16ª Edição do Prêmio ABRAFAC
Melhores do Ano

São Paulo - Brasil

28 DE MAIO DE 2021

Serviços, bem-estar e tecnologia: Como a Bosch transformou sua cozinha.

Carla Cabral de Oliveira [1]

[1] Robert Bosch LTDA, carla.cabral@br.bosch.com

RESUMO

A Robert Bosch, através de seus valores e crenças, acredita que os colaboradores que se sentem bem no seu ambiente de trabalho, atuam mais felizes contribuindo positivamente com os resultados da organização.
Nesse contexto, o refeitório da empresa, que serve cerca de 4000 refeições diárias e é o principal local de interação e convívio comum dos colaboradores, merece toda atenção!
Em um cenário onde a maioria das empresas de grande porte já estava há muito tempo com seus serviços de alimentação completamente terceirizados, a Bosch decidiu seguir a mesma prática de mercado.
Uma decisão comum e previsível, se não fosse por um detalhe: não bastava terceirizar, a empresa fazia questão de entregar o que havia de melhor em estrutura, recursos e equipamentos para o parceiro que prestaria o serviço.
Essa preparação para a prestação de serviços foi dividida em 3 pilares, que serão detalhados a seguir.
1 – Serviços: eficiência e produtividade nos serviços de cocção, com base em infraestrutura e equipamentos de ponta.
2- Bem-estar: melhoria do local/ambiente para as refeições: com foco no bem-estar e necessidades atuais dos colaboradores.
3- Tecnologia: informação em tempo real ao usuário através de tecnologia e digitalização.

Palavras-chave: serviços, bem-estar, cozinha, equipamentos, tecnologia.

ÍNDICE

1. Introdução 1

2. Objetivo do trabalho 2

3. Etapas do projeto 2
3.1. Serviços: eficiência e produtividade nos serviços de cocção, com base em infraestrutura e equipamentos de ponta 2
3.2. Bem-estar: melhoria do local/ambiente para as refeições: com foco no bem-estar e necessidades 6
3.3. Tecnologia: informação em tempo real ao usuário através de tecnologia e digitalização... 8

4. Conclusão 10

1. INTRODUÇÃO

A Robert Bosch, através de seus valores e crenças, acredita que os colaboradores que se sentem bem no seu ambiente de trabalho, atuam mais felizes contribuindo positivamente com os resultados da organização.

Nesse contexto, o refeitório da empresa, que serve cerca de 4000 refeições diárias e é o principal local de interação e convívio comum dos colaboradores, merece toda atenção!

Ao longo dos seus 63 anos de site em Campinas, a Bosch já aplicou diferentes modelos de serviços para prover refeição de qualidade aos seus colaboradores. Foram muitos anos de operação completamente própria. Nos últimos 20 anos aplicou-se o modelo híbrido, onde compras de insumos e gestão ficavam sob responsabilidade da Bosch e apenas a mão de obra era terceirizada.

Em um cenário onde a maioria das empresas de grande porte já estava há muito tempo com o serviço de alimentação no modelo completamente terceirizado, a Bosch decidiu seguir a mesma prática de mercado.

Uma decisão comum e previsível, se não fosse por um detalhe. Não bastava terceirizar, a empresa fazia questão de entregar o que havia de melhor em estrutura e recursos/equipamentos para o parceiro que prestaria o serviço.

O restaurante do site de Campinas da Bosch possui um espaço de aproximadamente 4.200 m² divididos entre área interna: recebimento de mercadorias, estoque, padaria, cocção, câmaras e vestiários para colaboradores da concessionária de alimentação, além da área externa: os salões para refeição e uso dos colaboradores. Toda a área foi devidamente preparada para a terceirização.

Nosso foco aqui não é somente a mudança física, mas o todo, o contexto geral da transformação que a Bosch fez para entregar ao prestador de serviços o melhor e mais moderno espaço, além de recursos/maquinário para que ele pudesse se concentrar no seu “core”, no que faz de melhor: a comida e o atendimento aos colaboradores!

