



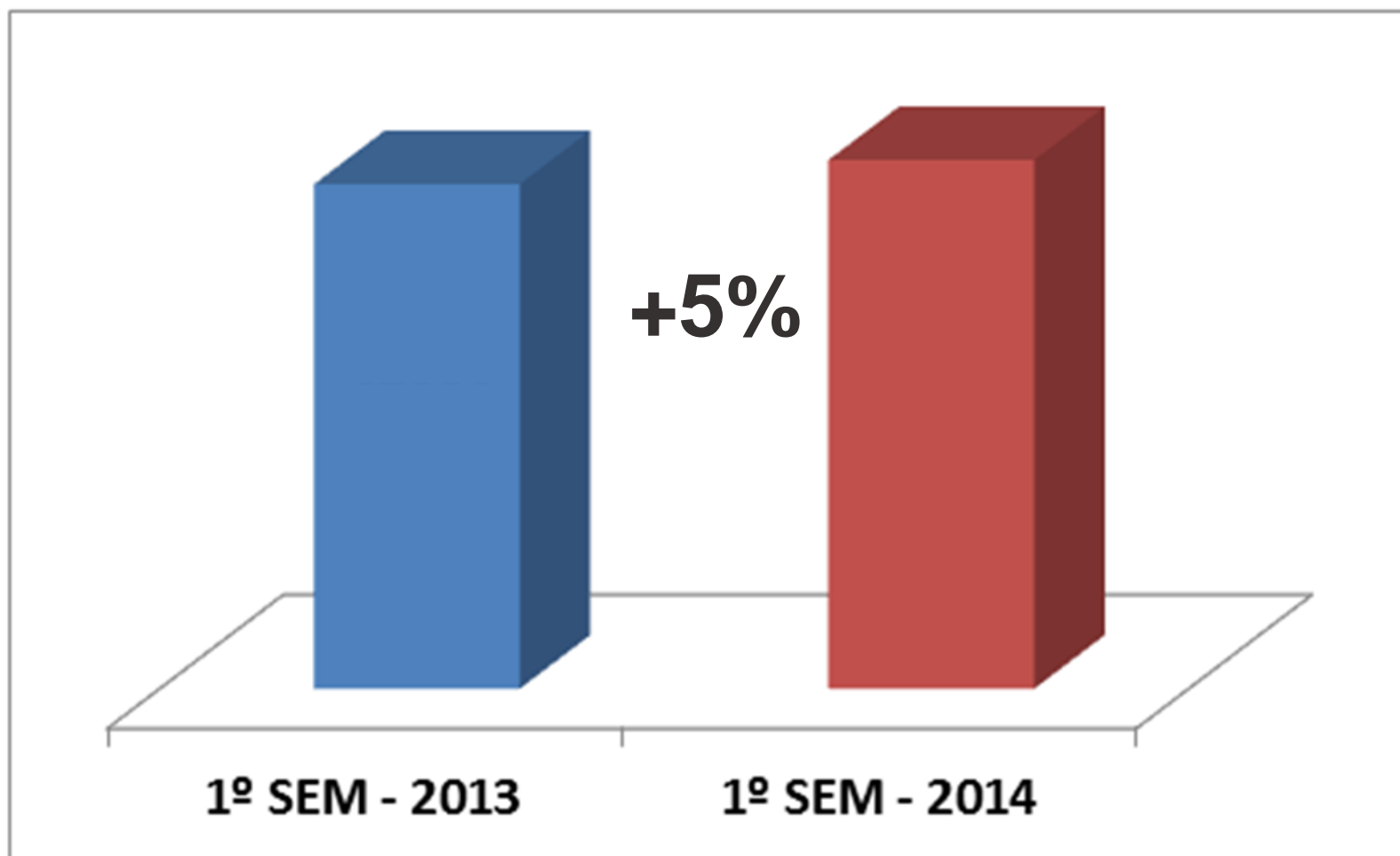
QUALIDADE NA CADEIA DE VENDAS

Julho 2014

Conteúdo:

