

GENILSON CEZAR

Tempero tecnológico

Setor de alimentação coletiva apóia estratégias de ganho de mercado, melhoria da qualidade e redução de custos em sistemas de gestão e outras soluções integradas

A disparada dos preços dos alimentos causou grande impacto na indústria brasileira de refeições coletivas, forçando muitas empresas a negociarem,

apressadamente, reajustes dos seus contratos com fornecedores e clientes. Mas não pegou ninguém de calças curtas. Nos últimos anos, as principais empresas que prestam serviços no setor de alimentação coletiva, cerca de 100 companhias, investiram pesado em tecnologias avançadas e sistemas de gestão e de logística, de forma a criar meios para equilibrar suas operações em situações de extrema instabilidade, como a que acontece, no momento, na área de alimentos.

"Nos últimos quatro anos, investimos quase 30 milhões de reais, sobretudo em tecnologia da informação. Para este ano, nossa expectativa é aplicar algo entre 3 milhões a 5 milhões de reais para interligar, via web, mais de 500 restaurantes que fornecem alimentação a cerca de 800 clientes", conta Paulo Pires, presidente da GRSA, uma das maiores companhias do setor de alimentação do Brasil, com faturamento de 1,3 bilhão de reais em 2006, 15% a mais que em 2006.

Um dos principais focos do investimento, segundo ele, é a plataforma de logística e o call center, a partir dos quais especialistas fazem um trabalho de mitigar os efeitos da inflação no setor de alimentos, substituindo produtos cujos preços aumentam de repente, por outros mais barato.

Na parte de gestão de cardápio, a GRSA foi uma das primeiras empresas do



FOTOS: DIVULGAÇÃO

setor a utilizar, ainda na versão DOS, o sistema TecFood, da empresa Teknisa, considerado hoje um best-seller na indústria de refeições coletivas, para gestão dos restaurantes. Segundo Albino Júnior, diretor

de TI da GRSA, com a nova versão web do TecFood, a empresa funciona com uma central de planejamento de cardápios. "Com a integração da base de dados, a GRSA planeja o cardápio de maneira que o prazo de negociação com os fornecedores fica mais extenso, garantindo o fluxo de entrega das mercadorias nas unidades e reduzindo o giro dos estoques", diz ele.

O sistema está integrado com o Oracle Application Server e com os livros fiscais. Funciona como um grande ERP. "Hoje, no sistema web, a companhia tem como controlar inclusive o andamento das unidades, quem está no dia e quem está atrasado com o movimento diário de estoque. Além de redução de custos, é uma solução que nos dá capacidade de gestão muito melhor", afirma Albino Júnior.

Quer dizer, não se trata de uma questão puramente de marketing. "Para ser competitivo neste mercado é necessário atender às expectativas de cada cliente, além de ter a capacidade de criar, inovar e avançar", atesta Mônica Tanaka, gerente de TI da Sodexo, companhia fundada na França, em 1996, presente em mais de 80 países, com 342 mil colaboradores. A empresa opera com 800 clientes, serve mais de 630 mil refeições por dia e viu seu faturamento crescer 8,4% no último ano fiscal.

Acostumada a soluções desenvolvidas internamente, há sete anos a Sodexo iniciou um processo de reformulação de seu modelo, com objetivo de tornar os processos mais ágeis e obter informações mais rápidas. Substituiu os sistemas legados por soluções integradas, entre as quais o SAP ERP e o TecFood Agent2b para front-office e ForSale para operação dos frentes de caixa. "O avanço mais significativo se deu a partir da integração das áreas corporativas com a gestão operacional, que se tornou mais eficaz, reduziu significativamente o tempo de comunicação e beneficiou toda a cadeia de processos

MESA FARTA

Em 2007, os provedores de refeições coletivas:

Forneceram 7,5 milhões de refeições por dia

Geraram 180 mil empregos diretos

Contrataram 6,5 mil nutricionistas

Tiveram faturamento de aproximadamente 8,4 bilhões de reais

internos, além de permitir uma evolução sem precedentes nas negociações em geral", conta Mônica.

Grande massa

A preocupação em manter o nível de qualidade e de atendimento de serviços aos clientes faz todo sentido. Afinal, os provedores de refeições coletivas forneceram 7,5 milhões de refeições por dia, ao longo de 2007, proporcionando 180 mil empregos diretos, além de 6,5 mil nutricionistas. O faturamento foi da ordem de 8,4 bilhões de reais, e a expectativa é atingir em 2008 uma receita de 9,5 bilhões de reais, informa Rogério da Costa Viera, vice-presidente da Associação Brasileira de Refeições Coletivas (Aberc), e diretor geral da Mássima, empresa de médio porte, sediada em Campinas (SP), com faturamento estimado em 50 milhões de reais, este ano.

