

Trabalho de Conclusão de Curso

MBA EM TECNOLOGIA PARA NEGÓCIOS: AI, DATA SCIENCE E BIG DATA

ALUNO: Diego Alves da Silva

ORIENTADOR: Rodrigo Sebastian Iglesias

Sumário

1. APRESENTAÇÃO DO CONTEXTO	2
2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO	3
3. SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES	4
4. PROPOSTA DE VALOR.....	6
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO.....	8
6. ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES.....	10
7. FONTES DE RECEITAS E PRECIFICAÇÃO	12
8. RECURSOS E CAPACIDADES NECESSÁRIAS.....	14
9. ATIVIDADES-CHAVE REALIZADAS PELA EMPRESA.....	17
10. REDE DE PARCEIROS ESTRATÉGICOS	19
11. ESTRUTURA DE CUSTOS DA EMPRESA.....	21
12. APÊNDICE.....	23
REFERÊNCIAS	27

1. APRESENTAÇÃO DO CONTEXTO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo explorar a aplicação de técnicas avançadas de Data Science e Business Intelligence (BI) para aprimorar a eficiência operacional e a tomada de decisões estratégicas no setor de logística e operações portuárias, com um enfoque específico na empresa Sagres Food, um aplicativo de requisição de refeições. Por meio da análise de dados em tempo real e da criação de dashboards de BI interativos, este estudo busca demonstrar como a utilização inteligente de dados pode otimizar a gestão de recursos, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços nos portos, com lições aplicáveis ao contexto do Sagres Food no setor de entregas de refeições.

O setor de entrega de refeições tem testemunhado um rápido crescimento nos últimos anos, com aplicativos como o Sagres Food desempenhando um papel crucial na conveniência e na satisfação dos clientes. No entanto, para manter e aprimorar sua competitividade, empresas como o Sagres Food enfrentam desafios semelhantes aos do setor de logística em geral, incluindo a gestão eficaz da cadeia de suprimentos, otimização de rotas de entrega e aprimoramento da experiência do cliente.

Neste contexto, a aplicação das técnicas de Data Science e BI, que são exploradas neste TCC, pode oferecer insights valiosos para o Sagres Food e empresas similares. Essas técnicas podem ajudar a otimizar a alocação de entregadores, prever demandas em tempo real, melhorar a roteirização das entregas, e, em última análise, aumentar a eficiência operacional, reduzir custos operacionais e melhorar a satisfação dos clientes.

Portanto, ao longo deste trabalho, será analisado como as estratégias de otimização baseadas em dados, desenvolvidas no contexto das operações portuárias, podem ser aplicadas de maneira relevante ao Sagres Food, destacando os benefícios potenciais que podem ser obtidos pela empresa para aprimorar sua eficiência e desempenho no mercado altamente competitivo de entregas de refeições.

2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO

O "Sagres Food" é uma solução inovadora para a gestão de solicitações de refeições que está transformando a maneira como as organizações gerenciam esse processo crucial. Desenvolvido na sólida plataforma Power Platform da Microsoft, este aplicativo oferece uma abordagem ágil e eficiente para que os usuários solicitem suas refeições, eliminando a necessidade de formulários em papel e simplificando todo o fluxo de trabalho.

Um dos recursos mais notáveis do "Sagres Food" é sua capacidade de fornecer notificações em tempo real tanto para fornecedores quanto para gestores, mantendo todos os envolvidos cientes dos pedidos e entregas. Além disso, os usuários podem fornecer feedback sobre a qualidade das refeições, o que ajuda a organização a melhorar continuamente seus serviços.

Outro aspecto importante é a integração perfeita com o Power BI, permitindo análises detalhadas e a criação de relatórios personalizados. Isso facilita a tomada de decisões informadas com base em dados sólidos, promovendo a clareza e a transparência nos processos de solicitação de refeições dentro da organização. Com o "Sagres Food", a eficiência operacional aumenta, o desperdício de recursos é reduzido e a qualidade da gestão de refeições e a satisfação dos colaboradores são aprimoradas, tornando-o uma solução abrangente e valiosa.

