

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE

SERGIPE - FANESE

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

ALEXANDRE SANTOS CRUZ

EDJALMI DE DEUS LIMA

ELZA CRISTINA GOIS SOUZA

KARINNA LIMA DOS SANTOS

TATIANE DA SILVA VIEIRA TAVARES

Projeto Integrador II

DUAS RODAS NORDESTE INDÚSTRIA

**Aracaju – SE
2009.2**

ALEXANDRE SANTOS CRUZ

EDJALMI DE DEUS LIMA

ELZA CRISTINA GOIS SOUZA

KARINNA LIMA DOS SANTOS

TATIANE DA SILVA VIEIRA TAVARES

Projeto Integrador II

DUAS RODAS NORDESTE

**Relatório apresentada à
Coordenação de Curso de Logística
da FANESE, como requisito para
obtenção do título**

***Orientador:*
LUCIANA CRISTINA ANDRADE
COSTA FRANCO**

**Aracaju – SE
2009.2**

ALEXANDRE SANTOS CRUZ

EDJALMI DE DEUS LIMA

ELZA CRISTINA GOIS SOUZA

KARINNA LIMA DOS SANTOS

TATIANE DA SILVA VIEIRA TAVARES

Projeto Integrador II DUAS RODAS NORDESTE

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de, no período de 2009.2

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

4º Examinador

5º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009.

RESUMO

Para a realização deste trabalho foi feito uma pesquisa na Duas Rodas Nordeste uma industria de alimentos, que é uma empresa fundada em 1993, localizada na Rua B, Quadra 02, Distrito Industrial no Município de Estância/Se. É uma das unidades da Duas Rodas Industrial e atua na produção e comercialização de produtos para sorvete, atende a região Norte e Nordeste, ampliando assim a atuação da Duas Rodas Industrial.

Com esse projeto conseguimos associar teoria a prática, visualizando os processos de compras, gestão de estoque, modelo de estão, marketing e sistema de informação.

Agregando valores ao nosso curso, nos trazendo uma maior experiência na área, como também desenvolver o nosso senso critico no intuito de trazer melhoras em alguns aspectos da organização.

ABSTRACT

For the realization of this paper, it was done a research on the Duas Rodas Nordeste, a food industry, which was founded in 1993, located at B street, block 2, Industrial District at the city of Estância, state of Sergipe. It is one of the units of Industrial Duas Rodas and it's focused on the production and commercialization of ice cream products; it attends the North and Northeast regions, increasing, this way, the reach of Industrial Duas Rodas products.

With this project we could associate theory with practice, looking for the process of buying, management of stocking, management model, marketing and information system.

Adding values to our course, it brought us a bigger experience on the area, as well as the development of our critic sense in order to bring improvements in some organization aspects.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| RESUMO | 03 |
| ABSTRACT | 04 |
| INTRODUÇÃO | 07 |
| DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO | 08 |
| GESTÃO DE ESTOQUES | 19 |
| GESTÃO DE COMPRAS | 21 |
| GESTÃO E LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO | 23 |
| ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES | 26 |
| FUNDAMENTOS DE MARKETING | 27 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 30 |

INTRODUÇÃO

O ramo de sorvete é um ramo que está crescendo em grande proporção, com isso a Duas Rodas Nordeste vem ganhando espaço no mercado nacional e internacional com mais de 80 anos no mercado, buscando sempre inovações no seguimento de alimentício principalmente no sorvete e aromas.

Com a sua matriz situada na cidade de Jaraguá do sul em Santa Catarina e com 4 filiais espalhadas pelo nordeste e América do sul para facilitar o processo de distribuição no norte nordeste e Europa um grande foco de produção de sorvete.

Com um alto padrão de qualidade e organização, exige também dos seus parceiros a mesma competência e organização, ocasionando em uma boa relação junto aos mesmos no sentido de sempre melhorar seus processos buscando a excelência no ramo.

DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Duas Rodas Industrial, foi fundada em 1925, por Rudolph Hufenüssler e sua esposa, Hildegard Hufenüssler, a então chamada Rudolph Hufenüssler Fábrica de Essências foi a primeira produtora de óleos essenciais do Brasil.

Conta à lenda que um arcebispo de nome Williges, da cidade de Mainz, na Alemanha, era menosprezado pelos nobres por ser filho de um simples fabricante de carroças. Na época, só os filhos de nobres, não herdeiros de feudos, poderiam ocupar a posição de arcebispo. Eles demonstravam seu desprezo desenhando carroças com giz na residência de Williges. Com uma reação humilde e sensata, o arcebispo mandou confeccionar um brasão, com uma roda de carroça branca sobre campo vermelho, com a frase: “Williges, Williges, medite donde vieste”.

A roda virou escudo dos arcebispos da cidade, tomou outro formato - duas rodas em diagonal unidas por uma cruz - e foi confirmada, em 1915, como escudo representativo da cidade de Mainz.

