



FACULDADE DE INFORMÁTICA E
ADMINISTRAÇÃO PAULISTA
MBA - CYBER SECURITY

StartUp One

Atividade 1

Grupo M
Gustavo Pasqua de Oliveira Celani - RM339535

18 de Janeiro, 2021

Sumário

| | |
|--------------------------|---|
| Equipe do Projeto | 1 |
| Nome do Projeto | 2 |
| Problema | 3 |
| Mercado | 4 |
| Cliente | 5 |
| Oferta | 6 |
| Concorrentes | 7 |
| Canvas Proposta de Valor | 8 |
| Business Canvas | 9 |

Equipe do Projeto

Gustavo Pasqua de Oliveira Celani

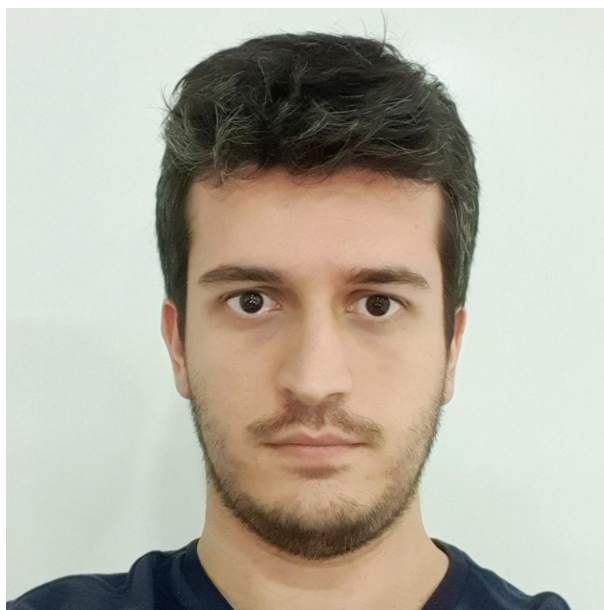


Figura 1: Gustavo Pasqua de Oliveira Celani.

Gustavo possui títulos como bacharel em Engenharia de Computação pelo Instituto Nacional de Telecomunicações (INATEL) e especialista em Segurança de Redes de Computadores pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP).

Apresenta abundantes qualificações na área de segurança da informação e desenvolvimento de *software*. Realiza projetos pessoais significativos na área de *cyber security*, além de deter publicações científicas na área de Engenharia Biomédica.

Atualmente trabalha como Engenheiro de Software Seguro na Samsung Instituto de Desenvolvimento para Informática (SiDi) atuando diretamente na plataforma de segurança *Samsung Knox*¹ com o design/arquitetura e desenvolvimento de soluções sensíveis do ponto de vista da segurança cibernética.

¹O Samsung Knox é uma combinação de uma base de segurança reconhecida integrada aos dispositivos Samsung e um conjunto completo de soluções empresariais que utilizam a plataforma Secured by Knox.[1]

Nome do Projeto

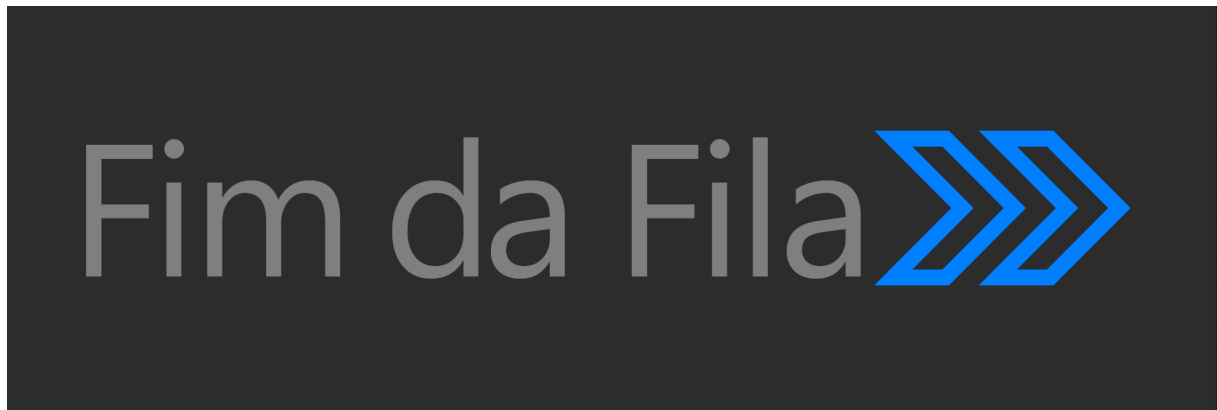


Figura 2: Logo Fim da Fila.