Peça essencial para a gestão eficaz e ambientalmente consciente, o "Sagres Food" elimina o uso de papel e canhotos, substituindo-os por um processo digital intuitivo. Essa abordagem não só reduz o desperdício de recursos, mas também simplifica a rastreabilidade e a contabilização de pedidos. Além disso, o aplicativo aborda diretamente os desafios enfrentados no processo de solicitação de refeições, proporcionando economia de tempo e recursos. Com o "Sagres Food", a organização pode agora focar na otimização de recursos e na qualidade das refeições oferecidas, garantindo uma gestão mais eficiente e satisfação tanto dos colaboradores quanto dos gestores.

3. SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES

A segmentação de clientes desempenha um papel importante na compreensão das necessidades e expectativas dos usuários finais e na adaptação da solução para atendê-las de maneira eficaz. Vamos explorar a segmentação de clientes relevante para este estudo:

- **Equipe Operacional:** Este grupo inclui trabalhadores portuários, operadores de equipamentos, pessoal de manutenção e logística interna que fazem parte da força de trabalho da organização. Eles são os principais usuários do aplicativo de requisição de refeições. Suas necessidades incluem a facilidade de uso da plataforma, a eficiência na realização de pedidos, a garantia de entrega pontual e a qualidade das refeições.
- **Equipe de Gestão:** Gerentes e supervisores responsáveis pela gestão das operações e pelo monitoramento das despesas. Eles podem utilizar o aplicativo para avaliar os custos associados à alimentação dos colaboradores, a eficácia do processo de requisição e a satisfação geral dos colaboradores.
- **Fornecedores de Refeições:** Empresas que fornecem serviços de refeições para a organização portuária. Eles são parceiros comerciais essenciais e a qualidade dos serviços e a eficiência na comunicação com eles são cruciais. Suas necessidades podem envolver a gestão de pedidos eficiente, feedback transparente e oportunidades de melhorias no serviço.
- **Desenvolvedores e Administradores do Aplicativo:** A equipe responsável pelo desenvolvimento, manutenção e atualização do aplicativo de requisição de refeições. Eles devem garantir que o aplicativo atenda às expectativas dos usuários, esteja livre de problemas técnicos e seja seguro.
- **Gestores de Recursos Humanos:** A equipe de RH pode estar envolvida na coordenação dos processos de requisição de

refeições, especialmente no que diz respeito à integração de novos colaboradores ou à gestão de benefícios relacionados à alimentação. Eles podem ter necessidades específicas relacionadas à administração de contas e relatórios de despesas.

Cada grupo de clientes possui necessidades, expectativas e objetivos específicos em relação ao aplicativo de requisição de refeições. Portanto, a segmentação ajuda a direcionar o desenvolvimento e a melhoria contínua do aplicativo, garantindo que ele seja adaptado às necessidades de cada grupo. Por exemplo, os recursos de usabilidade podem ser aprimorados para os colaboradores, enquanto os relatórios analíticos podem ser mais relevantes para a equipe de gestão.

A compreensão das nuances de cada segmento de cliente é essencial para o sucesso do aplicativo, pois permite a personalização das funcionalidades e a entrega de valor tangível a todos os envolvidos no processo de requisição de refeições na organização portuária.

4. PROPOSTA DE VALOR

A proposta de valor do projeto de otimização das requisições de refeição, que se baseia na integração de Power Apps e Power BI, é substancial e impactante para a organização. Ela oferece um conjunto de benefícios tangíveis que contribuem significativamente para a eficiência operacional, a gestão estratégica e a satisfação dos colaboradores.

Em primeiro lugar, a introdução da aplicação em tempo real por meio do Power Apps representa uma mudança transformadora na forma como as requisições de refeição são realizadas. Os colaboradores da organização agora têm a capacidade de fazer pedidos de forma simplificada e ágil, substituindo os processos tradicionais em papel. Essa automatização do processo economiza tempo, reduz erros e elimina atrasos na comunicação entre solicitantes e fornecedores. Como destacado por Davenport (2013), a automação de processos pode melhorar a eficiência operacional e proporcionar uma visão mais clara do negócio, o que é claramente evidenciado nesta proposta.

Além disso, a geração automática de relatórios em formato HTML, enviados diretamente aos fornecedores, simplifica significativamente o fluxo de trabalho e garante uma comunicação transparente. Esses relatórios contêm detalhes completos das requisições realizadas, assegurando a clareza e consistência das informações compartilhadas. Isso não apenas agiliza o processo de gestão de pedidos, mas também contribui para a eficiência da cadeia de suprimentos, como defendido por Chen et al. (2012), que destacam a importância da comunicação eficaz com os fornecedores para otimizar operações.