O nome e a marca Duas Rodas Industrial é uma homenagem do fundador da empresa, Sr. Rudolph Hufenüssler, à Mainz, sua cidade natal e sede da antiga fábrica de essências da sua família na Alemanha.

Para evitar implicações legais, pequenas modificações foram feitas na marca: as rodas diferem em número de raios e o formato é pontiagudo.

Como no início da exportação de óleos cítricos, na fabricação de emulsificantes e estabilizantes para sorvetes e na industrialização e exportação do purê de banana e seus derivados.

Em 1992, a empresa mudou sua razão social, passando-se a chamar Duas Rodas Industrial. Um novo nome para novos desafios, uma nova marca para novas conquistas.

Hoje, a Duas Rodas Industrial é uma das maiores produtoras de matérias-primas para a indústria de alimentos da América Latina.

Suas cinco divisões de atuação - Aromas, Condimentos e Aditivos, Produtos para Sorvetes, Agroindustrial e Soluções Integradas - trabalham com tecnologia de

ponta e profissionais especializados para fabricar mais de 3.000 produtos, que atendem aos diversos segmentos alimentícios.

Com 100% de capital nacional, a matriz da Duas Rodas está localizada em Jaraguá do Sul / SC e possui um parque fabril que soma mais de 72.000m².

A empresa conta também com unidades no nordeste brasileiro, no Chile, Argentina, e Peru. Exporta para toda a América Latina, América do Norte e países da Europa, África e Ásia, e possui mais de 27 agentes espalhados pelo mundo todo.

São mais de 80 anos de história, qualidade reconhecida nacional e internacionalmente e a certeza de um futuro ainda mais promissor.

UNIDADES

Duas Rodas Matriz

A matriz da Duas Rodas está localizada em Jaraguá do Sul (SC). Um parque fabril, com mais de 72.000m², responsável pela produção de mais de 3.000 itens. Atua em todo território nacional, disponibilizando a seus clientes toda a infra-estrutura e serviços que a Duas Rodas oferece: Centro de Pesquisa e Administração, plantas-piloto, assistência técnica, entre outros.

Duas Rodas Nordeste

Inaugurada em 2003, veio facilitar a logística das regiões Norte e Nordeste, ampliando a atuação da Duas Rodas no mercado nordestino. Atuando na produção de produtos para sorvetes, copo biscoito e aromas. Está localizada em Estância (SE), com cerca de 6.000m² de área construída.

Duas Rodas Argentina

Localizada em Buenos Aires, desde 2003, a Duas Rodas Argentina produz, atualmente, diversos itens das divisões de produtos para sorvetes e aromas, além de corantes em geral destinados à indústria de alimentos.

Duas Rodas Chile

Foi a primeira unidade produtiva da Duas Rodas fora do Brasil (1997) e tem como propósito criar um centro de excelência que atenda aos requerimentos não só do mercado chileno, mas também de toda a região.

Duas Rodas Peru

Localizada em Lima, a Duas Rodas Peru tem a finalidade de atender ao mercado peruano prestando assistência técnica e desenvolvendo produtos específicos para aquele mercado.

MISSÃO

Produzir matéria – prima para alimentos, promovendo o sucesso empresarial e do ser humano.

VISÃO

Evolução consistente no faturamento, velocidade como diferencial competitivo, qualidade como questão de sobrevivência, internacionalização sustentada, avaliação e controles para oportunidades / eficácia e o negócio orientado ao sucesso do cliente.

VALORES

Família Duas Rodas: Significa agir com simplicidade e cooperação, valorizando as ações conjuntas para o bem-estar de todos. Comunicar-se com clareza, sendo exemplo para os colegas. Fazer com que o ambiente da Empresa seja agradável e familiar.

Foco no Cliente: Significa criar valores para nossos clientes em todas nossas atitudes, satisfazer seus anseios com habilidade e competência, tornando a Duas Rodas “Empresa do Coração”.

Inovação: O crescimento da Empresa está baseado na busca de oportunidades e na solução criativa de desafios. Iniciativa, agilidade e aperfeiçoamento devem ser estimulados.

Crescimento Contínuo: Significa promover incessantemente a evolução. Não se contentar com parâmetros preestabelecidos. Buscar a liderança em todos os mercados que atua. Visualizar e planejar o futuro, reinvestindo recursos.

Imagem no Mercado e na Comunidade: Significa ser ético. Comprometer-se com a comunidade. Agir com pontualidade e de acordo com as normas vigentes para a indústria de alimentos.

Comprometimento: Ter orgulho do trabalho realizado e da nossa Empresa. Orientar-se para execução competente das tarefas, superando expectativas, objetivos e resultados.

COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA DA ORGANIZAÇÃO

O contrato social da empresa é registrado na Junta Comercial do Estado de Sergipe (JUCESE), nele está descrito uma sociedade mercantil por cotas de responsabilidade limitada.

DESCRIÇÃO DA NATUREZA

206-2 Sociedade Empresária Limitada, atuante na produção e comercialização de matérias-primas para sorvete.

