# Pizza Pizza Pizza

# Visão do Negócio

# Versão 1.0

# Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 29/05/2021 | 1.0 | Elaboração do documento | Ana Paula Pacheco |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Índice Analítico

1. Introdução [4](#__RefHeading___Toc18206461)

1.1 Finalidade [4](#__RefHeading___Toc18206462)

1.2 Escopo [4](#__RefHeading___Toc18206463)

1.3 Referências [4](#__RefHeading___Toc18206465)

1.4 Visão Geral [4](#__RefHeading___Toc18206466)

2. Objetivos da Modelagem de Negócios 5

2.1 Conhecer e otimizar o processo [5](#__RefHeading___Toc105_3690376769)

2.2 Verificar necessidades do negócio para emissão de relatórios 5

3. Posicionamento [5](#__RefHeading___Toc18206467)

3.1 Atividades de Negócio [5](#__RefHeading___Toc109_3690376769)

3.2 Processos de Negócio [5](#__RefHeading___Toc111_3690376769)

3.3 Oportunidade de Negócios [6](#__RefHeading___Toc18206468)

3.4 Descrição do Problema [6](#__RefHeading___Toc18206469)

3.5 Sentença de Posição do Produto [7](#__RefHeading___Toc18206470)

4. Descrições dos Envolvidos [7](#__RefHeading___Toc18206471)

4.1 Demografia do Mercado [7](#__RefHeading___Toc18206472)

4.2 Ambiente do Usuário [8](#__RefHeading___Toc18206475)

4.3 Perfis dos Envolvidos [8](#__RefHeading___Toc113_3690376769)

4.4 Necessidades dos Principais Envolvidos [11](#__RefHeading___Toc18206480)

4.5 Alternativas e Concorrência 11

# Visão do Negócio

# Introdução

O Brasil é considerado um mercado em crescimento para alimentação fora do lar, que atualmente representa cerca de 33% dos gastos dos consumidores, com alimentos e bebidas. Neste mercado em expansão, encontra-se a pizzaria Pizza Pizza Pizza, que funciona com delivery e retirada e cuja inauguração ocorreu em fevereiro de 2020.

A partir de estudo e análise de atividades, processos e oportunidades de negócios e problemas encontrados no modelo atual, o documento visa encontrar uma solução de software que permita se adequar à realidade de trabalho da empresa.

O objetivo de utilizar um software visa principalmente reduzir o tempo de atendimento telefônico e otimizar o processo que compreende a solicitação do produto até a entrega ao consumidor, de modo a garantir refeições saborosas, rápidas e que alcancem um maior número de pessoas com o passar do tempo.

## Finalidade

A finalidade do documento é registrar o posicionamento atual de mercado da pizzaria Pizza Pizza Pizza, os processos e oportunidades do negócio e quais serão as estratégias adotadas para atingir os objetivos definidos

## Escopo

O projeto visa avaliar a situação atual do negócio e a partir daí desenvolver um software que permita reduzir o tempo de atendimento com os recursos humanos e financeiros disponíveis. Para isso foram descritas as atividades envolvidas em todo o processo, quem as realiza, os problemas encontrados e como estes poderiam ser tratados. O documento ainda avalia o posicionamento do negócio no mercado e seus concorrentes.

## Referências

Como montar uma pizzaria. Em: < <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-pizzaria,cd187a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em 29/05/2021

## Visão Geral

O Pizza Pizza Pizza, serviço de delivery e retirada de pizzas, em funcionamento desde fevereiro de 2020 está inserido em uma área que abrange dois concorrentes diretos.

Para oferecer um serviço com diferencial de tempo de entrega e um novo serviço, o negócio precisa registrar, de forma fidedigna, os processos, entradas e saídas, de forma a gerar relatórios que direcionem as próximas decisões e que permitam a contabilidade correta.

O seguinte documento foi organizado em objetivos, posicionamento, envolvidos, posicionamento no mercado e alternativas e concorrência.

Estes tópicos permitiram entender e traçar a melhor alternativa de software para o negócio.