2. OBJETIVO DO TRABALHO

Este trabalho apresenta de forma resumida, a mudança no restaurante que além de ser evidente fisicamente nas instalações, no fluxo de pessoas e nos refeitórios com a troca de layout e mobiliário, também contou com um quê de digitalização, através de um sistema de lotação em tempo real, além de investimento em equipamentos para cook & chill, multiwasher e outros, potencializando assim o processo produtivo.

3. ETAPAS DO PROJETO

Para que qualquer prestadora de serviços possa entregar qualidade, com custo competitivo alinhada às expectativas do contratante é necessário um contrato bem alinhado, bem como um local adequado para a execução do seu trabalho.
As modificações tanto na parte interna do restaurante (cozinha) quanto no refeitório (serviços aos usuários) foram divididas em temas e serão apresentados detalhadamente a seguir.
São elas:
3.1 Serviços: eficiência e produtividade nos serviços de cocção, com base em infraestrutura e equipamentos de ponta
3.2. Bem-estar: melhoria do local/ambiente para as refeições: com foco no bem-estar e necessidades
3.3. Tecnologia: informação em tempo real ao usuário através de tecnologia e digitalização.

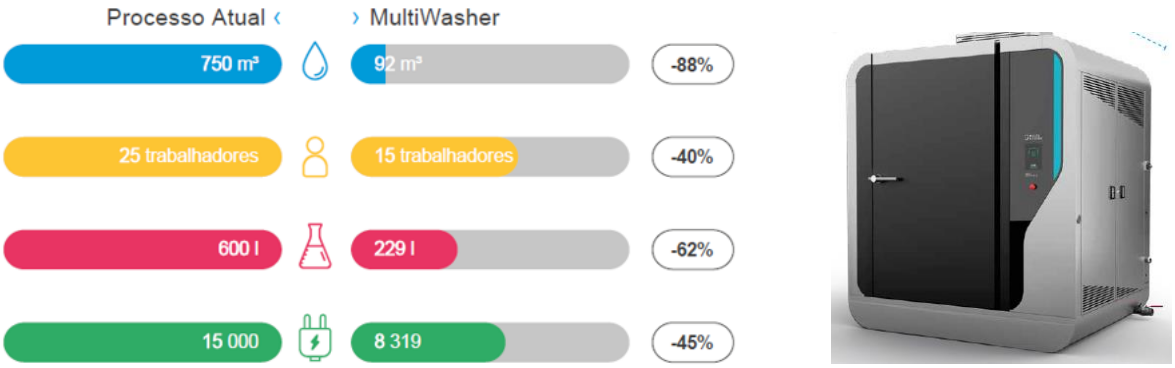
3.1. Serviços

Pensando em serviços, produtividade e qualidade, a Bosch viu como essencial o investimento em novos e modernos equipamentos para a cozinha.
Foram adquiridos equipamentos que reduzem o consumo de água e energia, possibilitam a implantação do sistema *cook and chill*, permitindo assim um maior controle na produção e eliminando sobras de alimentos.
Diversos utensílios utilizados na cozinha também foram renovados, como utensílios da confeitaria e cocção, proporcionando aos profissionais da cozinha um trabalho de forma segura, ergonômica e com tudo que há de mais moderno no mercado.
O ambiente interno da cozinha, incluindo o escritório administrativo foi totalmente disponibilizado para a concessionária para a prestação de serviço no modelo de gestão total, dando a eles liberdade na administração e gestão da cozinha.
Mostramos aqui os principais equipamentos que foram adquiridos:

3.1.1 Multiwasher

Foram adquiridas duas novas máquinas de lavar louças (Multiwasher). Estes equipamentos garantem uma lavagem eficiente com redução no consumo de água, energia e sabão gerando assim menos impacto ambiental.
Foi realizado um estudo in loco antes da aquisição para cálculo de redução com a troca das máquinas antigas pela nova Multiwasher. Fica evidente a redução de recursos no processo, principalmente a queda no consumo de água. Fig. 01

