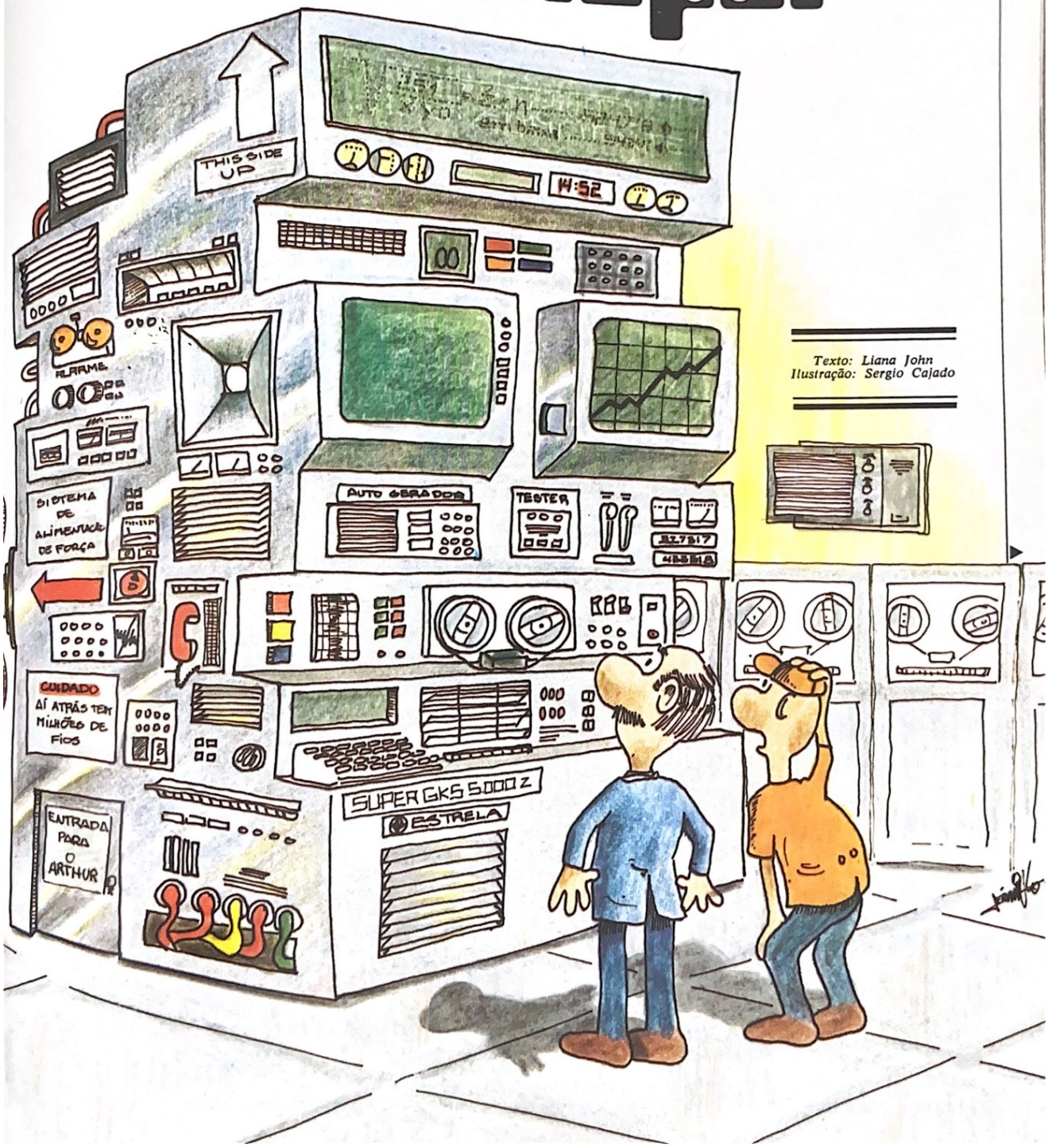
Tecnologia a seu dispor

Texto: Liana John
Ilustração: Sergio Cajado



Talão de cheques eletrônico, Telecopier, Vídeo-texto, Vídeo-cassete, porteiro eletrônico, Sistema de Processamento da Palavra, Ethernet e CPA. Todos esses nomes, inusitados e aparentemente saídos de livros de ficção científica, têm alguma coisa a dizer aos supermercados na próxima década.