O feedback dos colaboradores, possibilitado pela aplicação desenvolvida, é um aspecto crucial da proposta de valor. Ao permitir que os colaboradores compartilhem suas opiniões sobre as refeições fornecidas, a organização

obtem insights valiosos para aprimorar a qualidade dos alimentos e atender melhor às preferências dos colaboradores. Isso não apenas aprimora a satisfação dos colaboradores, mas também otimiza a alocação de recursos e ajuda a prevenir potenciais desperdícios. A importância do feedback dos clientes para aprimorar produtos e serviços é amplamente reconhecida na literatura de negócios (Reichheld, 2003), e essa abordagem orientada por dados é um dos pilares da proposta de valor deste projeto.

O dashboard de BI, integrado em tempo real e desenvolvido no Power BI, é outra parte fundamental da proposta de valor. Ao apresentar visualizações claras e detalhadas dos KPIs relevantes, ele capacita os gestores a acessar insights em tempo real. Isso permite decisões proativas, ajustes de estratégias conforme necessário e otimização da alocação de recursos. Como destacado por Davenport (2006), o uso de Business Intelligence pode fornecer uma visão mais ampla do negócio e impulsionar a eficiência. Neste projeto, essa visão ampla é traduzida em melhorias práticas nas operações.

Em resumo, a proposta de valor deste projeto é fortemente embasada na aplicação inteligente de tecnologias, como Power Apps, Power BI e técnicas de Data Science e BI. Ela demonstra como a automação, a coleta de feedback dos colaboradores e a análise de dados podem melhorar a eficiência operacional, a gestão estratégica e a satisfação dos colaboradores. A convergência desses elementos não apenas otimiza um processo interno, mas exemplifica como a inovação tecnológica pode transformar operações cotidianas, proporcionando uma vantagem competitiva significativa para a organização.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO

Os canais de comunicação e distribuição desempenham um papel fundamental na disseminação eficiente de informações e na interação entre os diversos stakeholders envolvidos no projeto de otimização das requisições de refeição (Constantiou & Kallinikos, 2015). Neste contexto, a integração de Power Apps e Power BI não apenas aprimora o processo de requisição, mas também estabelece canais de comunicação eficazes, permitindo o fluxo contínuo de informações entre colaboradores, fornecedores e a equipe de gestão.

1. E-mail como Canal de Comunicação:

O e-mail é um dos principais canais de comunicação utilizados neste projeto. Ele desempenha um papel crucial na transmissão de informações críticas, como a confirmação de pedidos, atualizações de status e feedback dos colaboradores (Ives & Jarvenpaa, 1991). Além disso, o sistema de geração automática de relatórios em formato HTML é distribuído aos fornecedores por e-mail. Essa abordagem assegura que todas as partes envolvidas estejam atualizadas e informadas de forma eficiente.

2. WhatsApp como Canal de Comunicação:

O WhatsApp é empregado como um canal adicional de comunicação neste projeto, especialmente para interações rápidas e comunicações informais (Dijck, Poell, & Waal, 2018). Os colaboradores têm a opção de receber notificações e atualizações sobre seus pedidos por meio dessa plataforma, o que agiliza ainda mais a comunicação entre eles e os fornecedores. O WhatsApp oferece uma abordagem direta e instantânea, contribuindo para a eficiência operacional.

3. Canais Internos de Comunicação da Empresa:

Além dos canais de comunicação externa, a organização utiliza canais internos de comunicação para garantir a disseminação eficaz das informações relacionadas ao projeto. Isso inclui intranet, redes internas e ferramentas de colaboração que permitem aos colaboradores acessar recursos, manuais de uso do aplicativo e informações relacionadas ao processo de requisição de refeição (Kelleher, 2009). Esses canais internos garantem que os colaboradores estejam bem informados e tenham acesso rápido a recursos relevantes.

A integração desses canais de comunicação, como e-mail, WhatsApp e canais internos da empresa, garante que todas as partes interessadas tenham acesso às informações relevantes de maneira oportuna. Isso não apenas facilita a interação eficiente, mas também fortalece a transparência e a colaboração entre os envolvidos no projeto de otimização das requisições de refeição. O uso de canais de comunicação adequados é fundamental para o sucesso da implementação e da operação contínua deste projeto, contribuindo para uma gestão mais eficaz das operações de refeições na organização portuária.

6. ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

No contexto do projeto de otimização das requisições de refeição, as estratégias de relacionamento com os clientes internos desempenham um papel crítico. Os clientes internos, representados pelos colaboradores da organização, são fundamentais para o sucesso do projeto, e a implementação de estratégias de relacionamento sólidas é essencial não apenas para melhorar a satisfação deles, mas também para impulsionar o êxito global da iniciativa.

Uma das estratégias fundamentais é a compreensão das necessidades dos clientes internos. Essa compreensão vai além do simples atendimento das solicitações; envolve a investigação das preferências e expectativas dos colaboradores em relação às refeições. A coleta regular de feedback, realizada por meio do aplicativo de requisição de refeições, é uma abordagem fundamental nesse sentido. Isso permite ajustes contínuos com base nas preferências dos colaboradores e demonstra um compromisso genuíno em proporcionar uma experiência de refeição satisfatória.

A comunicação transparente e eficaz é outro pilar vital para o relacionamento com os clientes internos. Os canais de comunicação estabelecidos, como e-mail e WhatsApp, desempenham um papel crucial na transmissão de informações importantes. Esses canais devem ser utilizados para fornecer atualizações regulares sobre os pedidos, status e quaisquer mudanças no processo. A comunicação transparente cria um ambiente de confiança, onde os colaboradores se sentem informados e envolvidos.

Além disso, o treinamento e a educação contínua são estratégias que não podem ser subestimadas. Oferecer treinamento e recursos educacionais sobre o uso do aplicativo de requisição de refeições garante que os colaboradores

estejam totalmente capacitados para utilizar a ferramenta de forma eficiente. Essa capacitação não só melhora a experiência dos colaboradores, mas também maximiza a eficiência operacional.

Outra estratégia que pode ser eficaz é o reconhecimento e os incentivos. O reconhecimento do engajamento dos colaboradores no uso do aplicativo, juntamente com sistemas de recompensa ou reconhecimento, pode ser motivador. Reconhecer e recompensar os colaboradores que utilizam o aplicativo regularmente e fornecem feedback valioso pode incentivar a participação contínua e reforçar a importância que a organização atribui à opinião deles.

Em resumo, as estratégias de relacionamento com os clientes internos são essenciais para o sucesso do projeto de otimização das requisições de refeição. Elas não apenas aprimoram a satisfação dos colaboradores, mas também fortalecem o compromisso da organização com a melhoria contínua do processo. Em um ambiente onde os colaboradores se sentem valorizados e ouvidos, a eficácia e o êxito do projeto são maximizados. Portanto, investir em estratégias de relacionamento é um passo fundamental em direção à excelência operacional e à satisfação do cliente interno.

7. FONTES DE RECEITAS E PRECIFICAÇÃO

Uma das principais fontes de receitas em projetos de otimização de refeições é a própria comercialização das refeições aos colaboradores ou clientes. A implementação de aplicativos de requisição de refeições, como mencionado anteriormente, permite que as organizações ofereçam uma experiência conveniente e ágil aos usuários, criando oportunidades de geração de receitas. Através da precificação adequada dessas refeições, levando em consideração fatores como custo de produção, concorrência e valor percebido pelos clientes, é possível estabelecer uma fonte de receita estável e escalável.

A personalização desempenha um papel crucial na precificação eficaz. Como mencionado por Nagle e Müller (2018), "a precificação personalizada permite que as empresas capturem o valor máximo de cada cliente". No contexto de projetos de otimização de refeições, isso se traduz na capacidade de ajustar os preços com base nas preferências individuais dos clientes, histórico de pedidos e demanda. Por exemplo, clientes que optam regularmente por refeições mais caras podem ser recompensados com descontos ou ofertas especiais, incentivando a fidelização e a geração contínua de receitas.

Além da comercialização direta de refeições, a análise de dados desempenha um papel estratégico na identificação de oportunidades de receita adicionais. Através da análise dos padrões de consumo, é possível identificar produtos ou serviços complementares que podem ser oferecidos aos clientes. Por exemplo, com base nos dados de pedidos de refeições, uma organização pode identificar a demanda por serviços de catering para eventos corporativos ou reuniões, criando uma nova fonte de receita.