- Reclamações do consumidores da Divisão Chocolates
 - Cenário
 - Causas
 - Impactos
- Boas Práticas de Armazenagem
- Dúvidas

Reclamações de Consumidores - Cenário



Reclamações de Consumidores - Causas

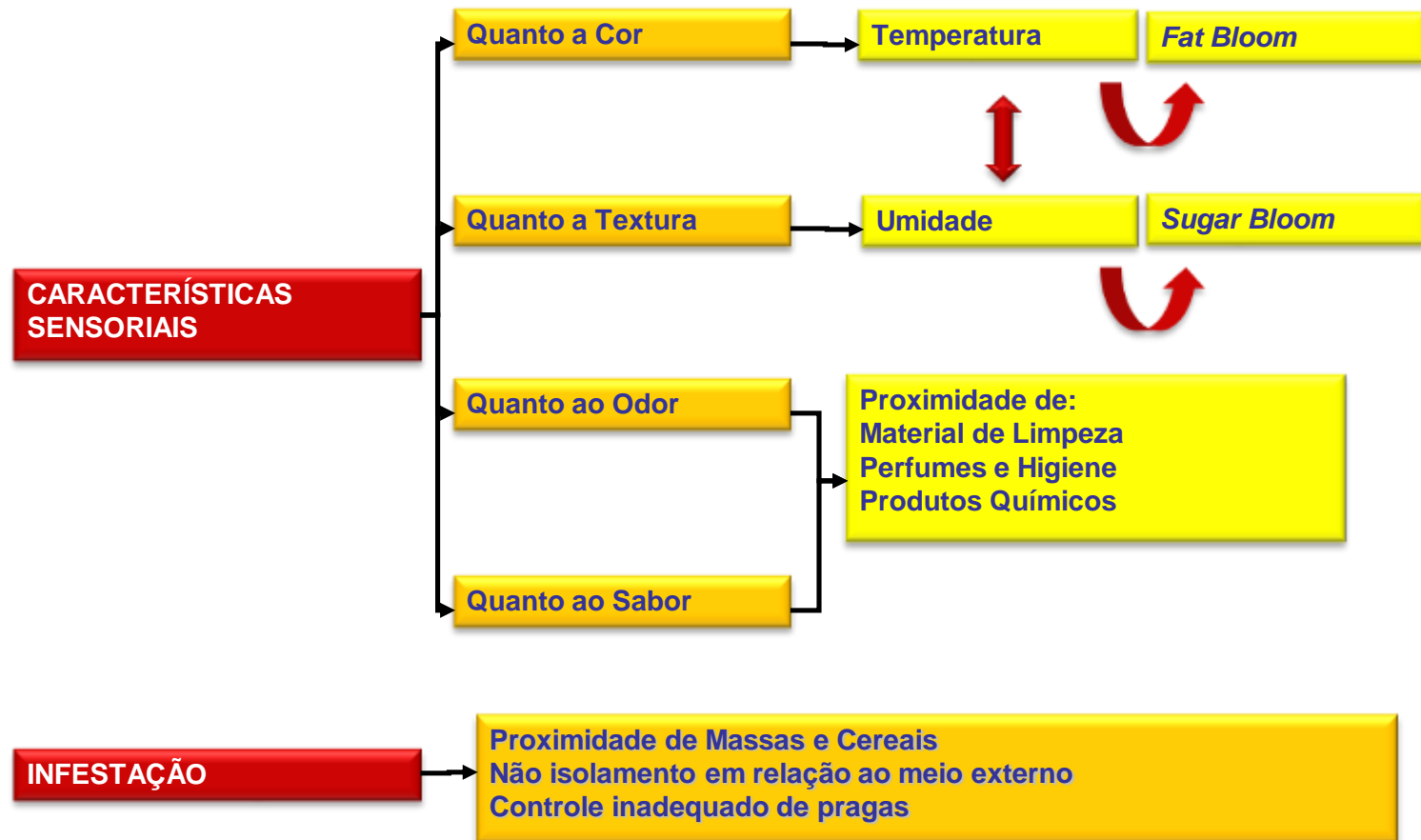
Fat Bloom



Infestação

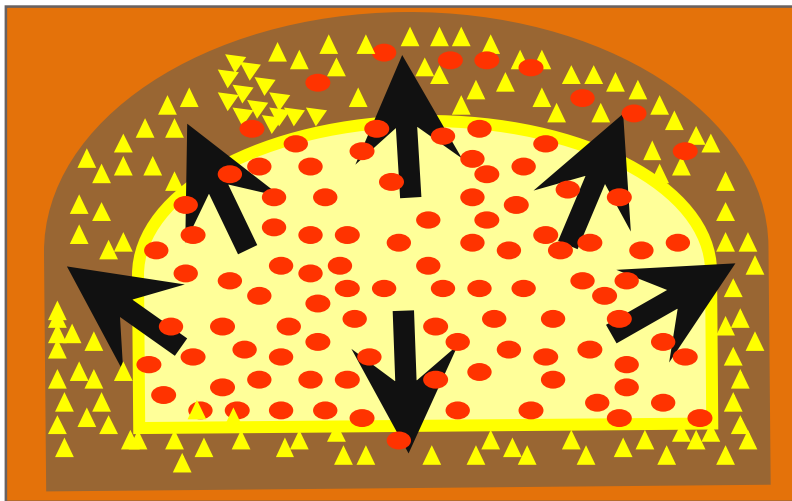