# Objetivos da Modelagem de Negócios

## Conhecer e otimizar o processo

A modelagem de negócios visa conhecer o cenário atual da Pizza Pizza Pizza e quais seriam os impactos da implantação de um software para registro de pedidos e pagamentos de forma mais ágil.

## Verificar necessidades do negócio para emissão de relatórios

A informatização do registro de pedidos e pagamentos garantirá ao negócio um banco de dados para emissão de relatórios. A modelagem de negócios permitirá avaliar quais grupos de informações seriam relevantes para avaliação da pizzaria e trariam indicadores sólidos para ampliação e aumento de lucros.

# Posicionamento

## Atividades de Negócio

A pizzaria Pizza Pizza Pizza oferece grande variedade de pizzas salgadas, doces e bebidas por meio de delivery.

Suas atividades iniciaram em fevereiro de 2020, em Mogi das Cruzes, em uma área que abrange grande circulação de pedestres e carros. Apesar do período de pandemia, o modelo de negócio foi favorecido por conta das restrições de circulação de pessoas e aumento de solicitações de entrega nos mais diversos setores da economia.

Em um raio de 5 km há mais três pizzarias que funcionam neste mesmo modelo de entrega e retirada.

## Processos de Negócio

O negócio conta com um gerente proprietário, um recepcionista/atendente, um pizzaiolo, um ajudante de cozinha e dois motoboys.

O recepcionista/atendente anota os pedidos dos clientes, faz o cálculo dos valores a serem pagos e recebe o pagamento, caso o cliente faça o pedido presencialmente.

Após anotar o pedido, o recepcionista/atendente repassa os itens a serem preparados para a cozinha.

O pizzaiolo e o ajudante de cozinha são responsáveis por preparar as massas e organizar a cozinha e ingredientes de modo a atender às solicitações dos clientes em tempo hábil e de acordo com a descrição do menu. Tudo isso deve ser realizado em consonância com os protocolos de Vigilância Sanitária para manipulação de alimentos.

Após o preparo, o recepcionista/atendente é quem realiza a entrega da pizza ao cliente ou ao motoboy que fará a entrega. Neste caso, o motoboy deve receber o endereço que deve localizar e o valor do pagamento a ser recolhido no momento da entrega.

Os motoboys realizam as entregas aos clientes que optaram por este serviço e recebem o pagamento.

Os pagamentos podem ser realizados em dinheiro, cartão (débito e crédito) e pix.

O proprietário da pizzaria é quem realiza as compras, faz atendimentos em horários em que o número de clientes é maior e cuida das tratativas de reclamações do negócio.

## Oportunidade de Negócios

Com o alcance de um número maior de clientes e aumento de vendas, administrar os pedidos e pagamentos tornou-se mais difícil. O proprietário começou a se deparar com trocas de pedidos entre clientes e a falta de informações imediatamente após o término do funcionamento sobre o número de vendas realizadas e o total arrecadado por meio das diferentes formas de pagamento.

Outros dados também poderiam ser úteis ao negócio, como por exemplo, os dias em que há mais atendimentos, os sabores de pizza mais solicitados, quantos atendimentos são realizados em determinado período ou dia da semana, onde vivem o maior número de clientes atendidos pelo negócio.

## Descrição do Problema

Foram identificados os seguintes problemas:

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Troca de pedidos entre clientes |
| afeta | Clientes, funcionários envolvidos no processo |
| cujo impacto é | Perda de tempo, recursos e credibilidade do negócio |
| uma boa solução seria | Informatização do pedido com critérios de preenchimento obrigatório, para que as informações não ficassem incompletas ou gerassem dúvidas posteriormente. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Linha telefônica ocupada |
| afeta | Proprietário, clientes |
| cujo impacto é | Perda de clientes e receita |
| uma boa solução seria | Reduzir o tempo por venda, agilizando a anotação dos pedidos por meio do software. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Falta de informações imediatas sobre vendas x valores recebidos |
| afeta | Proprietário |
| cujo impacto é | Administração ineficiente, sujeita a desvios e/ou cobranças indevidas |
| uma boa solução seria | Informatizar a realização de pedidos e pagamentos |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Falta de indicadores sobre o negócio |
| afeta | Proprietário |
| cujo impacto é | Falta de ações assertivas para promover e ampliar o negócio, assim como permitir a economia de recursos monetários. |
| uma boa solução seria | Informatizar os processos realizados de modo que os dados obtidos diariamente sejam parte de relatórios de visão macro sobre o negócio. |

