

PÍZANTEZ

Raissa Pereira Miranda

CJ3028941

Introdução da Empresa

A Pízantez é uma empresa mexicana fundada por cinco membros da família Martínez. Proporcionado uma pizza exclusiva para os apaixonados em pimentas com alto nível de ardência. Todas as pizzas são preparadas na hora e, para os amantes de filmes mexicanos, haverá uma imersão nessa atmosfera.

Segmento: Alimentação / Gastronomia temática

Porte: Pequena empresa em crescimento

Propósito: Levar a cultura mexicana picante ao paladar dos clientes

Desafios Iniciais:

- Criar uma experiência imersiva fiel aos filmes;
- Construir uma marca forte em meio a grandes empresas de pizzas artesanais;
- Garantir fornecimento de pimentas raras;
- Enfrentar experiências negativas com ardência excessiva.

Estado Inicial

Atualmente, a Pízantez trabalha de forma manual, utilizando planilhas para registrar pedidos e controlar o estoque. O atendimento é feito pessoalmente ou por telefone, sem nenhum tipo de integração digital. Os registros financeiros e de clientes também são feitos manualmente, o que torna o processo mais lento e sujeito a erros.

Principais problemas identificados:

- Falta de um sistema de gestão integrado;
- Desorganização na cadeia de suprimentos (atrasos e perdas de ingredientes);
- Ausência de um sistema de CRM para controle e fidelização de clientes

Plano de Mudanças

A proposta é modernizar a empresa por meio da integração tecnológica e da melhoria nos processos internos. O foco é tornar a gestão mais estratégica e organizada.

Justificativas:

- A digitalização aumenta a eficiência nas operações;
- O uso de sistemas ERP e CRM ajuda na tomada de decisões com base em dados;
- A comunicação interna melhora e fortalece a cultura organizacional;
- O Balanced Scorecard (BSC) auxilia no alinhamento dos objetivos de crescimento e financeiros.

Resultado da Implementação das Mudanças

- Maior integração entre os setores;
- Melhoria no atendimento e fidelização do cliente;
- Aumento da lucratividade;
- Fortalecimento da identidade organizacional e da cultura familiar;
- Base sólida para expansão da Pízantez para novas regiões do México e América Latina.

Visão da Organização

Estado Inicial

Antes das melhorias, a Pízantez não tinha uma visão clara sobre onde queria chegar. Nada era comunicado para os funcionários, então cada um trabalhava só no dia a dia, sem entender os objetivos da empresa.

Simulação de Problema

Antes, a Pízantez não enxergava nem aproveitava seus recursos internos como vantagem competitiva, tomando decisões “no achismo” e sem padrão.

Simulação de Solução

A reformulação da visão serve para alinhamento estratégico da equipe, valorização dos recursos internos e implementação de processos estruturados que sustentam além do crescimento, a competitividade.

Nova Visão

Ser a pizzaria temática mexicana mais reconhecida pela qualidade e ousadia em sabores picantes.

Nova Missão

Oferecer pizzas artesanais inspiradas na cultura mexicana, com sabores picantes exclusivos e uma experiência imersiva.

Novos Valores

Qualidade, utilizando ingredientes selecionados e processos padronizados;

Inovação gastronômica, criando combinações únicas com diferentes níveis de ardência;

