Pizza Pizza Pizza

Regras de Negócios

Versão 1.2

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 28/05/2021 | 1.0 | Detalhamento Inicial das Regras | Daniel Goor Junior |
| 06/06/2021 | 1.1 | Refinamento das Regras | Daniel Goor Junior |
| 16/06/2021 | 1.2 | Edição após a implementação do código | Daniel Goor Junior |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

[1. Introdução 4](#_Toc74870100)

[1.1 Finalidade 4](#_Toc74870101)

[1.2 Escopo 4](#_Toc74870102)

[1.3 Visão Geral 5](#_Toc74870103)

[2. Definições 5](#_Toc74870104)

[2.1 RN-0001 – Atendimento do Pedido 5](#_Toc74870105)

[2.1.1 Presencial 5](#_Toc74870106)

[2.1.2 Atendimento Remoto(Via Telefone) 5](#_Toc74870107)

[2.2 RN-0002 – Pagamento do Pedido 5](#_Toc74870108)

[2.2.1 Presencial 6](#_Toc74870109)

[2.2.2 Atendimento Remoto (Via Telefone) 6](#_Toc74870110)

[2.3 RN-0003 – Atendimento do Pedido pela a Cozinha 6](#_Toc74870111)

[2.4 RN-0004 – Gerenciamento do Cardápio 6](#_Toc74870112)

[2.5 RN-0005 – Gerenciamento de Estoque 6](#_Toc74870113)

[2.5.1 Níveis de Estoque 7](#_Toc74870114)

[2.5.2 Inventário 7](#_Toc74870115)

[2.6 RN-0006 – Relatório de Venda 7](#_Toc74870116)

Regras de Negócios

# Introdução

Este documento traz a formalização das regras de negócio para um software de gerenciamento de pedidos de uma pizzaria. Atualmente há uma vasta quantidade de aplicativos de gerenciamento de pedidos end-to-end, isto é, tais softwares tratam desde a atividade de promover os meios para o pedido ser feito, criar meios para encontrar prestadores de serviço para a entrega, além de fazer a ligação com meios de pagamento para efetivar a compra do cliente.

No entanto, tais plataformas de serviço comprometem uma significativa parte da margem de lucro dos restaurantes, uma vez que, para participar desta plataforma, os restaurantes precisam estar dispostos a pagar taxas relativas ao intermédio dos serviços de entregas dos produtos e pagamentos das compras proporcionados por estas plataformas.

Ao se considerar novos restaurantes, com baixo volume médio de vendas e com time operacional reduzido, os efeitos destas taxas são significativos. Tais efeitos podem inclusive comprometer a saúde do novo empreendimento nestes momentos iniciais.

Desta forma, a solução proposta e, consequentemente, as regras de negócio aqui descritas tem por objetivo atender o restaurante em início de atividades, os quais normalmente operam com times reduzidos e canais de comunicação com os clientes estabelecidos através de contato telefônico.

Para isto, a solução proposta concentra-se nas atividades de registro de pedidos, registro e edição do cadastro de clientes, gerenciamento do cardápio, gerenciamento do estoque, gerenciamento de usuários do sistema (operadores) bem como a atividade de gerar relatórios de vendas.

Por isto, é importante enfatizar que a atividade de recebimento do pagamento é feita no momento da entrega pelo entregador através do meio de pagamento conveniente ao cliente (dinheiro, pix, crédito ou débito), uma vez que a solução proposta não tem por objetivo atender esta necessidade.

Neste sentido, o principal objetivo desta solução é reduzir o tempo que o cliente leva para efetuar o pedido, fazendo com que o reduzido time do restaurante possa atender uma maior quantidade de pedidos por hora (elevada taxa de conversão de pedidos), principalmente durante os horários de maior demanda (“horários de pico”).

## Finalidade

Este documento tem por finalidade descrever as regras de negócio envolvidas nesta solução proposta.

Para isto, faz-se necessário declarar os principais objetivos a serem buscados por esta aplicação e, com isto, relacionar as regras de negócio estabelecidas pelos processos já vigentes.

## Escopo

O escopo das regras de negócio está direcionado as atividades de registro de pedidos, gerenciamento de clientes, gerenciamento de cardápio, gerenciamento de estoque de insumos, gerenciamento de usuários (operadores), bem como engloba a atividade de gerar o relatório de vendas.

Assim, a atividade de pagamento permanece fora do escopo desta solução devido aos motivos listados na seção Introdução.

## Visão Geral

Na seção Introdução é feita a contextualização das condições de contorno da solução, isto é, a descrição dos processos a serem cobertos e as regras de negócio envolvidas para atingir o objetivo.

Na seção Finalidade são documentados os motivos pelos quais as formalizações das regras de negócio são importantes e como elas se relacionam com o objetivo estabelecido.

Na seção Escopo são estabelecidas as atividades que serão cobertas por esta aplicação.

Na seção Definições são feitas, de fato, a descrição das Regras de Negócio envolvidas em cada Caso de Uso coberto por esta aplicação.

# Definições

## RN-0001 – Atendimento do Pedido

O atendimento do cliente pode acontecer de duas formas:

### Presencial

O cliente direciona-se ao balcão de entregas. Lá estão dispostos os cardápios, os quais o cliente pode consultar de modo a escolher os itens que serão pedidos.