SETOR DE ATIVIDADE

A Duas Rodas Nordeste Indústria de Alimentos Ltda é uma indústria de médio porte, atuando na produção e comercialização de produtos para sorvetes, aromas e copo biscoito.

PORTE DAS INSTALAÇÕES

Área total: 115.000 m²

Área construída: 6.500 m²

A empresa está localizada no Distrito Industrial, na cidade Estância – SE, rodeada entre outras indústrias, possui uma área construída de 6.500m² (seis

mil e quinhentos metros quadrado), dividida em Portaria, Recepção, Administrativo, Financeiro, Contábil, Recursos Humanos, Comercial, Vestiários, Refeitório, Zeladoria, Estação de Tratamento de Efluentes, Caldeira, Reservatório Elevado, Spray, Sala de Degelo, Cobertura, Emultina, Emulsificante, Almoxarifado de Instalações, Sub – Estação, Instalações, Laboratório, Banheiros, Programação e Controle da Produção, Sorvetina, Fracionamento, Copinho, Almoxarifado, Distribuição e a Lagoa de Maturação.

APRESENTAÇÃO DOS DEPARTAMENTOS

Fazem parte do organograma da Duas Rodas Nordeste: Gerente Industrial, o qual recebe as diretrizes para condução dos negócios na unidade; Gerente Comercial, responsável por toda a negociação de vendas da empresa; Departamento Administrativo, o mesmo é formado pelo Setor Financeiro, seção responsável pelas contas a pagar e contas à receber, movimentação bancária, cobrança, etc; Relações Humanas, seção responsável por remuneração, admissão e demissão de colaboradores, benefícios, treinamentos e segurança do trabalho e pelo Setor de Contabilidade, controle financeiro, registrando os atos (compras de mercadorias, folha de pagamento, investimentos, etc.) e os fatos (fluxo de caixa, controle de orçamentos, etc.); Departamento Industrial, sendo composto pelo Setor de Produção e de Instalação.

O Setor de Produção está subdividido nos seguintes setores:

Programação e Controle da Produção: seção responsável pela programação e controle da produção, geração e emissão de ordens de produção, requisições e rótulos. Reporte das referidas ordens após executado todo o ciclo produtivo.

Fracionamento, seção responsável pelo fracionamento de todas as matérias-primas que serão utilizadas na fabricação dos produtos acabados.

Cobertura e Emulsificante: seções produtivas de cobertura para sorvetes e emulsificantes, produto que promove a cremosidade e não permite a formação de cristais de gelo no sorvete.

Emultina: seção produtiva de aromas líquidos;
Copinho: seção produtiva de copos para sorvete;
Sorvetina: seção produtiva de pó para sorvetes;
Spray: seção produtiva de aromas.

O Setor de Instalações subdivide-se em:

Programação e Controle de Manutenção: seção responsável pelo controle das ordens de manutenção. Efetua programação de manutenções, acompanhando o desenvolvimento dos reparos na fábrica;

Manutenção: seção responsável pelos reparos mecânicos, elétricos e de pintura na fábrica;

Serviços Gerais: seção responsável pela manutenção e conservação de edificações, pátios, jardins e zeladoria.

O Departamento de Análise cuida do Controle da Qualidade, seção responsável pelo controle de qualidade das matérias-primas, embalagens e produtos produzidos na fábrica; Sistema da Qualidade, seção responsável pelos programas de qualidade implantados: 5 S's, Boas Práticas de Fabricação, Boas Práticas de Laboratório, Controle Integrado de Pragas, Comissão Interna de Prevenção de Incêndio, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Gestão Ambiental; Caldeira, seção responsável pela geração de vapor para utilização no parque fabril.

A seção executa análises diárias para garantir o correto funcionamento dos equipamentos; Estação de Tratamento de Efluentes, seção responsável pelo tratamento dos resíduos líquidos gerados durante a produção.

No Departamento Logístico encontra-se o Almojarifado, seção responsável pelo correto acondicionamento das matérias primas e embalagens; a Distribuição, seção responsável pelo acondicionamento do produto acabado e posterior distribuição dos produtos.

A Informática, seção responsável pelos equipamentos de informática, programas, manutenções e suporte técnico do mesmo.

COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A empresa conta com a colaboração de 73 funcionários diretos e 23 terceirizados. Tem como prestadora de serviço a Empresa Asteco Serv para a terceirização da mão de obra indireta.

CARACTERÍSTICAS INTERNAS

Perfil da Liderança

A empresa é liderada de forma bem democrática por um gerente industrial, formado em Administração de Empresas, especializado em Gestão de Produção e Logística e Gestão Empresarial. O mesmo já trabalhava na Matriz da unidade a Duas Rodas Industrial há 10 anos e esta gerenciando a unidade nordeste a mais de 4 anos. Todas as decisões tomadas pelo mesmo são de inteiro conhecimento e aprovação da matriz e dos supervisores da empresa.