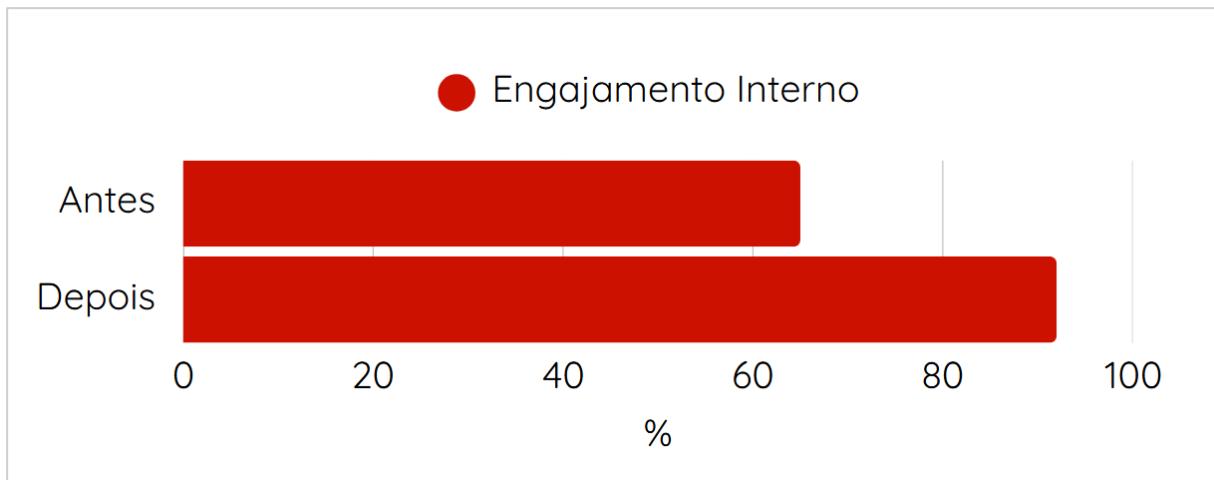
Experiência do cliente, priorizando satisfação e imersão temática.

Visão Baseada em Recursos (RBV)

A Pízantez garante sua vantagem competitiva a partir de recursos internos difíceis de serem replicados por concorrentes. Entre esses recursos, destacam-se as receitas exclusivas que utilizam pimentas raras mexicanas, o conhecimento especializado da família Martínez no preparo tradicional das pizzas, a experiência temática que remete aos filmes mexicanos e a identidade visual marcante, fortemente ligada à cultura picante. Esses elementos não apenas diferenciam a pizzaria no mercado, mas também tornam sua estratégia sustentável, garantindo que os objetivos e a visão da empresa sejam alcançados de forma alinhada com seus valores.

Resultados Esperados

- Toda a equipe alinhada aos objetivos estratégicos;
- Aumento do engajamento e clareza nas metas;
- Criação de uma cultura organizacional de pertencimento.



Análise da Visão Sistêmica na Empresa

Estado Inicial

A empresa funcionava toda separada. A cozinha não conversava com o estoque, o estoque não falava com o atendimento, e assim por diante. Cada setor fazia sua parte sem saber como influenciava os outros, o que gerava falhas e retrabalhos.

Simulação de Problema

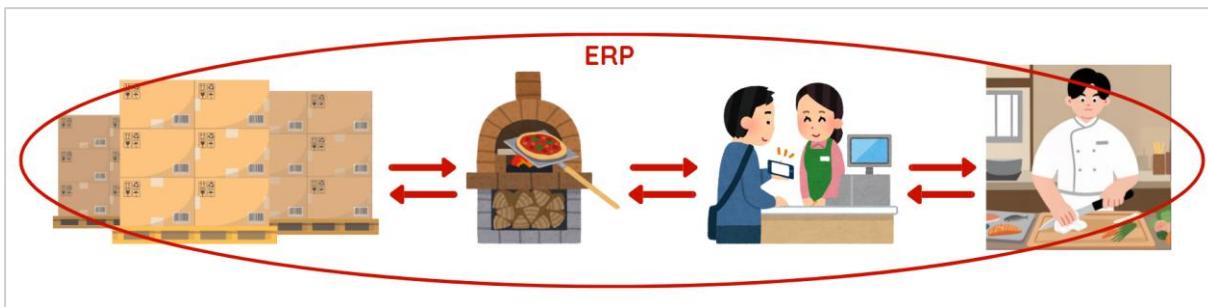
Cada setor (cozinha, estoque, atendimento e preparação) funcionava isoladamente, sem troca de informações entre si.

Simulação de Solução

Aplicar o conceito de visão sistêmica, mapeando os processos e conectando eles em um sistema ERP. Criar também um fluxograma que mostre como os setores dependem uns dos outros.

Resultados Esperados

- Comunicação mais rápida entre as áreas;
- Redução de 25% nos retrabalhos e falhas;
- Aumento de 30% na eficiência operacional.



Modelos de Gestão

Estado Inicial

As decisões eram tomadas “no achismo”, principalmente pela família, sem metas ou indicadores para orientar o que era certo fazer. Não existia um modelo de gestão definido, então tudo era decidido na hora.

