

MODELO DE CHECKLIST DE ABERTURA DE LOJA

Diário, respondido por quem abre, nos primeiros 30 minutos, antes de o primeiro cliente entrar. 13 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
1	Chegada registrada no horário previsto	Check-in feito pelo aplicativo ao chegar, com o nome de quem abre e o horário real. Atraso na chegada é o primeiro sinal de atraso na abertura.	Crítico				
2	Fachada, porta e vitrine sem dano ou pichação	Volta externa feita antes de entrar: vidro íntegro, porta e fechadura sem sinal de arrombamento, letreiro sem peça solta. Qualquer dano é fotografado antes de tocar.	Foto				
3	Alarme desativado sem ocorrência registrada	Central sem disparo no período fechado e sem mensagem da monitoradora. Ocorrência, mesmo falsa, é registrada com horário e motivo.	Crítico				
4	Luzes, climatização e equipamentos ligados e funcionando	Iluminação de salão e vitrine acesa, ar-condicionado na temperatura definida, equipamentos de operação ligados e sem alarme de erro.					
5	Temperatura dos equipamentos refrigerados dentro da faixa	Leitura do termômetro de cada equipamento refrigerado registrada em número, dentro da faixa definida para o produto. Fora da faixa, o produto é avaliado antes de vender.	Medida				
6	Fundo de caixa conferido e registrado	Valor do fundo contado por quem abre, igual ao previsto, com o valor digitado no aplicativo. Diferença é registrada na hora, não no fechamento.	Crítico				
7	Sistema de vendas, impressora e meios de pagamento operando	Venda de teste ou consulta feita no PDV, impressora com bobina, máquinas de cartão ligadas e conectadas. Falha aqui vira chamado antes da abertura.					
8	Internet e telefonia funcionando	Conexão testada no PDV e no aplicativo, telefone com linha. Sem internet, o plano de contingência de venda é acionado e registrado.					
9	Piso, balcões e banheiros limpos e secos	Área de venda sem resíduo do dia anterior, balcões sem marca, banheiros abastecidos e sem odor. O que ficou do fechamento é apontado para a equipe da noite.	Foto				
10	Produtos repostos, precificados e sem item vencido à vista	Gôndolas e expositores abastecidos conforme o planograma, etiqueta de preço em cada item, validade conferida por amostragem nos itens perecíveis.					
11	Material de campanha vigente exposto e sem peça vencida	Cartazes, adesivos e displays da campanha atual no lugar definido, sem material de campanha encerrada. A peça de campanha vencida é a que o cliente vê primeiro.	Foto				
12	Escala do dia completa e equipe uniformizada	Presentes conferidos contra a escala, falta comunicada ao gestor, uniforme completo e crachá. Cobertura de falta decidida antes de abrir, não no meio do turno.					
13	Comunicados do dia lidos pela equipe	Comunicados obrigatórios abertos e confirmados no aplicativo por quem está no turno, com a mudança do dia repassada na reunião de abertura.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE FECHAMENTO DE LOJA

