



Lucas Ademir Carvalho Passos

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO - TEREOS AÇÚCAR &
ENERGIA BRASIL**

Lavras – MG, 2019

Lucas Ademir Carvalho Passos

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO - TEREOS AÇÚCAR & ENERGIA
BRASIL**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à
Universidade Federal de Lavras, como parte das
exigências do Curso de Engenharia Agrícola, para
obtenção de título de Bacharel.

Prof. Gilberto Coelho
Orientador

Lavras - MG, 2019

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus por ter me concedido a graça de alcançar este objetivo em minha vida, aos meus pais Enilda e Anatólio que sem medir esforços fizeram de tudo e mais um pouco para que eu pudesse chegar até aonde cheguei, às minhas irmãs Lorena e Lara que sempre estiveram do meu lado me apoiando, agradeço também à minha namorada Michelle e à toda minha família Maria Helena, minha primeira professora, Eleandra e Clézio meus padrinhos, minha tia Paula, tios e primos(as), que sempre acreditaram no meu potencial, em especial minha avó Maria Margarida e meu falecido avô Ewaldo que em todas as circunstâncias me apoiaram e acreditaram que sempre poderia ir mais longe.

Agradeço também à Universidade Federal de Lavras pela infraestrutura e suporte proporcionado durante minha graduação, aos professores, mestres e doutores que me acompanharam e que de alguma forma contribuíram para a minha formação, em especial minha equipe do departamento de Ciências do Solo, Professor Geraldo de Oliveira, Érika e Pedro. Agradeço ao meu orientador Gilberto Coelho que diversas vezes durante a graduação soube aconselhar e me orientar da melhor forma possível.

Agradeço à empresa Tereos, em especial à Equipe de Negócios Agrícolas e a área de Planejamento e Projeto, Wagner Rogério, Luiza, Giovani e Soraia por terem proporcionado um estágio rico em aprendizados e compartilhado os desafios em conjunto e por terem confiado um projeto tão importante a mim.

Figura 1. Logomarca Tereos -Açúcar & Energia Brasil	5
Figura 2. Valores Tereos - Açúcar & Energia Brasil	6
Figura 3. Presença da Tereos no mundo.	7
Figura 4. Tereos no Brasil	10
Figura 5. Produtos Guarani, produzidos por Tereos - Açúcar &Energia Brasil	10
Figura 6. Localização usina Cruz alta- Olimpia SP	11
Figura 7. Organograma área de Negócios Agrícolas - NA	13
Figura 8. Equipe Planejamento e Projeto - Negócios Agrícolas Tereos Unidade Cruz Alta	13
Figura 9. Linha do tempo projeto CRM	15
Figura 10. Matriz SIPOC	18
Figura 11. Fluxograma de processos	19
Figura 12. Ciclo PDCA e SDCA	19

1. Introdução

O presente relatório de estágio aborda as atividades que foram desenvolvidas na empresa Tereos – Açúcar & Energia Brasil, direcionada para a área de Supply Chain, especificamente na área de Negócios Agrícolas (NA).

As atividades realizadas, descritas nesse relatório, são referentes ao período de 16 de agosto de 2019 a 05 de dezembro de 2019, totalizando uma carga horária de 424 horas, portanto, não haverá a descrição de todas as atividades realizadas no período total do estágio que são de 11 meses.

Durante este período o discente desenvolveu um projeto relacionado ao gerenciamento do relacionamento com o cliente e participou de treinamentos que contribuíram para seu desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional.

2. Descrição do local e período do estágio

a. A Tereos -Açúcar & Energia Brasil

O estágio está sendo realizado na Tereos - Açúcar & Energia Brasil, uma multinacional francesa do setor sucroenergético localizada no estado de São Paulo (SP) – Brasil, que produz, açúcar, etanol e amido a partir das matérias primas cana-de-açúcar, cereais e tubérculos.



