

A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA GESTÃO E OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS NAS PIZZARIAS DA CIDADE DE PRAIA GRANDE

Rafael Martins Gomes¹, Francielle Vieira Ferreira², Julia Victorino Pena³ Yasmin Giovannini Passos de Oliveira⁴

¹Professor Escola Técnica Estadual de Praia Grande, e -mail: rafael.importante@bol.com.br.

²Aluna Escola Técnica Estadual de Praia Grande, e-mail: franciellev23@gmail.com.

³Aluna Escola Técnica Estadual de Praia Grande, e-mail: julia.v.pena@hotmail.com

⁴Aluna Escola Técnica Estadual de Praia Grande, e-mail: yasminhoca01@gmail.com

RESUMO

O mercado brasileiro de *fast food* como as pizzarias está em expansão e se consolida como um grande atrativo para empreendedores e consumidores. Um dos fatores responsáveis pela consolidação deste sistema é a mudança do perfil do consumidor, que necessita de atendimento rápido, aliado a qualidade e bons serviços em locais de fácil acesso que proporcionem segurança e conforto. O estudo realizado neste projeto faz uma ponte entre conceitos e ferramentas da qualidade com conceitos da logística além de estabelecer comparação entre duas franquias de distintos portes. Através da pesquisa de campo *online* com foco na cidade de Praia Grande pode-se constatar que esse cenário possui muitos fatores que fogem do controle da empresa, portanto, focar no âmbito interno da organização é essencial para promover uma melhora desse mercado. O objetivo deste projeto foi identificar a melhor e mais acessível solução através de dados coletados em pesquisas exploratórias sobre a cadeia logística, desde os padrões do controle até a qualidade.

Palavras-chave: Logística. Qualidade. Pizzaria.

1 INTRODUÇÃO

Com a pandemia causada pelo Covid-19 obteve-se uma alta na demanda de pedidos em *delivery*, tendo em foco estabelecimentos que oferecem opções baratas e rápidas dos mais variados tipos de alimentos, como por exemplo, as pizzarias. Tal movimento exigiu uma mudança de comportamento das empresas, que sentiram necessidade de diminuir seu tempo de produção, atendimento e entrega. Por outro lado, as que não conseguiram se adaptar a tempo acabaram acumulando diversos problemas organizacionais.

A pizzaria utilizada como retrato de um sistema otimizado foi a Domino's, empresa fundada em 1960 nos Estados Unidos, considerada a maior rede de pizzarias do mundo. Possui um sistema único e padronizado, presente em pelo menos 85 países. A pizzaria utilizada como retrato de um sistema não otimizado foi a Rapi10, rede de pizzarias que atende na região do estado de São Paulo, sendo mais reconhecida na Baixada Santista, onde fica a unidade estudada.

Ambas as filiais são pertencentes à cidade de Praia Grande, nos bairros Canto do

Forte e Boqueirão. Nelas, foram analisadas questões que envolvem a gestão da qualidade, análise de processos, controle de estoque, análise de mercado e análise do perfil do consumidor.

O presente projeto pretende analisar os principais fatores que causam os gargalos da produção das pizzas em uma das franquias da Rapi10 em Praia Grande, tendo como base o sistema otimizado da *Domino's*, também localizada na cidade de Praia Grande.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia trabalhada constitui métodos de pesquisa quantitativo-qualitativos por meio dos estudos de caso, entrevistas com funcionários, pesquisa de campo e pesquisas bibliográficas.

A análise de conteúdo servirá para realizar uma investigação mais profunda acerca do funcionamento das empresas selecionadas posteriormente, e a pesquisa bibliográfica é essencial para buscar ferramentas e conceitos a fim de executá-las na prática.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 HISTÓRIA DA PIZZA

A história da pizza tem início há pelo menos seis mil anos atrás, provavelmente entre os egípcios e os hebreus.

Outros historiadores dizem que o prato é de origem grega, sendo feita originalmente de farinha de trigo, de arroz ou de grão de bico e depois assada em tijolos. Logo após a receita chegou aos fenícios, que acrescentaram recheio à massa.

Se examinar a origem histórica da pizza verifica-se que, do Egito à antiga Roma, foi criada uma série de iguarias que recordam, quer na sua composição quer em seu cozimento, a atual pizza. No Antigo Egito era costume celebrar o genetlífico do faraó consumindo um pão achatado e temperado com ervas aromáticas, como atesta Plínio o Velho, sem esse invento egípcio não teríamos, provavelmente, conhecido o verdadeiro pão (MINICHINI, 2002, p. 41).

