

Entrevista com o Setor de Varejo

*Tarefas realizadas pelos vendedores do varejo e situação atual do sistema
(9 de fevereiro de 2004)*

Júlio César e Melo

1 Introdução

Em 9 de fevereiro de 2004, realizou-se uma entrevista com o setor de varejo da Indústria Mineira de Jóias, participando André Pontes Melo e Júlio César e Melo, responsáveis pelo desenvolvimento do novo sistema de gestão da empresa, e os vendedores do varejo, sendo a principal representante a Natália.

Foram identificadas em alto nível as tarefas por eles realizadas e alguns pontos negativos do atual sistema computacional utilizado.

2 Tarefas realizadas

Anteriormente à entrevista, fora levantado algumas tarefas realizadas pelos vendedores no setor de varejo com a funcionária Carolina de Melo Salgueiro. Foi perguntado às entrevistadas do setor de varejo sobre tais tarefas e suas descrições foram agrupadas em alto nível como processo de compra, troca, conserto e balanço.

2.1 Compra

Quando um cliente realiza uma compra, o mesmo é identificado no sistema. Caso ele não esteja cadastrado, este é realizado à mão e, então, encaminhado ao setor financeiro, para a efetivação do cadastro do cliente no sistema pela funcionária

Lourdes.

O registro da venda inicia-se identificando o código do cliente. Para isso, é necessário antes consultar no sistema, anotar o código em um bloco de papel para preenchimento posterior na tela de vendas. O sistema não permite a consulta por nome ou CPF na tela de vendas. Se o cliente ainda não estiver cadastrado, um código genérico representando “consumidor final” é utilizado, perdendo, assim, informações que poderiam ser útil ao market da empresa acerca do perfil do cliente.

Foi mencionada dificuldade para encontrar cadastros de clientes, pois o nome procurado deve ser exato e consultas por CPF não são eficazes, devido à inconsistência dos dados armazenados, já que antigamente não se costumava cadastrar CPF dos clientes. Foi relatado que clientes antigos questionam que já estão cadastrados há muitos anos e o vendedor não consegue encontrar o nome devido há uma única letra errada.

As mercadorias que estão sendo vendidas são incluídas uma a uma, digitando sua referência ou grupo e, quando necessário, seu peso. O vendedor pode também registrar devolução de peças, abatendo do preço final da venda.

Caso seja realizada a venda de um produto que não esteja no estoque do varejo, é realizada uma compra do atacado para o varejo. Este pedido é feito

verbalmente ao setor de atacado que imprime um pedido de compra equivalente ao pedido de compra do varejo. O funcionário do varejo assina o recebimento da jóia e então encaminha ao seu cliente. Este é vítima de uma espera muitas vezes incômoda, devido a atrasos cuja causa não foi muito bem identificada. Foram citados problemas como fila de impressão, em que o vendedor do atacado aguarda o término de relatórios para somente então receber o pedido de compra do varejo para que então se complete o processo de compra interna.

Durante a venda do varejo ao cliente, realiza-se uma verificação simples de antecedentes de débitos, determinando se o cliente é bom ou mal-pagador, autorizando ou não a venda a prazo ou em cheque. Isso é implementado em campos de comentários no banco de dados. É possível parcelar o pagamento de forma pré-determinada, conforme valor total da venda. As formas pré-determinadas são implementadas no sistema, não podendo ser alteradas pelo usuário.

O sistema emite um orçamento, contendo a referência, peso (se houver) e preço, identificando quem recebeu as mercadorias e o vendedor responsável. Em seguida, registra-se na impressora fiscal as mercadorias vendidas. Este último registro é realizado à mão, redigindo na impressora fiscal todos os dados impressos no orçamento, pois o sistema não possui meios de comunicação com a impressora.

Para fins de garantia, o(a) vendedor(a) escreve à mão um certificado de garantia contendo a referência da peça, seu peso (se houver), a data da venda e o vendedor responsável.

2.2 Troca

A troca é registrada no sistema pelo mesmo processo de venda. Entretanto, existem problemas para identificar se a jóia trazida para troca ou devolução é mesmo uma jóia vendida pela empresa para aquele

cliente. Isso ocorre porque o certificado de garantia não é exigido - a princípio esta é a política adotada pelo sócio Haylton Reis - e porque não há histórico de vendas vinculado a um determinado cliente. Os vendedores relataram que alguns clientes perguntam sobre aquisições anteriores por eles realizadas e suas respectivas quantias. No sistema atual, não é possível responder isso.

2.3 Conserto

O pedido de conserto é feito para o vendedor do varejo. A jóia é guardada em um saquinho identificado com data, nome do cliente e características da mercadoria, como peso, e, após a saída do cliente, o pedido é registrado no sistema.