蟬

A empresa é apoiada em seus valores que são compromisso a longo prazo, possuindo uma visão a longo prazo, possibilitando assegurar a produção os mercados e as atividades da empresa, espírito empreendedor arriscando no presente, demonstrando ousadia a fim de conquistar novas fronteiras, a abertura acredita que os seus objetivos só podem ser alcançados com a colaboração de seus stakeholders e por fim, a

proximidade que faz com que todos estejam próximos com o ambiente agrícola, stakeholders e consumidores garantindo que todos possam crescer juntos.

蚪

4 valores

A FORÇA DO NOSSO MODELO É FUNDAMENTADA EM 4 VALORES QUE ESTRUTURAM NOSSAS AÇÕES NO DIA A DIA.



COMPROMISSO DE LONGO PRAZO

Atuamos ativamente em empreendimentos que exigem aportes agrícolas significativos, assim como investimentos industriais. Apenas com uma visão bem ancorada de longo prazo, é possível assegurar a produção, os mercados e as atividades da empresa.



ESPÍRITO EMPREENDEDOR

Mesmo focados no futuro, somos capazes de arriscar no presente, de demonstrar ousadia e de conquistar novas fronteiras. Esse espírito empreendedor criativo e colaborativo sempre nos manteve no curso do crescimento sustentável.



ABERTURA

Acreditamos piamente que nosso crescimento e capacidade de superar desafios futuros podem ser alcançados apenas com a colaboração de nossos stakeholders. Abertura é a mentalidade que guia, diariamente, nossos colaboradores para crescer e inovar.



PROXIMIDADE

Onde quer que operemos, mantemos uma relação muito próxima com o universo agrícola e com todos os nossos stakeholders: colaboradores, consumidores e parceiros, considerando nosso ambiente local para garantir que o setor inteiro possa progredir junto.

Além de seus valores bem definidos a empresa possui a missão que é “atender às necessidades de alimentação e energia por meio da valorização das matérias-primas agrícolas. Graças à sua presença em toda a cadeia de valor, do campo ao consumidor, a Tereos desenvolve um modelo econômico e humano virtuoso, com soluções positivas e visão de longo prazo” (Tereos, 2018).

b. Tereos no mundo

A Tereos por ser uma multinacional está localizada hoje em dezessete países, como a França, Bélgica, Espanha, China, Índia, Quênia, Brasil e outros. Possui quarenta e nove unidades industriais no mundo onde é responsável pela terceira maior produção de amido e a maior produtora de etanol na Europa e a segunda maior produtora de proteína de trigo no mundo e em relação ao açúcar é o segundo maior grupo açucareiro do mundo, o maior produtor na França e o terceiro maior no Brasil.