3.2 CONSUMO DE PIZZA NO BRASIL

Conforme Lopes (2018), o primeiro símbolo da vinda da pizza ao país é o pizzaiolo napolitano Carmino Corvino, o Dom Carmeniolo, responsável pelo

estabelecimento conhecido como Santa Genoveva, aberta em 1910 no bairro Brás, em São Paulo.

Segundo Polo (2011), o mercado de pizza contribui no impulso de uma bilionária cadeia de produção de alimentos. O Brasil consome 550 milhões de pizzas por ano e gera R\$ 11 bilhões em negócios econômicos.

3.3 DOMINO'S COMO RETRATO DE UM SISTEMA OTIMIZADO

A Domino's é uma empresa de alimentação baseada principalmente em pizzas, nascida em 1960 no estado americano de Michigan, hoje ocupa o posto de maior rede de pizzarias do planeta. Hoje a Domino's Brasil entra no grupo seletivo de empresas no ranking *Great Place to Work* (GPTW), como uma das melhores empresas para se trabalhar. Por ter um único sistema em mais de 85 países, requer uma padronização otimizada, e por isso ela também está no grupo seletivo de pizzarias rápidas e com atendimento exemplar.

3.4 RAPI10 COMO RETRATO DE UM SISTEMA NÃO OTIMIZADO

A Rapi10 é uma empresa do ramo culinário voltado para pizzas que nasceu em 2015 após seu dono, Nauã Evangelista, perder uma pizzaria em uma crise. Ele decidiu reformular o ramo de pizzarias com um método que possuísse o equilíbrio perfeito entre produto e preço. A ideia que o nome traz remete a velocidade de preparo e entrega do produto, em 10 minutos. Todavia, o tempo de espera acaba sendo maior do que em algumas pizzarias convencionais, por conta de uma cozinha limitada em questão de espaço. O tempo de espera das pizzas, acabam sendo de 30 a 45 minutos. A questão do estoque é o que acaba retardando a entrega de pizzas, pois a partir do momento em que não há o controle de 100% do estoque, o próprio atendimento e comunicação de balcão e cozinha ficam comprometidos pela falta de logística na pizzaria.

3.5 A LOGÍSTICA COM FINALIDADE DE OTIMIZAR PROCESSOS

Segundo Ballou (2001), a logística inclui todas as atividades importantes para a disponibilização de bens e serviços aos consumidores quando e onde estes quiserem adquirilos. Essas atividades incluem planejamento, transporte, armazenagem e etc.

Com a crescente na demanda, a necessidade de processos otimizados se torna essencial para o bom funcionamento de um estabelecimento.

A logística, por sua vez, traz o aprimoramento de tais processos com o auxílio das ferramentas logísticas, para direcionar a empresa desde o seu estoque até o seu público-alvo, minimizando os custos e as falhas, alavancando assim, o estabelecimento.

3.6 ANÁLISE INTERNA

A análise interna associada a pizzarias de pequeno porte evidencia que muitas não possuem o entendimento de como aplicar com efetividade processos que acarretam uma maior notoriedade do mercado; o que é completamente diferente de franquias globais como a *Domino's*, que possui um sistema de operação bem mais completo. Nesse caso, a aplicação de processos internos é feita de maneira eficiente desde a reposição do estoque até a entrega ao consumidor final. A análise feita na Rapi10 destaca com firmeza e embasamento as principais ameaças, oportunidades e problemas em um ciclo de produção de pizza que com tempo e continuidade nos erros ou acertos podem culminar no sucesso ou fracasso da empresa que perdura por anos no ramo de pizzarias, principalmente na baixada santista.

3.7 GESTÃO DA QUALIDADE

Segundo Kotler (2000) “a qualidade também depende da qualidade de produtos e serviços. O que exatamente significa qualidade? Vários especialistas a definem como adequada para o uso”.

O processo de preparo da pizzaria *Domino's* começa com a abertura da massa, que já vem pronta em bolas pré-fermentadas e refrigeradas. Logo em seguida, é adicionado o molho, a muçarela e os *toppings* determinados pelo sabor que o cliente escolheu. Os pontos a melhorar, de acordo com o consenso geral dos funcionários do estabelecimento, tratam da necessidade de maior remuneração dos colaboradores e da modernização de processos antiquados na produção da pizza, mais precisamente na inserção dos *toppings*.

A Gestão da qualidade na Rapi10 encontra-se com inconsistências na questão de eficiência na satisfação do padrão de serviço para os clientes. Faltas injustificadas de funcionários no estabelecimento fazem com que dobrem as atividades de outros funcionários, acarretando serviços em excesso e executados de forma errada. De acordo com a entrevista, os funcionários obtêm os equipamentos necessários para cada etapa do processo que envolve abrir a massa que já está pronta, adicionar o recheio e levá-la ao forno a um pouco menos de 2 minutos. O uso de ferramentas tecnológicas para auxiliar

na otimização de processos gira em torno do controle do sistema, de resto, todos os processos são manuais. Os pontos a melhorar na empresa não são específicos, Assim, compreende-se que a empresa, apesar da falta de reconhecimento prévio, necessita de melhorias.