Quadro de Funcionários da Duas Rodas Nordeste

| Setor | Nº de Colaboradores | Faixa Etária |
|----------------------------|---------------------|--------------|
| Gerente Industrial | 1 | 34 |
| Gerente Comercial | 1 | 35 |
| Administrativo | 3 | 27 |
| Comercial | 5 | 28 |
| Programação de Produção | 2 | 23 |
| Fracionamento | 4 | 24 |
| Cobertura | 3 | 23 |
| Emulsificante | 2 | 25 |
| Emultina | 2 | 25 |
| Copinho | 12 | 28 |
| Sorvetina | 8 | 25 |
| Spray | 3 | 25 |
| Almoxarifado | 2 | 25 |
| Distribuição | 9 | 28 |
| Manutenção | 6 | 37 |
| Serviços Gerais | 5 | 39 |
| Análise | 4 | 28 |
| Sup. De Produção | 1 | 30 |

Quadro de terceirizados da Duas Rodas Nordeste

| Setor | Nº de Terceiros | Empresa |
|----------------|-----------------|-------------|
| Administrativo | 3 | Asteco Serv |
| Programação de | 1 | Asteco Serv |

| | | |
|-----------------|----|-------------|
| Produção | | |
| Emultina | 1 | Asteco Serv |
| Sorvetina | 1 | Asteco Serv |
| Spray | 12 | Asteco Serv |
| Manutenção | 2 | Asteco Serv |
| Serviços Gerais | 2 | Asteco Serv |
| Análise | 1 | Asteco Serv |

Quadro do Grau de Escolaridade dos Funcionários da Duas Rodas Nordeste

| Grau de Escolaridade | Nº de colaboradores |
|------------------------|---------------------|
| 1º Grau Incompleto | 13 |
| 1º Grau Completo | 4 |
| 2º Grau incompleto | 12 |
| 2º Grau Completo | 29 |
| Curso Técnico Completo | 1 |
| Superior incompleto | 11 |
| Superior Completo | 1 |
| Pós-Graduados Completo | 2 |

ESTRUTURA LOGÍSTICA

A Empresa possui uma cultura familiar, acreditando que a simplicidade a cooperação, a valorização das ações conjuntas são fatores de extrema importância para o crescimento e o bem-estar de todos, propiciando um agradável ambiente de trabalho. Além de acreditar que as pessoas são responsáveis por grande parte do sucesso da empresa, ela cria valores para os clientes em todas as atitudes, com o objetivo de satisfazer as necessidades com habilidade e competência, tornando a Duas Rodas “Empresa do Coração”.

Isso quer dizer que a partir do momento que um cliente pense em matéria-prima para alimentos, automaticamente associe a marca Duas Rodas, sinônimo de produtos de qualidade, bom atendimento na venda e também pós-venda. A Empresa acredita que os colaboradores devem ser comprometidos e ter prazer em tudo que fazem, disponibilizando ferramentas suficientes para a execução eficaz das tarefas, dessa forma superando as expectativas, objetivos e resultados, uma vez que o crescimento da empresa está baseado na busca de oportunidades e na solução criativa de desafios, estimulando a iniciativa, agilidade e o aperfeiçoamento dos produtos, métodos e processos.

Em busca da liderança em todos os mercados que atua, a Duas Rodas visa e planeja o futuro, investindo em recursos sem agredir o meio ambiente, preservando os recursos naturais atendendo a todos os requisitos especificados e legais exigidos.

Projetos de Responsabilidade Social na Duas Rodas Nordeste

A empresa disponibiliza benefícios para seus colaboradores, como:

- Auxílio estudo, subsidiando 50% da mensalidade e do transporte;
- Refeição, subsidiando 100% do valor;
- Ginástica Laboral;
- Participação nos resultados;
- Brindes de aniversário

As relações internas na empresa dão-se da seguinte forma: o departamento Financeiro, Industrial, Análise e Logístico são subordinados à Gerência Industrial. Esse, por sua vez, possibilita que seus subordinados trabalhem de forma espontânea, permitindo um ambiente agradável de bom relacionamento dentro da empresa, gerando possibilidade de melhorias constantes nas referidas áreas. Já o comercial, área responsável pelas vendas e todas as negociações com os clientes são subordinados a um gerente comercial que cria e oferece meios para o alcance das metas estipuladas pela diretoria da empresa.

A Duas Rodas, preocupada com a qualidade de seus produtos e serviços, e com a natureza, que é de onde ela retira grande parte de suas matérias-primas, adota uma série de programas visando à qualidade total. A área logística da empresa conta com os programas de qualidade, como: Boas Práticas de Transporte, 5'S, CIP - Controle Integrado de Praga, APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, entre outros, além de disponibilizar para os colaboradores os equipamentos necessários para a eficácia na realizações das atividades. A área de distribuição conta com porta pallets com capacidade para 1.082TON, duas empilhadeiras, sendo uma elétrica e outra à gás, quatro palletrans e três carrinhos.

