

FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
Centro de Ciências da Comunicação e Gestão – CCG
Disciplina de Inovação e negócios criativos - EAD
Prof: Gustavo Virginio Peter Barbosa Filho

Estudante e Matrícula:

Maria Thayanne Da Silva Lima - 2314852

Visita Técnica e Pesquisa sobre o atraso da pizza aos domingos.

Foi realizado uma entrevista com o proprietário que se chama Carlos Alisson, dono da pizzaria Napolitano. E nessa entrevista podemos analisar os fatores que resultam no atraso da pizza.

A Pizzaria napolitano é um tele entrega de pizzas de pequeno porte localizado em um bairro comercial da cidade de Fortaleza (Passare) que produz e entrega pizzas na região, não sendo possível que os clientes façam refeições no local. Com uma produção total de aproximadamente 30 pizzas de terça a quinta e 130 pizzas de sexta a domingo, a pizzaria produz uma média de 10 pizzas por dia (de terça a quinta) e 43 pizzas por dia (de sexta a domingo) e conta com apenas 03 funcionários: o dono Carlos Alisson, seu irmão Ivanildo, e um motoboy contratado para as entregas. Segundo o dono da pizzaria as pizzas devem ser produzidas e entregues aos clientes em, no máximo, 40 minutos após a realização do pedido, sendo 30 minutos o cenário ideal. Há alguns meses, no entanto, a pizzaria vem recebendo queixas de demora na entrega de seus pedidos, tendo alguns destes demorado até 60 minutos para chegar até a casa dos clientes. Esse cenário tem despertado a atenção dos proprietários, já que os atrasos recorrentes nas entregas das pizzas têm impacto direto no faturamento da pizzaria devido à perda da fidelização de seus clientes. Além disso, a reputação da pizzaria é afetada negativamente frente a seus concorrentes, já que se coloca à prova sua relação de confiança com os clientes. Desta forma, um modelo de melhoria no processo com o objetivo de reduzir tais atrasos, traria mais satisfação aos clientes da pizzaria e, consequentemente, um impacto positivo em seu faturamento.

Os principais problemas mais agravantes que influenciam no atraso da pizza:

- Sobrecarga do motoqueiro;
- Falta de funcionários;
- Alimentos armazenados no local incorreto;
- Utensílios armazenados no local incorreto;
- Ausência de um modo de preparo padrão;
- Inadequação das rotas para o motoqueiro; e
- Compra insuficiente de ingredientes.

A maior parcela do atraso nas entregas da Pizzaria é causado pela sobrecarga do motoqueiro; inadequação das rotas para o motoqueiro; sobrecarga dos pizzaiolos aos finais de semana; alimentos

armazenados no local incorreto; utensílios armazenados no local incorreto; ausência de um modo de preparo padrão; e compra insuficiente de ingredientes.

Em relação à dificuldade ocasionada pela inadequação das rotas, para encontrar a solução mais adequada é preciso primeiramente, identificar a distância dos principais bairros dos clientes da Pizzaria e os tempos de entrega para tais clientes. Por meio de um levantamento consideramos a média de tempo de entrega e distância aproximada apenas para os bairros dos clientes durante a semana investigada e, tendo em vista que o cenário ideal para a empresa seria aquele no qual a entrega dos pedidos ocorra em até 30 minutos, percebe-se que a realidade se destoa do esperado em, praticamente, todas as regiões e, ao analisar o prazo de entrega de 40 minutos (o qual a pizzaria realmente se compromete a cumprir) nota-se que há atraso em 60% das regiões atendidas. Para o bom funcionamento do negócio é imprescindível que seja feito também o controle diários do estoque e almoxarifado. Todos os dias, ao início do expediente, os ingredientes disponíveis no estoque e os utensílios do almoxarifado devem ser contados e avaliados em relação ao bom estado e condições de armazenamento, assim, previne-se problemas relacionados aos ingredientes e utensílios durante o processo de preparação das pizzas. Para solucionar o problema de sobrecarga dos pizzaiolos durante os finais de semana, uma proposta corretiva eficaz seria a confecção de massas semi-prontas durante a semana, que seriam congeladas e utilizadas nos finais de semana. Essa medida é considerada viável ao passo que durante a semana (terça a quinta) a Pizzaria possui mão de obra ociosa enquanto aos finais de semana existe uma sobrecarga dos pizzaiolos. Aproveitando o tempo ocioso de 3 horas e 20 minutos (terça, quarta e quinta-feira), os pizzaiolos, juntos, conseguiriam preparar cerca de 15 massas por dia, totalizando 45 massas prontas ao final da semana e, assim, agilizar o processo de produção das pizzas nos dias de alta demanda (sexta, sábado e domingo). Como as massas podem permanecer congeladas, sem perder a qualidade e sabor, por até nove dias no freezer, a produção e congelamento semanal das massas é o mais indicado para a Pizzaria. Outra medida corretiva recomendada é que a cronometragem de todo o processo produtivo das pizzas e registro dos resultados obtidos para posterior análise. Isso seria positivo para os pizzaiolos, pois os permitirá enxergar qual etapa da sua produção dispense mais tempo e, então, serem ainda mais atenciosos nesses momentos, para evitar erros e atrasos. Por fim, os proprietários devem elaborar um manual de instruções para cada um contendo o modo padrão de preparo das pizzas e também fazer pequenos pacotes com as quantidades de ingredientes utilizada para evitar a produção de pizzas com massas e recheios diferentes e gastos exagerados (ou insuficientes) de insumos. Assim, todas as pizzas teriam o mesmo aspecto, tamanho, quantidade de ingredientes e modo de preparo.