A flexibilidade na precificação é igualmente importante. Projetos de otimização de refeições muitas vezes enfrentam flutuações sazonais na demanda, eventos especiais ou necessidades específicas dos clientes. Adotar uma abordagem de precificação dinâmica, como sugerido por Zillmann (2019), permite que a organização ajuste os preços de acordo com a demanda em

tempo real. Isso não apenas maximiza as receitas em momentos de alta demanda, mas também mantém os clientes satisfeitos ao oferecer preços justos e competitivos.

Por fim, a transparência na precificação é essencial para construir a confiança dos clientes. Os clientes valorizam a clareza e a honestidade nos preços. Garantir que os preços sejam comunicados de forma transparente, evitando surpresas desagradáveis ou taxas ocultas, contribui para uma relação cliente-organização sólida e duradoura.

8. RECURSOS E CAPACIDADES NECESSÁRIAS

A implementação bem-sucedida de projetos de otimização de refeições é uma tarefa complexa que demanda uma análise minuciosa dos recursos e capacidades necessários para atingir os objetivos almejados. Esses projetos, que têm como objetivo aprimorar a eficiência operacional e a qualidade das refeições oferecidas, envolvem a introdução de tecnologia, a implementação de processos inovadores e a constante busca por melhorias. Neste contexto, é fundamental entender os principais recursos e capacidades que desempenham um papel crucial nessa empreitada.

Dentre os recursos tangíveis, a infraestrutura tecnológica é um pilar fundamental. Isso abrange a aquisição de hardware e software necessários para desenvolver aplicativos de requisição de refeições, sistemas de gerenciamento de pedidos e ferramentas de análise de dados. Servidores robustos, dispositivos móveis, computadores de alto desempenho e licenças de software adequadas são indispensáveis para viabilizar a operação desses sistemas.

Outro recurso tangível de extrema importância é a cozinha e seus equipamentos. Uma cozinha bem-equipada é a base para a preparação eficiente e segura das refeições. Fogões, fornos, geladeiras, utensílios de cozinha e demais equipamentos desempenham um papel crucial na qualidade dos pratos produzidos.

Além disso, o capital financeiro desempenha um papel vital na implementação desses projetos. Recursos financeiros são necessários para realizar investimentos iniciais em tecnologia, adquirir equipamentos de cozinha, promover os serviços de refeições otimizadas por meio de estratégias de marketing e contratar pessoal qualificado. Também é essencial dispor de capital de giro para cobrir despesas operacionais durante os estágios iniciais do projeto.

No âmbito dos recursos intangíveis, o conhecimento tecnológico é uma

capacidade crítica. A capacidade de compreender e aplicar tecnologias relevantes, como o desenvolvimento de aplicativos, a análise de dados e os sistemas de Business Intelligence (BI), é essencial para a criação e manutenção de sistemas eficazes e inovadores.

A proteção da propriedade intelectual, incluindo marcas registradas, patentes e direitos autorais, também é um recurso intangível relevante. Essa proteção é fundamental para garantir a exclusividade de produtos ou serviços, bem como para diferenciar a oferta da concorrência.

Além dos recursos, as capacidades desempenham um papel igualmente crucial. A gestão de dados é essencial para coletar, armazenar, processar e analisar informações relevantes. Habilidades em bancos de dados, processos de Extração, Transformação e Carga (ETL) e análise estatística são necessárias para extrair insights valiosos a partir dos dados.

A capacidade de desenvolver aplicativos móveis e web, utilizando plataformas como Power Apps e outras ferramentas de desenvolvimento de software, é fundamental para criar sistemas de pedidos eficazes e interativos.

A gestão de qualidade é vital para garantir que as refeições atendam aos padrões mais rigorosos. Estabelecer e manter padrões elevados na preparação de alimentos é uma competência crítica para garantir a satisfação do cliente.

Habilidades em marketing digital e comunicação são necessárias para atrair clientes, promover os serviços de refeições otimizadas e manter uma presença online eficaz.

A gestão de projetos é essencial para planejar, executar e monitorar todas as atividades-chave de otimização de refeições, garantindo que sejam realizadas dentro do prazo e do orçamento estabelecidos.