Simulação de Problema

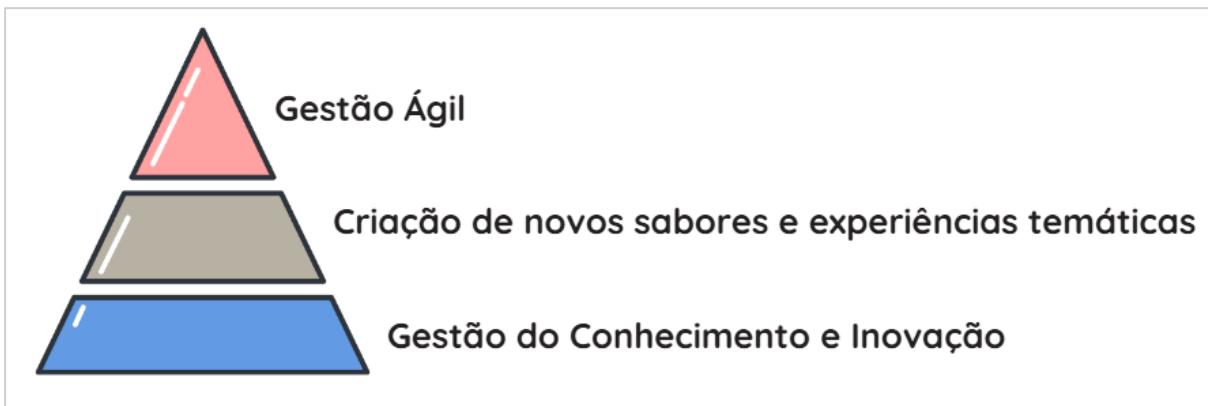
As decisões eram tomadas de forma intuitiva pela família, sem indicadores ou metas definidas.

Simulação de Solução

- Implementar Gestão do Conhecimento e Inovação, organizando o conhecimento especializado da família, padronizando receitas e processos, e incentivando a criação de novos sabores e experiências temáticas.
- Aplicar Gestão Ágil, permitindo que a pizzaria se adapte rapidamente às mudanças do mercado, tendências gastronômicas e feedback dos clientes.

Resultados Esperados

- Decisões baseadas em dados reais;
- Padronização de processos e receitas;
- 20% de aumento na produtividade da equipe;
- Redução de custos operacionais em 15%;
- Capacidade de adaptação rápida;
- Fortalecimento da vantagem competitiva.



Pirâmide da Gestão Pízantez

Base: Gestão do Conhecimento e Inovação

- Documentação de receitas e processos
- Conhecimento especializado da família
- Treinamento e padronização da equipe

Camada do meio: Criação de novos sabores e experiências temáticas

- Inovação no cardápio
- Experiência cultural mexicana
- Eventos e promoções temáticas

Topo: Gestão Ágil

- Adaptação rápida a tendências do mercado
- Feedback de clientes
- Ajustes rápidos em processos e produtos

Análise da Cadeia de Valor da Empresa

Estado Inicial

A Pízantez tinha muitos desperdícios na cozinha e problemas com fornecedores que atrasavam. A empresa não tinha controle das atividades da cadeia de valor, então não sabia exatamente onde estava perdendo tempo ou dinheiro.

Simulação de Problema

A empresa enfrentava desperdício de ingredientes e atrasos frequentes de fornecedores.

Simulação de Solução

Aplicar a análise da cadeia de valor de Porter e otimizar as atividades principais e de apoio. Implementar o sistema SCM (Supply Chain Management) para monitorar compras e entregas.

Resultados Esperados

- Redução de 20% no desperdício de ingredientes;
- Melhoria de 25% na pontualidade de entregas;
- Custos logísticos reduzidos em 10%.

Análise da Cultura Organizacional

Estado Inicial

Havia conflitos dentro da família, principalmente entre as gerações mais novas e mais velhas. As pessoas mais antigas não queriam aceitar mudanças tecnológicas, o que gerava resistência e atrapalhava o clima de trabalho.

