

**ANOMALIAS NO SETOR DE FATURAMENTO DA EMPRESA DIÊLO ALIMENTOS**Bruna Rauber<sup>1</sup>Fernanda Turani<sup>2</sup>Eduarda da Costa<sup>3</sup>Eduana Casagrande<sup>4</sup>Vanessa Käfer<sup>5</sup>Fabio Mauricio Shius (Orientador)<sup>6</sup>**Resumo**

Com novas tecnologias e mudanças que ocorrem a cada dia, as empresas devem buscar inovações e melhorias para obter mais vantagens competitivas frente a concorrência, oferecendo qualidade no produto, bom atendimento, rapidez e flexibilidade para atender da melhor maneira possível os seus clientes que estão cada vez mais exigentes. O presente artigo foi realizado com base na metodologia do autor Vicente Falconi Campos (2013), em seu livro 'Gerenciamento da Rotina do Trabalho no Dia a Dia', com o objetivo de auxiliar os gestores da empresa a buscar melhorias. Foram observadas algumas melhorias que podem ser feitas no setor de faturamento da empresa Diêlo Alimentos de São Miguel do Oeste-SC. Visto que problemas ocorrem constantemente e as causas dessas falhas/problemas devem ser encontradas e solucionadas. Observou-se que ocorrem algumas anomalias na empresa Diêlo Alimentos. A busca por melhoria contínua é indispensável, porém para isso é necessário a utilização de quatro processos: planejamento, execução, verificação e padronização. Caso o resultado não seja o esperado, buscado, aplica-se o método novamente para buscar melhorias.

Palavras-chave: Melhoria contínua; Anomalias; Gerenciamento.

**1 INTRODUÇÃO**

Neste novo mundo globalizado e fortemente competitivo, as organizações necessitam adequar-se com as mudanças e enfrentar os obstáculos da concorrência, os quais exigem que as empresas busquem constantemente a atualização tecnológica e o aperfeiçoamento de seus colaboradores com o objetivo de diminuir custos e gastos para elevar seus lucros.

Este artigo é baseado na metodologia do autor Vicente Falconi Campos (2013) em sua obra: Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia. Com a finalidade de auxiliar as empresas na busca por melhorias contínuas no seu ambiente de trabalho, através da utilização do bom gerenciamento para orientar os gestores na resolução de problemas. É essencial uma boa administração da empresa onde é necessário inserir metas no modelo organizacional, as quais devem ser seguidas rigorosamente para o bom desempenho de cada indivíduo e conseqüentemente da organização.

O presente artigo tem como objetivo analisar e sugerir melhorias para as anomalias que ocorrem no setor de faturamento da empresa Diêlo Alimentos de São Miguel do Oeste-SC. Visto que as anomalias quando ocorrem, atrasam a continuidade dos pedidos, provocando demora nas entregas e conseqüentemente ocasionando devoluções de toda a mercadoria.

Entretanto, para o alcance dos objetivos propostos por uma organização a empresa depende dos resultados de suas políticas, processos e também em grande parte, do desempenho de sua força de trabalho. Os resultados desses objetivos devem ser monitorados para a empresa ter conhecimento sobre o alcance de sua estratégia, e tanto os pontos positivos quanto os negativos, podem e devem ser melhorados cada vez mais através de ações de desenvolvimento, para então a empresa alcançar o sucesso almejado.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A Diêlo Alimentos nasceu em 1961, no ato de empreendimento de José Mocelin, onde adquiriu uma pequena máquina que faz sorvete para satisfazer a população do município de Evangelista em Casta no Rio Grande do Sul. No entanto, no ano 1987 com a necessidade de ampliar os negócios para sobrevivência da família, o proprietário resolveu construir a empresa Diêlo Alimentos em São Miguel do Oeste - SC, que tinha como objetivo produzir sorvetes de qualidade em meio às dificuldades econômicas e tecnológicas da época.