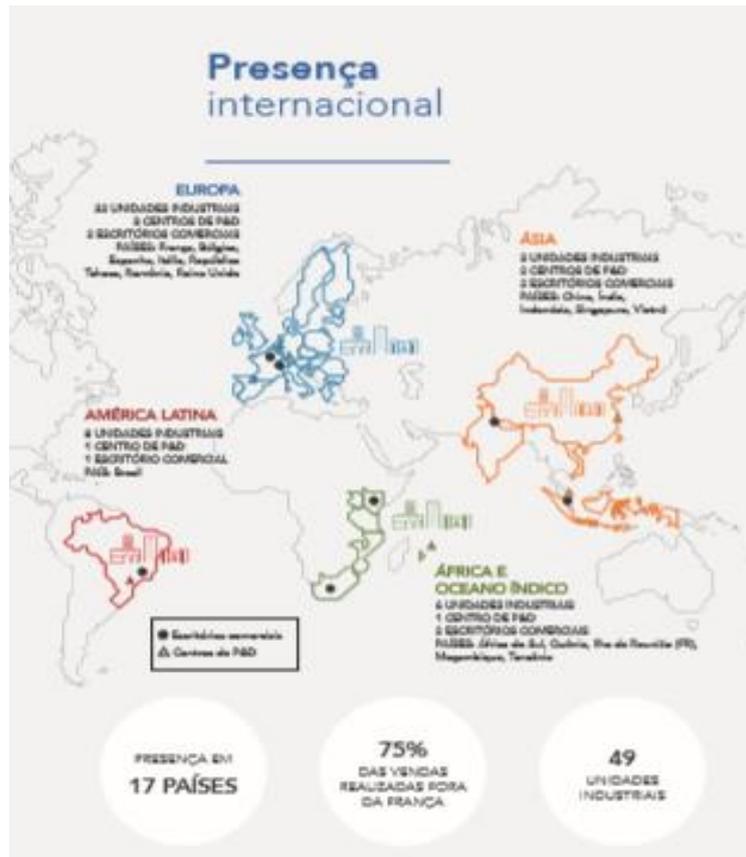


Figura 1. Presença da Tereos no mundo.

A empresa possui uma iniciativa de responsabilidade social empresarial que conta com cinco pilares, **agricultura sustentável, nutrição, indústria positiva, desenvolvimento local e garantia do produto.**

Agricultura sustentável: Com o foco em reduzir os impactos ambientais já que a Tereos é uma empresa preocupada com o futuro da humanidade, a empresa ajuda os agricultores a reduzir os impactos em seus negócios visto que a empresa mantém uma relação estreita e duradoura com o mundo agrícola, fornecedores e associados.

Compromissos:

- Usar nosso conhecimento agrícola para combinar desempenho eficiente e respeito ao meio ambiente.
- Garantir uma contratualização permanente da produção agrícola.
- Avaliar nossas práticas a partir de padrões externos.

Nutrição: A busca por uma alimentação mais saudável é uma realidade cada vez mais presente hoje na nossa sociedade e neste contexto a Tereos propõe novas soluções que contribuem para uma alimentação mais saudável e segura, apostando na inovação para contribuir com as questões de saúde pública.

Compromissos:

- Orientar nossos clientes, ajudando-os a melhorar o perfil nutricional de seus produtos.
- Desenvolver produtos inovadores para atender às necessidades nutricionais do futuro.

Indústria Positiva: O modelo de negócio da Tereos está atrelado as condições climáticas e suas variações pode impactar tanto na produção quanto na qualidade da matéria-prima, sendo assim a Tereos se mobiliza a reduzir os impactos ambientais das atividades industriais e aproveitar ao máximo as matérias primas, colocando a economia circular como foco de novas práticas, transformando resíduos vegetais em novos recursos.

Compromissos:

- Reduzir o consumo de energia necessário para o processamento das matérias-primas.
- Reutilizar resíduos não alimentares como energia renovável.
- Medir e melhorar o reuso da água
- .Reutilizar a fibra e a proteína na nutrição animal.

Desenvolvimento Local: Através de criação de empregos diretos e indiretos a Tereos contribui com o desenvolvimento local. A empresa oferece capacitações, alinhada à

cultura de gestão colaborativa e participativa e ainda comprometida com a inclusão social através de programas de assistência educacional.

Compromissos:

- Contribuir para ações locais relacionadas a três temas prioritários: Educação, Saúde e Meio Ambiente.
- Desenvolver habilidades por meio de programas de capacitação

Garantia do Produto: A Tereos trabalha incessantemente para garantir a qualidade e rastreabilidade dos produtos em todas as etapas da produção. Essa atitude faz com que a empresa esteja alinhada com os requisitos do grupo em relação à ética, respeito, aos direitos humanos e segurança do trabalho.

Compromissos:

- Certificar nossas práticas de gestão de qualidade e segurança do alimento.
- Desenvolver programas de conscientização sobre o risco de acidentes.
- Conscientizar nossos colaboradores e partes interessadas sobre comportamento responsável e ética nos negócios.

c. Tereos no Brasil

A empresa possui no Brasil três subdivisões, a Tereos Açúcar & Energia Brasil, possuindo sete unidades produtoras de açúcar no estado de São Paulo sendo elas nas respectivas cidades, Olímpia, Pitangueiras, Guaraci, Guaíra, Colina, Severínia e Tanabi. A empresa possui também um centro de produção no Rio de Janeiro. A produção de amido e Adoçantes Brasil é responsabilidade da unidade que se localiza em Palmital (SP) que também é responsável pela fabricação de produtos a base de milho e mandioca, outra subdivisão, é a Tereos Commodities, que tem a função de trading global na distribuição e comercialização do açúcar estando localizada na cidade de São Paulo (SP).