Não, não é delírio da redação de Superhiper. Nem exercício de futurologia. Esses oito produtos, entre muitos outros projetos, são frutos da mais alta tecnologia mundial. Foram idealizados para facilitar o dia a dia dos escritórios, como o Ethernet, ou modernizar as relações de consumo, como o Vídeo-texto. Por isso interessam aos supermercadistas tanto quanto a qualquer empresário atualizado.

Talvez tais produtos demorem alguns anos para serem comercializados no Brasil e outro tanto para serem economicamente viáveis às empresas de supermercado, mas não foi assim também com os computadores? E não são estes os melhores "compradores" e "gerenciadores de estoque" do supermercado hoje?

Quem sobrevive sem um computador?

O computador é a ponta de lança da era eletrônica nas empresas. Atrás dele, e muitas vezes dependendo dele, vem todo tipo de avanço tecnológico. Nas empresas de supermercado, em particular, o computador já cumpre diversas funções burocráticas, que vão desde do controle de compras de mercadorias, até o faturamento, passando por devolução de produtos quebrados ou estragados, vendas, alterações de preços, custos, contabilização, contas a pagar e a receber, inventário físico e escrituração fiscal.

Mesmo com um micro ou mini computador — vendidos no Brasil pela Cobra, SID, Sisco, Labo e Edisa — o supermercadista pode centralizar um número imenso de informações necessárias à sua atividade, agilizando suas decisões e prevenindo o extravio ou erro de documentos.

Teclando o terminal do computador, o empresário pode saber a qualquer hora como está seu estoque, que pedidos foram feitos a determinado fornecedor, rotatividade de produtos, negócios antigos efetuados com aquele fornecedor e assim por diante. No controle de uma rede de lojas, o computador pode concentrar informações sobre as vendas do dia, vendas acumuladas, custo do estoque, percentual de vendas realizadas em relação à meta pré-fixada, número de clientes por dia, venda por check-out, folha de pagamento sobre vendas, etc, etc.

Em outras palavras, o computador chegou ao supermercado e tomou conta dessa coisa demorada e difícil de fazer, chamada balanço (ele pode emitir relatórios semanais, semestrais, anuais, conforme seja programado). Eliminou também o "passeio" dos documentos e notas e facilitou os cálculos, garantindo ao supermercadista o controle total de suas lojas, sem sair do escritório.

"Para as empresas de estrutura familiar, que constituem a maioria dos supermercados brasileiros, o computador significa a descentralização segura", afirma Nilson Cruz, gerente da filial São Paulo da Cobra, Computadores e Sistema Brasileiros S.A. E explica: "Com o computador, o presidente ou proprietário do supermercado não precisa ter receio de delegar poderes a pessoas estranhas à família. Ao mesmo tempo, a empresa se profissionaliza e cresce de maneira ordenada, pois as informações circulam rapidamente e ficam armazenadas na memória do computador. A qualquer momento, o empresário sabe o que está se passando com suas lojas e pode se prevenir contra os possíveis problemas".

Computação no ponto de vendas

Especialmente planejado para supermercados e grandes magazines, estará sendo lançado este ano um novo terminal de computador para ser colocado no ponto de venda. É uma espécie de caixa registradora, de operação simples, que manda todas as informações sobre o movimento da loja diretamente para o computador central.

A era eletrônica atinge rapidamente as maiores empresas do mundo e chegará, um dia, ao supermercado. Prepare-se!

Sua vantagem é economizar uma operação (a passagem de todas as informações para o computador no final do dia), tornando ainda mais rápida a emissão de relatórios. Consequentemente, o empresário poderá analisar dia a dia o desempenho de cada uma de suas lojas.

O projeto desse terminal especial é da Cobra, que se comprometerá a treinar as operadoras de caixa em uma ou duas semanas. Segundo seus técnicos, no início os supermercados poderão substituir as registradoras das lojas de maior movimento ou as das vendas por atacado (caso trabalhem com grandes volumes), para compensar os custos dos terminais. Ou optar, ainda, pelo sistema de leasing, o mais utilizado para aquisição deste tipo de equipamento.

Outra novidade em termos de computação são os sistemas de controle que lêem e tabulam automaticamente os preços dos produtos nas filas dos caixas. Além de fazer com que essas filas escoem mais depressa, tais sistemas eliminam o custoso processo de etiquetar manualmente os preços em cada item.