2.4 Balanço

Foi unânime a insatisfação dos vendedores devido ao balanço. Segundo a Natália, o sistema não controla estoque como o sistema do atacado, tendo que então de tempos em tempos recontar todo o estoque do varejo, confrontando posteriormente pela funcionária Isabel, do atacado, com os relatórios de vendas realizadas. Isso é feito riscando à mão os produtos que saíram do atacado para o varejo e que foram efetivamente vendidos.

Os vendedores relataram que o balanço atrapalha a venda no varejo, já que se deslocam vendedores para a contagem de mercadorias.

3 Estado atual do sistema

Os funcionários se queixaram do desempenho do sistema computacional, que é baseado no antigo sistema de “terminal burro”. Apesar de não serem usados terminais de acesso, os computadores PCs são interligados ao servidor pela porta serial a uma velocidade de 9.600 bits por segundo.

Esta baixa taxa de transmissão de dados acarreta em um grande tempo para listagem de registros, como ocorre na pesquisa de clientes dado um prefixo (exemplo: procurar “MARIA” utilizando o prefixo “MA”). Como o sistema mostra apenas um registro por tela, gasta-se no mínimo 1,6 segundo, já que a tela utilizada possui 25 linhas e 80 colunas, dispondo de um total de 2.000 caracteres ou 16.000 bits. Sem considerarmos o tempo gasto pelo usuário para leitura dos registros e o tempo de processamento do servidor, para encontrar o décimo registro de cliente iniciado por um prefixo, leva-se pelo menos 16 segundos passando um a um.

Um relato curioso foi feito pelos funcionários contando que os clientes observam o antigo sistema ainda utilizado e questionam sobre o seu uso, sua evolução e sobre o responsável.

Atualmente o setor dispõe-se de um único computador PC, uma única impressora matricial e uma única impressora fiscal para três vendedores. Em períodos de muita venda, como o natal, eles enfrentam fila para utilização dos PCs, retardando o processo de venda.

4 Conclusão

Apesar do sistema computacional atual não ter sido avaliado diretamente, mas sim indiretamente, por intermédio dos vendedores, foram encontrados problemas de usabilidade e desempenho.

O sistema atual apresenta uma má usabilidade, não auxiliando o usuário a identificar um cliente no ato da venda. Assim, o funcionário recorre a um bloco de papel para anotar códigos de clientes para após a consulta então realizar o registro da venda.

Erros não são permitidos, portanto as consultas devem conter o nome soletrado corretamente. Não há auxílio para esta tarefa, senão a busca pelo prefixo do nome, que também é bastante demorada em função da atual arquitetura do sistema.

A implementação de um histórico de vendas vinculando mercadorias aos clientes poderia auxiliar no processo de conserto com garantia e/ou devolução de mercadoria(s). Este histórico também poderia ser adotado para auxiliar o vendedor a oferecer ao cliente novas jóias que combinem com antigas jóias já adquiridas por ele, possibilitando maior satisfação e personalização ao cliente no atendimento.

O processo de comércio interno entre setores de varejo e atacado deve ser revisto, afim de propiciar uma menor espera por parte do cliente do varejo, melhorando assim a qualidade de serviço.

A introdução de novos computadores no setor de varejo também pode agilizar o processo de vendas em períodos de alta temporada.

É essencial a substituição da rede atual por uma rede mais rápida, como a Ethernet 10/100 Mbps, que alcança uma velocidade até 10.416 vezes mais rápida que a rede atual. Esta substituição permitirá também que o setor de atacado imprima, por exemplo, o pedido de venda para o setor de varejo na impressora do varejo, que normalmente encontra-se ociosa (o sistema atual não permite o compartilhamento de impressoras).

É possível com a implementação de um sistema mais moderno agilizar o serviço do setor de varejo, propiciando melhor qualidade de serviço para o cliente. A figura 1 esboça o caso de uso pré-eliminar de parte do sistema que está sendo elaborado para o setor de varejo.

5 Dúvidas pós-entrevista

- Como realizar o registro legal (documento) da peça trocada? Em caso de troca por um valor menor, existe devolução de dinheiro?
- Existe comissão por venda? Se sim, como se controla as comissões e seu processo?
- Pode-se revelar quantias de compras anteriores para clientes, possibilitando a identificação de

possíveis aumentos? (Relativo ao histórico de vendas)

- A recontagem das peças no varejo é por questões de segurança de estoque?
- Verificar como agilizar o balanço do varejo.
- É proibido o cadastro no banco de dados feito pelo vendedor do varejo?



Figura 1- Diagrama de caso de uso para o sistema para o setor de varejo (esboço da proposta).