Atualmente a indústria trabalha com mais de 100 colaboradores por temporada e a produção é de aproximadamente 200.000 litros/dia que é distribuída em SC, RS e PR, conta com 2 distribuidoras, uma em Itapema - SC e outra em Rolândia - PR fornecendo produtos para mais 5.500 estabelecimentos comercializarem. Seus produtos são monitorados em todas as etapas do processo produtivo, desde a estocagem da matéria-prima, controle de alergênicos, padronização, liberação do produto por lote, controle de temperatura de armazenagem, programa de monitoramento de temperatura da frota de distribuição e rastreabilidade dos produtos. A empresa também possui laboratório interno para avaliar os processos e matérias-primas por meio de análises microbiológicas e físico químicas, priorizando a segurança alimentar.

Sua estrutura é moderna e com equipamentos de alta tecnologia, para atender os diversos públicos com produtos diferenciados. A empresa desenvolve, produz e comercializa seus produtos visando a qualidade, possuindo uma equipe capacitada dispendo controle rigoroso dos processos para oferecer ao cliente segurança e confiabilidade.

Pensando no crescente número de exigências dos seus consumidores e a alta competitividade do mercado, a empresa trabalha frequentemente com a padronização de seus processos com o intuito de solucionar as questões recorrentes dentre estes. A equipe de qualidade da Diêlo Alimentos é constituída por profissionais de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) e auditores internos, sendo que os programas 5S, BPF (boas práticas de fabricação) e APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle), e no

momento a empresa está implementando ISO 22000 que se refere a Segurança em Alimentos.

Portanto, ela busca aprimorar sua capacidade de inovação para redução de custos e conseqüentemente melhorando sua qualidade em todos os processos até o fim do seu ciclo, aumentando assim suas vantagens competitivas no mercado. Sua padronização é desenvolvida em todos os processos, que vai desde a implantação de normas e técnicas, até o produto chegar ao seu ciclo final, objetivando assim a maximização dos processos como segurança, qualidade e produtividade.

Além de garantir a qualidade de seus produtos a Diêlo Alimentos também procura assegurar aos seus funcionários a qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho, procurando facilitar e melhorar a vida de todos os colaboradores com melhorias/adaptações em todos os setores, desenvolvendo trabalhos na parte da segurança (CIPA), busca ouvir os seus colaboradores, pensando na satisfação de seus empregados, assim indiretamente a qualidade dos produtos será diferenciada, proporcionando maior satisfação aos clientes.

A empresa está subdivida em vários setores, e cada um possui um supervisor que auxilia na tomada de decisões e planejamentos estratégicos na empresa.

Este artigo abordou em específico o setor de faturamento, o qual é responsável pelo cadastramento de clientes, emissão e conferência de notas fiscais, devoluções de vendas, notas de comodato, contratos, documentos da frota, e controle de estoque. Neste setor é necessário muita atenção e cuidado nas atividades exercidas, pois pode causar vários tipos de anomalias. Estas anomalias estão relacionadas a perda de tempo, retrabalho, tarefas más distribuídas, desperdício de material, ajuste do estoque e demora no processo de devolução.

A cada anomalia detectada, é preciso identificar a origem da mesma, analisar as medidas ideais para tratá-las, de modo que, com o tempo não venha mais ocorrer os problemas. O mais importante é que empregados e

gestores avaliem juntos o que deve ser feito para que as falhas não se repitam, em uma avaliação que pode levar à revisão de processos e funções.

Para eliminar estes problemas é necessário capacitar frequentemente os funcionários, ter as tarefas e funções bem distribuídas para todos os membros do setor, possuir uma comunicação mais ativa com outros setores para não causar perda de tempo com retrabalhos, buscar métodos de reaproveitamento de materiais, como: reutilização de papel ou realizando trocas dos mesmos por outros benefícios.

No sentido de eliminar problemas, alguns programas podem e devem ser implantados e revisados de modo que as melhorias sejam efetivas. A empresa possui implantado o programa 5S, que tem o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho através de limpeza, organização, melhoria na utilização dos recursos e na saúde das pessoas envolvidas, além da disciplina para que seja dado continuidade ao programa instalado, melhorando assim o desempenho, a produtividade e diminuindo o desperdício.

