

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO
CHOCOLATES GAROTO LTDA - NESTLÉ

CAÇAPAVA

2021

SUMÁRIO

| | | |
|------|---|---|
| 1. | INTRODUÇÃO | 3 |
| 1.1. | DESCRIÇÃO DO FENOMENO ESTUDADO | 3 |
| 1.2. | OBJETIVOS DA PESQUISA..... | 4 |
| 1.3. | CONTEXTO ONDE A PESQUISA FOI APLICADA..... | 4 |
| 2. | TRABALHOS RELACIONADOS | 5 |
| 2.1 | DESCREVER QUAIS ESTUDOS SÃO REALACIONADOS AO SEU, MOSTRANDO UMA VISÃO CRÍTICA, SEUS PONTOS FORTES E FRACOS | 5 |
| 3. | DESIGN DO ESTUDO DE CASO..... | 5 |
| 4. | RESULTADOS | 5 |
| 4.1. | DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES E DOS CASOS ESTUDADOS..... | 5 |
| 4.2 | DESCRIÇÃO DO PASSO A PASSO DA EXECUÇÃO DO ESTUDO DE CASO | 5 |
| 4.3. | ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS ASPECTOS OBSERVADOS | 6 |
| 5. | CONCLUSÃO E TRABALHOS FUTUROS | 6 |
| 5.1. | BREVE DESCRIÇÃO DO SEU TRABALHO | 6 |
| 5.2 | UM RESUMO DAS CONCLUSÕES DA PESQUISA..... | 6 |
| 5.3. | IMPACTOS E IMPLICAÇÕES QUE OS RESULTADOS PODEM GERAR | 6 |
| 5.4. | LIMITAÇÕES DO ESTUDO | 7 |
| 6. | AGRADECIMENTOS | 7 |
| 7. | REFERENCIAS | 7 |

1. Introdução

1.1 Descrição do fenômeno estudado

A Nestlé é a maior empresa mundial de alimentos e bebidas. Atualmente, possui mais de 2.000 marcas, desde as famosas marcas globais até aquelas favoritas dos consumidores brasileiros, e estão presentes em 191 países ao redor do mundo.

A organização é referência mundial no quesito nutrição, desta forma, investiu em estudos e tecnologias inovadoras para a produção e lançamento de itens cada vez mais focados em garantir essa posição (Ex: redução de açúcares, gorduras e sódio em seus produtos). De acordo com informações disponibilizadas em seu site, em 2016, de forma global, ela atualizou um conjunto de 41 compromissos socioambientais, utilizando como base os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Entendendo a importância da saúde de seus consumidores, a Nestlé trabalha em prol disso, tornando-a um destaque no ambiente interno e influenciando no sucesso organizacional.

Sendo líder mundial em saúde, nutrição e bem-estar, a Nestlé expressa os valores e missão de conceder soluções em saúde e nutrição que contribuam para o bem-estar dos consumidores e suas famílias, em todas as fases da vida. Desenvolvendo produtos mais saudáveis contribuindo na propagação de vidas mais saudáveis, melhorar os meios de subsistência nas comunidades e esforçar-se para obter impacto ambiental zero, com metas aplicadas em toda a cadeia produtiva.

Com base na variedade de produtos ofertados, a empresa possui diversos concorrentes, porém, vários produtos já são preferência no mercado e o destaque da inovação é um diferencial dentre seus concorrentes.

A Nestlé investe muito em todos os seus processos, e isso se reflete em sua posição no mercado, onde tem sido listada no Índice FTSE4Good (índice de sustentabilidade que avalia o desempenho de empresa perante as políticas e práticas ambientais, sociais e de governança corporativa). Além disso, em 2018 foi classificada em primeiro lugar, dentre 22 fabricantes globais de alimentos e bebidas.

O objetivo da Nestlé é oferecer uma relação de produtos e serviços que evoluam conforme as demandas dos consumidores, através do desenvolvimento de produtos adequados que contribuam com a saúde pública. Essa estratégia norteia as escolhas do presente, moldando o portfólio do futuro.

Por meio de processos criteriosos, ela busca a qualidade em todos os seus processos, a fim de garantir a excelência de seus produtos. A Nestlé não mede esforços para garantir a qualidade em todos os seus processos, dessa forma, grandes investimentos são realizados a fim de contribuir com a melhoria contínua da organização.

A empresa possui uma área específica de tecnologia, chamada GLOBE, que é responsável em dar suporte às diversas áreas, apresentando novas oportunidades tecnológicas. Tudo isso, através de uma avançada infraestrutura tecnológica e de pesquisa, garantindo a competitividade e continuidade dos negócios.

Em 2020, a Nestlé inaugurou o Centro de Inovação e Tecnologia, instalado no Parque Tecnológico na cidade de São José dos Campos/SP. O primeiro centro de inovação da empresa na América Latina tem por objetivo estimular a pesquisa e desenvolvimento de inovações da Indústria 4.0 e no conceito Connected Factory.

Em seu site a empresa cita: “A inovação é a marca registrada da Nestlé. Estamos empenhados em desenvolver produtos e serviços inovadores que forneçam nutrição e saúde para pessoas e animais de estimação em todos os lugares, em todas as fases da vida, de uma forma que seja boa para o nosso planeta.” E é evidente que quando se trata de inovação, a Nestlé não mede esforços além dos 3.900 profissionais dedicados a pesquisas científicas, ela possui investimentos de CHF 1,7 bilhões.

Figura 1. Fachada da empresa Chocolates Garoto Ltda, unidade Caçapava/SP.



Fonte: Workplace (2021).