Simulação de Problema

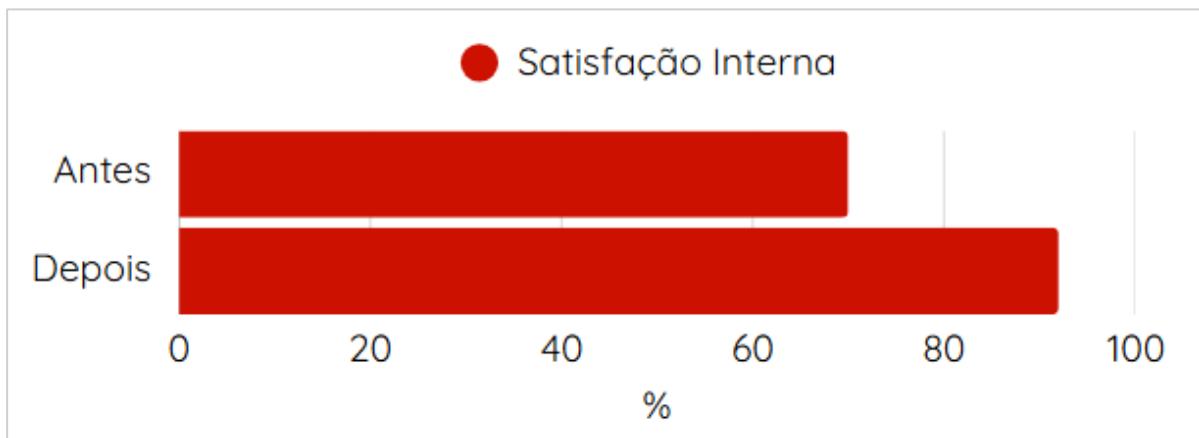
Diferenças entre gerações da família Martínez causavam conflitos e resistência às mudanças tecnológicas.

Simulação de Solução

Realizar treinamentos e ações de gestão da mudança, reforçando os valores familiares ao mesmo tempo em que se incentiva a inovação.

Resultados Esperados

- Maior aceitação das novas tecnologias;
- Ambiente de trabalho mais colaborativo;
- Crescimento do índice de satisfação interna de 70% para 92%.



Implementação de Sistemas Integrados de Gestão (ERP, CRM e SCM)

Estado Inicial

Cada setor usava uma planilha diferente, sem integração. Isso fazia com que as informações não batessem e era comum ter erros no estoque e nas finanças, porque nada conversava entre si.

Simulação de Problema

Os setores usavam planilhas separadas, sem integração, causando confusão nos estoques e nas finanças.

Simulação de Solução

Implementar sistemas integrados (ERP, CRM e SCM) em nuvem, permitindo o acesso em tempo real por todos os setores.

Resultados Esperados

- Processos totalmente automatizados;
- Redução de 35% nos erros operacionais;
- Aumento de 28% no faturamento devido à eficiência.

Matriz SWOT

Estado Inicial

A empresa não tinha feito uma análise SWOT antes, então não sabia direito quais eram seus pontos fortes, fracos e as oportunidades do mercado. Isso dificultava qualquer planejamento mais sério.

