisem ser etiquetadas, atentar para o correto local de afixar as etiquetas de código/preço, bem como as etiquetas de alarme, evitando assim incômodos ao cliente na hora de experimentar o produto, e à peça no sentido de não “furá-la” em algum local indevido.
 - As etiquetas de preço devem ser afixadas de maneira a permanecerem na parte externa da peça.
 - Nas camisetas, as etiquetas devem ficar todas na mesma posição, e na parte externa da arara, o mesmo para bermudas.
 - Peças delicadas devem obedecer um mesmo PADRÃO na colocação das etiquetas; isto facilitará ao cliente achar o preço das mercadorias na LOJA.
-