Estudo de Caso – Sorvetes Kigostoso

A empresa Sorvetes Kigostoso foi fundada em 1999, no bairro da Tijuca, na cidade do Rio de Janeiro. Ela é uma empresa mantida pela família Ramos e tem como especialidade a produção de sorvetes baseados em frutas. Desde o surgimento, a Sorvetes Kigostoso começou a se expandir e atualmente possui 20 filiais, espalhadas em diversas cidades do estado do Rio de Janeiro. A última filial foi inaugurada em janeiro de 2019, quando a Sorvetes Kigostoso completou 20 anos no mercado. A meta da empresa para os próximos 5 anos é ampliar o negócio, expandindo-se para todos os estados da região Sudeste do país.

De acordo com o senhor Joaquim Ramos, proprietário da empresa, a Sorvetes Kigostoso preza pela qualidade de seus produtos (picolés e sorvetes de pote). Quando o empreendimento surgiu, ele e sua esposa é que faziam a produção dos sorvetes, usando receitas de sua família. O Sr. e a Sra. Ramos faziam a seleção das frutas que seriam utilizadas na produção dos sorvetes, adquiridas diretamente com feirantes da cidade. O leite era adquirido com produtores que eles mesmos conheciam. Já os demais itens necessários para confeccionar os produtos eram adquiridos em empresas especializadas.

O Sr. Ramos menciona que a expansão da empresa faz emergir muitas dores de cabeça. Ele comenta que acha que é por causa da sua idade, uma vez que já passou dos 70 anos. Segundo ele, é necessário acompanhar desde a etapa da colheita e seleção de frutas, passando pelo processamento, pelos centros de abastecimento e distribuição, supermercados e o transporte entre todas essas fases até o produto chegar à casa do cliente.

Um dos principais desafios é melhorar a gestão de fornecedores para garantir o atendimento pleno dos operadores de transporte e armazenamento. Isso ficou mais evidente com um problema que emergiu recentemente. No mês de setembro de 2019 a empresa se deparou com um aumento de 30% e com a falta de produtos nas fábricas, como o leite e algumas frutas.

"Produzimos durante a manhã para entregar a noite. Os caminhões chegam com os suprimentos, as frutas entram em produção e, logo, já estão na rua em forma de sorvetes e picolés. Estamos entregando entre 13 e 15 caminhões de sorvete por dia", conta. "O calor chegou e alguns setores não se prepararam para isso", diz, citando a oferta de morango que não foi suficiente para atender a demanda. "Estamos recebendo um produto inferior com valor mais alto".

Além disso, Sr. Ramos relata outra dificuldade que foi observada ao longo do mês de setembro. Ela está relacionada com o esforço logístico necessário para disponibilizar esses produtos na consistência esperada para o consumo nos pontos de venda. Os

sorvetes são produtos que descongelam a -20°C. Nesse sentido, desde o momento em que ele é produzido até o momento em que ele é consumido, a sua temperatura precisa se manter estável, não podendo cair de -25°C.

Em razão dos problemas que estão surgindo, o sr. Ramos está buscando uma solução tecnológica para facilitar a comunicação, as relações e as conexões entre os diversos atores e instituições que compõem a cadeia de sorvetes. Ele também está procurando soluções para automatizar o processo de produção e entrega dos sorvetes para as distribuidoras e os consumidores, garantindo que os consumidores tenham acesso a informações sobre a origem e o processamento dos produtos que são vendidos pela empresa. Nesse cenário, a Sorvetes Kigostoso optou por contratar uma empresa de consultoria que a ajudasse a encontrar a melhor solução possível para o negócio.