Problema

Quem nunca deixou de comer no seu restaurante favorito porque a fila estava muito grande?

Este é apenas um exemplo de onde temos filas presentes no nosso dia-a-dia. Além dos restaurantes, temos inúmeros outros estabelecimentos que fazem uso deste mecanismo para organizar e priorizar seus clientes.

Muitas pessoas deixam de usar determinados serviços justamente por conta do alto tempo demandado para alcançar seu objetivo. A escassez de tempo da maioria das pessoas faz com que o tempo gasto para realizar uma atividade se torne um fator determinante para decidir se ela vai ser realizada ou não.

Este problema é tão recorrente na vida dos brasileiros que em 2017 municípios e estados passaram a vigorar leis que limitam o tempo máximo de espera nas agências, casas lotéricas e correspondentes bancários. Caso for descumprida, será cabível uma reclamação no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do banco e nos órgãos competentes: Banco Central; Procon; Ministério da Justiça; ou por meio do canal de reclamação da Febraban [2].

Mercado

Como existe uma infinidade de serviços que fazem uso de filas para pagamento, inicialmente um nicho específico poderia ser focado e no futuro o projeto poderia ser facilmente pivotado para atingir novos segmentos. O setor de bares e restaurantes chama a atenção pela pandemia causada pelo Covid-19.

"Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), o setor de bares e restaurantes perdeu 1 milhão de empregos em 2020." [3]

Esta queda, por outro lado, traz novas oportunidades para o futuro pós-pandemia. De acordo com a Abrasel, em 2021 os bares e restaurantes passaram por um crescimento expressivo. Isto pode ser visto como uma grande oportunidade para quem deseja se reinventar e estar preparado para atender esta alta demanda.

"Os números promissores, levantados pela Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA) com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e projeções da Food Consulting, apontam que o setor vai passar de uma queda de 32% em 2020 para uma alta de 22% a 25% em 2021. Será um salto de mais de 50 pontos percentuais na comparação com as perdas ocorridas ao longo deste ano." [4]

Além deste crescimento expressivo da área, com o contexto de pandemia em que vivemos atualmente, o contato passou a ser cada vez mais restrito. Logo, uma nova cultura foi desenvolvida nas pessoas. O fato das filas podendo ser evitadas e, conseqüentemente, menos aglomerações sendo produzidas, corrobora com esta nova tendência. Este problema foi levado a público pelo órgão governamental Agência Brasília quando publicou uma matéria com o foco nas aglomerações causadas por filas:

"O problema tem sido recorrente em diversas lojas em que a retomada do funcionamento foi permitida pelo Governo do Distrito Federal desde o mês de março, principalmente no comércio varejista e atacadista – que, junto com padarias e lanchonetes, têm sido vistoriados por técnicos da Vigilância Sanitária durante a pandemia. São 80 fiscais divididos em 22 núcleos que atendem às regiões administrativas." [5]

Como a solução Fim da Fila utiliza a abordagem *Software as a Service* (SaaS), ela terá como uma das principais características a alta escalabilidade, possibilitando atingir grande parte do segmento.

Cliente

A solução Fim da Fila usa a estratégia *business-to-business* (B2B). Ou seja, seus potenciais clientes são empresas e não os consumidores finais:

Bares e restaurantes que desejam otimizar o tempo de seus clientes e tirar o gargalo de suas filas de pagamento sem a necessidade de que os garçons parem seu atendimento para fazer a cobrança individualmente em cada uma das mesas do estabelecimento.

Com os clientes evitando as filas de pagamento, o tempo de atendimento seria minimizado consideravelmente. Com o tempo de atendimento otimizado, mais pessoas seriam atraídas além de haver uma recorrência maior entre os clientes. Isto é afirmado pela Mestra em Gestão de Serviços, Ana Inês Bruçó Fernandes.