Reclamações de Consumidores - Causas



Reclamações de Consumidores - Causas

Fat bloom



Produto
Padrão



FAT
BLOOM

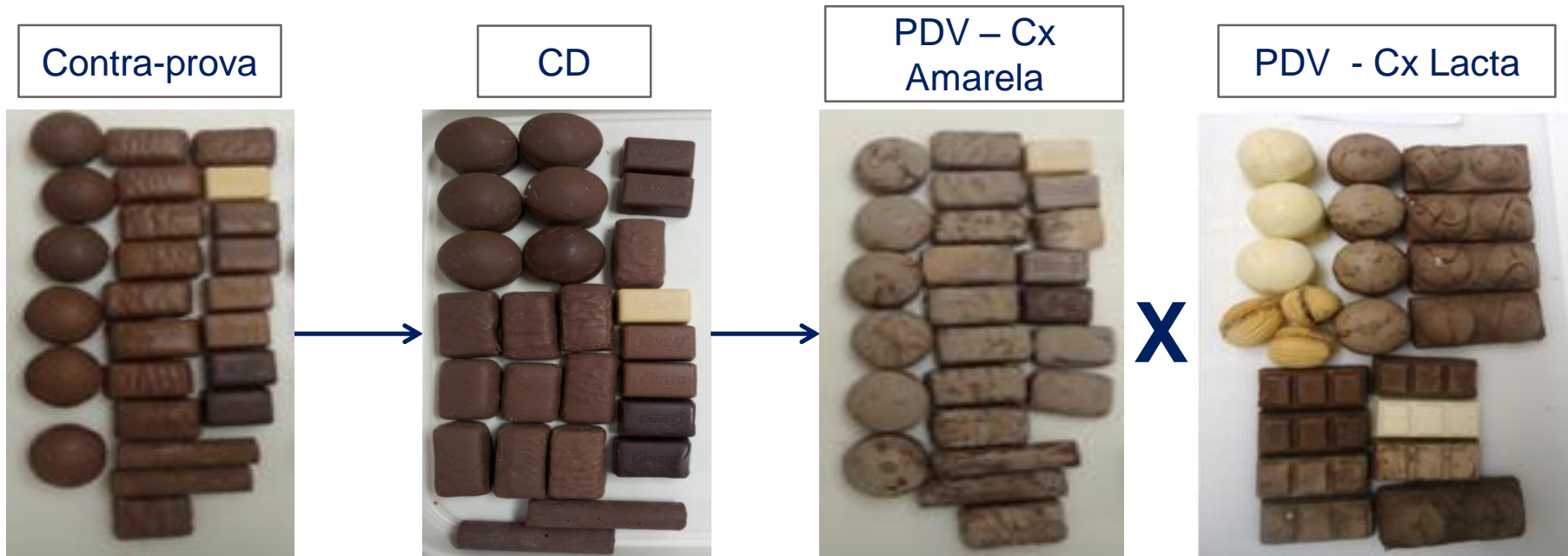


- ✓ Processo irreversível
- ✓ Para consumidores: produto esbranquiçado, mofado, seco, esfarelando
- ✓ Muitas vezes associam a problemas de saúde