蛭



A Tereos comercializa o açúcar para as indústrias e para o varejo através do nome Guarani, antigo nome da empresa, além de produzir também o etanol e energia elétrica a partir da cogeração do bagaço de cana-de-açúcar.



Figura 2. Produtos Guarani, produzidos por Tereos - Açúcar & Energia Brasil

A Tereos é hoje a 2ª maior produtora mundial de açúcar e a 3ª maior do Brasil desempenhando papel fundamental para a economia e para a sociedade do nosso país.

O estágio se desenvolveu no setor corporativo da unidade localizada em Olímpia (SP), a maior unidade da empresa aqui no Brasil, a unidade Cruz Alta foi a precursora

das atividades da multinacional no Brasil com a substituição da moenda pelo difusor de cana-de-açúcar, além disso é uma das maiores unidades do Brasil, produzido hoje cinco tipos de açúcares, (cristal, amorfo, invertido, granulado e líquido) todos que são produzidos pela empresa hoje.

Localizada na rodovia Assis Chateaubriand Km 155, zona rural CEP 15.400.000, Olímpia-SP, Brasil.



Figura 3. Localização usina Cruz alta- Olimpia SP

Fonte: Google Maps

O estágio iniciou-se em 16 de agosto de 2019 e terá a duração de onze meses com previsão de encerramento das atividades para o dia 17 de julho de 2020. A unidade Cruz alta tem o funcionamento 24 horas por dia, todos os dias, e o cooperativo da empresa onde o estágio está sendo realizado tem as atividades iniciadas as 8h da manhã até as 17h35min de segunda à quinta-feira e de 08h às 17h na sexta-feira. O horário de estágio é diferente do horário de funcionamento da empresa devido a legislação do estagiário que permite a realização de atividades somente por no máximo 6 horas por dia e 30 horas semanais.



Figura 4. Equipe de estágio Tereos 2019

3. Descrição das atividades desenvolvidas

a. Área de estágio Corporativo

i. Supply Chain

O corporativo é composto por várias áreas, uma das áreas mais importantes é a área de Suplly Chain, que está dividida em quatro áreas: Suprimentos, Negócios Agrícolas, Logística e S&OP.

O estágio está sendo desenvolvido especificamente na área de negócios agrícolas que tem como objetivo a garantia de matéria prima para a empresa continuar a produção de forma sustentável dos produtos: açúcar, etanol e energia.

A área de planejamento e controle é dividida em três áreas que respondem ao mesmo gerente a área de planejamento e projeto, área de planejamento operacional e a área de controle e gestão.

Estrutura resumida da área de Negócios agrícolas:

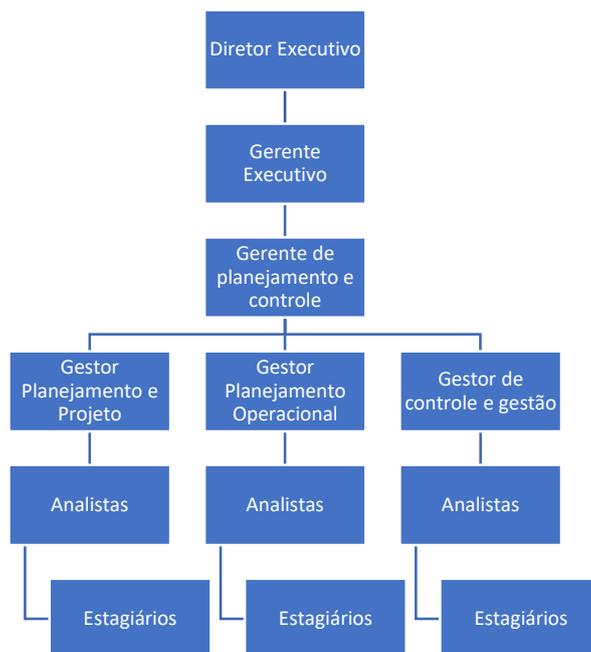


Figura 5. Organograma área de Negócios Agrícolas - NA

蛭



Fonte: do autor

b. Equipe de Planejamento e Projeto

A equipe de planejamento e projeto é composta por, da esquerda para a direita, Rogério (Analista Sênior), Luiza Mendes (Analista Sênior), Soraia Primon (Estagiária), Wagner Fernandes (Gestor), Giovani (Analista Junior) e Lucas Ademir (Estagiário).