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS

Atualmente a DRN atende todo o mercado norte e nordeste do Brasil, todos os seus clientes são pessoas jurídicas com empresas de pequeno, médio e grande porte.

Principais Clientes da Duas Rodas

- EMBAMIL COMERCIAL LTDA;
- P. L. MENDONCA COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA;
- F A WANDERLEY EMBALAGENS –ME;
- SORVEPANI COMÉRCIO E DISTRIBUIDOR LTDA ;
- L T A COMERCIAL LTDA ;
- DISTRIBUIDORA DISSEL LTDA FILIAL;
- CODIFRIOS COMÉRCIO E DISTRIBUIDOR DE FRIOS LTDA;
- PLÁSTICOS MARANHENSES LTDA;
- DISTRIBUIDORA AROMÁTICO DO NORDESTE LTDA;
- LEAL E MOREIRA LTDA .

As necessidades dos clientes da empresa estão em adquirir seus produtos dentro dos padrões e normas de qualidade e em tempo hábil para atender seu mercado consumidor.

Visando atender as necessidades dos seus clientes a Duas Rodas conta com a colaboração e serviços de algumas transportadoras como: Bomfim Cargas e Encomendas LTDA, Expresso Mercúrio S.A., Rapidão Cometa S.A, Rodoviário Ramos LTDA, Expresso Guanabara S.A., Princesa do Agreste LTDA, Transportes Bertolini LTDA, Cavalete Transportes LTDA.

Um dos diferenciais competitivos da DRN é a sua localização, pois está localizada na BR 101, em Estância-SE, facilitando dessa forma atendimento aos clientes do norte/nordeste. E a qualidade e variedade de sabores dos produtos produzidos na unidade oferecendo aos clientes um leque de produtos para escolha.

Principais Concorrentes da Duas Rodas

- KERRY
- MARVI
- NUTRI
- DU PORTO
- EARGEL
- GIVALDAN
- IFF
- FIRMENICH
- MANE
- VITAFLAVOR
- PRO AROMA
- TAKASAGO
- SAPORITI
- SYMRISE

GESTÃO DE ESTOQUES

Quando o material chega aos terminais de descarga da empresa o pessoal do almoxarifado recebe os produtos conferindo a quantidade, a especificação e as condições que o material chegou, e em seguida acondiciona o material em uma área de quarentena, para que seja aguardada a liberação do produto para ser armazenado nas prateleiras do armazém.

Após esse recebimento, o setor de análise é acionado para fazer a coleta do material para realizar todas as análises necessárias, pois sem a aprovação do laboratório o produto não pode ser utilizado.

Após esse processo o produto é liberado para ser acondicionado nos seus devidos lugares no estoque e posterior uso do mesmo.

A empresa trabalha com projeção de vendas, então através dessa projeção, a área de suprimento observa as necessidades e providencia a aquisição tanto de embalagens como de matérias-primas necessárias para atender a produção.

A administração do estoque é simples, quando a produção necessita de algum material a requisição é levada ao almoxarifado para que sejam separados, tanto matérias-primas quanto embalagens, necessárias para utilização no processo. Em seguida os itens separados são baixados no sistema, é aí que a parte administrativa da empresa visualiza a necessidade de compra de novos produtos para a reposição desses que foram retirados do estoque, esse pequeno lote retirado segue para os setores produtivos.

Depois de toda produção com a matéria-prima que é produzida pela própria empresa, o produto acabado é lançado e após a aprovação do laboratório é disponibilizado para venda.

Para melhor gerir os estoques, são utilizadas planilhas de controle de entrada e saída de cada matéria-prima e/ou produto acabado. Esse processo é todo informatizado possibilitando assim, acompanhamento da situação do estoque em tempo real. Gerindo o estoque de forma eficiente e eficaz buscando a exatidão e coerência das informações físicas com as existentes no sistema.

Os equipamentos utilizados no estoque são as paleteiras, as máquinas filmadoras que são utilizadas em alguns processos, embora os produtos sejam muito bem

aconicionados em caixas bastante resistentes e amarrados com uma espécie de lacre de plástico.

Há também duas empilhadeiras sendo uma a gás e outra elétrica que são responsáveis por toda a movimentação do armazém que funciona de forma vertical. São bastante modernos possibilitando a movimentação de mercadorias que estejam estocadas no topo das prateleiras.

Os estoques são organizados da seguinte forma: 80% para produtos da própria fábrica e 20% destinados a produtos que vem da matriz. O sistema utilizado é o FIFO, o primeiro que entra é o primeiro que sai, por se tratar de produtos alimentícios, respeitando a data de vencimento. Como dito anteriormente, há também estoque de embalagens plásticas, vasilhames e tonéis, mas estes são apenas para utilização e envasamento dos produtos de sua própria produção.

O armazém é dividido em ruas possibilitando melhor localização e mais fácil acesso aos produtos.