## Sentença de Posição do Produto

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Moradores do bairro Vila Mogilar e bairros vizinhos |
| Que | Desejam fazer uma refeição saborosa em sua casa |
| O (nome do produto) | Pizzaria “Pizza Pizza Pizza”, serviço de delivery de pizzas |
| Que | Oferece comodidade e agilidade na entrega |
| Diferente de | Das pizzarias da região, que não adotam um tempo padrão para entrega das pizzas |
| Nosso produto | Garante qualidade e entrega rápida ao cliente |

# Descrições dos Envolvidos

**Proprietário:** parte responsável por supervisionar o trabalho da equipe e executar as funções administrativas do negócio. Possui ensino superior e cursos complementares em finanças e marketing para o empreendedor. Utilizará principalmente as funções de relatório do software e conta com estas informações para alavancar vendas e reduzir custos.

**Atendente/recepcionista:** profissional com ensino médio, experiência em atendimento ao consumidor e conhecimentos de informática a nível de usuário. É uma das pessoas que utilizará o software e que terá uma melhor performance operando uma interface simples e intuitiva.

**Pizzaiolo:** profissional com ensino médio e cursos em panificação e cozinha italiana, responsável pela produção do produto principal no tempo e qualidade esperados pelo cliente. Conta com o ajudante de cozinha para agilizar o processo e manter a cozinha organizada. É quem visualizará o pedido emitido pelo atendente/recepcionista e conduzirá a produção das pizzas.

**Ajudante de cozinha:** profissional com ensino fundamental e experiência na função. Organiza a cozinha, mantém os ingredientes higienizados, cortados e em temperatura correta. Auxilia o processo produtivo de acordo com as orientações do pizzaiolo.

**Motoboy:** profissional com ensino médio que fará as entregas ao consumidor que optar por este serviço. Receberá o endereço e direção da entrega em seu celular.

## Demografia do Mercado

O faturamento do setor de food service brasileiro deve crescer cerca de 4,7% ao ano até 2022, chegando a R$ 527,5 bilhões, segundo dados da empresa de pesquisas Euromonitor International. A pesquisa considera cafés, bares, restaurantes com serviço completo, redes de fast food, self-services, pizzarias, quiosques e comidas de rua, estabelecimentos que entregam comidas e as preparam para viagem.

O Brasil é considerado um mercado em crescimento para alimentação fora do lar, que atualmente representa cerca de 33% dos gastos dos consumidores, com alimentos e bebidas.

A partir destes indicadores, a Pizza Pizza Pizza encontrou oportunidade para tornar-se a opção mais saborosa e rápida deste mercado. Comparando-se os dois últimos semestres de funcionamento do negócio, observou-se um crescimento de 15% nos pedidos de pizza e um ticket médio de R$ 72,00.

Espera-se, com a implantação do software, reduzir o tempo de atendimento telefônico, agilizar o processo em geral e entregar um produto de qualidade em menor tempo. Além disto, com os dados obtidos nos registros dos pedidos, será possível analisar o perfil dos clientes atuais e aumentar o alcance do negócio.

## Ambiente do Usuário

Atualmente há 6 pessoas envolvidas no processo: proprietário, atendente/recepcionista, pizzaiolo, ajudante de cozinha e dois motoboys.

A duração atual de um ciclo de tarefas é de 50 minutos e o objetivo é reduzir este tempo para 40 minutos, considerando um raio de 5 km para entrega.

No momento não há um software para administrar os atendimentos e pagamentos, nem alguma outra ferramenta confiável que permita mensurar o desempenho econômico da pizzaria.