Dentro do programa de estágio a empresa definiu que cada estagiário deveria ter um tutor, denominado carinhosamente como padrinho para dar todo o suporte durante o período de estágio.

A área de Planejamento e Projeto é responsável por elaboração de análises negociais, financeiras, acompanhar planos de negócios, determinar procedimentos e controles para a área de negócios agrícolas, apoio para o aumento da performance comercial, realizar análises orçamentárias para melhores decisões comerciais e operacionais.

Dentro da área de performance comercial surge o projeto de estágio que é o estudo e implementação de um CRM (Customer Relationship Management) na área de negócios agrícolas.

c. Gestão do relacionamento do cliente (CRM)

O mercado brasileiro possui uma grande complexidade, várias empresas no mesmo segmento, com preços competitivos e que oferecem produtos de grande qualidade, neste contexto, empresas com metas bem definidas a longo prazo procuram cada vez mais estudá-lo e de alguma forma conhecer melhor seus clientes e suas necessidades por isso hoje é indiscutível s benefícios da aplicação de alguma metodologia ou ferramenta que ajude a conhecer melhor este mercado, segmentá-lo e traçar as estratégias necessárias para sobreviver à guerra comercial.

O Customer Relationship Management (CRM), um conjunto de ferramentas e técnicas que tem o objetivo de levantar informações dos clientes e futuros clientes, agregando valor aos serviços prestados, sendo assim uma solução para as empresas gerir de forma mais eficaz a sua relação com o cliente a fim de melhorar a gestão da informação para que possa satisfazer, fidelizar e reter esse cliente.

A gestão do relacionamento do cliente é um fator muito importante e que muitas empresas estão levando em consideração, pois perceberam que para produzir bem e melhor não basta só focar na produção e na mão de obra, mas também focar seus esforços em um bom atendimento ao cliente, agregar valor ao produto.

Agregar valor ao produto faz com que as empresas possam cobrar mais por aquele produto produzido e isso de forma indireta aumentar seus lucros e concomitantemente a satisfação dos clientes é uma estratégia que os dois lados saem ganhando, é bom para o cliente que terá um produto de melhor qualidade e é bom para a empresa que pode garantir

a reincidência de compra daquele cliente e aumentar sua margem de lucro com o preço maior que será cobrado pelo produto.

Diante deste cenário é indispensável a utilização de ferramentas e ou metodologias que forneçam as variadas informações do público alvo da empresa para que ela possa projetar as estratégias mais assertivas possíveis.

A Tereos possui vários tipos de clientes, clientes para os produtos finais da cadeia de produção e os clientes do início da cadeia, clientes que vão fornecer a matéria prima para a empresa produzir os produtos finais, chamados de fornecedores.

Hoje é preciso cada vez ser mais competitivo no mercado e para isso traçar as estratégias de negociação mais certeiras o possível, a partir disso foi designado aos estagiários de Planejamento e Controle o projeto de estudo e viabilização de implementação de uma ferramenta de CRM na empresa.

Nossas atividades nesse projeto iniciaram no dia 30 de agosto de 2019, e dividimos o projeto em quatro grandes etapas. A primeira etapa consistiu em validar uma o sistema de CRM mais aderente para as necessidades da empresa e para a área de negócios agrícolas. Essa etapa foi desdobrada em três fases, utilizando a metodologia PDCA, método da gestão da qualidade que é utilizado para organização dos processos em planejar, executar, checar e padronizar.



1ª Fase: Planejamento

- Alinhamento de expectativas do projeto e o objetivo do projeto.