A empresa não trabalha com estoque em consignação, pois tudo que é adquirido ou vendido já estão na projeção de uso e de acordo com os pedidos. Há sempre estoque em trânsito pelo fato de algumas matérias - primas que são utilizadas virem de uma das unidades da fábrica que fica em São Paulo.

GESTÃO DE COMPRAS

A venda dos produtos é feita através de representantes, estes localizados em todo norte e nordeste e assessorados pela área comercial que se encontra instalado na própria empresa, quando não os cliente podem fazer seus pedidos via fone através do Departamento de Atendimento a Cliente (DAC), em sua matriz.

Após o lançamento do pedido do cliente no sistema, ainda na matriz da unidade, é gerado uma projeção de vendas, onde o pessoal do MOP (Mesa de Operações) consegue identificar a necessidade de todos os itens necessários para produção. A área de suprimento também observa essas necessidades e providencia as ordens de compra de embalagens e matérias-primas necessárias para atender a produção, para isso a empresa trabalha com o MRP I, o pessoal de suprimentos gira o programa duas vezes por dia, devido ao fluxo de entrada de pedidos da empresa, pela grande demanda o processo de compra é muito relevante pois não pode deixar faltar nem um item isso pode impactar em perda de vendas e consequentemente de clientes, pelo não atendimento da necessidade.

Após a compra desses insumos a área de logística da unidade tem a responsabilidade de manter contato com os fornecedores e programar a coleta desse material, fazendo com que os mesmos cheguem em tempo hábil para atender a produção que não pode parar. A maioria dos fornecedores da empresa encontram-se no sudeste do Brasil.

Quando esse material chega na empresa o pessoal do almoxarifado recebe os produtos conferindo a quantidade, a especificação e as condições que o mesmo chegou, após essa conferencia esse material é passado para o laboratório fazer a devida analise e ai sim liberar para para a produção.

A tratativa junto aos fornecedores é feita diretamente em sua matriz situada em Jaraguá do Sul – SC, a duas rodas nordeste não tem muito acesso a esse parte tão delicada a questão fontes de suprimentos.

È realizado da seguinte forma, há um questionário com base na histórico na empresa, poder econômico, disponibilidade de mercado, atendimento, prazo para entrega, também são feitas algumas pesquisas de mercado junto a outras

industrias no ramos para que possam tem uma boa quantidade de informações para assim poder preencher o cadastro de fornecedores.

Os fornecedores são de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Sergipe, na Bahia especificamente Ilhéus vem o cacau esse que é solicitado diretamente da duas rodas nordeste a qual contrata a transportadora com um padrão de qualidade alto por se tratar de produto alimentício, pois o valor agregado do produto é muito alto e de um alto risco de contaminação.

No setor de suprimento esse que se responsabiliza pela aquisição de matéria-prima para todas as filiais, conforme o modelo de gestão preferem que esse setor fique centralizado num só lugar, dando assim um maior controle a atividade de compras.

Os fornecedores estão sempre sendo avaliados numa periodicidade uma vez por mês, pois como trata-se de alimentos toda vez que chega uma mercadoria em depósito a mesma é especificada em laboratórios internos para uma real avaliação do produto e além disso tem uma especificação presencial no processo produtivo da empresa pelos engenheiros de alimentos, mesmo tendo um maior custo com o deslocamento dos técnico, para manter o padrão de qualidade vale apenas fazer esse tipo de investimento garantindo o padrão de qualidade.

Como não nos foi passado muitas informações, do pouco que vimos chegamos a conclusão que o processo de aquisição de suprimento é muito bem elaborado não havendo necessidade de mudanças.

GESTÃO E LOGÍSTICA DE PRODUÇÃO

Fazem parte do organograma da Duas Rodas Nordeste: Gerente Industrial, o qual recebe as diretrizes para condução dos negócios na unidade; Gerente Comercial, responsável por toda a negociação de vendas da empresa e o departamento Industrial, sendo composto pelo Setor de Produção e de Instalação

O Setor de Produção está subdividido nos seguintes setores:

Programação e Controle da Produção: seção responsável pela programação e controle da produção, geração e emissão de ordens de produção, requisições e rótulos. Reporte das referidas ordens após executado todo o ciclo produtivo.

Fracionamento: seção responsável pelo fracionamento de todas as matérias-primas que serão utilizadas na fabricação dos produtos acabados.

Cobertura e Emulsificante: seções produtivas de cobertura para sorvetes e emulsificantes, produto que promove a cremosidade e não permite a formação de cristais de gelo no sorvete.

Emultina: seção produtiva de aromas líquidos;

Copinho: seção produtiva de copos para sorvete, a mesma trabalha em 3 turnos.

Sorvetina: seção produtiva de pó para sorvetes;

Spray Drier: seção produtiva de aromas, a mesma atualmente trabalha em 3 turnos, e atende a parte de exportação da empresa.

