**CENTRO PAULA SOUZA**

**ETEC DE PERUÍBE**

**ETIM – INFORMÁTICA**

**Fernando Faria De Oliveira Machado**

**Mateus Pedro Da Silva**

**Matheus Dos Santos Gomes**

**Pietro Lopes Toneloto**

**SISTEMA DE ENTREGA RÁPIDA PARA ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS E AUTÔNOMOS**

**Peruíbe**

**2020**

**Fernando Faria De Oliveira Machado**

**Mateus Pedro Da Silva**

**Matheus Dos Santos Gomes**

**Pietro Lopes Toneloto**

**SISTEMA DE ENTREGA RÁPIDA PARA ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS E AUTÔNOMOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Informática da ETEC de Peruíbe, orientado pela Prof.ª Elisângela Xavier Pereira dos Santos e pela Prof.ª Veridiane Mendes Arrebolla, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Informática.

**Peruíbe**

**2020**

**Sumário**

[**INTRODUÇÃO 1**](#_Toc54620893)

[**1. HISTÓRIA DO DELIVERY 2**](#_Toc54620894)

[**2. DELIVERY ATUALMENTE 3**](#_Toc54620895)

[**3. ANÁLISE DE CONCORRENTE 4**](#_Toc54620896)

[3.1 IFood 4](#_Toc54620897)

[**3.1.1 Opinião dos consumidores 4**](#_Toc54620898)

[3.2 Rappi 5](#_Toc54620899)

[**3.2.1 Opinião dos Consumidores 5**](#_Toc54620900)

[3.3 \*Inserir o nome da empresa 6](#_Toc54620901)

[**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 8**](#_Toc54620902)

# INTRODUÇÃO

No Brasil, pode se observar um crescente aumento de novas empresas sendo criadas e novos empreendedores entrando no mercado de trabalho. Segundo o site UOL, em uma matéria na secção de economia, 2.5 milhões de empresas foram formalizadas em 2018, o que mostra a grande quantidade de novas empresas entrando no mercado.

Porém, a pandemia de COVID-19 afetou muito, principalmente, as pequenas empresas. Segundo uma matéria do SEBRAE,   
“A pandemia de coronavírus mudou o funcionamento de 5,3 milhões de pequenas empresas no Brasil, o que equivale a 31% do total. Outras 10,1 milhões, ou 58,9%, interromperam as atividades temporariamente”.

É observado que muitas empresas fecharam os seus serviços, mesmo que temporariamente, devido à falta de clientes, pois as pessoas não querem sair de casa. Para empresas alimentícias, existem diversos tipos diferentes de delivery (entrega de comida), mas não existe nada dessa natureza para outros tipos de serviço.

Visto que existem diversos problemas para empresa pequenas, é necessário que algum tipo de serviço que ajude estas empresas nesse tempo de crise.

Então, este aplicativo chega para amenizar estes problemas, dando uma opção para os consumidores realizarem suas compras em proteção e para os empresários conseguirem novos clientes e reabrirem as suas lojas.

# 1. HISTÓRIA DO DELIVERY

Delivery é um serviço muito utilizado atualmente, principalmente nesse cenário de pandemia. Segundo uma pesquisa feita pela Mobills, startup de gestão de finanças pessoais, as vendas por delivery cresceram quase 100% entre janeiro e maio deste ano na comparação com igual intervalo do ano passado, além do fato de que mais de 2 milhões de pessoas já terem acessaram o iFood, um serviço de delivery focado em comida (dados retirados da Google play, plataforma para instalar aplicativos).

O serviço de delivery se baseia em uma pessoa pedindo algum produto para alguma empresa, e esse produto é entregue para a pessoa no conforto de seu lar.

De acordo com um artigo do site aiqfome, o sistema de delivery começou na Roma antiga. Nessa civilização, ter uma cozinha demandava gastos imensos, então um grupo de pessoas preparavam comida, a colocava em potes de cerâmica e a deixava em paredes de alvenaria para os clientes irem buscar.

Apesar de não ser uma entrega na porta de casa, era um começo. Ainda de acordo com o artigo, a história do delivery só volta em 1880, na Índia, onde os trabalhadores não tinham tempo para voltar para casa, então a comida era entregue pronta para os trabalhadores durante o trabalho.