"Através de estudos realizados verificou-se que percepção da espera aos olhos do consumidor tem tendência a ser distorcida, uma vez que o tempo de espera percebido e o tempo de espera real apresentou relativas diferenças (Maister, 1985)." [6]

"A espera por um serviço reflete-se habitualmente sob a forma de fila. Uma fila é uma linha de clientes que se forma quando a procura excede a capacidade existente do prestador (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2008), onde o intuito é encontrar uma solução que colmate determinado tipo de necessidade." [6]

"Para este tipo de serviços registou-se também uma taxa de lealdade ao prestador bastante elevada (81,0%), e o principal motivo apresentado foi preferência de um atendimento personalizado mesmo sabendo da existência a possibilidade de espera." [6]

Além do benefício financeiro conquistado por atrair e suportar mais clientes, os estabelecimentos também proporcionariam mais qualidade de vida para sua clientela. Isto se da ao fato da diminuição do stress causado pelas filas e o melhor aproveitamento de tempo dos consumidores.

"Tempo é um recurso não renovável. Uma vez que você o gasta, e se você o usou mal, ele se foi para sempre." - Neil Fiore

Oferta

O produto será moldado como um *Software as a Service* (SaaS) onde o cliente pagará mensalmente de forma proporcional ao número de pessoas atendidas naquele mês. Existirá um custo fixo somado à quantidade de pessoas que fizeram o uso do serviço. Desta forma o Fim da Fila se torna economicamente viável para a maioria dos estabelecimentos, independentemente do seu tamanho, uma vez que o custo está diretamente relacionado ao volume de pessoas atendidas.

Para incentivar clientes menores, como por exemplo, *startups* que estejam surgindo no mercado, existe um multiplicador que faz com que o custo por pessoa atendida seja variável. Onde para o caso de um baixo volume de pessoas atendidas, este multiplicador é 0. Desta forma apenas uma taxa fixa é cobrada destes clientes.

Já para incentivar clientes maiores com um grande volume de pessoas atendidas, este mesmo multiplicador que faz com que o custo por pessoa atendida seja cada vez menor dependendo da faixa em que ele se encontra. Segue cálculo do valor da mensalidade:

$$Mensalidade = ValorFixo + (MultiplicadorPorFaixa \times TotalPessoasAtendidas)$$

| Multiplicador | Faixa de Clientes Atendidos |
|---------------|-----------------------------|
| 0 | 1 à 500 |
| 1 | 501 à 1.000 |
| 0.99 | 1.001 à 5.000 |
| 0.98 | 5.001 à 10.000 |
| 0.97 | 10.001 à 20.000 |
| 0.96 | 20.001 à 50.000 |
| 0.95 | 50.001 à 100.000 |
| 0.94 | 100.001 à 200.000 |
| 0.93 | 200.001 à 300.000 |

*Valores Meramente Ilustrativos

Concorrentes

O Fim da Fila pode ser considerado uma solução de pagamentos uma vez que tem a proposta de extinguir a fila de pagamentos. Tendo em vista este mercado, pode-se destacar um número considerável de empresas e *startups* que fazer intermediações para pagamentos. O modelo mais comum de cobrança destes concorrentes é arrecadar uma porcentagem sobre cada transação feita.