Figura 01: Multiwasher e reduções em comparação ao processo antes da aquisição



3.1.2 Vario Cooking Control

Foram adquiridas dois novos VCCs (Vario Cooking Control).
Este equipamento realiza as funções de frigideiras basculantes, fogões, caldeiras e fritadeiras.
A redução de espaço na cozinha com a utilização do mesmo é de 30% em média.
O tempo de cocção é 4 vezes mais rápido e gera a redução de 40% no consumo de energia elétrica.
O equipamento não possui painéis quentes nas laterais trazendo assim mais segurança aos cozinheiros. Fig. 02

Figura 02: Vario Cooking Center

3.1.3 Fornos Combinados

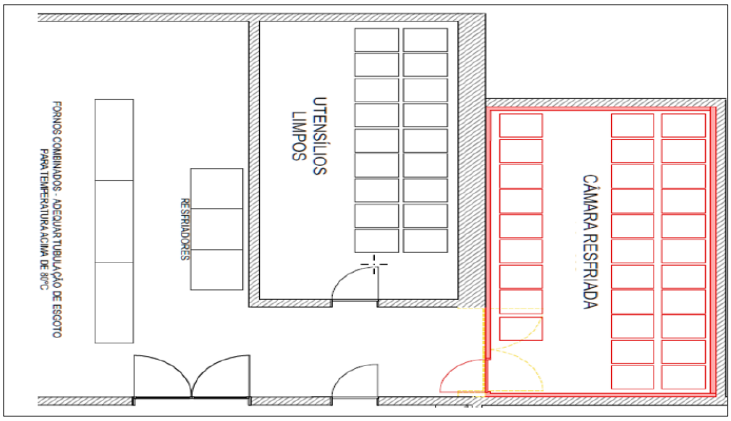
Foram adquiridos três novos fornos inteligentes que possibilitam processos automáticos para cocção de aves, bovinos, peixes e acompanhamentos.
O sistema inteligente que permite a cocção de mais de um tipo de alimento, ao mesmo tempo, também é um diferencial do equipamento.
Esse equipamento é parte integrante do sistema de cook and chill. No momento do consumo, o alimento retirado da câmara é regenerado através desses fornos combinados, garantindo assim o sabor e características preservadas dos preparos. Fig. 03

Figura 03: Fornos Combinados

3.1.4 Camara Fria

Para que o sistema de *cook and chill* pudesse ser implantado, a Bosch construiu uma câmara fria que conta com 32 m^2 dedicados exclusivamente para armazenar os alimentos após o processo de resfriamento.
O processo *cook and chill* significa cozinhar e congelar os alimentos. É fortemente utilizado no mercado europeu por garantir um maior controle e facilidade na cozinha.
Os alimentos devem ser cozidos e em seguida colocados em equipamentos chamados resfriadores que baixam rapidamente a temperatura garantindo assim a segurança alimentar. Após resfriado, os alimentos são armazenados na câmara fria e podem ser utilizados em até 5 dias. No momento do consumo, o alimento retirado da câmara é regenerado em fornos combinados, garantindo assim o sabor e características preservadas dos mesmos. Fig. 04

Figura 04: Camara Fria



3.1.5 Resfriadores

Como parte dos equipamentos no processo do *cook and chill*, os resfriadores possuem um papel importante de baixar rapidamente a temperatura dos alimentos antes de serem armazenados na camara fria.
A rápida queda de temperatura permite que o alimento não sofra reações quimicas ou proloferação de bacterias, garantindo assim a segurança alimentar. Fig. 05