- Elaboração de um cronograma com datas pré-estabelecidas para realização das entregas.
- Coleta de informações, reuniões realizadas com pessoas especialistas na área de negócios agrícolas

2ª Fase: Customização

A fase de customização foi uma fase onde juntamos as necessidades da área de negócios agrícolas, dos negociadores e criamos uma base de dados com o máximo de informações dos nossos fornecedores e com campos de informações que queríamos prospectar para inserir nos sistemas que seriam testados na fase teste.

A base construída foi com o auxílio do software Excel do pacote Office da Microsoft, onde através de funções de correspondência podemos centralizar dados de diversas planilhas extraídas de sistemas já utilizados na empresa para uma planilha só e assim facilitar a entrada desses dados no sistema.

- Criação de uma base e organização da hierarquia de dados.

3ª Fase Teste:

A Fase teste será uma fase que vamos analisar os sistemas de forma prática para poder saber se esses sistemas atendem as necessidades da área de negócios agrícolas e da empresa como um todo e quais são seus pontos fracos e fortes.

Foi dividido os testes em três tipos em visitas de manutenção, prospecção e renovação. Manutenção são as visitas aos fornecedores que já fornecem matéria-prima para a empresa e que tem contrato vigente fora do período de renovação, as visitas de prospecção são as visitas para prospectar novos clientes, ou seja, conseguir mais matéria prima para a usina, esse fornecedor não fornece matéria-prima para a empresa, podendo está fornecendo para algum outro concorrente. As visitas de renovação serão voltadas

para fornecedores que possuem contrato com a empresa e que estão próximo ao vencimento.

- Negociadores vão a campo.
- Testam os dois sistemas.
- Coletam o máximo de informações dos clientes.
- Medimos a eficiência de uma negociação.

Fase de Validação:

Após essas fases haverá a fase de validação do projeto, quando será escolhida o sistema que obteve o melhor desempenho para os negociadores e para o interesse da área.

E após isso a implementação completa do sistema.

d. Padronização da área de Planejamento e Projeto

Outra atividade desenvolvida durante o estágio foi o projeto de padronização da área de planejamento e projeto de negócios agrícolas. O projeto teve como objetivo mapear todos os processos da área e a partir de uma priorização realizar a padronização dos processos mais críticos.

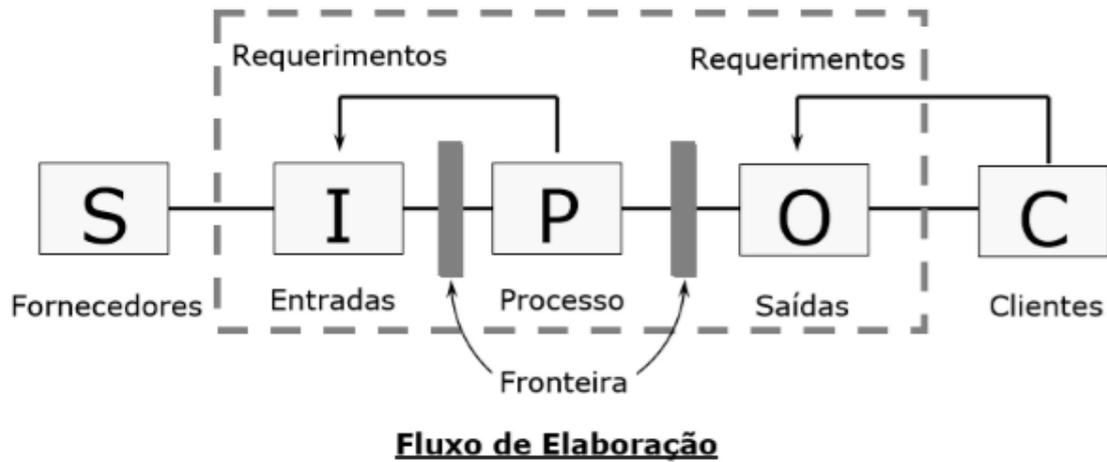
A padronização é uma etapa muito importante de um processo, ela busca identificar as anomalias que pode causar diminuição da produtividade com os retrabalho e ao contrário disso uma empresa sempre busca a otimização do tempo, eliminação de tarefas desnecessárias e direcionar todos os esforços da equipe para atingir a meta.