1889, na Itália, ocorreu uma entrega de pizza de um dono de uma taverna para a rainha, que não queria ir em aquele lugar. Então, o dono da taverna preparou 3 pizzas e ordenou a entrega diretamente para a casa da rainha. Também foi nesse momento que nasceu a avaliação de serviços, com uma carta da rainha para a taverna dizendo sobre como a pizza estava boa.

Com o tempo, o serviço de delivery começou a se popularizar. Pessoas começaram a perceber que esse tipo de serviço era muito bom, tanto para o consumidor, que continuava no conforto da sua casa, como para produtor, que fornecia o produto e para quem entregava o produto, pois abriu uma grande quantidade de vagas de empregos.

No Brasil, a entrega de delivery começou em 1980, em São Paulo, capital, com a entrega de pizza, com pedidos realizados pelo telefone e entregues pelos motoboys (pessoas que trabalham usando motos para entregar o pedido para o consumidor).

# 2. DELIVERY ATUALMENTE

Já se passou muito tempo, e a tecnologia evoluiu muito. Como diz Souza, 2020, em uma notícia para o Jornal correio da cidade: “Após a Revolução Industrial, assistimos o alvorecer da Revolução Tecnológica com suas especializações denominadas “tecnologias de ponta”, tendo como berços os séculos XX e XXI. Elas produziram e aperfeiçoaram o telefone, o rádio, a televisão e os celulares, gerando novos equipamentos eletrônicos, em ritmo alucinante e trazendo inovações antes inimagináveis”.

Com isso, temos a evolução dos meios de comunicação, graças a evolução da internet e dos aparelhos eletrônicos. Com isso, as mudanças na sociedade, no mercado de trabalho e na forma de agir das pessoas são bem visíveis.

“A tecnologia deixou de ser um simples diferencial no trabalho, transformou-se em obrigatoriedade. Sem tecnologia básica de um computador e internet, ter emprego hoje é quase impossível”, afirma Rocha, 2010, em uma matéria para Administradores.com.

Com isso, as formas de delivery também evoluíram. Antigamente, era necessário ir no lugar, pegar um panfleto com o número, ligar para lá e realizar o pedido. Depois, uma pessoa ia até a sua casa (geralmente de moto) e entregava o seu pedido.

Hoje essas etapas ainda estão disponíveis, porém temos diversas outras. No caso de pedidos, temos diversos aplicativos que pulam a parte de se encontrar pessoalmente e realizam o pedido de casa, sem precisar de conversa ou visitar o lugar.

Em destaque, temos dois aplicativos: O IFood, um aplicativo de comida bem popular, onde a pessoa escolhe o restaurante e o pedido e o pedido é entregue, além de ter sistemas de avaliação, e o Happi, um aplicativo de entregas de pedidos de supermercados, farmácias e restaurantes.

Em relação a entrega, não temos uma mudança ainda, mas temos um plano para utilizar drones para a entrega de comida, o que é uma ideia com muitos prós e contras.

# 3. ANÁLISE DE CONCORRENTE

Neste capítulo, serão levantados dados de possíveis aplicativos que possam concorrer com o aplicativo deste projeto, no caso o aplicativo de comida IFood e o aplicativo de entregas diversas Rappi.

Serão observados os prós, os contras e a opinião dos usuários destes aplicativos

## 3.1 IFood

O IFood é um aplicativo de entrega de alimentos, onde diversos restaurantes e empresas de lanches colocam os seus cardápios e o cliente decide qual estabelecimento deseja pedir. Quando ele escolhe, um motoboy chega no restaurante, recebe o pedido e entrega o pedido ao cliente.

Segundo o artigo do site CanalTech, o IFood foi fundado no dia 15 de maio de 2011 pelos sócios Patrick Sigrist, Eduardo Baer, Guilherme Bonifácio e Felipe Fioravante, o iFood surgiu para revolucionar o delivery de comida. Em apenas seis meses, o aplicativo já contava com cardápios de 650 restaurantes em São Paulo.

É possível ver que a ideia que esse grupo de sócios teve foi um grande sucesso pois não tinha nada como isso antes. O próprio IFood era um restaurante que entregava Delivery a telefone. Segundo o site oficial do IFood: “Por incrível que pareça, a nossa história começou fora do mundo digital, em 2011, com a Disk Cook. Um guia (impresso) de cardápios, com uma central telefônica para onde você ligava e fazia o seu pedido. A ideia do IFood surgiu aí, para melhorar essa experiência”.