Simulação de Problema

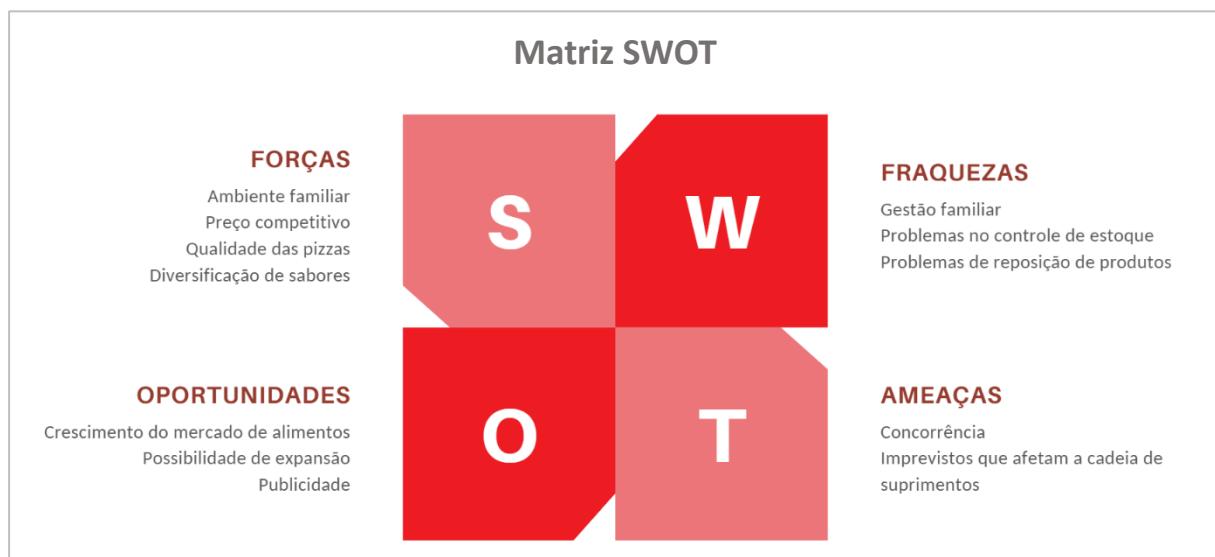
A Pízantez não tinha clareza sobre seus pontos fortes e fracos para planejar o crescimento.

Simulação de Solução

Criar uma matriz SWOT para identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Utilizar os resultados dela para definir planos de ação estratégicos.

Resultados Esperados

- Estratégias direcionadas ao fortalecimento de diferenciais (sabor e cultura);
- Mitigação de riscos operacionais e financeiros;
- Planejamento de expansão mais seguro.



Balanced Scorecard (BSC)

Estado Inicial

Não existiam metas específicas nem indicadores para acompanhar o desempenho. Cada setor trabalhava sozinho, sem direcionamento ou acompanhamento de resultados.

Simulação de Problema

Não existiam metas ou indicadores formais para acompanhar o desempenho da Pízantez.

Simulação de Solução

Construir um BSC com quatro pilares estratégicas: financeira, clientes, processos internos e aprendizado. Definir metas e indicadores claros.

Resultados Esperados

- Aumento de 25% na receita anual;
- Fidelização de 45% dos clientes;
- Processos mais rápidos e transparentes;
- Equipe 100% treinada em indicadores.

Perspectiva	Objetivos Principais	Metas	Indicadores
Financeira	Aumentar receita e reduzir custos	+28% faturamento anual 15% custos operacionais	Receita mensal, custo médio por pizza, desperdício de ingredientes (%)
Clientes	Fidelizar clientes e criar experiência imersiva	Fidelização de 45% Satisfação > 90%	NPS, taxa de retorno de clientes, avaliações de experiência
Processos Internos	Otimizar produção, estoque e entrega	-30% tempo de preparo +30% eficiência +25% pontualidade	Tempo médio de preparo, índice de eficiência operacional, entregas no prazo (%)

Aprendizado e Crescimento	Desenvolver equipe e preservar conhecimento	Equipe 100% treinada Satisfação interna 92% Aceitação de tecnologias	Nº de treinamentos concluídos, índice de satisfação interna, adoção de sistemas digitais (%)
---------------------------	---	--	--

Mapa Estratégico

Resultados Esperados

Ao treinar a equipe e adotar tecnologia, melhoro meus processos internos. Processos melhores geram clientes mais satisfeitos e fiéis. Clientes fiéis aumentam a receita e reduzem custos.



Plano de Gestão do Conhecimento

Estado Inicial

Todas as receitas mais importantes estavam guardadas só na cabeça dos membros mais antigos da família. Nada estava registrado, então quando alguém novo entrava, dependia totalmente da pessoa mais experiente para aprender.

Simulação de Problema

As receitas e segredos da família Martínez estavam apenas na memória dos membros mais antigos.

Simulação de Solução

Criar um repositório digital de conhecimento com receitas, processos e boas práticas. Utilizar ferramentas colaborativas em nuvem.

Resultados Esperados

- Preservação do conhecimento tradicional;
- Facilidade de treinamento de novos funcionários;
- Padronização de 100% das receitas e processos.