3.8 ANÁLISE DE PROCESSOS

A *Domino's* trabalha de uma forma que beneficia e facilita a análise de processos, trabalhando-os de forma isolada, ou seja, cada funcionário executa uma tarefa simultaneamente, otimizando o tempo de execução das mesmas. Dessa forma, obtém-se maior controle de micros e macros erros que possam ocorrer em um dia de pico de movimentação de clientes. Seu atendimento ocorre por telefone, balcão ou canais digitais da empresa, sempre prezando pela empatia e boa comunicação. Esse processo leva em torno de 2 a 3 minutos. O tempo estimado para o preparo de uma pizza é de aproximadamente 3 minutos (da abertura da massa até a entrada do forno), e o tempo de entrega gira em torno de 25 minutos.

Na franquia de pizzarias Rapi10, falando especificamente na que está localizada na cidade Praia Grande, seus processos são em suma manuais. Com o estoque montado somente para a demanda, seus processos começam desde ao atendimento ao cliente (seja ela presencial ou via telefone) até a entrega. O tempo médio de preparo da pizza aproxima os 2 minutos, e assim que tudo está realizado, o motoboy leva o pedido ao cliente em um prazo de até 30 minutos.

3.9 CONTROLE DE ESTOQUE

Almeida (2010) faz sua definição de estoque através da citação:

Os estoques são bens destinados à venda ou fabricação, relacionados com os objetivos ou atividades da empresa. Eles são importantes na apuração do lucro líquido de cada exercício social e na determinação do valor capital circulante líquido do balanço patrimonial (ALMEIDA, 2010, p.191)

Na pizzaria *Domino's*, o controle do estoque é feito através de uma planilha de inventário criada manualmente, sem ajuda de *softwares*, na qual especifica quais produtos saem muito ou pouco, auxiliando para quando a mercadoria for pedida aos fornecedores, seja feita de acordo com a demanda, sendo ela, os produtos que têm menos saída devem ser pedidos em menores quantidades, enquanto os de maior saída serão pedidos normalmente.

De acordo como gerente da pizzaria *Domino's* em Praia Grande, o estoque dos produtos é separado em três tipos: os secos, os refrigerados e os congelados. Todas as

mercadorias são colocadas em prateleiras e organizadas de acordo com a demanda de saída, e também com os produtos que duram mais tempo. O estoque desses alimentos é montado para servir durante 10 dias. Assim que a data estipulada tenha passado, todos os produtos restantes são jogados no lixo. Para que tal eventual não aconteça, a demanda está sempre sendo analisada para não haver desperdício e evitar o prejuízo.

3.10 ANÁLISE EXTERNA

Com a entrevista realizada com os funcionários da unidade da *Domino's* em Praia Grande, é possível obter dados sobre a análise de mercado, seus concorrentes diretos e indiretos, seus diferenciais perante os mesmos, bem como seu público-alvo.

Na pizzaria Rapi10 foi trabalhada a análise externa de forma estratégica e cirúrgica, tentando apontar as principais oportunidades que a Rapi10 pode aproveitar no curto, médio e longo prazo, se tratando de uma empresa gigantesca na baixada santista, uma grande referência no ramo de pizzarias.

A Rapi10 não possui um controle de estoque, o mesmo só é repostado conforme a demanda e a cada uma semana. Os ingredientes são armazenados em três tipos de estoque: seco, refrigerado e o congelado, seguindo sua necessidade e armazenados de maneira correta. Sem um controle de estoque o estabelecimento nem sempre atende à demanda, sendo a falta de ingredientes um dos fatores que mais causa crítica entre os clientes.

3.11 ANÁLISE DE MERCADO

Antes de se tornar uma empresa forte no mercado, a *Domino's* teve que se reestruturar através de uma análise de mercado. Apesar de ter uma visibilidade grande ao redor do mundo, quando se trata do Brasil, a empresa ainda tenta conquistar os consumidores do país, principalmente de idades mais elevadas, com sua pizza “americanizada”, que tem um estilo diferente de pizza, com mais molho e recheios diferentes.