Diante disso, foi proposto um projeto para realizar a padronização da área com o objetivo também, além dos descritos acima, compreender melhor as funções de cada colaborador, as suas demandas e entregas e de forma conjunta entender uma parte dos processos de Negócios Agrícolas uma área importantíssima para a empresa Tereos.

Com o auxílio da gestora Érica Tomicioli, o projeto tem como início a construção de uma matriz SIPOC, ferramenta utilizada para mapear processos, um dos passos mais importantes quando se diz respeito à padronização.

O SIPOC ajuda a compreender melhor as etapas do processo, definindo diversos fatores que impactam diretamente na execução do trabalho.

蟬 2



A matriz SIPOC, onde o S (Supplier) representa os fornecedores, o I as entradas (Inputs), P (Process) processo, O (Outputs) saídas e C (Customers) os clientes. Fornecedores são todos aqueles que fornecem as entradas do seu processo, pode ser um documento ou outra coisa que seja externo ao seu processo e que seja essencial para o processo se realizar, as entradas são o que os fornecedores fornecem o que entra no processo de transformação, as saídas são os produtos do processo, o que esse processo gerou e os clientes são pra quem essas saídas são designadas.

Dessa forma fica fácil compreender como um processo é realizado do início ao fim, saber quais pessoas devo solicitar determinado documento pra executar minha tarefa. Assim otimizando tempo e aumentando a produtividade e o mais importante eliminando anomalias.

Após a matriz SIPOC, haverá a criação de fluxogramas que nada mais é que detalhamento dos processos definidos no SIPOC.