Depois um tempo, esta empresa começou a trabalhar em entregas de comida por aplicativo de celular, englobando diversos restaurantes da região de São Paulo. Essa ideia foi um sucesso e atualmente engloba todo o país.

### 3.1.1 Opinião dos consumidores

Por motivos de privacidade, não será colocado o nome dos consumidores que deram as suas opiniões, e por motivos de direitos de imagem, não será colocado.

Recentemente, o iFood está passando por um problema em que alguns pedidos confirmados não são entregues. Isso se dá devido à grande demanda de clientes, o que pode causar erros no aplicativo.

Também há reclamações sobre pedidos atrasados, em que se o pedido atrasar muito, não é possível cancelar. Por fim, alguns donos de loja reclamam do iFood, devido a altas taxas que eles pedem. "A minha porção de calabresa custa R$ 14. Eu tenho que pagar 27% sobre o preço do pedido para o iFood. Como é que eu vou dar um desconto de R$ 10? Vai me sobrar o quê?" Diz Jane Bassoli, sócia do marido, dono de um restaurante, em uma entrevista à revista época.

Tirando esses pontos, o aplicativo é bem visto pelo público em geral. Tem uma avaliação média de 4.5 estrelas e faz bem o trabalho de ter uma comunicação entre o vendedor e o cliente, com conversas, sistemas de avaliação, enfim, foi uma ideia revolucionária que foi bem aplicada e bem recebida pelo público.

## 3.2 Rappi

Segundo a descrição retirada da página do aplicativo na Google Play, Rappi é um aplicativo de entregas de diversos produtos, onde o usuário realiza um pedido para um mercado, um restaurante ou uma farmácia e o aplicativo é entregue para o cliente em sua casa.

É um aplicativo bem ambicioso e relativamente novo. Segundo José Eduardo Costa, em um artigo para o site Startse: “Fundada na Colômbia em 2015 pelos empreendedores colombianos Felipe Villamarín, Sebastián Mejía e Simon Borrero, a Rappi tem hoje 6,5 milhões de usuários, considerando os sete países em que atua (Brasil, México, Argentina, Chile, Colômbia, Peru e Uruguai). No Brasil, onde a empresa aterrissou há 20 meses, está presente em 20 cidades, que respondem por cerca de 35% do total das vendas feitas por meio do aplicativo”.

É possível perceber que está empresa está em crescimento constante e busca atingir um mercado ainda maior, sendo que ela já pode ser considerada uma multinacional por atuar em diversos países diferentes.

No entanto, ele não é um aplicativo tão abrangente para o Brasil, pois as suas áreas de atuação no país são São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Campinas, Florianópolis, Ribeirão Preto e Goiânia, cobrindo grande parte do Sul, sudeste, mas com pouco serviço na parte mais norte do país.

### 3.2.1 Opinião dos Consumidores

Após ler algumas avaliações na página da Google Play Store sobre o Rappi, é possível perceber duas coisas. A primeira é que a maioria das pessoas gostam bastante do aplicativo, com mais de um milhões de avaliações e 4.6 estrelas de 5.0. Em geral, os comentários positivos falam muito bem do aplicativo, dizem que funciona bem e isso vem tanto de consumidores como vendedores.

Agora, existem alguns comentários negativos. Os comentários negativos geralmente vêm de problemas que o consumidor teve utilizando o aplicativo, como bugs e insatisfação na plataforma. No caso, as principais críticas são sobre o vencimento do produto e, principalmente, a falta de flexibilidade com o cliente.

Em geral, o aplicativo é bom, mas possui uma falta de suporte aos consumidores aqui no Brasil. Ou seja, é um bom aplicativo que ainda tem muito para ser desenvolvido pela frente.

## 3.3 \*Inserir o nome da empresa

A partir da análise destas duas empresas muito bem-sucedidas, uma em nível nacional e outra ainda em crescimento em nível internacional, é possível fazer uma análise de como deve ser aplicado este projeto.