Atualmente a DRN exporta para Koréa, Espanha, Itália e França, a inovação, tecnologia e praticidade são três palavras que resume o novo equipamento na produção faz a secagem dos produtos e consegue evaporar até 1000 litros por hora, número que praticamente dobra a capacidade de produção, a acelera no processo de transformação é retirada a vitamina e em seguida se transforma em pó numa temperatura de 130 graus.

O Departamento de Análise cuida do Controle da Qualidade, seção responsável pelo controle de qualidade das matérias-primas, embalagens e produtos produzidos na fábrica; Sistema da Qualidade, seção responsável pelos programas de qualidade implantados: 5 S's, Boas Práticas de Fabricação, Boas Práticas de

Laboratório, Controle Integrado de Pragas, Comissão Interna de Prevenção de Incêndio, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Gestão Ambiental; Caldeira, seção responsável pela geração de vapor para utilização no parque fabril.

A seção executa análises diárias para garantir o correto funcionamento dos equipamentos; Estação de Tratamento de Efluentes, seção responsável pelo tratamento dos resíduos líquidos gerados durante a produção.

No Departamento Logístico encontra-se o Almojarifado, seção responsável pelo correto acondicionamento das matérias primas e embalagens; a Distribuição, seção responsável pelo acondicionamento do produto acabado e posterior distribuição dos produtos.

A Informática, seção responsável pelos equipamentos de informática, programas, manutenções e suporte técnico do mesmo.

Programação

O início da produção na Duas Rodas Nordeste dar-se com a Programação de Produção, onde analisam uma PJ (Projeção de Vendas) e criam uma planilha de todos os itens e em que quantidades dever ser produzidos para atender os pedidos dos clientes. Para tal A programação geram ordens de produção e levam para o almojarifado para que os mesmos separem todas as matérias-primas e embalagens necessárias ao processo, Após essa separação as matérias-primas são direcionadas ao fracionamento área responsável para fracionar os produtos nas quantidades estipuladas pelas Op's (Ordens de Produção), em seguida os itens separados são baixados no sistema e a parte física seguem para os setores produtivos, onde tem uma pessoa responsável para receber e conferir esses itens. Conferidos os itens seguem para o processo produtivo onde podem levar de 30 minutos ou até 5 horas de produção. Durante o processo é solicitado À presença de Alguém da área de análise para retirar uma Amostra do produto e efetue os testes necessários para A liberação do produto.

No termino de qualquer processo produtivo o responsável da seção verifica a quantidade gerada, informa na ordem de produção e a direciona a programação de produção para que a mesma faça o lançamento do produto final no sistema. Após esse lançamento o pessoal da análise faz a liberação do produto no

sistema, disponibilizando o mesmo para venda. Após todo esse processo a área logística é a responsável em coletar o produto acabado e armazenar o mesmo na Distribuição, que por sua vez recebe os pedidos dos clientes que são alocados pelo MOP na matriz da unidade e disponibilizado para impressão na unidade.

ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação é bastante utilizada e tem um papel muito importante no dia a dia da empresa pois a empresa trabalha com estoque zero, então sua produção está focada em pedidos e projeções que são analisadas dia a dia, semana a semana, mês a mês, com o apoio do sistema são gerados gráficos para serem visualizados pelo setor da produção. Todas as máquinas do setor são computadorizadas.

Os pedidos são gerados na matriz que está localizada no sul do país e encaminhados para suas filiais que através do sistema utilizado, aciona a produção, a solicitação ao estoque de todo material, ou seja, matéria prima necessária para atender a determinado pedido e ao mesmo tempo já é feita a baixa dos materiais no estoque para que o setor de compras visualize e acione o processo de reposição.

O sistema também disponibiliza gráficos de desempenho para atender exigências da gerência que se mantêm atenta ao desenvolvimento da fábrica.

O sistema utilizado não nos foi informado, mas pela observação feita no ato da visita, percebe-se que toda a empresa depende do sistema de informações para desenvolver suas tarefas e o fazem satisfatoriamente.

FUNDAMENTOS DE MARKETING

Depois de declarada a missão da indústria duas rodas pelos seus administradores, e estes terem conhecimento das partes do macro-ambiente que precisam monitorar o mercado para detectar ameaças e descobrir oportunidades para atingir suas metas.

No caso da indústria duas rodas é preciso observar que a taxa de crescimento do ramo de sorvetes, sua situação financeira e como esta a aceitação da população deste produto e observar a situação dos concorrentes que produzem aromas, essências e copos de casquinha para sorvete seus principais produtos além de outros, lançar novos desenvolvimentos tecnológicos e canais de distribuição para elevar as vendas de seus produtos. Em geral, a empresa precisa monitorar as forças macro-ambientais, demográfica, econômica, tecnológicas, políticas sociais/culturais e também os atuais micro-ambientais, importantes consumidores, concorrentes, canais de distribuição e fornecedores que afetam sua habilidade de obter lucros. A indústria duas rodas rastreia tendências e desenvolvimentos importantes, para cada tendência ou desenvolvimento precisa identificar as oportunidades e ameaças associadas, reagindo de forma competitiva no mercado de sorvete, melhorando o seu desempenho e gerando maior valor para os consumidores ao longo do tempo.