Paralelamente, o equipamento de controle permite a substituição eletrônica dos estoques, sem necessidade de ordens de compra manuais. Ou seja, o computador calcula os itens vendidos no momento em que estão passando pelo caixa e os subtrai automaticamente dos registros de estoque. Elabora, então, uma lista dos itens que ficarem abaixo dos níveis mínimos de estoque, já como uma espécie de pedido, que é enviado aos fornecedores.

Esse sistema começa a se espa-

Rapidez e segurança. A dupla que anda de mãos dadas com o computador e seus subprodutos.

lhar pelos supermercados dos Estados Unidos com grande sucesso, conforme a revista "Business Week". E não deverá demorar muito para chegar aqui, uma vez que o primeiro passo é o que a Cobra está dando: a computação no ponto de venda.

O fim dos cheques sem fundos

Nascido no mesmo berço que a computação no ponto de vendas, o talão de cheques eletrônico pode acabar definitivamente com esse pesadelo que é o cheque sem fundos. A coisa funciona assim: o consumidor tem uma espécie de cartão de crédito, com um microprocessador, uma fita magnética e uma memória de computador embutidos. E aí ficam armazenadas as informações sobre sua conta bancária.

Nas lojas, existem dois terminais ligados ao computador do banco onde o cliente tem conta. Um terminal para o consumidor e outro para o fiscal do supermercado.

No seu terminal, o cliente coloca o cartão e verifica automaticamente seu saldo no banco. Caso tenha dinheiro suficiente para aquela compra, passa seu cartão para o fiscal da loja, que o coloca no outro terminal.

Esse segundo aparelho não revela o saldo do comprador, mas emite um sinal, "avisando" ao fiscal se o valor da compra tem fundos. Caso esteja tudo certo, o fiscal tecla um código e debita o valor da conta do consumidor, jogando o novo saldo na memória do cartão.

À primeira vista, todo esse procedimento pode parecer um tanto complicado, mas na prática a operação é rápida e segura. Quem garante é a Philips, que vem experimentando o sistema na França. Conforme seus técnicos, o talão de cheques eletrônico poderia entrar em funcionamento no Brasil a qualquer momento, desde que se conseguisse fazer uma associação entre uma rede bancária interessada e uma cadeia de lojas, a título de experiência.

Vídeo-texto: uma nova relação de consumo

O projeto Vídeo-texto da Telesp — que deverá entrar em experiência em março deste ano — é uma outra novidade que pode interessar ao supermercadista.

Vídeo-texto é um adaptador ligado ao telefone e a um televisor a cores, que, uma vez acionado, atua como o visor de um computador comum. A diferença é que as informações são armazenadas num computador central, na Telesp, e transmitidas por cabo telefônico.

No computador central, por sua vez, a programação está dividida em "páginas" (todo o texto que aparece no vídeo de uma só vez). E essas "páginas" são programadas por fornecedores de serviços, que podem ser empresas editoriais, cadeias de hotéis,

agências de publicidade, lojas de departamento e cadeias de supermercados, entre outros.

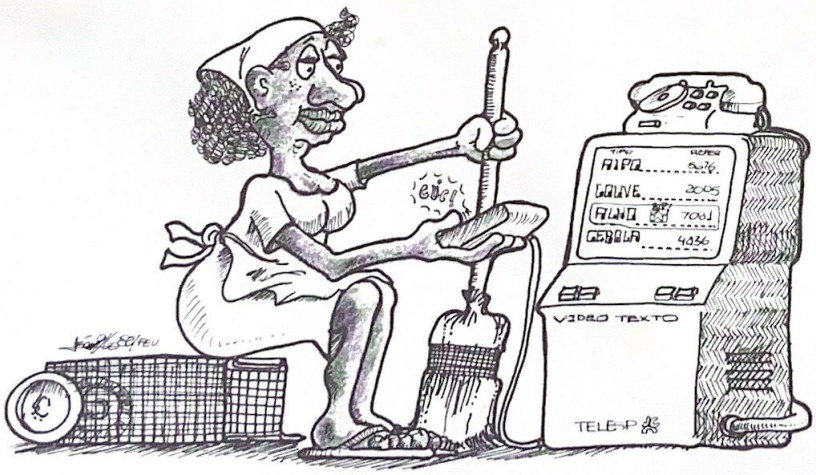
Nas suas "páginas", o supermercado pode programar, por exemplo, listas de compras para o consumidor fazer em casa e pagar contra entrega; anúncios de ofertas com sugestões de compras; anúncios institucionais ou patrocínio de serviços como meteorologia, cinemas e lazer em geral.