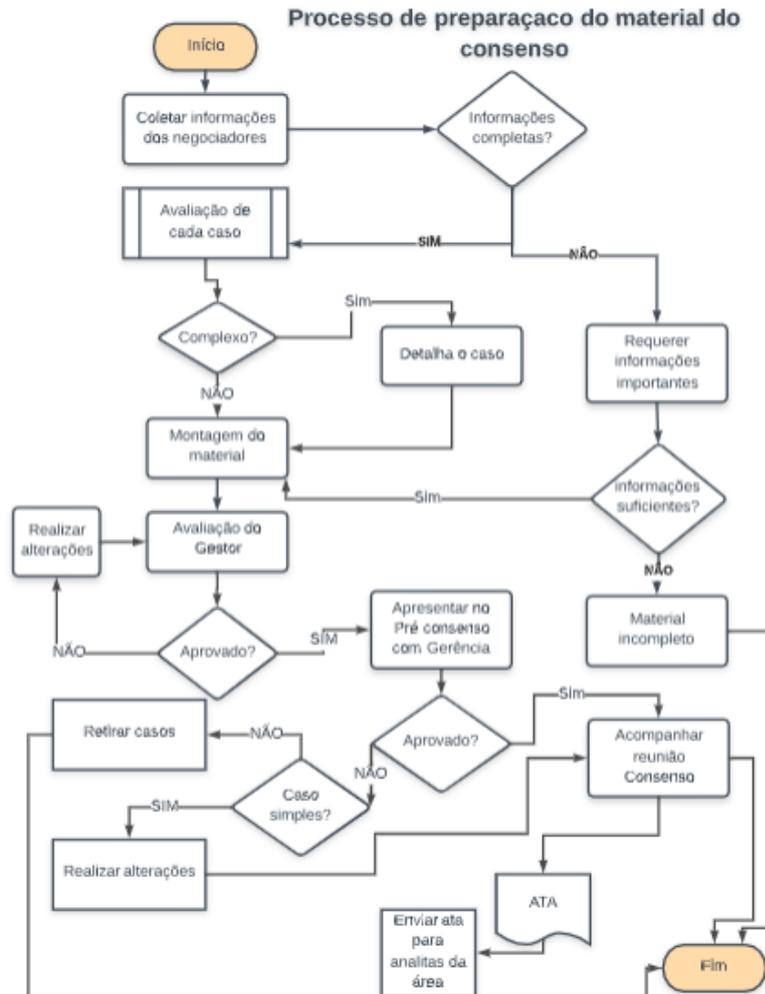


Figura 6. Fluxograma de processos

Outras metodologias utilizadas no projeto de padronização é o PDCA e o SDCA. 蝶



O Ciclo PDCA é voltado para projetos a melhoria dos projetos e o SDCA para que após a melhoria do projeto obter a sua padronização

e. Treinamentos

A Tereos é uma empresa que está constantemente preocupada com a capacitação de seus colaboradores e com os estagiários não foi diferente, desde o início do estágio na parte da integração foi disponibilizado um plano de treinamentos que terão atividades até o fim da vigência do contrato, além disso foi apresentado uma plataforma gamificada com temas diversos de treinamento desde autoconhecimento até ferramentas de projeto.

No período deste relatório participamos dentro do setor de Negócios agrícolas de um treinamento da Gestão da Rotina, que tem nos ajudado a entender mais sobre os processos da empresa e de uma forma prática aplicar os conceitos adquiridos no treinamento.

i. Gestão da rotina

Gestão da rotina é implementar uma cultura de gerenciamento dos resultados, através de mudanças, eliminação das anomalias e otimização do tempo de trabalho através de planos de ação que gerem resultados.

As atividades ligadas a esse tópico foram direcionadas ao estudo do livro “Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia” afim de implementar ações desde a identificação de problemas e anomalias na empresa até a implementação de ações corretivas através de ferramentas de projeto como o 5S, que são os cinco sentidos de limpeza, organização, disciplina, utilização e padronização que ajuda a melhorar o ambiente de trabalho, PDCA, ferramenta para auxílio no planejamento, execução e padronização de projetos.

O treinamento é realizado toda semana e é denominado como grupo de cumbuca, fazendo referência à metodologia usada para realização dos encontros. Os nomes dos participantes são colocados em uma cumbuca e sorteado todo encontro, a pessoa sorteada deve realizar uma apresentação do conteúdo do capítulo do livro e intermediada por uma pessoa da área que possui um vasto conhecimento na área. Um ponto importante deste

treinamento é que todos devem preparar suas apresentações e só saberá se apresentará no dia do encontro, isso faz com que todos estudem o conteúdo e assim podendo contribuir nos encontros.



Figura 7. Equipe grupo cumbuca

4. Considerações finais e sugestões

O estágio na Tereos contribui muito para a minha formação profissional e pessoal, alinhada ao conhecimento técnico adquirido durante a graduação tenho certeza que fará com que eu me torne um grande profissional.

Neste estágio pude me aprofundar em alguns conceitos vistos em sala de aula e aprender aqueles que não são vistos, colocar em prática tudo aquilo que aprendi no decorrer da minha vida acadêmica além disso dentro de uma empresa pude ter contato

com os comportamentos profissionais, tanto do meio corporativo quanto da área de campo.

Durante esta etapa, houve vários desafios, como tomada de decisões, relacionamentos interpessoais, onde tive a oportunidade de participar de situações que enriqueceram ainda mais meu currículo e minha vida.

Atuar em uma área nova onde envolve negociações, gestão e preocupação com o final da cadeia de produção agregou ainda mais na minha formação como Engenheiro.

5. Referências bibliográficas

RIFKIN, Jeremy. A Era do Acesso: a transição de mercados convencionais para networks e o nascimento de uma nova economia. São Paulo: Makron Books, 2001. 264p.

TEREOS. Relatório Anual 2017-2018, 2018. Disponível em:

<<http://www.tereos.com.br/static/files/relatorio-anual/relatorio-anual-20172018.pdf>>

TEREOS. Relatório de Desenvolvimento Sustentável 2017/2018, 2018. Disponível em:

<<http://www.tereos.com.br/static/files/tereos-relatoriosustentabilidade-2018.pdf>>