



Segurança e integridade do produto na cadeia de abastecimento

Auchan Retail Portugal + CHEP - Brambles Digital

Projeto estratégico de **segurança física e tecnológica**, na cadeia de abastecimento, para proteger ativos críticos, prevenir perdas e garantir a integridade do produto ao longo de toda a operação logística.

O projeto foi desenvolvido em colaboração e **parceria com a CHEP-Brambles Digital**, enquanto parceiro tecnológico, que integra recursos humanos, processos e tecnologia para responder a riscos reais que afetavam diretamente a segurança operacional da organização.

A **Auchan Retail Portugal** é herdeira da experiência do Grupo Pão de Açúcar – o primeiro Grupo na área da distribuição moderna em Portugal, destacando-se no mercado português com importantes inovações no sector. Está presente em 12 países e em 2024, o Grupo internacional onde se insere, obteve um volume global de 32,5 mil milhões de euros de vendas consolidadas sem IVA. Em Portugal contava, com 32 Hipermercados, 4 Supermercados, 546 Lojas de proximidade, 1 loja My Auchan Saúde e Bem Estar, 17 lojas franchisadas e 30 gasolinhas. Tinha 50% de mulheres em cargos de liderança, 88% de volume de compras com fornecedores de produtos nacionais, 93% de resíduos valorizados e 65 lojas com Certificação Ambiental.

Na Auchan, acreditamos na interoperabilidade de várias valências dentro de um centro multidisciplinar de competências para a área de segurança, onde os vários saberes e experiências contribuem para uma sinergia que potencia, concretiza resultados e que concorre para a melhoria contínua, criando mais valor dentro da organização.

A segurança na Auchan é um serviço de confiança e eficaz, que explora conceitos inovadores, numa perspetiva holística. Executa, diariamente, todas as valências de forma integrada, organizada e de forma sistemática com o objetivo primordial de garantir a segurança e o bem-estar de colaboradores, clientes e parceiros, bem como, garantir a segurança dos bens e do património da empresa.

São assumidas práticas orientadas para as pessoas, com utilização de novas tecnologias que permitam atingir níveis de excelência nas decisões e que garantam um ambiente seguro.

Propõe, acompanha e dinamiza o desenvolvimento de projetos inovadores direcionados à segurança. Testa e certifica todos os equipamentos e tecnologias para utilização na segurança. Faz estudos de viabilidade económica para implementação de novas tecnologias que operem de forma autónoma, complementando a ação humana de segurança.

O PROJETO DE SEGURANÇA FÍSICA E TECNOLÓGICA

Reforço da rastreabilidade, prevenção de perdas e protecção, na cadeia de abastecimento



(Projeto pioneiro a nível mundial)

Em fevereiro de 2025, a Auchan Retail Portugal deu início a um projeto estratégico de segurança física e tecnológica, com o objetivo de reforçar o controlo da sua cadeia de abastecimento, proteger ativos críticos, prevenir perdas e garantir a integridade do produto ao longo de toda a operação logística. O projeto foi desenvolvido em colaboração com a CHEP-Brambles Digital, enquanto parceiro tecnológico, que integra recursos humanos, processos e tecnologia para responder a riscos reais que afetavam diretamente a segurança operacional da organização.

Longe de ser uma iniciativa meramente tecnológica, o projeto nasceu como resposta a incidentes recorrentes na cadeia de abastecimento: envios que não chegavam ao destino correto, ativos reutilizáveis de elevado valor (paletes e isotérmicos) que não regressavam de forma eficiente ou saíam da rede, e uma visibilidade limitada sobre condições críticas de transporte — temperatura, impactos e tempos de permanência — especialmente em produtos frescos. Estes riscos geravam perdas, quebras, ineficiências e custos ocultos, exigindo uma resposta estruturada do ponto de vista da segurança.

A iniciativa foi implementada de forma faseada ao longo de 2025, permitindo às equipas da Auchan focarem-se em cada caso de uso, analisar os resultados, aprender com os dados e adaptar progressivamente os processos. Esta abordagem gradual reforçou a cultura de segurança, promovendo a adoção interna, a coordenação entre áreas (operações, logística, segurança e parceiros externos) e a capacidade de adaptação a um ambiente logístico complexo e dinâmico.

O projeto assentou na tecnologia CHEP Smart Pallets e numa plataforma digital de análise, que permitiu integrar segurança física e digital. Os Smart Pallets - paletes equipadas com dispositivos autónomos de localização e sensores - captam dados de localização, movimento, temperatura e impactos durante o transporte e o armazenamento. Graças à sua conectividade celular, WiFi e BLE, e à sua capacidade de funcionamento autónomo em ambientes exigentes, cada trajeto passou a constituir uma fonte contínua de informação fiável.

Esta camada física foi complementada por uma plataforma web de monitorização e análise, utilizada ativamente pelas equipas da Auchan para visualizar viagens individuais (origem, destino, duração, paragens, tempos de permanência, entrega efetiva, temperatura e impactos) e analisar dados agregados ao longo do tempo. Esta combinação permitiu não só reconstruir incidentes passados, mas também detetar padrões repetidos, identificar comportamentos anómalos e reforçar a prevenção e a resposta a incidentes.

