

ARTEFATOS

DECLARAÇÃO DO ESCOPO

Em 1996 aos 15 anos, recém chegado em Guarulhos- SP, Cleverton de Toledo teve oportunidade de trabalhar na função de ajudante de pizzaiolo, em uma Pizzaria de tradição localizada no Centro da cidade. Podendo ter um contato mais real e ímpar com o cotidiano dos paulistanos, e a proximidade deles na paixão pela pizza, encontrou oportunidade de desenvolver o que já estava agregado ao seu DNA pois veio de uma família de padeiros e confeitores. Com o passar dos anos trabalhou em outras áreas adquirindo conhecimento em vendas, logística, negociação e marketing.

Casou-se em 2004 e logo mais, em 2007 voltou a trabalhar com massas e doces, se tornando enfim um Padeiro e Confeiteiro. Com mais experiência, e capacitação foi trabalhar em uma empresa de Judeus, agregando ainda mais experiência junto aos costumes e receitas judaicas, ainda na área de panificação e confeitaria. Neste meio tempo, surgiram oportunidades para trabalhar como freelancer nos finais de semana para um eventual buffet de Rodízio de Pizzas itinerante. Pôde então somar toda sua experiência na área de panificação artesanal, tradicional, confeitaria, logística e negócios a uma ideia inovadora e diferente dos conceitos de festas e eventos já existentes, dentro de um mercado que busca inovação.

Em julho de 2017 deu início então, ao nascimento do Gostinho da Itália, um buffet itinerante que traz novidades, sabor, criatividade, servindo o melhor da pizza artesanal e tradicional sempre com algo a acrescentar em cada evento. Após tomar a decisão desse desafio, conseguiu agregar parceiros, fornecedores e correspondentes a altura dentro do que sempre espera para atender de forma surpreendente em cada evento. Os mesmos são eventuais, possibilitando uma personalização para cada evento, de acordo com a necessidade do contratante. Conta com fornecimento desde utensílios de copa, móveis, bolos e doces a profissionais alinhados à identidade do Gostinho da Itália.

Com o objetivo de melhorar o tempo e a qualidade no primeiro contato com os clientes, deseja um sistema que o ajude na comunicação inicial, passando a história da empresa, sua funcionalidade, seus valores, auxiliando nos agendamentos de degustação e eventos e facilidade para pagamentos, e visualização do contrato. Hoje o stakeholder realiza toda parte de atendimento, passando informações sobre a empresa, realizando orçamentos e elaboração de contratos.

Também é o responsável pelas compras, mão de obra, contratação e logística. Com a implantação do sistema, haverá uma agilidade no filtro das informações tanto para o contratante quando para nosso stakeholder. Atualmente a partir do contato do possível contratante através de e-mail, mensagens através dos aplicativos whatsapp e messenger, o Stakeholder verifica a disponibilidade na agenda, para a data desejada.

Havendo disponibilidade ele realiza os seguintes passos:

- Verificar a quantidade de convidados:

- ❖ Pagantes (acima de 13 anos);
- ❖ Pagantes de meia (8 a 13 anos) e
- ❖ Não pagantes (0 a 7 anos).

- Estipula a quantidade de funcionários:

- ❖ Até 25 pessoas - 1 pizzaiolo, 1 ajudante de pizzaiolo, 1 copeira e 1 garçom;
- ❖ De 26 a 100 pessoas - 1 pizzaiolo, 1 ajudante de pizzaiolo, 1 copeira e 4 garçons;
- ❖ De 101 a 200 pessoas - 1 pizzaiolo, 1 ajudante de pizzaiolo, 2 copeiras e 8 garçons;
- ❖ Acima de 200 duplica a quantidade de garçons, copeira e se necessário de ajudante.