Reclamações de Consumidores - Causas

Fat bloom

Retail sampling



Reclamações de Consumidores - Causas

Infestação



Larva da Traça da Farinha

- ✓ Perfuram papéis e plásticos
- ✓ Ciclo de vida de 4 - 8 semanas
- ✓ Deposita de 100 - 500 ovos

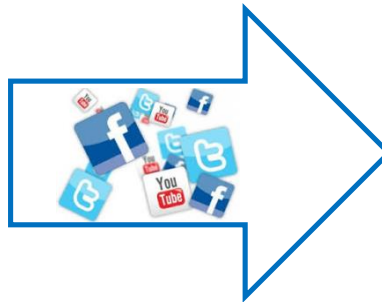


Indivíduo Adulto da
Traça da Farinha

Reclamações de Consumidores - Impactos

Efeito das mídias sociais

1 reclamação



**> 100 mil
consumidores
insatisfeitos**

- Aumento de ações judiciais
- Maior exposição diante de autoridades
- Repercussão negativa para as marcas



Boas Práticas de Armazenagem - Ambiente

- ✓ Manter os chocolates:
 - em temperaturas de 18°C a 22°C
 - em umidade de 45% a 65%
 - longe da incidência de luz solar (carga e descarga)
 - longe de tubulações quentes e outras fontes de calor
 - estocados na parte inferior dos depósitos



Boas Práticas de Armazenagem - Operação

- ✓ FEFO no depósito e na gôndola
- ✓ Áreas de estoque devem ser mantidas fechadas
- ✓ Descartar imediatamente produtos avariados
- ✓ Nunca armazenar os produtos diretamente no piso
- ✓ Manter distância mínima das paredes (50cm)