Sugere-se a revisão e aplicação em maior frequência do método PDCA, que é utilizado para controle e aperfeiçoamento de processos contínuos, é baseada na aplicação sucessiva de processos, buscando a melhoria contínua para garantir o alcance das metas necessárias a fim de eliminar os problemas que atrasam os processos.

Para a utilização deste método é necessário a análise de quatro fases, iniciando pelo planejamento, que nada mais é do que a construção do plano de ação para a melhoria do desempenho, seguido pela execução do plano de ação elaborado e avaliação da solução implementada, com a análise dos resultados. A última fase é formada pelas mudanças, também conhecida como padronização, onde são analisados todos os resultados, se positivos mantém a continuidade e caso negativos analisa-se o motivo e aplica-se novamente o método, sendo, necessária sua revisão e aplicação de tempos em tempos.

Observou-se na empresa Diêlo Alimentos que os processos são bem definidos, porém ocorrem algumas anomalias que podem ser corrigidas através do ciclo PDCA e do método 5s. Vale destacar a importância do

planejamento e controle da produção (PCP), que tem por função gerenciar os recursos utilizados na produção através de um planejamento e controle que envolve todos os processos de fabricação dos produtos, tendo como principal objetivo fazer com que o item certo seja entregue na hora certa e para o cliente certo.

Para isso é necessário um gerenciamento eficaz dos processos para tomar decisões mais assertivas, e conseqüentemente evitar possíveis anomalias.

### 3 CONCLUSÃO

Portanto, podemos concluir que qualquer empresa deve constantemente se adaptar às mudanças que ocorrem cada dia neste mundo globalizado. Para tanto se faz extremamente necessário um bom planejamento e desenvolvimento de todos os processos produtivos, onde é preciso um gestor que seja capacitado para tomar decisões corretas além de colaboradores comprometidos com a organização.

Para a redução das anomalias é necessário identificar o que está causando os problemas e também é de muita importância a comunicação entre todos os setores da empresa, e com os seus clientes a fim de entender as necessidades de todas as partes sem que ocorra divergência de informações, e posteriormente buscar soluções inovadoras.

Porém, alguns erros ainda ocorrem causando problemas com o cliente e no controle interno da empresa. Como foi sugerido, é importante aplicar frequentemente o método PDCA, e manter continuidade do 5s, para organizar de forma correta o ambiente de trabalho e conseqüentemente evitar que anomalias possam ocorrer e afetar a produção.

Foi observado também que a empresa Diêlo Alimentos preza pela qualidade, bom atendimento, flexibilidade e ainda conta uma grande variedade de produtos, para maior satisfação e suporte aos consumidores buscando melhorias e inovações constantemente.

## REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. 9. ed. Nova Lima, MG: Falconi, 2013. 266 p. ISBN 9788598254562.

THIAGO COUTINHO (Brasil). Grupo Voitto (Org.). O que é o ciclo PDCA? Entenda como funciona cada etapa!: Entenda as 4 etapas do ciclo PDCA. 2017. Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/o-que-e-o-ciclo-pdca>>. Acesso em: 29 out. 2018.

Sobre o(s) autor(es)

<sup>1</sup>Acadêmico do Curso de Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste - brunarauber@hotmail.com

<sup>2</sup>Acadêmico do Curso de Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste fernandaturani@hotmail.com

<sup>3</sup>Acadêmico do Curso de Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste dudy.eduardash@gmail.com

<sup>4</sup>Acadêmico do Curso de Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste - eduanacarla@hotmail.com

<sup>5</sup>Acadêmico do Curso de Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste - vanessakafer1998@hotmail.com

<sup>6</sup> Professor do Curso de Bacharelado em Administração Unoesc - Campus de São Miguel do Oeste - fabio.shius@unoesc.edu.br