Uma vez feito isto, o cliente encaminha-se ao atendente, o qual usando caneta e um bloco de papel padronizado, lista os itens e suas respectivas quantidades.

Feito isto, o pagamento é efetuado diretamente ao atendente.

### Atendimento Remoto (Via Telefone)

O cliente liga para a pizzaria. Ele pode já dispor da lista de pedidos a ser feita, ou pode ainda querer conhecer nosso cardápio.

Caso o cliente ainda não conheça o cardápio, basta que o cliente informe o número de seu celular que o cardápio é prontamente enviado utilizando um aplicativo padrão de mensagens (WhatsApp ou Telegram).

Em seguida, o cliente faz o pedido ao atendente. Este, por sua vez, faz a listagem dos itens pedidos pelo cliente utilizando um bloco de papel padronizado e caneta.

## RN-0002 – Pagamento do Pedido

O pagamento do pedido pode acontecer diferentemente dependendo das seguintes situações:

### Presencial

O pagamento do pedido é feito diretamente ao atendente. Para isto, o pagamento é feito através de cartão de débito, crédito, dinheiro ou Pix.

### Atendimento Remoto (Via Telefone)

O pagamento do pedido é feito ao motoboy que realizou a entrega na casa do cliente. Para isto, o pagamento é feito através de cartão de débito, crédito, dinheiro ou Pix.

## RN-0003 – Atendimento do Pedido pela a Cozinha

Uma vez que o pedido é listado no bloco de papel padronizado pelo atendente, tal pedido é encaminhado à cozinha.

O pizzaiolo recebe o pedido e procede com o pedido conforme a listagem de itens e suas respectivas quantidades.

## RN-0004 – Gerenciamento do Cardápio

O cardápio contém todos os itens vendidos pela pizzaria. Visando a cativar a clientela, com certa frequência, novos itens são incluídos no cardápio. Da mesma forma, itens são removidos do cardápio quando a quantidade vendida destes itens não alcança uma meta de faturamento estabelecida por item.

Neste sentido, é necessário rever o cardápio toda vez que uma edição é feita, de modo a manter sempre atualizado os itens vendidos pela pizzaria.

## RN-0005 – Gerenciamento de Estoque

A medida que os pedidos são feitos, o estoque de matéria prima é reduzido. Dessa forma, é preciso garantir que as quantidades de cada matéria-prima sejam controladas. Isto é importante, pois uma demasiada quantidade de estoque significa capital de giro imobilizado em matéria prima. Ademais, uma vez que tais matérias primas apresentam data de validade, ao dispormos de elevada quantidade de matéria-prima, aumenta-se o risco de perda do produto ao atingir a data de expiração.

Em contrapartida, níveis de estoque baixos podem resultar na falta de matéria-prima para produzir e vender os produtos solicitados pelos clientes. Com isto, podemos ter a perda de faturamento, o qual impacta fortemente na saúde financeira do empreendimento.

Visando a manter o estoque dentro dos níveis de segurança de modo a não faltar matéria-prima, é preciso garantir o correto alinhamento entre a demanda de produtos vendida com o estoque de matéria prima do estabelecimento.

Para isto, diariamente ao final do expediente, realiza-se o inventário dos itens do estoque. Tal atividade envolve os seguintes pontos:

### Níveis de Estoque

Cada item apresenta níveis de consumo diários diferentes. Por isto, deve-se estabelecer os níveis de estoque mínimo e máximo para cada item. Dessa forma, pode-se “disparar” a compra do item toda vez que o estoque mínimo é atingido.

### Inventário

Ao final de cada dia, deve-se realizar o inventário dos itens do estoque. Para isto, deve-se contar a quantidade de cada item remanescente no estoque ao final de cada dia.

Dessa forma, pode-se determinar a quantidade de cada item utilizado no dia através da seguinte relação:

Quantidade utilizada do item x = Saldo do dia anterior -Saldo do dia corrente

Assim, uma vez que o saldo do item no dia corrente atinja o nível mínimo, o funcionário responsável pelas compras de matérias-primas deve repor a quantidade de modo a reestabelecer um nível seguro de estoque para cada item.

## RN-0006 – Relatório de Venda

O relatório de vendas é importante para dar um direcionamento acerca dos seguintes pontos:

* Quais os itens representam o maior faturamento do empreendimento
* Quais dias concentram-se a maior quantidade de pedidos
* Quais horários concentram-se a maior quantidade de pedidos
* Em qual região da cidade encontram-se os principais clientes da empresa
* Qual o principal item comprado em determinado horário

Para isto, ao final de cada dia de trabalho, os papeis utilizados nos pedidos feitos pelo cliente são compilados no computador usando um software de planilhas eletrônicas. Dessa forma, cria-se um banco de dados para, assim, poder analisar os dados e sua evolução de padrões.

Tal informação é utilizada pela empresa para decidir quais itens devem permanecer no cardápio, quais itens devem ser removidos, identificar a necessidade de contratação de funcionários, identificar a necessidade de funcionários em determinados horários através da alteração da escala de trabalho, além de auxiliar na atualização dos níveis de estoque de cada item conforme os níveis de vendas de cada produto.