Boas Práticas de Armazenagem - Operação

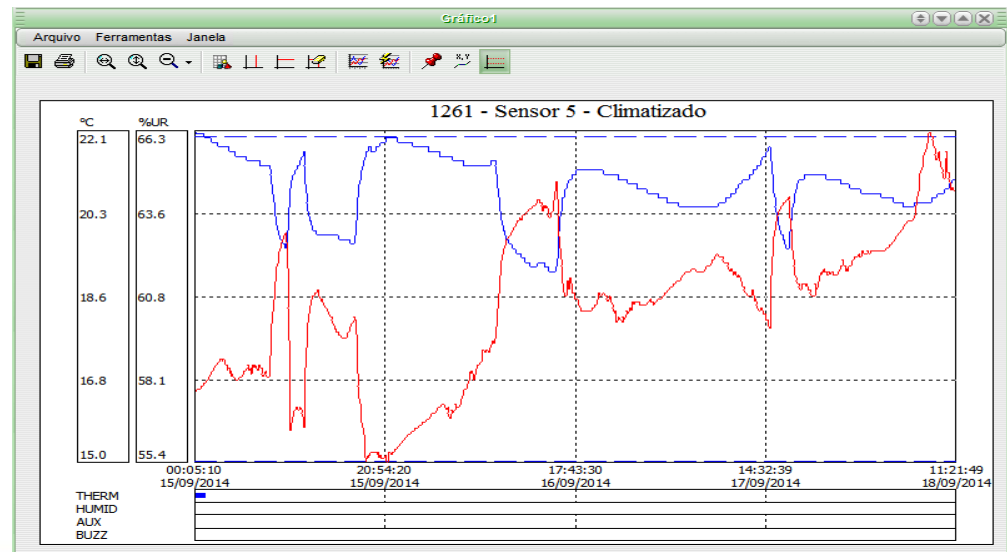
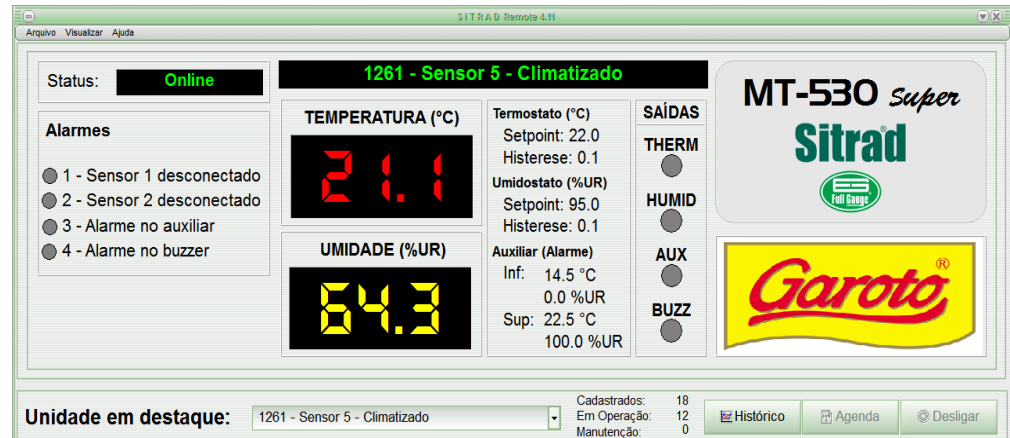
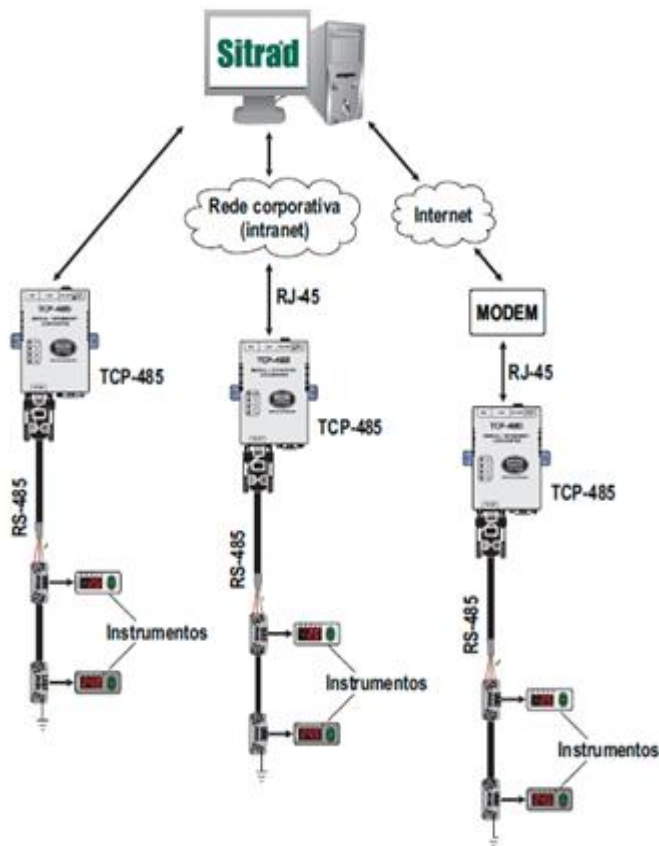
- ✓ Manter os chocolates sempre longe de produtos:
 - Com odores fortes
 - Grãos
 - Farináceos
 - Ração animal
- ✓ Eliminar focos de infestação (MIP)
- ✓ Manter a limpeza do estoque e gôndolas

Boas Práticas de Armazenagem - Operação

- ✓ Operar com caminhões dedicados
- ✓ Transportar em caminhões refrigerados e monitorados
- ✓ Implantar sistema SITRAD de monitoramento de umidade relativa e temperatura.

Boas Práticas de Armazenagem - Operação

SITRAD



Dúvidas?