Neste último caso, a empresa de auto-serviço constaria no guia geral do vídeo-texto na parte de meteorologia, por exemplo. Quando o consumidor procurasse saber o tempo, veria também o anúncio da empresa, remetendo-o para outra "página" onde estaria a programação específica do supermercado.

O vídeo-texto, se aprovado e realmente colocado em prática pelas centrais telefônicas de cada estado, tem infinitas possibilidades. Ele representa um novo meio de comunicação, dirigido para um público de bom poder aquisitivo. A diferença com uma televisão comum e seus anúncios publicitários é que o consumidor pode "conversar" com o vídeo-texto, fazendo pedidos de compras e reservas de hotéis sem sair da poltrona. E a vantagem para as empresas é que não pode haver "trotes", como nas chamadas telefônicas. Porque, caso o consumidor negue que tenha feito a chamada ou se recuse a pagar, o serviço será cobrado pela conta telefônica.

Mas a desvantagem para o auto-serviço também existe, pois se o consumidor não vai à loja, fazendo seus pedidos por vídeo, ele não estará sujeito à compra por impulso. Por outro lado, se o supermercado não participar da experiência e outras lojas especializadas participarem com sucesso, ele estará perdendo um valioso público. Assim, a opção parece estar, mais uma vez, em adaptar-se às mudanças e adotar a nova tecnologia, ou, pelo menos, estudar suas possibilidades. Olho na Telesp!

O projeto vídeo-texto pode ser uma faca de dois gumes para o auto-serviço. Acompanhe-o de perto.



Em época de desburocratização simplifique a vida do seu escritório

Na área dos escritórios, as pesquisas seguem os mais variados caminhos para facilitar o trabalho e acabar com o vai e vem de documentos, cópias, notas fiscais e contas. Para uma rede de supermercados, que possui lojas em diversos pontos de uma cidade ou diversas localidades espalhadas pelo país, um equipamento desenvolvido pela Xerox pode ser especialmente útil: o Telecopier.

Utilizando uma rede telefônica, dois aparelhos se comunicam entre si: um lendo o texto original e o outro reproduzindo o documento do lado de lá da linha.

Isso significa que um empresário pode mandar cópias de documentos, circulares, ordens de promoção ou qualquer outro tipo de texto para todas as suas lojas com a rapidez de uma chamada telefônica. É quase como tirar uma xerox pelo telefone. E qualquer pessoa pode operar, o que já não acontece com o telex, por exemplo.

O telecopier pode ser programado, ainda, para passar sua mensagem numa determinada hora, quando as chamadas telefônicas são mais baratas ou quando for mais conveniente para quem quer mandar o documento.

Seu mercado aqui no Brasil ainda é muito restrito, razão pela qual a Xerox não fabrica as máquinas. Mas seu lançamento está sendo estudado na América Latina, conforme os técnicos da empresa. Por enquanto, o telecopier precisa ser importado.

Cartas formais? Folhetos? Contratos? Pode ser tudo automático com o SPP

Facilitando o trabalho das secretárias e, principalmente, modernizando o sistema de mala direta, o SPP (Sistema de Processamento da Palavra) já está ao alcance dos empresários. O SPP é outro subproduto do computador, comercializado no mercado nacional pela Cobra, Computadores e Sistemas Brasileiros S.A.

Desenvolvido no Brasil, o SPP é constituído de um micro computador, uma impressora de texto e até quatro unidades de discos magnéticos. Pode ser implantado nos computadores C-300 (caso o supermercadista já possua um), sem perda de suas características originais.

Ele automatiza os trabalhos de datilografia, impressão e armazenamento de textos. A secretária não precisa se preocupar com margens, parágrafos, fins de linha ou fim de página e, uma vez escrito, o texto fica armazenado no disco flexível. Quer dizer, quando for necessária uma carta semelhante, apenas com dados atualizados, a secretária não precisa bater tudo de novo. É só atualizar a data e modificar as partes desejadas que o resto sai automaticamente, quantas vezes for preciso.