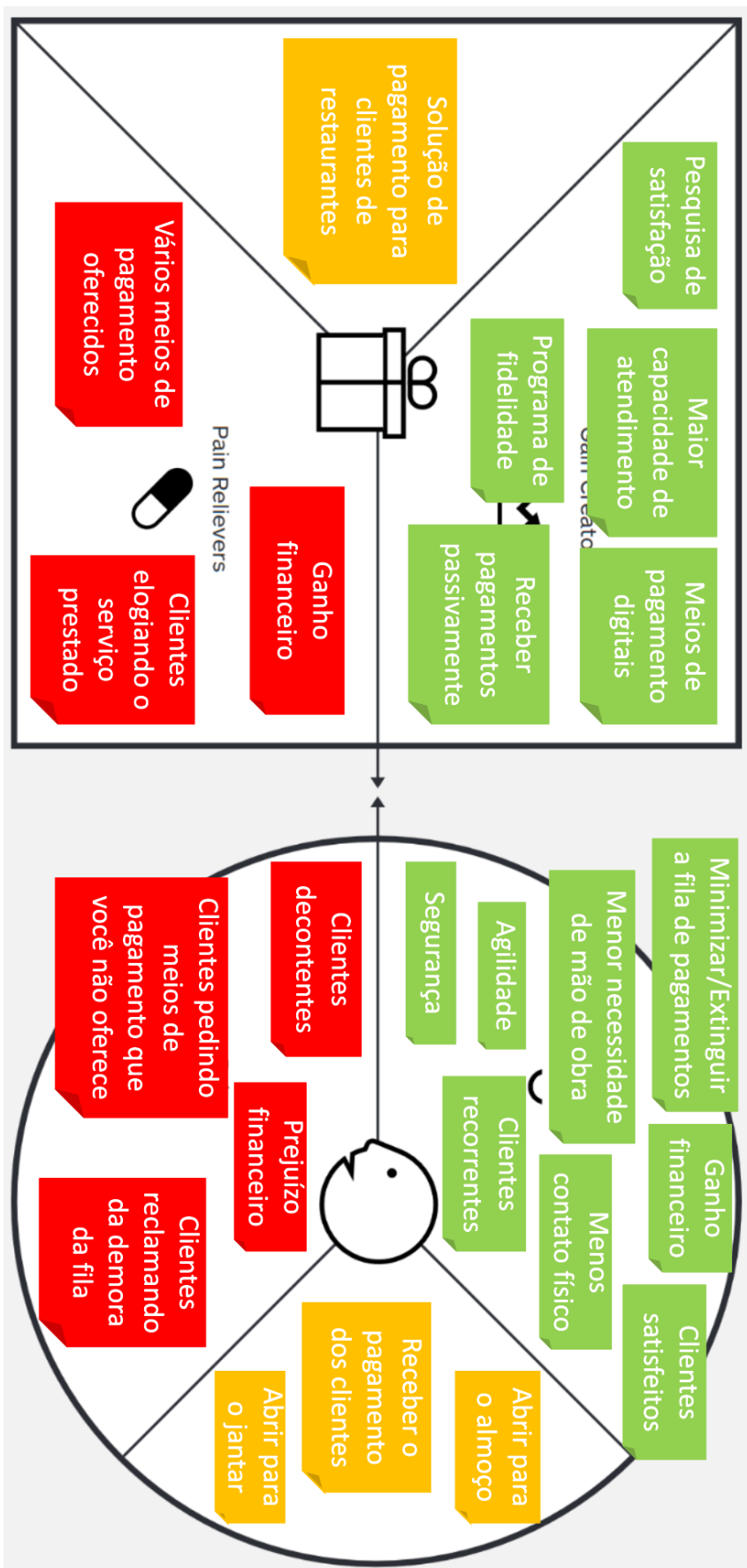
Diferentemente destes intermediadores de pagamentos que oferecem um serviço genérico, o Fim da Fila faz isso de forma personalizada para se adequar ao *workflow* dos bares e restaurantes.

Além da opção de realizar o pagamento em si, o Fim da Fila ainda dispõe de outras funcionalidades, como por exemplo:

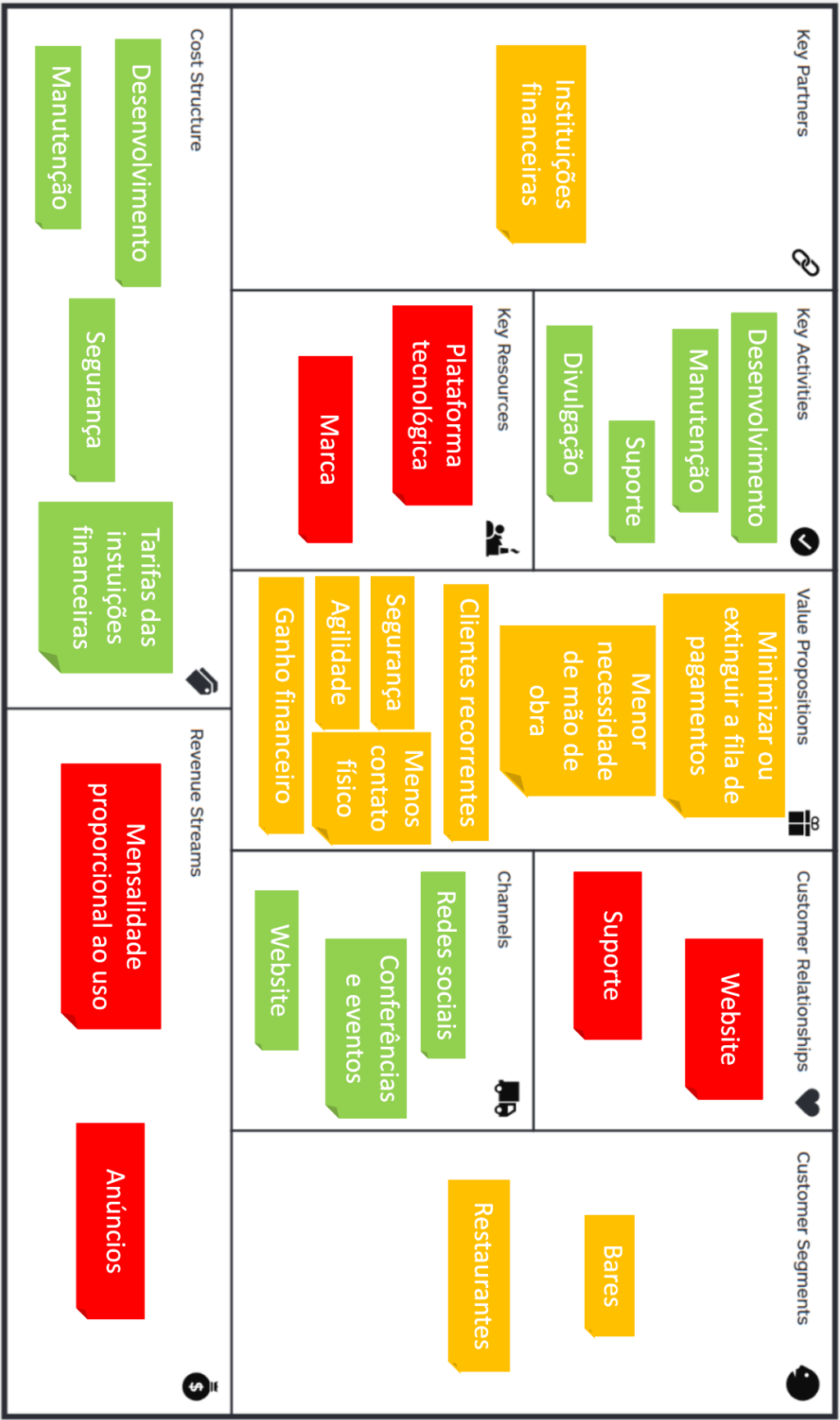
- Variados meios de pagamento;
- Pesquisas de satisfação personalizadas;
- Programa de fidelidade;

Estas informações coletadas agregam um valor intelectual ao restaurante gerando dados que são processados e apresentados em um *dashboard* para os administradores do estabelecimento. Desta forma ele consegue ter informações, como por exemplo, qual é o meio de pagamento mais utilizado, o volume de clientes por dia, quais períodos atraem mais clientes, quais os pontos fortes do restaurante e quais precisam ser melhorados.

Canvas Proposta de Valor



Business Canvas



Bibliografia

- [1] Samsung. *Samsung Knox*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://www.samsungknox.com/pt-br> (ver p. 1).
- [2] IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Fila de banco demorada? Saiba seus direitos*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/fila-de-banco-demorada-saiba-seus-direitos> (ver p. 3).
- [3] UOL. *Setor de bares e restaurantes perdeu 1 milhão de empregos*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://www.uol.com.br/nossa/noticias/redacao/2020/05/05/setor-de-bares-e-restaurantes-perdeu-1-milhao-de-empregos-diz-abrasel.htm> (ver p. 4).
- [4] Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel). *Mercado de food service prevê salto de recuperação com menos competidores em 2021*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://pr.abrasel.com.br/noticias/noticias/mercado-de-food-service-preve-salto-de-recuperacao-com-menos-competidores-em-2021/> (ver p. 4).
- [5] Agência Brasília. *Filas em caixas e aglomerações ainda são problemas em supermercados do DF*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/04/18/filas-em-caixas-e-aglomeracoes-ainda-sao-problemas-em-supermercados-do-df/> (ver p. 4).
- [6] Ana Inês Bruçó Fernandes - Faculdade de Economia - Universidade do Porto. *A Influência do Tempo de Espera na Satisfação e na Lealdade em Serviços*. Acessado em Janeiro de 2021. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/302953392.pdf> (ver p. 5).