A empresa duas rodas trabalha bastante com essa ferramenta, identificando e traçando perfis de grupos distintos de compradores que poderá preferir ou exigir produtos e serviços variados. O segmento de mercado pode ser identificado e analisado em diferentes questões demográficas, psicográfica, geográfica e comportamental; existentes entre vários tipos de compradores a opção escolhida da indústria duas rodas encontra-se no centro de estratégia de marketing envolvendo dois roteiros básicos: a seleção de mercados alvos e o desenvolvimento de eficazes programas de marketing. Com a finalidade de ganhar esses mercados alvos, o mercado que a indústria duas rodas se encontra é heterogêneo, pois existem vários clientes em diferentes necessidades de compra e interesses individuais. Esses clientes procuram sabores tradicionais e

outros novos estilos de sorvetes, novos sabores, mais pontos de venda, preço e qualidade. Assim, percebe-se que seu marketing é diferenciado.

Os produtos da indústria duas rodas sempre ampliam sua linha de produtos (aromas) principalmente com a chegada do verão, para oferecer maior número de sabores a seus clientes, facilitando o poder de escolha do consumidor, diante dos produtos oferecidos ao mercado de sorvetes. A indústria duas rodas foca nos mais variados tipos de aromas, essências, variedades em sabores, qualidade e serviços confiáveis é um dos nossos diferenciais. A indústria duas rodas compartilha seu conhecimento com os compradores para que juntos desenvolvam marcas e estilos destes produtos, e que consigam caracterizar o produto para suprir as necessidades do cliente organizacional e do consumidor final, com isso seus clientes e colaboradores podem saber a perfeita qualidade dos seus produtos e as características, para que nos dê um feedback destas informações, para identificarmos se atendemos suas necessidades, caso não, para melhorarmos nossa qualidade de produtos e serviços duas rodas.

O preço deve estar de acordo com o mercado e com o valor que o consumidor está disposto a pagar, no caso da empresa, a administração da indústria duas rodas não tem o vasto conhecimento sobre a economia, mas procura ficar atenta as tendências de mercado, principalmente na questão de sorvetes (frutas para produzir aromas e essência) para que acompanhem estas mudanças de preço no mercado e que ofereça aos clientes o preço satisfatório ao mercado consumidor. Com objetivo de satisfazer ao consumidor, qualidade e sabor com preço justo. Todavia, os gestores passaram alguns tópicos que auxiliam no desenvolvimento do preço de seus produtos:

- O nível de preço praticado.
- A reação dos clientes em função do preço.
- A política de promoções.
- A política de preços em relação à concorrência.
- A redução de custos para baixar o preço.

Segundo a indústria estas tendências ajudam muito para formar os preços dos seus produtos.

Os principais objetivos da empresa é conhecer e saber quem são seus concorrentes, como está sendo distribuído, quais as localizações de seus pontos

de vendas, quais as áreas onde a empresa pode atuar e mesmo tendo muita concorrência e que seus produtos possam ter boa aceitação no mercado. Não existe uma boa cobertura de mercado, pois há locais que ainda podem ser explorados dentro da região em que a indústria duas rodas esta localizada sem dúvida importada em uma nova estrutura para poder suprir a demanda do mercado de sorvetes na região.

A indústria duas rodas esforça-se estrategicamente para alavancar as vendas despertando desejos e necessidades nos clientes. Essa promoção e feita efetivamente através da comunicação bem direcionada ao seu público-alvo utilizando da publicidade e da propaganda em rádios, TVs, outdoors, panfletos, banners e pontos de venda (pdvs) divulgando cada vez mais seus produtos e serviços. Deve-se investir bem mais em publicidade, para atrair compradores fortes, e que os seus clientes conheçam seus produtos através da propaganda, pois é através dela que os clientes chegam até o nosso produto e uma forma de comunicação eficaz seja ela a longo ou curto prazo.

Em primeiro lugar é necessário identificar aquela causa de interesse social mais relevante para o público, objetivo e que seja coerente com os valores da empresa causando necessidade humana, desejo, satisfação e demanda. Assim composto marketing define esse processo e a partir deste possa iniciar seu trabalho.

Composto de marketing ajuda identificar a causa de interesse social, mais relevante para seu público-alvo representado melhor os valores entre cliente e empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi de grande importância para todos do grupo ter a oportunidade de conhecer a empresa, ver como funciona todo seu processo produtivo e poder aplicar grande parte dos conhecimentos que adquirimos com nossos professores.

A Duas Rodas nos surpreendeu pela sua organização, eficiência e eficácia em todos os seus processos desde a aquisição de matéria - prima até seu produto acabado, aliando tecnologia a gestão de pessoas e se preocupando sempre com a qualidade dos seus produtos. Só temos a agradecer empresa pela disponibilidade e atenção em nos atender e nos mostrar tudo o que era possível.