Figura 05: Resfriadores

3.2. Bem-estar: Melhoria do Local/Ambiente para as Refeições

No início das operações do site em Campinas, o restaurante contava com 3 refeitórios, sendo que um deles contava com serviço diferenciado e exclusivo para gerentes. Em um segundo momento, a Bosch passou a contar com dois refeitórios que ofertavam opções diferentes de cardápio e por estarem em espaços distintos acabavam segregando as pessoas.
Com o passar dos anos e a transformação nos ambientes de trabalho, o restaurante também teve que ser modificado seguindo as tendencias atuais de locais unificados que possibilitam maior interação e bem-estar entre as pessoas.
Os refeitórios foram reformados e os salões foram unificados com opções de cardápio centralizadas em um único espaço, proporcionando assim a possibilidade de escolha de um cardápio diferenciado a cada dia sem abrir mão da proximidade com os colegas de trabalho no momento das refeições. Um espaço com micro-ondas foi disponibilizado para as pessoas que preferem trazer sua própria comida. Assim utilizam uma boa estrutura para aquecer seu alimento e podem também se juntar aos colegas na hora da refeição.
A fig. 06 mostra a evolução dos refeitórios com o passar dos anos:

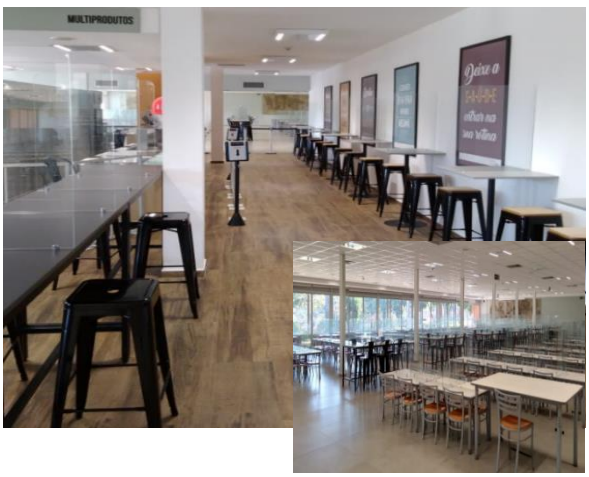
Figura 06: Evolução dos Refeitórios no site da Bosch Campinas