Diário, respondido por quem fecha, depois do último cliente. Quatro itens não admitem exceção. 13 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
14	Último cliente atendido e porta fechada no horário	Nenhum cliente dentro da loja depois do horário de fechamento, com o horário real registrado por quem fecha. Fechar antes da hora também é desvio.					
15	Caixas fechados e valores conferidos contra o sistema	Cada caixa fechado com o relatório do sistema, valor contado igual ao apurado, diferença registrada com justificativa e nome do operador.	Crítico				
16	Sangria final feita e valores guardados no cofre	Dinheiro além do fundo de caixa recolhido ao cofre, com o comprovante de sangria e o registro do valor. Nada de valor fica na gaveta durante a noite.	Crítico				
17	Malote ou depósito preparado conforme a rotina	Malote lacrado com o número do lacre registrado, ou depósito programado, conforme o procedimento da rede. Valor do malote igual ao das sangrias do dia.					
18	Itens de alto valor e estoque de segurança recolhidos	Produtos definidos como de alto valor retirados da vitrine e do salão e guardados no local trancado, com contagem registrada quando a política exigir.	Crítico				
19	Vendas do dia lançadas e pendências do sistema resolvidas	Nenhuma venda em aberto, cancelamento sem justificativa ou nota não emitida. Pendência que não fecha vira chamado com o número registrado.					
20	Produtos perecíveis descartados ou armazenados conforme o padrão	Item vencido ou fora do padrão descartado com registro de quantidade; o que continua à venda armazenado na temperatura certa. Perda registrada é perda medida.	Medida				
21	Equipamentos desligados ou em modo noturno conforme a lista	Cada equipamento na condição definida para a noite: refrigeração ligada, fornos e chapas desligados, iluminação de vitrine no horário programado.					
22	Água, gás e pontos de risco verificados	Torneiras fechadas, registro de gás fechado quando o padrão exigir, nenhum equipamento aquecido ligado, nenhum cheiro de gás ou de queimado.	Crítico				
23	Lixo retirado e área de descarte fechada	Lixeiras esvaziadas, sacos no local de coleta, área de descarte trancada, sem resíduo que atraia praga durante a noite.					
24	Limpeza de fechamento feita e registrada	Piso, balcões, banheiros e cozinha limpos conforme o roteiro de limpeza, com a foto do salão pronto para a abertura seguinte.	Foto				
25	Portas, janelas e acessos trancados	Volta interna feita antes de sair: portas de fundo, janelas, depósito e cofre trancados. Chave na guarda de quem a política define.	Crítico				
26	Alarme ativado e saída registrada	Alarme armado com confirmação da central, luzes apagadas, check-out no aplicativo com o horário real de saída.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE CAIXA E MEIOS DE PAGAMENTO

Por turno ou por troca de operador, respondido pelo operador e conferido pelo gerente. 12 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
27	Operador logado com o próprio usuário	Cada operador usa a própria senha; ninguém opera no login de outro. É o que torna a diferença de caixa rastreável a uma pessoa.	Crítico				
28	Fundo de caixa conferido na entrada do operador	Valor contado e registrado ao assumir o caixa, igual ao entregue pelo turno anterior. Diferença é apontada antes da primeira venda.					
29	Troco suficiente por denominação	Moedas e cédulas pequenas em quantidade definida para o movimento do dia. Falta de troco vira fila e venda perdida.					
30	Máquinas de cartão ligadas, conectadas e com bobina	Cada terminal testado, com conexão e papel. Terminal com defeito é isolado e o chamado aberto na hora.					
31	Pagamento por aproximação e por código QR funcionando	Transação de teste ou primeira venda do dia conferida em cada modalidade ativa. Modalidade fora do ar é sinalizada ao cliente antes de ele escolher.					
32	Sangrias feitas no limite definido	Sangria realizada sempre que o valor em gaveta atinge o limite da política, com o comprovante emitido e assinado. Valor acima do limite na gaveta é risco, não conveniência.	Crítico				
33	Cancelamentos e estornos com justificativa e autorização	Cada cancelamento ou estorno com motivo registrado e autorização de quem tem alçada. Cancelamento recorrente do mesmo operador é lido pelo gestor.	Crítico				
34	Cupons e notas fiscais emitidos em todas as vendas	Nenhuma venda sem documento fiscal; contingência acionada e registrada quando o sistema falha. Documento não emitido é infração, não descuido.					
35	Cédulas verificadas contra falsificação	Cédulas de valor alto conferidas conforme a orientação da rede, com o detector quando houver. Cédula suspeita não é aceita nem devolvida sem registro.					
36	Comprovantes de cartão e vales arquivados	Comprovantes, vales e recibos do turno organizados e guardados no local definido, para a conciliação. Comprovante perdido é venda que a conciliação vai questionar.					
37	Fechamento do turno conferido contra o sistema	Relatório de fechamento emitido, valores por meio de pagamento conferidos, diferença registrada com justificativa e assinatura do operador e do gerente.	Assinatura				
38	Gaveta e área do caixa organizadas e sem objeto pessoal	Bolsa, celular e objetos pessoais fora da área do caixa, gaveta trancada quando o operador se afasta. Reduz risco e facilita a auditoria.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE RECEBIMENTO DE MERCADORIA E ESTOQUE