O desafio: Segurança numa cadeia de abastecimento complexa

Antes da implementação, a Auchan Retail Portugal convivía com um conjunto de riscos habituais no setor, mas com um impacto claro na segurança operacional. Alguns envios chegavam a lojas ou hipermercados incorretos, provocando perdas de mercadoria e problemas de disponibilidade. Na logística inversa, paletes e isotérmicos podiam sair da rede prevista, permanecer retidos durante longos períodos ou acabar em circuitos alheios à Auchan, com o conseqüente risco patrimonial e operacional. A isto juntava-se a dificuldade em supervisionar de forma contínua a cadeia de frio e o tratamento físico do produto, fatores críticos para a segurança alimentar.



Perante este cenário, a Auchan decidiu abordar o problema não como uma soma de incidentes isolados, mas como um desafio estrutural de segurança física e tecnológica, que exigia visibilidade, evidência objetiva e capacidade de atuação coordenada.

A resposta: Coordenação entre recursos humanos, processos e tecnologia

Para responder a estes desafios, a Auchan Retail Portugal desenhou e implementou um projeto integrado de visibilidade e controlo, em estreita coordenação entre as suas equipas internas e a CHEP, enquanto parceiro tecnológico. O objetivo foi reforçar a capacidade de prevenção, deteção e resposta a incidentes ao longo de toda a cadeia de abastecimento.

O projeto foi estruturado em três pilotos complementares:

Prova de Entrega (Proof of Delivery): orientado para garantir que a mercadoria chegava ao destino correto e para reforçar o controlo da logística inversa. Foram monitorizados 1.500 envios, com 6 hipermercados, 1 plataforma e fluxos de retorno, permitindo comparar o destino previsto com o destino real e detetar desvios de forma objetiva.

Otimização de Ativos Reutilizáveis: centrado em dotar de rastreabilidade os isotérmicos utilizados para a distribuição de produto refrigerado. Estes ativos, de elevado valor económico e críticos para a operação, são especialmente vulneráveis a roubos, perdas ou baixa rotação. Ao tornar visíveis a sua localização, utilização e tempos de permanência, a Auchan conseguiu identificar ineficiências estruturais, reduzir o risco de sobredimensionamento da frota e eforçar o controlo sobre ativos-chave para a continuidade do negócio.

End-to-End Quality Assurance (produto fresco): focado na proteção da segurança alimentar através do controlo da temperatura, dos impactos e da duração real dos trajetos. Este piloto monitorizou 200 Smart Pallets, com 1 fornecedor, 4 centros de distribuição, 175 trajetos de logística primária e 373 trajetos de logística inversa durante aproximadamente um mês e meio, proporcionando visibilidade total sobre uma categoria especialmente sensível.

Resultados: Prevenção, deteção e resposta suportadas por dados

Os resultados confirmaram o valor da abordagem. Na Prova de Entrega, foi identificada uma taxa de ineficiência de 0,75%, transformando um problema anteriormente difícil de demonstrar em evidência objetiva e acionável.

Na logística inversa, foram detectados trajetos fora da rede Auchan e oportunidades claras de melhoria na rotação dos ativos, incluindo o potencial de reduzir até dez vezes o ciclo dos isotérmicos em loja.

No produto fresco, a visibilidade end-to-end permitiu detectar desvios de temperatura, impactos físicos e trajetos excessivamente longos, identificando-nos e operadores com maior concentração de incidências. Estes dados permitiram priorizar ações corretivas, reforçar procedimentos e melhorar a capacidade de resposta perante riscos para a segurança alimentar.



Um exemplo particularmente ilustrativo foi a deteção de uma rota de logística inversa com um padrão reiterado: paragens prolongadas no mesmo local e término do trajeto numa plataforma logística da concorrência. O que antes era apenas uma suspeita passou a ser uma evidência rastreável, permitindo atuar com base objetiva.

O último passo: Sensor de peso

O objetivo deste último passo do projeto é ajudar a Auchan a detectar furtos quando produtos críticos, sensíveis ou de alto valor são enviados para as lojas.

O Sensor de Peso adiciona a possibilidade de identificar locais e momentos de alterações de peso na palete (alterações de stock), mesmo que esta se encontre na placa de vendas com produto em livre serviço para o consumidor final.

Impacto organizacional e legado

Mais do que os KPIs, o principal impacto do projeto foi cultural e organizacional. A Auchan passou de uma gestão reativa para uma gestão preventiva da segurança, assente em dados contínuos, coordenação entre equipas e aprendizagem constante. A iniciativa reforçou a integração entre segurança física e digital, melhorou a capacidade de adaptação a um ambiente logístico dinâmico e lançou as bases para uma evolução contínua, com novas capacidades como alertas precoces e análise preditiva.

Por tudo isto, a Auchan Retail Portugal, em parceria com a CHEP-Brambles Digital, apresenta este projeto como um exemplo de como a segurança aplicada à cadeia de abastecimento pode gerar impacto real, proteger ativos e produto, e reforçar a resiliência da organização.

Nota: A informação contida neste documento destina-se exclusivamente à divulgação dos Prémios de Segurança da Security Magazine. Qualquer utilização para outros fins requer autorização prévia da Security Magazine e dos respetivos intervenientes.