Evento década 60

2014

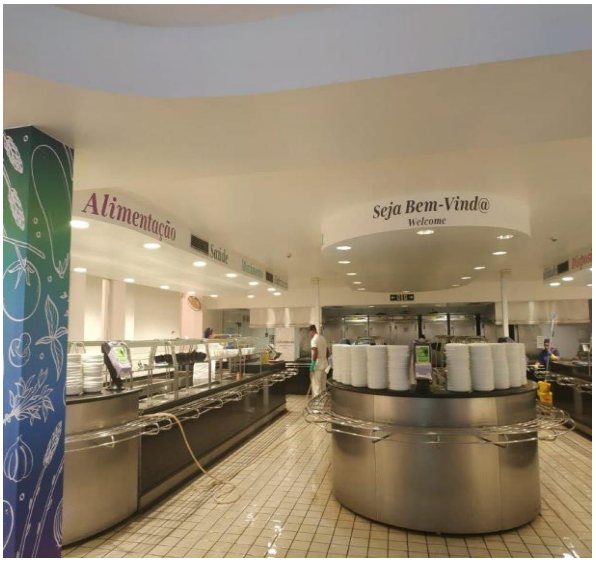
2017

2021



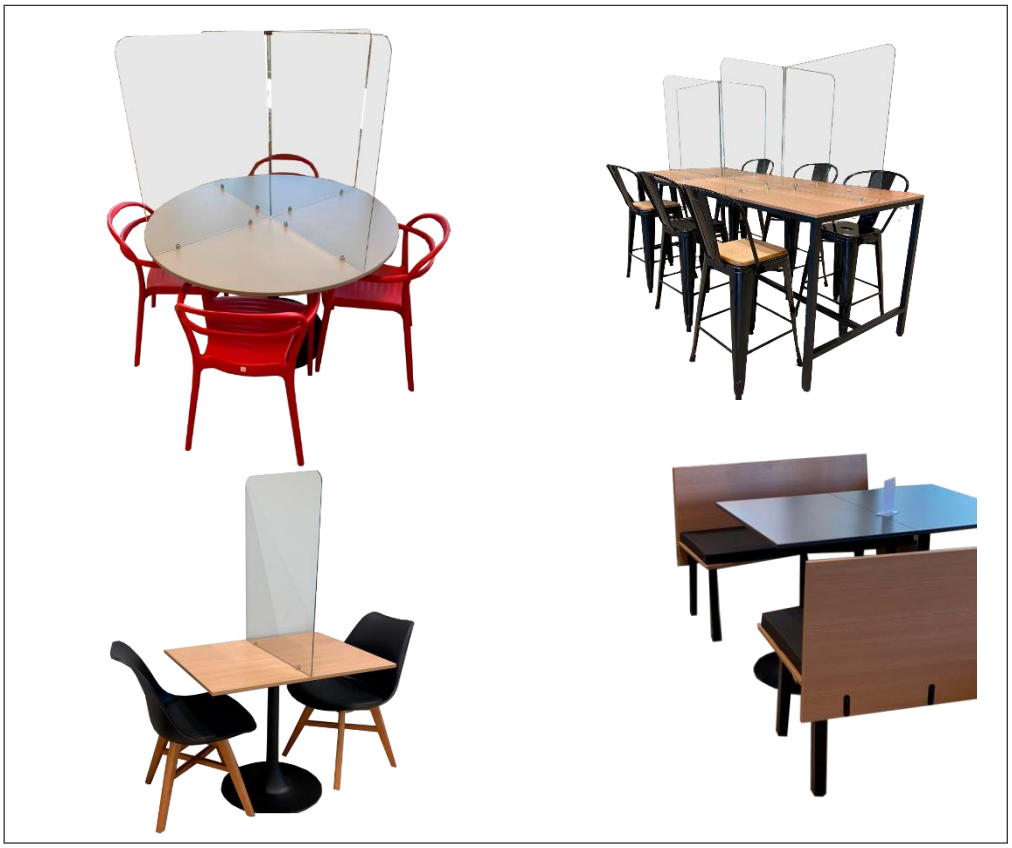
A distribuição também ganhou novos mobiliários, decoração e iluminação garantindo um ambiente agradável para realização de refeições. Fig. 07

Figura 07: Antes e Depois da distribuição



Para o mobiliário do salão, foram acrescentadas mesas, cadeiras e banquetas novas, trazendo maior diversidade e conforto para os usuários. Fig. 08