- Verifica a disponibilidade de utensílios de copa, móveis entre outras necessidades com os fornecedores;
- Enviam o orçamento para o possível contratante em documento em modelo(pdf). De acordo com o desenvolvimento da negociação ele pode incluir uma degustação do serviço:
- Até 4 pessoas não há taxa de serviço;
- Acima dessa quantidade ele cobra por pessoa;
- Inclui um valor pela distância. (Após a degustação é inevitável o fechamento do contrato e evento)
- Solicita os seguintes documentos para formalização do contrato:
 - ❖ CPF;
 - ❖ RG;
 - ❖ 2 telefones para contato;
 - ❖ Comprovante de Endereço;
 - ❖ Endereço e nome do local para Evento;

Para cada cliente há uma personalização no contrato, que já possui uma base, e só são acrescentadas nesta personalização as preferências particulares e de necessidades de cada cliente para cada evento.

- O pagamento pode ser realizado através das seguintes opções:
 - ❖ Cartão de Crédito até 7 dias antes do evento;
 - ❖ Mercado Pago;
 - ❖ Boleto Bancário até 7 dias antes do evento;
 - ❖ Em dinheiro 50% no fechamento do contrato e 50% na data do evento;
 - ❖ Ou à vista no fechamento do contrato.

INTEGRANTES DO PROJETO

- Amanda da Conceição Gomes RA: 1901762 - ADS
- Bianca Mancini Cerantola RA:1901904 - ADS
- Elaine Costa e Silva RA: 1902254 - SI
- Fábio Augusto Miziara RA: 1901990 – SI

REGRAS DE COMUNICAÇÃO

- O contato sobre o desenvolvimento do sistema será realizado através do Aplicativo Whatsapp;
- Inicialmente, a documentação será formalizada através de documentos em formato PDF;
- As reuniões serão realizadas virtualmente através do Google Meet pelo menos 3 vezes por semana;
- As reuniões presenciais serão realizadas durante os dias de aula.

GLOSSÁRIO

Até o presente momento não há.

REFERÊNCIAS

- ❖ Para realização do Kick Off encontramos informações em:
 - <https://robsoncamargo.com.br/blog/Kick-off-10-dicas-para-uma-reuniao-de-sucesso-com-o-cliente>
- ❖ Alguns Guias para entendermos o negócio:
 - <http://ecomanda.com.br/blog/guia-software-para-pizzarias-2>
 - <https://www.devmedia.com.br/gestao-de-regras-de-negocios/30670>
- ❖ Alguns exemplos de desenvolvimento de Sistema voltado para Pizzaria:
 - <https://docplayer.com.br/6015019-Termo-de-abertura-sistema-de-vendas-de-pizzas-online-pizzaweb-versao-1-0.html>

NECESSIDADES DA IMPLANTAÇÃO:

- Uma página com a História e Informações da empresa;
- Uma página direcionando para formulário onde o visitante preencherá com as seguintes informações:
 - ❖ Calendário com a disponibilidade para agendamento;
 - ❖ Cardápio, fotos, vídeos;
 - ❖ Redes sociais da empresa;
 - ❖ Quantidade de convidados:
 - Pagantes (acima de 13 anos);
 - Pagantes meia (de 8 a 13 anos);
 - Não pagantes (0 a 7 anos).
 - ❖ Valor do orçamento;
 - ❖ Se haverá agendamento para degustação:
 - Calendário com datas disponíveis;
 - Quantidade de pessoas (Informando as opções: Até 4 pessoas não há taxa de serviço, acima dessa quantidade ele cobra por pessoa e Inclusão do valor pela distância.);
 - Inclusão do valor da degustação ao total.
- Campos para preenchimento dos dados do contratante;
- Um contrato será gerado ao final do preenchimento do formulário obtendo as informações preenchidas com possibilidade de impressão e um campo para assinatura do contratante;
- Um campo para upload do contrato assinado;
- Formas de pagamento aceitas;
 - ❖ Se a opção for em boleto, o sistema irá gerar um boleto com a data de vencimento até 7 dias antes da data informada para o evento;
- Uma página com o FAQ;
 - ❖ Onde o visitante poderá esclarecer dúvidas, com as perguntas mais frequentes, sobre o negócio;

- ❖ Um link para envio de mensagens com perguntas que não foram encontradas no FAQ.
- O Stakeholder receberá uma notificação de cada orçamento fechado ou iniciado e irá filtrar as suas prioridades para entrar em contato e finalizar a venda do serviço, da forma que achar conveniente.

“Pizza + você a combinação perfeita!”