Os pagamentos podem ser realizados por meio de cartão de débito e crédito, pix e dinheiro. Não existe intenção de integrar as máquinas de recebimento de pagamento ao sistema que será proposto devido a possibilidade de transporte da máquina até o cliente pelo motoboy

## Perfis dos Envolvidos

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | João Carlos, Proprietário |
| **Descrição** | 45 anos, pai de duas crianças, optou por abrir o negócio para ter mais tempo com a família. |
| **Tipo** | Ensino superior em logística, experiência em grandes corporações. Ouvinte em cursos para empreendedores. É dedicado e quer fazer sempre o melhor, principalmente por causa da família. Lida com as funções administrativas de forma clara e ética. |
| **Responsabilidades** | Compras, atendimento de clientes em horários de pico e gestão da pizzaria. |
| **Critérios de Sucesso** | Informatizar a realização de pedidos e pagamentos para melhor administração e obtenção de indicadores. |
| **Envolvimento** | Ator comprometido com o projeto e disposto a implantar as mudanças necessárias para atingir objetivos. |
| **Produtos Liberados** | Terá acesso a registro de pedido, cadastro de clientes e ferramentas gerenciais do software. |
| **Comentários e Problemas** | A ansiedade é um fator presente no envolvido e pode atrapalhar o desenvolvimento correto das etapas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | Larissa, atendente/recepcionista |
| **Descrição** | 19 anos, vive com os pais, estudante de Psicologia. |
| **Tipo** | Atenciosa, competente, mas muitas vezes não segue uma nova tarefa proposta por acreditar que a sua forma de pensar é melhor. Valoriza o trabalho, mas pensa em sair assim que uma oportunidade em sua área de estudo aparecer. |
| **Responsabilidades** | Cadastro de clientes, registro de pedidos e cobranças de pedidos feitos presencialmente. Comunicação com a cozinha e motoboys. |
| **Critérios de Sucesso** | Informatização do pedido com critérios de preenchimento obrigatório, para que as informações não fiquem incompletas ou gerem dúvidas posteriormente. |
| **Envolvimento** | Realiza o essencial da sua função. Não gosta de novas rotinas, não tenta outras possibilidades, não inova. |
| **Produtos Liberados** | Funções relacionadas a registro de pedido e cadastro de clientes. |
| **Comentários e Problemas** | Precisa entender que o software trará facilidades às suas tarefas para aderir ao projeto |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | Marlene, ajudante de cozinha |
| **Descrição** | 40 anos, casada, mora com marido, dois filhos e um neto. |
| **Tipo** | Ensino fundamental, cursando ensino médio pelo EJA no período matutino. Colaboradora dedicada e comprometida. |
| **Responsabilidades** | Responsável por manter a cozinha limpa, organizada e auxiliar o processo de montagem das pizzas. |
| **Critérios de Sucesso** | Recebimento de um impresso de pedido legível e de fácil entendimento. |
| **Envolvimento** | Sempre disposta a aprender e executar suas tarefas da melhor maneira possível. |
| **Produtos Liberados** | Não se aplica |
| **Comentários e Problemas** | Pouca ou nenhuma resistência por parte deste colaborador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | Jonas, pizzaiolo |
| **Descrição** | 30 anos, casado, sem filhos. Sonha em ter seu próprio negócio e busca além da cozinha. |
| **Tipo** | Ensino médio e cursos em panificação e cozinha italiana, responsável pela produção do produto principal |
| **Responsabilidades** | Responsável pela fabricação e finalização das massas. |
| **Critérios de Sucesso** | Recebimento de um impresso de pedido legível e de fácil entendimento. |
| **Envolvimento** | Muito envolvido com o negócio como um todo. |
| **Produtos Liberados** | Não se aplica. |
| **Comentários e Problemas** | Pouca ou nenhuma resistência por parte deste colaborador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | Lucas, Motoboy |
| **Descrição** | 22 anos, mora com os pais e uma irmã e sonha em cursar o ensino superior. Realiza entregas eventuais para um restaurante da região no período da tarde e utiliza suas manhãs para estudar para o vestibular |
| **Tipo** | Ensino médio, bom relacionamento e efetiva comunicação com o cliente |
| **Responsabilidades** | É responsável por realizar as entregas de forma ágil e receber os pagamentos de clientes do delivery. |
| **Critérios de Sucesso** | Aplicativo com a melhor rota até o endereço de entrega. |
| **Envolvimento** | Não utilizará o software diretamente. Receberá em seu celular o endereço e direção das entregas a serem realizadas. |
| **Produtos Liberados** | Não se aplica. |
| **Comentários e Problemas** | É questionador e precisar entender a finalidade das mudanças para executá-las fielmente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | João Pedro, Motoboy |
| **Descrição** | 25 anos, mora com a namorada e o filho de 2 anos. Trabalha desde os 16 anos, época em que já colaborava com as despesas enquanto morava com seus pais. Sonha em ter seu próprio negócio e proporcionar maior segurança à sua família atual. |
| **Tipo** | Ensino médio, curioso e sempre disposto a aprender e executar diferentes atividades. |
| **Responsabilidades** | É responsável por realizar as entregas de forma ágil e receber os pagamentos de clientes do delivery. |
| **Critérios de Sucesso** | Aplicativo com a melhor rota até o endereço de entrega. |
| **Envolvimento** | Não utilizará o software diretamente. Receberá em seu celular o endereço e direção das entregas a serem realizadas. |
| **Produtos Liberados** | Não se aplica. |
| **Comentários e Problemas** | Colaborador comprometido com o sucesso do negócio. Dificilmente serão encontradas resistências por parte deste envolvido. |