1.2 Objetivos da pesquisa

O presente trabalho tem por objetivo desenvolver soluções ao setor do almoxarifado que contribuam para o melhor funcionamento e satisfação dos colaboradores que dependem do mesmo.

1.3 Contexto onde a pesquisa foi aplicada

Atualmente, o almoxarifado da empresa recebe todos os produtos, materiais e equipamentos adquiridos pela unidade. Mensalmente é realizada uma contagem de todos os materiais do estoque, e a cerca de um ano tem evidenciado o crescimento de

divergências (correlação dos itens físicos com o sistema), que analisadas financeiramente causam grande impacto.

Um fator que pode estar contribuindo para isso é o fato de o almoxarifado exercer suas atividades apenas em horário administrativo, onde das 07:00 as 17:00 existe um controle de todos os materiais que são retirados do setor por meio de caderno que solicita os dados de quem está retirando (nome, registro, material e quantidade) e após a retirada, a baixa é realizada no sistema. Porém, no período noturno, a chave do setor fica sob o controle da portaria, que libera o acesso a qualquer colaborador que deseja/necessita de algum material, equipamento ou ferramenta do estoque.

Outro problema encontrado no setor é a falta de materiais de manutenção (parafusos, porcas, arruelas de dimensões diversas) e de materiais de uso comum (pilhas, velcros, fitas, adesivos, etc), o que causa a insatisfação dos colaboradores.

2. Trabalhos relacionados

2.1.Descrever quais estudos são relacionados ao seu, mostrando uma visão crítica seus pontos fortes e fracos.

Conforme mencionado anteriormente, as reclamações e a contagem realizada mensalmente dos materiais contribuíram para evidenciar as falhas que estão ocorrendo, contudo, não oferecem nenhuma ação de mitigação ou algo que possa de fato eliminar os problemas.

3. Design do estudo de caso

Pode-se considerar que o estudo utilizou o modelo de pesquisa descritiva, pois baseou-se na observação e exposição dos fatos, por meio da análise dos fatores que acarretaram os problemas identificados.

4. Resultados

4.1.Descrição dos participantes e dos casos estudados

Os principais envolvidos no estudo são os colaboradores que trabalham no setor: 3 almoxarifes e 1 aprendiz, bem como os colaboradores que trabalho no escritório técnico, que são responsáveis pelas compras, sendo 1 comprador e 2 aprendizes.

4.2.Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso

Após uma análise do cenário, contatou-se que para solucionar os problemas apresentados no presente estudo, um melhor controle do estoque deveria ser estabelecido. Através de um estoque mínimo de segurança, obter ia-se uma visão dos itens que estão

acabando, bem como seu volume de saída, assim seria possível mapeá-los e antecipar o processo de compras antes que os mesmos acabassem.

Com relação as divergências encontradas, o ideal seria inicialmente trabalhar a responsabilidade, tanto dos colaboradores que retiram os materiais (onde devem registrar suas retiradas) tanto dos próprios colaboradores do setor, que não devem omitir as divergências encontradas, pois por se tratar de uma grande quantidade de itens de valores consideráveis, totalizam um valor elevado, causando impactos financeiros.

Posteriormente, uma análise deveria ser realizada para se estabelecer um 3º turno no setor, que contribuiria para um melhor controle do estoque, diminuindo desfalque ocorrente no período noturno.

4.3. Análise e interpretação dos aspectos observados

Observou-se que a má postura de alguns colaboradores unida ao medo da punição de outros, contribuíram para o cenário atual. De um lado os colaboradores, em uma parada de linha por exemplo, precisam de materiais, e quando se deslocam ao almoxarifado se deparam com a falta do mesmo ou acaba não encontrando nenhuma fiscalização que exija o devido registro de sua retirada. Do outro, os colaboradores do setor, que não são totalmente responsáveis pelas faltas de materiais e pelas divergências encontradas, se sentem receosos em apresentar 100% dos fatos, acabam omitindo algumas informações para não chamar atenção.

5. Conclusão e trabalhos futuros

5.1 Breve descrição do seu trabalho

Após situações vivenciadas e relatadas por diversos colaboradores, despertou-se a curiosidade de entender o que estava acontecendo para que isso ocorresse. Iniciou-se então uma pesquisa mais profunda do funcionamento do setor, dos seus procedimentos e das demandas, que revelaram as possíveis causas e tratativas para os problemas observados.

5.2 Um resumo das conclusões da pesquisa

Com base na análise do setor, foi possível constatar que todos os problemas apresentados podem ser mitigados através da mudança de postura dos colaboradores e por meio de algumas melhorias, que juntos trarão grandes resultados para a empresa.

5.3 Impactos e implicações que os resultados podem gerar

Com a melhoria no controle de estoque e da retirada de material, o setor não receberia mais reclamações pela falta de materiais, contribuindo para um melhor ambiente de trabalho, e as divergências iriam diminuir ou não mais existir.

5.4 Limitações do estudo

O estabelecimento do 3º turno poderia não ser aprovado pelo gestor, pois demandaria o deslocamento de mais de um colaborador para o período noturno, impactando de forma financeira devido ao adicional que deveria ser pago ao(s) mesmo(s), bem como a recusa do(s) próprio(s) colaborador(es) com relação a mudança de horário.

6. Agradecimentos

Aos colaboradores do setor que contribuíram relatando o dia a dia de trabalho, suas dificuldades e sugestões de mudanças, e a todos que direta ou indiretamente fizeram parte desse estudo, o meu muito obrigada.

7. Referencias

[Home \(nestle.com.br\)](http://www.nestle.com.br)