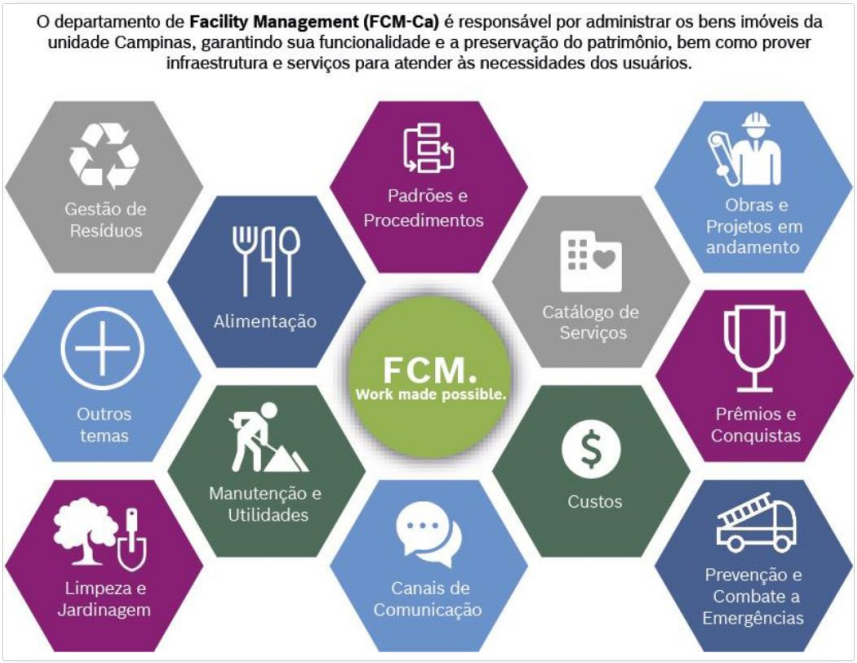
Figura 08: Novos Mobiliários



3.3 Tecnologia

Com a transformação na infraestrutura, instalações e modelo de contrato, surgiu também a pergunta se a comunicação com os usuários não deveria ser repensada e modernizada.
Nesse contexto, todos os tópicos referentes a serviços de alimentação foram integrados em uma única página, junto aos demais serviços de Facilities da planta. Fig. 09

Figura 09: Visão geral menu de Serviços FCM na Intranet da Empresa



Ainda com foco em comunicação e para que os colaboradores se sentissem parte da transformação, houve um concurso para sugestões de nomes para o novo restaurante. Todos os colaboradores puderam participar enviando suas sugestões e votando para definição dos três finalistas. Um comite composto pela direção da planta escolheu o nome: Espaço Gourmet.

O cardápio sempre esteve na intranet da empresa para quem quisesse consultar, mas, no refeitório, o clássico cardápio em papel ainda era utilizado.
Foram instaladas duas TVs na entrada do restaurante com os cardápios, que foram reformulados, ficando mais intuitivos, amigáveis e permitindo que as pessoas localizem em que ilhas estão cada opção. O cardápio também foi replicado para as TVs das áreas de pausa das áreas fabris. Outras mensagens importantes e que devem alcançar todos os colaboradores também são replicadas nessas TVs. Fig. 10

Figura 10: Visão das TVs na entrada do refeitório

O sistema de pedidos de catering foi modernizado, integrado à plataforma mundial Bosch de reservas de salas e eventos, ficando mais fácil e padronizado para os requisitantes.
Serviços como recomendação de horários para refeições por departamento para evitar aglomerações foram adicionados e disponibilizados aos colaboradores.

Sem dúvida o destaque foi para o **Sistema Inteligente de Ocupação do restaurante.**
A Bosch implementou uma solução tecnológica, desenvolvida pela planta Curitiba em conjunto com a área de Facilities da planta Campinas, que permite obter em tempo real a taxa de ocupação do refeitório.
Este sistema consiste na utilização de cameras que processam os dados de imagem e geram indicadores percentuais da taxa de ocupação nos salões.
Em tempos de pandemia, este sistema de consulta tem sido muito utilizado por permitir aos usuários do restaurante, verificar a ocupação pelo computador antes de se dirigir ao mesmo, possibilitando assim menos aglomeração e tempo de espera nas filas. Fig. 11

Figura 11: Sistema de Ocupação

4. CONCLUSÃO

A Bosch acredita em parcerias de sucesso, em parcerias bem feitas. Acredita que trabalhando juntos, contratantes e contratadas podem prover serviços de qualidade e garantir a satisfação dos usuários, basta cada um fazer a sua parte!
Mostramos de forma breve como a Bosch Campinas vivenciou esse processo, se estruturou e se modernizou, preparando seu refeitório para a terceirização completa dos serviços de alimentação.
A concessionária parceira assumiu o restaurante da Bosch apartir de Janeiro/20.
O ano de 2020 foi de adequações e aprendizados com o modelo escolhido, para ambas as partes. No meio desse processo tivemos a inesperada pandemia que trouxe com ela necessidades e adequações especiais como desafios para todos.
A partir de 2021 o modelo de gestão total pela concessionária foi consolidado, sendo a empresa terceirizada totalmente responsável pela administração da cozinha e dos serviços de alimentação, utilizando a infraestrutura completa e moderna da Bosch Campinas, que agora exerce seu papel de tomadora de serviços clássica, com a certeza que os colaboradores receberão um atendimento e alimentação de qualidade!