A cada entrega, respondido por quem recebe, e uma vez por semana para os itens de estoque. 13 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
39	Entrega conferida contra o pedido de compra	Nota fiscal comparada com o pedido: fornecedor, itens, quantidades e preços. Entrega sem pedido correspondente não é recebida sem autorização.	Crítico				
40	Quantidade contada e igual à nota fiscal	Volumes e unidades contados na presença do entregador, com a divergência anotada no canhoto e registrada no aplicativo antes de assinar.					
41	Validade dos produtos dentro do prazo mínimo de aceitação	Data de validade conferida por lote, respeitando o prazo mínimo definido pela rede para aceitar o produto. Produto perto do vencimento é recusado ou registrado como exceção.	Crítico				
42	Embalagens íntegras, sem avaria, umidade ou violação	Caixas sem amassado, vazamento ou lacre rompido. Avaria fotografada com o lacre e a etiqueta visíveis antes da devolução ou do registro.	Foto				
43	Temperatura de produtos refrigerados e congelados medida na chegada	Leitura feita no produto, não no baú do veículo, registrada em número. Fora da faixa, o produto é recusado, e a recusa registrada com foto do termômetro.	Medida				
44	Produtos armazenados no local correto em até uma hora	Refrigerado na câmara, congelado no freezer, seco na prateleira, químico separado de alimento. Produto no corredor por horas é perda de qualidade e risco de acidente.					
45	Rotatividade aplicada: primeiro que vence, primeiro que sai	Lote novo posicionado atrás do antigo em toda reposição, com a validade visível na frente. É a regra que evita o descarte no fim do mês.					
46	Estoque organizado, identificado e sem produto no chão	Prateleiras etiquetadas por categoria, produto sobre estrado ou prateleira, corredor livre para circulação e para o extintor.	Foto				
47	Nota fiscal lançada no sistema no mesmo dia	Entrada registrada no sistema de estoque com o número da nota, para o estoque do sistema bater com o físico. Nota lançada atrasada gera ruptura falsa.					
48	Devoluções e trocas registradas e coletadas	Produto devolvido separado, identificado e registrado com o motivo, aguardando a coleta do fornecedor com data prevista. Devolução sem registro vira perda.					
49	Contagem cíclica da semana feita e divergências tratadas	Itens da lista da semana contados, diferença entre físico e sistema registrada e ajustada com aprovação. Divergência recorrente no mesmo item aponta furto ou erro de processo.	Medida				
50	Produtos vencidos ou avariados segregados e registrados	Área de bloqueio identificada, quantidade e motivo registrados, descarte feito conforme o procedimento. Produto bloqueado nunca volta para a área de venda.	Crítico				
51	Área de recebimento limpa, fechada e sem acesso de terceiros	Doca ou porta de recebimento trancada fora do horário de entrega, entregador sem acesso ao estoque, área limpa depois de cada recebimento.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Por turno, respondido pela equipe da unidade, com foto nos ambientes de cliente. Os itens de banheiro servem de check list de limpeza de banheiro em Excel: baixe a planilha e use a aba Limpeza. 14 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
52	Piso da área de venda limpo, seco e sinalizado quando molhado	Sem resíduo, sem marca de rodo e sem área molhada sem placa de sinalização. Piso molhado sem placa é o acidente mais comum com cliente.					
53	Entrada, tapete e porta de vidro limpos	Tapete sem acúmulo de sujeira, vidro da porta sem marca de mão, soleira sem detrito. É a primeira impressão do cliente.	Foto				
54	Banheiros de cliente limpos, abastecidos e sem odor	Louças e piso limpos, papel, sabonete e álcool abastecidos, lixeira com tampa e saco, sem odor. Frequência conforme o movimento, com o horário de cada limpeza registrado.	Foto				
55	Banheiros e vestiários de funcionários no mesmo padrão	Mesmo critério dos banheiros de cliente. Vestiário sujo é o primeiro sinal de que o padrão só vale onde o cliente vê.					
56	Superfícies de contato higienizadas	Balcões, maçanetas, corrimãos, máquinas de cartão e mesas higienizados com o produto definido, na frequência do turno. Registro por área quando a norma exigir.					
57	Vitrines, espelhos e vidros sem marcas	Vidros internos e externos sem marca de dedo ou de produto de limpeza, espelhos de provador e de salão limpos.					
58	Prateleiras, gôndolas e expositores sem poeira	Passagem de pano em toda prateleira exposta, inclusive atrás do produto, na frequência definida. Poeira sobre o produto é produto que não vende.					
59	Equipamentos de operação limpos por dentro e por fora	Fornos, chapas, balcões refrigerados, máquinas de bebida e balanças limpos conforme o procedimento de cada equipamento, com a data da última limpeza profunda registrada.					
60	Área de manipulação e utensílios higienizados	Bancadas, cubas, tábuas e utensílios limpos e sanitizados entre usos, com produtos identificados e diluídos conforme o rótulo. Só para operações com alimento.	Crítico				
61	Lixeiras com tampa, saco e sem transbordar	Todas as lixeiras com tampa acionada por pedal nas áreas de alimento, saco trocado antes de encher, lixo separado conforme a coleta local.					
62	Estoque e área de descarte limpos e sem sinal de praga	Estoque varrido, sem resíduo de alimento, sem fezes, roedor ou inseto à vista; iscas e armadilhas do controle de pragas no lugar e datadas.	Crítico				
63	Produtos de limpeza identificados e guardados separados	Frascos rotulados, diluição indicada, armazenados em armário próprio, longe de alimento e fora do alcance do cliente. Produto sem rótulo é descartado.					
64	Fachada, calçada e área externa limpas	Calçada varrida, sem lixo ou ponta de cigarro, fachada sem teia ou sujeira, lixeira externa esvaziada. Frequência mínima diária, e por turno em rua movimentada.	Foto				
65	Ficha de limpeza do turno preenchida e assinada	Cada ambiente com o horário e o nome de quem limpou, registrado no aplicativo ao concluir. Ficha sem assinatura é limpeza que não aconteceu.	Assinatura				