Em geral, a plataforma online em si para apresentar as empresas, os produtos e realizar os pedidos deve ser bem parecida com a do iFood, com algumas diferenças, como os cardápios serem modificados por uma lista de todos os produtos em estoque, que deve ser atualizada pelo dono da empresa.

Em relação as taxas, a ideia é colocar taxas menores, mas colocar anúncios no aplicativo, para aumentar os ganhos para ambos os lados. Pode ser irritante para o consumidor, então será cobrada uma taxa de R$5,00 para não mostrar mais anúncios. O dinheiro desta taxa vai para o desenvolvimento do projeto.

Em relação a área de atuação, inicialmente será uma área local, no caso apenas em Peruíbe. Se o projeto der certo, o aplicativo será expandido para cidades vizinhas. Isso será feito para ter espaço para todas as pequenas empresas e para ter um bom suporte para os clientes com possíveis problemas com as empresas que compraram ou com a plataforma.

Em geral, a ideia desse projeto é ajudar as empresas a se reorganizar nesse tempo e ajudar os consumidores na inconveniência do dia a dia, pegando a ideia do iFood e Rappi e adaptando-a para uma melhor abrangência. Um detalhe é que não possuirá suporte para remédios, pois apenas alguns remédios podem ser pegos sem receitas, o que não tira a maior inconveniência de ir para o médico, o que pode ser bem assustador nesses tempos de COVID-19.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Polidro, Bruno. Uma breve história da entrega de comida. iFood Tech. Disponível em: <https://medium.com/ifood-tech/uma-breve-hist%C3%B3ria-da-entrega-de-comida-d802bc94f3cc>. Acesso em: 28 de agosto de 2020.

Você sabe como surgiu o delivery?. Frigideira aiqufome. Disponível em: <https://frigideira.aiqfome.com/voce-sabe-como-surgiu-o-delivery/>. Acesso em: 28 de agosto de 2020.

Como apps de entrega estão levando pequenos restaurantes à falência. NEGÓCIOS. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/02/como-apps-de-entrega-estao-levando-pequenos-restaurantes-falencia.html>. Acesso em: 31 de agosto de 2020.

O impacto da pandemia de coronavírus nos pequenos negócioa. SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-impacto-da-pandemia-de-coronavirus-nos-pequenos-negocios,192da538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 24 de setembro de 2020.

Varella, Cláudia. Brasil bate recorde, com 2,5 milhões de novas empresas formalizadas em 2018. UOL. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/empreendedorismo/noticias/redacao/2019/03/26/brasil-bate-recorde-empresas-formalizadas.htm#:~:text=Empreendedorismo-,Brasil%20bate%20recorde%2C%20com%202%2C5%20milh%C3%B5es%20de,novas%20empresas%20formalizadas%20em%202018&text=O%20Brasil%20encerrou%20o%20ano,1%25%20se%20comparado%20a%202017>. Acesso em: 1 de outubro de 2020.

Bull, Patrícia. Gastos com delivery crescem mais de 94% na pandemia. Consumidor Moderno. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2020/07/08/gastos-com-delivery-crescem-mais-de-94-durante-a-pandemia/#:~:text=Gastos%20com%20delivery%20crescem%20mais%20de%2094%25%20na%20pandemia&text=As%20vendas%20por%20delivery%20cresceram,de%20gest%C3%A3o%20de%20finan%C3%A7as%20pessoais>. Acesso em: 1 de outubro de 2020.

De Souza, Carlos Reinaldo. A evolução tecnológica e seus impactos nas ciências, letras e arte. Jornal Correio da Cidade. Disponível em: <http://www.jornalcorreiodacidade.com.br/noticias/18747-a-evolucao-tecnologica-e-seus-impactos-nas-ciencias-letras-e-arte>. Acesso em: 5 de outubro de 2020.

Rocha, Gustavo. A tecnologia e a vida. Administradores.com. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-tecnologia-e-a-vida-de-hoje>. Acesso em: 5 de outubro de 2020

Costa, José Eduardo. Como a Rappi quer conquistar o coração e a mente de 700 milhões de consumidores. StartSe. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/startups/startup-rappi-america-latina#:~:text=Fundada%20na%20Col%C3%B4mbia%20em%202015,Col%C3%B4mbia%2C%20Peru%20e%20Uruguai).>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.