"A tecnologia no setor de alimentação coletiva cumpre funções fundamentais, principalmente no planejamento do modo de produção das refeições. Apesar de ter um número de consumidores pouco variáveis, diariamente, os cardápios precisam ser diferentes, com produtos que têm custos diferentes e precisam de sistemas de gestão eficientes para controle de custos, de variedades, de sobras para evitar desperdícios", conta ele.

A área de logística foi também uma preocupação da Puras, outro grande grupo que atua no País, que administra 818 restaurantes empresariais no País, servindo 650 mil refeições por dia, com faturamento



de 681 milhões de reais. No ano passado, segundo Hermes Gazolla, presidente e fundador da companhia, a Puras investiu 22 milhões de reais na modernização dos restaurantes, implantação de melhorias operacionais e, principalmente, na construção de sete centros de distribuição que operam interligados aos restaurantes, todos eles automatizados para a entrega das matérias primas. "A Puras investiu muito em logística, na gestão informatizada de seu cardápio, e isso nos torna uma empresa altamente competitiva", diz o executivo. A empresa emprega 14,4 mil pessoas e só no ano passado foram criadas 2,3 mil vagas, 717 das quais ocupadas por nutricionistas.

"A pesquisa feita com os nossos consumidores aponta um índice de 86%, o que mostra o acerto da nossa estratégia em investir pesado na qualidade de atendimento", afirma Gazolla.

Empresas de menor porte, como a Nutriellos, empresa com faturamento estimado para 2008 em 7 milhões de reais, que atua com 13 unidades na Grande São Paulo, fornecendo 5 mil refeições por dia para 25 empresas, também não se descuidaram da busca do suporte tecnológico para alinhar o desenvolvimento interno às estratégias do negócio. Desde 2005, a Nutriellos vem implementando uma solução de Balanced Scorecard para controle de suas estratégias organizacionais, visando apoiar os planos de crescimento da empresa, que pretende sair de 5 mil refeições/dia, de hoje, para 10 mil refeições diárias, até 2010. "A implementação do BSC foi de fundamental importância para a Nutriellos, pois gerentes e colaboradores necessitam de ferramentas que propiciem alinhamento, suporte e controle estratégico em todos os níveis, gerando competências e conhecimento para a organização", explica Adilson Den Julio Gonçalves, diretor da companhia.

Segundo ele, na gestão estratégica competitiva, o alinhamento e o controle estratégicos promovido pela solução de BSC "possibilitam aos gestores avaliar melhor o desempenho corporativo e das unidades de negócio, num processo constante de aprendizado de toda cadeia de valor da organização", afirma.

ALBINO JÚNIOR, DA GRSA: COM A NOVA VERSÃO WEB DO TECFOOD, A EMPRESA FUNCIONA COM UMA CENTRAL DE PLANEJAMENTO DE CARDÁPIOS

DO "DOS" À INTERNET

Com uma taxa de expansão de 32% e previsão de atingir um patamar de crescimento de 40% em 2008, a Teknisa, empresa sediada em Belo Horizonte (MG), consolida sua liderança no mercado brasileiro de soluções de gerenciamento do setor de refeições coletivas, indústrias de alimentos e restaurantes comerciais. São mais de 15 mil sistemas implantados em cerca de três mil empresas do País. "Esse bom momento que estamos vivenciando garante para os clientes um investimento de 8 milhões de reais só em P&D, com melhorias contínuas nos produtos de software, através de 200 profissionais alocados somente no setor de desenvolvimento", conta George Lima de Paula, sócio-diretor e CIO da Teknisa.

Somam-se a esse grupo de colaboradores, segundo o executivo, outros 200 profissionais envolvidos nas áreas de implantação e consultoria, em projetos em toda a América Latina. "Buscamos com isto a excelência em nossos produtos e um reconhecimento internacional a

partir de um trabalho inicialmente realizado no mercado brasileiro de software para o setor de food service", afirma Lima de Paula.

O TecFood web é um software corporativo que engloba todas as áreas das empresas do setor alimentício, como produção, apoio, gestão e tecnologia. Permite interação entre matriz e filiais, analisa custos e otimiza recursos, possibilita a monitoração total do almoxarifado, compara custos, analisa resultados e facilita a tomada de decisões. Além do TecFood, a Teknisa tem aumentado a gama de produtos oferecida para o mercado de food service, entre os quais estão o TecDiet, para alimentação hospitalar, o ForSale, para pontos de venda e restaurantes comerciais, o SnackTech, para controle de lanches escolares com auto atendimento, BigDinner, para controle de eventos e buffets e o School Meals, para gestão de merenda escolar. Segundo Lima de Paula, a Teknisa tem hoje projetos em empresas dos mais diversos portes complexidades, como a De Nadai e Gran Sapore.