Identificação do Conhecimento Tácito e Explícito

A empresa não identificava o que era conhecimento tácito e explícito. A maior parte do conhecimento ficava só com quem tinha mais tempo na pizzaria, sem processos claros de registrar essas informações.

- Tácito: técnicas de preparo, ajustes secretos e experiência dos membros antigos.
- Explícito: receitas documentadas, checklists digitais e procedimentos padronizados.
- Capturar o conhecimento tácito por entrevistas e observações, transformando ele em conhecimento explícito no repositório.

Procedimentos

Estado Inicial

No cenário atual, o preparo das pizzas não seguia um padrão. Cada funcionário fazia de um jeito diferente, o que gerava erros, demora e pizzas com sabor diferente dependendo de quem preparava.

Simulação de Problema

A falta de um processo padronizado resultava em falhas durante a produção, como:

- Pizzas assadas em tempos diferentes, ocasionando produtos crus ou queimados;
- Utilização incorreta de ingredientes e proporções desbalanceadas;
- Repetição de etapas ou esquecimentos durante o preparo;
- Aumento do tempo de espera do cliente e formação de filas em horários de pico;
- Desorganização na cozinha e sobrecarga da equipe em momentos de alta demanda.

Simulação de Solução

Documentar todas as etapas do processo de produção e integrá-las ao sistema ERP, usando checklists digitais na cozinha.

1. Atendimento ao Cliente

- Recepcionar o cliente em ambiente decorado com temática mexicana.
- Apresentar o conceito da Pízantez e os níveis de ardência disponíveis.
- Explicar a origem das pimentas e suas características.
- Registrar preferências de:
 - Nível de ardência;
 - Tipo de pizza;
 - Alergias ou restrições.
- Oferecer degustação de pimentas para orientação.

2. Padronização do Nível de Ardência

Para evitar experiências negativas, a empresa utiliza uma escala padrão:

- ☛ Suave
- ☛☛ Médio
- ☛☛☛ Forte
- ☛☛☛☛ Extremo

Procedimento:

- O cliente escolhe o nível no cardápio;
- O sistema ERP registra automaticamente essa escolha;
- A cozinha segue a dosagem padronizada por receita.

3. Preparo das Pizzas

- Conferência do pedido no sistema;
- Separação dos ingredientes conforme receita padronizada;
- Uso de medidas específicas para cada tipo de pimenta;
- Montagem seguindo Procedimento Operacional Padrão (POP);
- Controle do tempo de forno;
- Finalização e apresentação conforme identidade visual mexicana.

4. Gestão de Pimentas Raras

- Fornecedores autorizados e de confiança;
- Controle de estoque com validade e origem;
- Armazenamento em temperatura adequada;
- Monitoramento de quantidade mínima e máxima;
- Planejamento de compras antecipado;

5. Experiência Imersiva Temática

- Filmes mexicanos sendo exibidos no ambiente;
- Trilhas sonoras típicas;

- Decoração relacionada ao México;
- Funcionários treinados para comunicação temática;
- Aromas e iluminação adequados para reforçar a ambientação.

6. Controle de Qualidade

- Checklist de verificação visual e sensorial antes da entrega;
- Conferência do nível de ardência solicitado;
- Avaliação de apresentação do prato;
- Registro de feedback do cliente.

7. Procedimentos para Tratamento de Experiências Negativas

Em casos de desconforto por ardência excessiva:

- Oferecer bebida neutralizadora (leite ou derivados);
- Substituição ou ajuste do pedido sem custo adicional;
- Registro do ocorrido no sistema para análise futura;
- Orientação preventiva para próximas visitas.

8. Procedimentos de Marketing e Posicionamento

- Comunicação centrada na cultura mexicana;
- Uso de redes sociais com foco na experiência sensorial;
- Campanhas educativas sobre pimentas;
- Parcerias com influenciadores gastronômicos.

9. Indicadores de Desempenho

- Tempo médio de preparo;
- Índice de satisfação do cliente;
- Taxa de retorno;
- Reclamações relacionadas à ardência;

- Controle de desperdício de ingredientes.

Resultados Esperados

- Padronização dos produtos;
- Redução de 30% no tempo de preparo;
- Aumento da satisfação do cliente.