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Semanal, respondido pelo gerente observando atendimentos reais, ou pelo cliente oculto. O programa completo está no guia de cliente oculto. 12 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
66	Cliente cumprimentado em até um minuto após entrar	Contato visual e saudação de qualquer membro da equipe, mesmo quem está ocupado, no tempo definido pela marca. Cliente ignorado na entrada já decidiu a nota.					
67	Equipe uniformizada, com crachá e apresentação conforme o padrão	Uniforme completo e limpo, crachá visível, apresentação pessoal dentro do manual da marca. Conferido em cada pessoa do turno.	Foto				
68	Sondagem feita antes da oferta	Atendente pergunta o que o cliente procura e para quê antes de indicar produto ou preço. Oferta sem sondagem é o erro que mais derruba a conversão.					
69	Produto explicado com informação correta	Características, preço, condições e prazos informados conforme a tabela vigente, sem promessa que a loja não cumpre. Informação errada é reclamação garantida.	Crítico				
70	Oferta complementar feita em todo atendimento	Item complementar ou serviço adicional oferecido de forma natural, ligado ao que o cliente escolheu. Medido junto com o item por atendimento da unidade.					
71	Tempo de espera no caixa dentro do limite definido	Fila medida no horário de pico, com o tempo máximo definido pela marca. Acima do limite, o segundo caixa abre, e a abertura é registrada.	Medida				
72	Trocas, devoluções e garantia tratadas conforme a política	Atendente conhece a política, aplica sem consultar o gerente nos casos previstos e registra a troca no sistema. Cliente não é mandado embora para voltar outro dia.	Crítico				
73	Reclamação ouvida, registrada e resolvida ou escalada	Toda reclamação registrada no sistema com o que foi feito. O que não se resolve na hora tem responsável e prazo, e o cliente sabe disso antes de sair.					
74	Canais de contato e pesquisa de satisfação divulgados	Cartaz ou etiqueta com o canal de atendimento e o link ou código da pesquisa no lugar definido, e o convite feito ao fim do atendimento.					
75	Acessibilidade e atendimento prioritário respeitados	Fila preferencial sinalizada e respeitada, rampa e acesso desobstruídos, equipe orientada a atender pessoas com deficiência e idosos conforme a lei.	Crítico				
76	Ambiente confortável: temperatura, som e iluminação	Temperatura na faixa definida, música no volume e na lista da marca, iluminação sem lâmpada queimada no salão. O que o cliente sente antes de falar com alguém.					
77	Despedida com convite ao retorno	Encerramento cordial, com agradecimento e convite para voltar, no padrão da marca. É o último contato e o que fica na memória.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE VISUAL MERCHANDISING E EXPOSIÇÃO