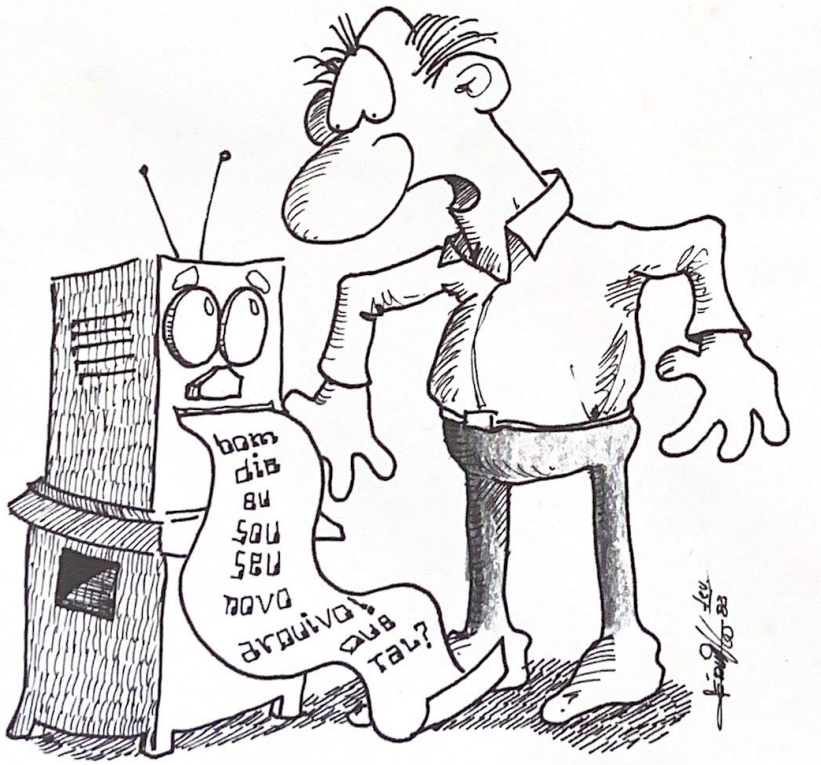
No sistema de mala direta, o SPP permite o arquivamento de textos, armazenamento de cadastros de destinatários, emissão de etiquetas, corpo da carta personalizada e ajustamento da margem com separação de sílabas. Novamente rapidez e segurança para quem tem um trabalho de promoção a fazer.

Um telefone para segredos comerciais

Se você tem um PBX na sua empresa e detesta o fato de todos poderem entrar na linha e ficarem escutando, o negócio é trocar por CPA. A nova tecnologia, desenvolvida pela Philips permite sigilo nas ligações, controle de interurbanos e conferência (ligando vários ramais ao mesmo tempo, com sigilo para o resto).

A Central telefônica CPA pode "procurar" o empresário na empresa, ou seja, se não tiver ninguém no ramal dele o telefone emite um sinal que possa ser identificado onde o empresário estiver (um som, sinal de luz ou bip). Ou, se houver uma reunião, o telefone pode ser "avisado", transferindo automaticamente todas as chamadas de determinados ramais para a sala de reuniões (os ramais das pessoas que estiverem reunidas).

No escritório, proliferam as facilidades eletrônicas e diminuem os tamanhos dos arquivos: tudo é informática.



Este telefone é ligado a um computador de construção modular e seu preço varia de acordo com o computador utilizado.

Todos os equipamentos funcionando juntos ao toque de botão!

De todos os equipamentos desenvolvidos para escritório, o Ethernet é, sem dúvida, o mais vanguardista. Trata-se de uma rede eletrônica que liga vários equipamentos, permitindo que eles "conversem" entre si.

A gama de possibilidades que o Ethernet oferece é imensa, uma vez que ele pode interligar praticamente todos os equipamentos eletrônicos que existirem num escritório: da simples máquina de escrever até a memória do computador.

Quem está desenvolvendo essa tecnologia é a Xerox cujo Gerente de Serviços de Marketing, Renato Furtado, acredita que "a memória eletrônica se tornará tão barata que tudo poderá ser arquivado eletronicamente. Ninguém se preocupará mais com o custo e o arquivamento de uma informação, quer seja um memorando, um relatório..."

Por isso investem em equipamentos como o Ethernet, que possibilita passar uma informação da memória do computador para a copiadora Xerox, para uma máquina de escrever, um vídeo, uma máquina de imprimir. Dependendo sempre do uso que se queira fazer da informação. É quase como se o escritório funcionasse sozinho, a um toque de botão.