A análise de mercado da Rapi10, de acordo com o gerente do estabelecimento, é feita a partir de pesquisas quantitativas e qualitativas, na qual obtiveram como resultado das pesquisas quantitativas um amplo mercado de consumo de pizzas em Praia Grande, que vem crescendo cada vez mais, juntamente com a cidade. As pesquisas qualitativas foram feitas analisando o público da cidade, onde a maioria consome diariamente o produto do qual é oferecido, buscando qualidade, mas principalmente analisando o preço, por atingir um público-alvo de classe social mais baixa, no qual o estabelecimento tem

um diferencial, pois as pizzas são vendidas por valores superacessíveis a maior parte da população.

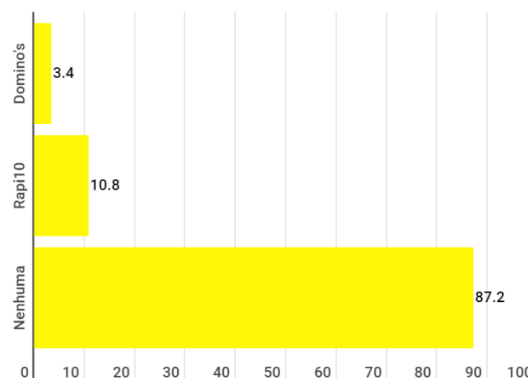
Analisando a concorrência, a Rapi10 é uma das únicas pizzarias que prometem a entrega do produto em um curto período de tempo, além da diferente pizza que é oferecida, com massa fina e pouco recheio. A concorrência com essas particularidades acaba se tornando quase nula, já que a maior parte das pizzarias do local, investem em recheio, massa e tem um período maior de entrega.

3.12 PESQUISA DE CAMPO

Por meio da pesquisa de campo feita com 297 pessoas foi confirmado através das respostas que os problemas são encontrados com maior frequência pelos consumidores da pizzaria Rapi10.

No Gráfico 1 as pessoas tinham como opção ressaltar qual das duas pizzarias, ou nenhuma, tiveram experiências negativas, e o segundo maior percentual (depois de “nenhuma”) foi o da Rapi10, com pouco mais do que o triplo de votos em comparação a pizzaria Domino’s. Na questão seguinte, foi colocado em pauta os maiores problemas em que os clientes da pizzaria lidam constantemente, foram ressaltados alguns principais, como: a demora na entrega, as avarias no produto, a troca de pedidos, o mau atendimento, etc.

Gráfico 1. Qual pizzaria você teve uma experiência negativa?



Fonte: O autor (2021)

4 CONCLUSÕES

O projeto tem como foco a otimização de processos na pizzaria Rapi10 através do uso de ferramentas logísticas, evidenciando a importância da mesma na resolução de

problemas em quaisquer ambientes empresariais, inclusive no setor alimentício, que se encontra em evidência atualmente.

Esse processo foi feito tendo como base outra rede de pizzarias conhecida mundialmente por sua agilidade e comprometimento com o cliente, a *Domino's*. Assim, é possível estabelecer um comparativo entre dois tipos de organização e solucionar os problemas de uma, com base em outra. Desse modo se tem garantia de que as soluções são aplicáveis e que dão resultados.

Em suma, para atender e cumprir os objetivos da pesquisa, foram desenvolvidos quatro objetos de estudo, dois estudos de caso – um da pizzeria *Domino's*, e outro da pizzeria Rapi10 –, além de uma pesquisa com o público e a obtenção de conceitos e referenciais teóricos. O conjunto resultou em uma coleta de dados e informações precisas o suficiente para propor soluções aos problemas encontrados.

Em outros termos, a proposta de intervenção teve como base os problemas mais encontrados pelos clientes e as inconsistências notadas no funcionamento da empresa. Por isso ela foi projetada para diminuir os gargalos da produção da pizza, otimizando todo o funcionamento do ambiente bem como seus processos operacionais.

Espera-se que, com o projeto, a importância da logística seja disseminada e a otimização de estabelecimentos a partir da logística seja mais aprofundada e reconhecida.

5 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. Auditoria: um curso moderno e completo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BALLOU, R. H. Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial. 4ª ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

KOTLER, P.. Administração de Marketing: a edição do novo milênio. 10.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000

<https://pizzariadesucesso.com/quanto-tempo-leva-para-assar-uma-pizza/> Acessado em: 5 de maio de 2021.

LOPES, D. O Estado de S.Paulo. Disponível em:

<https://paladar.estadao.com.br/noticias/comida,ha-cem-anos-ja-acabava-em-pizza,4066>. Acessado em: 03 de março de 2021.

MINICHINI, V. L'eternità del pane: piccola storia dell'alimento più antico. Napoli: Tulio Pironti Editore, 2002.

POLO, É. A nova mordida da pizza Hut. Disponível

em:http://www.istoedinheiro.com.br/noticias/51901_A+NOVA+MORDIDA+DA+PIZZA+HUT. Acesso em: 26 de setembro de 2021.