Semanal e a cada campanha, respondido pela loja ao montar e validado pela equipe de marketing pela foto. 12 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
78	Vitrine montada conforme a foto de referência da campanha	Produtos, peças e disposição iguais à referência enviada pela matriz, com a foto da loja no mesmo enquadramento. Diferença aceita só com aprovação registrada.	Foto				
79	Fachada e letreiro íntegros, limpos e acesos no horário	Letreiro sem letra apagada, fachada sem dano, iluminação ligada no horário programado. Conferido do lado de fora, à noite, ao menos uma vez por semana.	Foto				
80	Planograma aplicado nas gôndolas e expositores	Produto na posição, na quantidade de frentes e na altura definidas no planograma vigente, sem espaço vazio na frente. Foto de cada módulo quando a campanha exigir.	Foto				
81	Etiqueta de preço em todo produto, legível e correta	Preço na etiqueta igual ao do sistema, etiqueta na posição definida, sem produto sem preço. Preço divergente é infração e reclamação.	Crítico				
82	Material da campanha vigente aplicado e o anterior retirado	Cartazes, wobblers, adesivos e displays da campanha atual nos pontos definidos, e nenhum material de campanha encerrada. A retirada é tão obrigatória quanto a montagem.					
83	Ponto extra e ilha promocional montados conforme o briefing	Produto, quantidade e comunicação do ponto extra iguais ao briefing da campanha, abastecido durante todo o período.	Foto				
84	Produtos limpos, íntegros e voltados para a frente	Embalagens sem poeira ou dano, rótulo voltado para o cliente, produto alinhado na frente da prateleira. Reposição de frente feita a cada turno.					
85	Provadores, mesas e áreas de experimentação organizados	Provador limpo, com espelho, cabide e iluminação funcionando; mesa de experimentação abastecida e sem produto aberto vencido. Onde o cliente decide.					
86	Sinalização interna de setores e de preço no padrão	Placas de setor, comunicação de preço e de promoção nas peças oficiais da marca, sem cartaz improvisado à mão ou impresso fora do padrão.					
87	Iluminação de destaque e de vitrine funcionando	Spots apontados para o produto certo, sem lâmpada queimada ou cor diferente do padrão, cenas de luz programadas para o horário.					
88	Som ambiente e comunicação em tela conforme a programação	Lista musical e volume da marca, telas exibindo o conteúdo da campanha vigente, sem tela apagada ou com erro.					
89	Foto da loja pronta enviada no prazo da campanha	Fotos de vitrine, ponto extra e gôndola enviadas pelo aplicativo até o prazo definido no briefing, com data e localização automáticas. É o que permite validar a rede à distância.	Foto				