Em questão de minutos, um supermercadista poderia "chamar" no vídeo as informações sobre uma determinada linha de produtos, e saber toda a evolução das vendas desses produtos desde que ele os colocou em suas lojas. Ou tirar xerox de um determinado documento, que precise enviar a todos os gerentes de loja, já no número adequado e sem ter que procurar no arquivo.

Poderia, ainda, elaborar um relatório de atividades ou um balanço, batidinho à máquina como manda o figurino, quase sem colocar as mãos no papel.

Em resumo, tudo o que dependa de informação, memória e arquivo estaria sob o controle do empresário, para melhor administrar seus negócios.

E por que não uma TV-Supermercado?

Dentro das imensas possibilidades do vídeo-cassete — que vem conquistando os mais diversos tipos de público — por que não utilizá-lo nos supermercados?

Em termos de operação, o vídeo-cassete é quase como um gravador. Só que tem imagem... e exerce um fascínio muito maior sobre os consumidores. A idéia é colocar um televisor em cada loja e elaborar uma programação especial para o supermercado, com patrocínio dos fornecedores.

A programação poderia incluir receitas, com ingredientes que fossem vendidos no supermercado; sugestões de presentes; programas especiais para dia das mães, mês das noivas, Páscoa, Natal e demais datas festivas e assim por diante. O que a imaginação mandar.

E o espaço poderia ser dividido com os fornecedores, com os mesmos anúncios veiculados na TV ou com promoções específicas.

Para fazer as gravações, talvez o supermercado pudesse usar a Globovídeo, uma divisão da rede Globo criada para elaborar programas específicos para vídeo-cassetes. A Globovídeo já se propõe a fazer programas de treinamento de funcionários em vídeo-cassete, outra boa utilização do equipamento no supermercado.

Um treinamento através da televisão tem dois grandes pontos a seu favor. Primeiro, permite que a filosofia da empresa seja ensinada de maneira uniforme em todas as lojas, mesmo que estas sejam distantes entre si. O programa apresentado para todos os funcionários seria o mesmo, e não seria preciso destacar um gerente ou chefe de departamento para orientar as novas turmas.

Em segundo lugar, o vídeo-cassete permitiria a correção de erros com mais eficiência. Isso porque o funcionário novo poderia ser gravado em sua função, sem saber. Depois a gravação seria apresentada a ele e analisada junto com a pessoa que o estivesse orientando. Segundo os psicólogos que já utilizaram a TV, as pessoas tendem a corrigir com mais facilidade seus erros, se podem ver como atuam através de um vídeo.

Na segurança, no treinamento de funcionários e nas lojas, conheça esse polivalente chamado vídeo-cassete.

No caso de um supermercadista resolver adotar o vídeo-cassete para as duas coisas, programas dentro da loja e treinamento, ele ainda teria a vantagem de comprar um único equipamento de gravação. Mesmo com muitas lojas, as programações poderiam ser elaboradas em um único lugar.

E o investimento não seria muito alto, uma vez que os vídeo-cassetes já são fabricados no Brasil pela Sony e pela Sharp, com fitas de reposição da Basf.

Segurança eletrônica, contra fogo e assaltos

Outra área de atuação dos vídeo-cassetes poderia ser na segurança contra fogo, acidentes e assaltos. O sistema, neste caso, foi desenvolvido pela Philips, para ambientes externos e internos.

Um conjunto de câmaras é ligado a um único vídeo, que pode ser controlado de um ponto do prédio por um guarda. As câmaras tem capacidade de aproximação (para que o guarda possa identificar algo suspeito com mais clareza) e movimentos para todos os lados.

Se acionado o sistema de gravação, o assalto pode ser inteiramente gravado em vídeo-cassete, enquanto o guarda sai para avisar a polícia ou tenta fazer alguma coisa. E a vantagem é que o guarda pode ver toda a volta do prédio e seu interior, quase ao mesmo tempo, sem precisar sair de sua cadeira. E sem ser assaltado pelas costas ou pego de surpresa.

Uma variação menos sofisticada de equipamentos eletrônicos para a segurança é o porteiro digital, da HDL, Indústria de Aparelhos Eletrônicos S.A.

Conforme a matéria publicada na revista "Dados & Idéias", da Gazeta Mercantil, "O digital é um aparelho controlado por micro processador e pode realizar até oito mil operações previamente programadas. Automaticamente, ele pode acender ou desligar luzes, abrir e fechar cortinas, dar alarme em caso de assaltos, ou qualquer outro tipo de operação que tenha uma conexão eletrônica." ■