## Necessidades dos Principais Envolvidos

Quantos aos funcionários envolvidos com a utilização do software:

**Proprietário:**

O problema indicado pelo proprietário é a realização das funções administrativas de forma mais coerente, com o registro de dados e a utilização dos mesmos para tornar mais claras as transações de entradas e saídas e realizar a contabilidade de forma precisa.

Atualmente, as parciais destas transações são anotadas em papel e ao final do dia não se sabe ao certo quantas vendas foram realizadas e se estas correspondem o dinheiro recebido.

**Atendente/Recepcionista:**

O problema indicado pelo recepcionista/atendente é a falta de informações percebidas após a anotação do pedido e muitas vezes a troca de pedidos de clientes.

Com a implantação do software, nenhuma informação importante deixará de ser registrada e um novo pedido só será registrado após a conclusão do anterior.

**Pizzaiolo e ajudante de cozinha:**

Os problemas relatados pelos funcionários que produzem a pizza estão relacionados com a anotação do pedido que recebem, muitas vezes com partes apagadas ou com grafia ilegível.

A solução deste problema seria a impressão de um “ticket” criado no sistema, legível, padronizado e que não geraria dúvidas no momento leitura.

**Motoboys:**

O problema indicado pelos motoboys é a falta de um dispositivo que mostre a rota a ser feita até o cliente. Eles conhecem muitas ruas dos arredores, mas não todas. Um aplicativo integrado ao sistema poderia mostrar como chegar ao endereço do cliente e não somente o endereço.

## Alternativas e Concorrência

O proprietário pensa em vender os molhos utilizados pelo Pizza Pizza Pizza e kits para que o cliente faça a sua pizza em casa. Com um maior tempo de convivência familiar, principalmente por conta da pandemia, surgiu a possibilidade de famílias compartilharem mais tempo juntos e a necessidade de criar experiências que aproximem mais as pessoas.

Há duas pizzarias próximas, num raio de 7 km, que oferecem o serviço de retirada/delivery, assim como o Pizza Pizza Pizza: Donatella e Mama Mia

Donatella abrange uma área mais nobre da região e está há mais tempo no mercado, 12 anos. Os preços são mais altos quando comparados ao Pizza Pizza Pizza e o negócio traz inovações como a “borda vulcão”.

Os clientes gostam e divulgam estas novidades em suas redes sociais, o que garante novos clientes sempre.

Mama mia, também um serviço de retirada/delivery de pizzas, também oferece lanches. Possui a mesma faixa de preço do Pizza Pizza Pizza e tem um tempo de espera maior pelo produto.

O objetivo do cliente, neste cenário, é oferecer um tempo de entrega menor que o Mama Mia e entregar um por produto de qualidade e preço acessível,para aquele dia mais cansativo durante a semana e os kits para finais de semana tranquilos e dedicados à família.