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE PERDAS

Semanal, respondido pelo gerente, e mensal pela prevenção de perdas, sem aviso. A inspeção mensal dos extintores, item por item, está no checklist de extintores. O programa que usa este modelo em supermercados está em prevenção de perdas em supermercados. 13 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
90	Extintores no prazo, sinalizados e desobstruídos	Cada extintor com lacre, validade e pressão em dia, sinalização visível, nada estocado na frente. Extintor vencido ou obstruído é item que zera a inspeção.	Crítico				
91	Saídas de emergência desobstruídas e sinalizadas	Porta de emergência destrancada no horário de funcionamento, abrindo no sentido da fuga, sem caixa ou expositor no caminho, placa e luz de emergência funcionando.	Crítico				
92	Iluminação de emergência e alarme testados	Teste semanal da iluminação de emergência e do alarme de incêndio quando houver, com o resultado registrado. Bateria que não segura é trocada, não anotada.					
93	Câmeras gravando e cobrindo os pontos definidos	Todas as câmeras online, gravação com a retenção definida, imagem cobrindo caixa, entrada, estoque e recebimento. Câmera fora do ar é chamado no mesmo dia.	Crítico				
94	Cofre trancado, com acesso restrito e sem valor acima do limite	Cofre fechado entre usos, senha conhecida só por quem a política define, valor guardado dentro do limite do seguro. Malote recolhido na frequência combinada.	Crítico				
95	Chaves e senhas sob controle	Lista de quem tem chave e senha de alarme atualizada, senha trocada a cada desligamento de quem a conhecia, chave reserva no local definido.					
96	Fiação, tomadas e quadro elétrico sem improviso	Sem fio exposto, benjamim sobrecarregado ou extensão permanente; quadro elétrico fechado, identificado e desobstruído. Fotografado a cada inspeção.	Foto				
97	Escadas, rampas e piso sem risco de queda	Degraus com antiderrapante, corrimão firme, piso sem desnível ou buraco, tapete sem ponta levantada. Risco de queda é o acidente mais comum com cliente e com funcionário.					
98	Equipamentos de proteção disponíveis e em uso	EPI da função disponível, dentro da validade e usado na atividade: luva de corte, bota, óculos, cinto. Registro de entrega assinado por pessoa.					
99	Produtos químicos e inflamáveis armazenados corretamente	Guardados em local próprio, ventilado, identificado, longe de calor e de alimento, com a ficha de segurança acessível. Botijão de gás fora de área fechada.	Crítico				
100	Inventário de itens de alto risco de perda conferido	Itens definidos como de alto risco contados contra o sistema na frequência definida, com a diferença registrada e investigada.	Medida				
101	Recebimento e descarte com dupla conferência	Entrega conferida por quem recebe e validada por segundo responsável nos itens de valor; descarte de produto registrado com quantidade e testemunha. Onde a perda acontece sem ninguém ver.					
102	Ocorrências registradas com boletim e comunicação à matriz	Furto, roubo, acidente ou incidente registrado no aplicativo no mesmo dia, com boletim de ocorrência quando cabível e comunicação ao responsável da rede.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Mensal, respondido pelo responsável de manutenção ou pelo gerente, com itens críticos de segurança. A rotina do ar-condicionado em rede está no PMOC de ar-condicionado. As atividades por equipamento, com frequência e executor, estão no modelo de plano de manutenção preventiva. 14 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
10 3	Ar-condicionado com filtros limpos, dreno livre e sem ruído	Filtros limpos na frequência do fabricante, dreno sem gotejamento, temperatura ambiente dentro da faixa definida, sem ruído ou vibração anormal. Data da última limpeza registrada.					
10 4	Refrigeração com temperatura, vedação e degelo em dia	Temperatura de cada equipamento registrada em número, borracha da porta vedando, condensador limpo, degelo funcionando. Refrigeração parada é perda de estoque em horas.	Medida				
10 5	Iluminação sem lâmpada queimada ou piscando	Salão, vitrine, estoque, banheiros e área externa sem ponto apagado. Lâmpada trocada na hora ou chamado aberto com o local.					
10 6	Quadro elétrico e tomadas sem sinal de aquecimento	Quadro sem cheiro de queimado, disjuntor sem desarme recorrente, tomada sem marca escura ou folga. Sinal de aquecimento é chamado urgente, não observação.	Crítico				
10 7	Instalações hidráulicas sem vazamento ou entupimento	Torneiras, descargas, sifões e ralos sem vazamento ou retorno, caixa d'água tampada e com limpeza no prazo. Vazamento pequeno vira infiltração cara.					
10 8	Gás, exaustão e coifa conferidos	Mangueira e registro dentro da validade e sem vazamento, coifa e dutos limpos na frequência definida, exaustão funcionando. Só para operações com cozinha.	Crítico				
10 9	Equipamentos de operação dentro do plano de manutenção	Fornos, chapas, fritadeiras, máquinas de café, balanças e demais equipamentos com a manutenção do fabricante em dia e a data registrada por equipamento.					
11 0	Portas, fechaduras, vidros e automáticos funcionando	Porta automática abrindo e fechando sem falha, fechaduras sem folga, vidros sem trinca, molas e batentes ajustados.					
11 1	Fachada, letreiro e comunicação externa íntegros	Letreiro com todas as letras acesas, fixação firme, sem infiltração ou peça solta na fachada, toldo íntegro. Fotografado à noite.	Foto				
11 2	Piso, forro e paredes sem dano	Piso sem peça solta ou quebrada, forro sem mancha de infiltração ou placa caída, paredes sem mofo ou pintura descascando na área de cliente.	Foto				
11 3	Mobiliário, gôndolas e expositores firmes e sem risco	Prateleiras niveladas e presas, gôndolas sem quina exposta, cadeiras e mesas sem parte solta. Mobiliário instável é acidente com cliente.					
11 4	Sistema de incêndio: extintores, hidrantes e detecção	Extintores no prazo, hidrante com mangueira e esguicho, detectores testados, laudos e vistorias dentro da validade. Item que zera a inspeção quando reprovado.	Crítico				
11 5	Gerador, nobreak e contingência de energia testados	Teste mensal com carga, nível de combustível, bateria do nobreak segurando o PDV pelo tempo definido. Só para unidades que têm o equipamento.					
11 6	Chamados de manutenção do mês fechados ou com prazo	Nenhum chamado de manutenção da unidade vencido sem justificativa; os abertos com responsável e prazo visíveis. É a leitura de que a preventiva está funcionando.					

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprova a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade

MODELO DE CHECKLIST DE VISITA DO SUPERVISOR

Quinzenal ou mensal, respondido pelo supervisor ou gerente regional na unidade, sem aviso prévio, com check-in. 14 itens.

Unidade		Data	
Responsável		Horário	

Nº	Item	Padrão do que é certo	Etiqueta	Sim	Não	N/A	Observação
11 7	Fachada, vitrine e entrada conforme o padrão da marca	Letreiro aceso e íntegro, vitrine igual à referência da campanha, entrada limpa e desobstruída, nenhum material vencido ou improvisado à vista. Primeira foto da visita, feita antes de entrar.	Foto				
11 8	Planos de ação da visita anterior concluídos	Cada plano de ação deixado na visita anterior verificado no local, com evidência, antes de qualquer item novo. Plano não concluído é reaberto com novo prazo e motivo.	Crítico				
11 9	Atendimento observado do início ao fim	Ao menos um atendimento completo acompanhado sem interferir, avaliado contra o padrão da marca: abordagem, sondagem, oferta, fechamento e despedida.					
12 0	Equipe completa, uniformizada e com escala publicada	Presentes conferidos contra a escala, uniforme e crachá, escala do mês publicada e conhecida pela equipe. Falta recorrente sem cobertura é tema da conversa com o gestor.					
12 1	Treinamentos obrigatórios da equipe em dia	Status de cada pessoa na plataforma de treinamento conferido: ninguém em atividade com treinamento obrigatório vencido ou pendente. Pendência gera atribuição na hora.	Crítico				
12 2	Exposição de produtos e campanha conforme o planograma	Gôndolas, ponto extra e material de campanha iguais ao briefing vigente, com foto dos pontos definidos. O que a matriz enviou está na loja como foi desenhado.	Foto				
12 3	Validade, etiquetas e preços conferidos por amostragem	Amostra de itens definida pela regional: nenhum vencido exposto, etiqueta em todo produto, preço igual ao do sistema. Reprovação por amostragem estende a conferência.	Crítico				
12 4	Checklists diários da unidade aplicados no período	Abertura, fechamento, caixa e limpeza aplicados todos os dias desde a última visita, conferidos no painel antes de chegar. Dia sem aplicação é conversa com o gestor, não com a equipe.					
12 5	Estoque organizado e contagem cíclica em dia	Estoque conforme o padrão, rotatividade aplicada, contagens da semana feitas e divergências tratadas. Conferido no local e no sistema.					
12 6	Caixa, sangrias e cofre conforme a política	Fechamentos do período sem diferença não justificada, sangrias no limite, cofre e malote na rotina. Lido no sistema e conferido com o gerente.	Crítico				
12 7	Limpeza, conservação e manutenção sem pendência crítica	Unidade limpa nos ambientes de cliente e de equipe, sem chamado de manutenção vencido, sem item de segurança reprovado no mês.	Foto				
12 8	Indicadores da unidade lidos com o gestor	Venda, conversão, ticket, NPS, conformidade e planos de ação do período discutidos com o gestor a partir do painel, com o que ele vai fazer até a próxima visita.					
12 9	Reunião com a equipe realizada e registrada	Conversa curta com a equipe sobre o que está bem e o que muda, com os pontos registrados na visita. A equipe precisa ver o supervisor como apoio, não como fiscal.					
13 0	Relatório da visita gerado e assinado pelo gestor	Check-out feito, relatório com fotos e planos de ação gerado pelo aplicativo e assinado digitalmente pelo gestor da unidade antes de o supervisor sair.	Assinatura				

Modelo gratuito da SULTS, de livre uso e adaptação. Etiquetas: Crítico reprov a rotina inteira; Foto pede imagem no momento da resposta; Medida pede um número; Assinatura pede a assinatura de quem responde. Para alimentos, saúde e segurança do trabalho, valide os itens com o responsável técnico e com a norma vigente do seu segmento.

Assinatura de quem aplicou

Assinatura do gestor da unidade