A habilidade de desenvolver parcerias estratégicas com fornecedores de alimentos, serviços de entrega e outras partes interessadas é crucial para garantir um fluxo contínuo de insumos e recursos.

Por fim, as capacidades em atendimento ao cliente desempenham um papel fundamental na garantia da satisfação dos usuários e na gestão eficaz de consultas, reclamações ou feedback.

A análise de mercado é essencial para entender as tendências, as necessidades dos clientes e as demandas em constante evolução, adaptando os serviços de refeições otimizadas de acordo com as mudanças no ambiente

de negócios.

Em resumo, a implementação bem-sucedida de projetos de otimização de refeições exige uma combinação equilibrada de recursos tangíveis e intangíveis, bem como a presença de capacidades-chave. Esses elementos trabalham em conjunto para possibilitar a introdução de tecnologia, processos inovadores e a busca pela eficiência operacional. O investimento adequado nessas áreas é essencial para que as organizações possam se destacar e proporcionar uma experiência de refeições aprimorada aos clientes, garantindo o sucesso desses projetos no mercado competitivo.

9. ATIVIDADES-CHAVE REALIZADAS PELA EMPRESA

A análise dos resultados obtidos no projeto de otimização de requisições de refeição destaca a importância das atividades-chave realizadas pela empresa para alcançar eficiência operacional e embasar decisões fundamentais.

Um dos benefícios quantitativos evidentes é a economia de tempo substancial alcançada por meio da automação de processos. Anteriormente, a coleta e organização de pedidos eram tarefas manuais e repetitivas. No entanto, a introdução de uma aplicação baseada em Power Apps agilizou o processo de pedidos, eliminando a necessidade de formulários em papel e permitindo que os colaboradores concluíssem as requisições instantaneamente. Isso resultou em uma economia significativa de tempo e na realocação de recursos humanos para tarefas mais estratégicas.

Outro aspecto crucial é a melhoria da qualidade das refeições. A introdução do feedback dos colaboradores via aplicação possibilitou que a organização ajustasse os menus e as preferências com base nos insights coletados diretamente dos consumidores. Isso resultou em maior satisfação dos colaboradores em relação às refeições oferecidas, impactando positivamente o ambiente de trabalho e o bem-estar dos funcionários.

Além disso, um dashboard de Business Intelligence (BI) desempenhou um papel fundamental na análise dos dados e resultados. Esse dashboard forneceu uma visão abrangente das métricas-chave, como volumes de pedidos, desempenho dos fornecedores e histórico de consumo. Essas visualizações em tempo real permitiram que os gestores tomassem decisões informadas com base em insights acionáveis, levando a uma tomada de decisão mais ágil e eficaz.

Em resumo, as atividades-chave realizadas pela empresa, como a automação de processos, a coleta de feedback dos colaboradores e a análise de dados por meio do BI, desempenharam um papel fundamental na melhoria

da eficiência operacional e na capacidade de tomar decisões informadas. Isso destaca como as atividades internas podem ser estratégicas para o sucesso de uma organização, proporcionando benefícios tangíveis tanto para a empresa quanto para seus colaboradores.

10. REDE DE PARCEIROS ESTRATÉGICOS

As parcerias estratégicas e os fornecedores desempenham um papel crítico no cenário de negócios atual, onde a entrega de uma proposta de valor excepcional aos clientes é um objetivo primordial para qualquer empresa. No contexto da nossa organização, que se concentra na prestação de serviços de refeições otimizadas, essas colaborações são mais do que simples transações comerciais; elas representam elos vitais em nossa cadeia de valor.

Um dos parceiros estratégicos fundamentais com quem mantemos uma colaboração crucial é o restaurante "Bauru na Caixinha". Essa parceria nos permite oferecer aos nossos clientes uma ampla variedade de opções de refeições saudáveis e saborosas, enriquecendo nosso cardápio e contribuindo significativamente para a satisfação do cliente. A qualidade e a reputação dos pratos do "Bauru na Caixinha" fortalecem nossa credibilidade junto aos consumidores.

Outro parceiro estratégico notável é a Subway, uma marca reconhecida internacionalmente por suas opções de sanduíches personalizados e ingredientes frescos. Nossa colaboração com a Subway nos permite diversificar ainda mais nossos produtos, oferecendo uma gama variada de sanduíches personalizados que atendem a diversas preferências alimentares dos clientes.

Além disso, a parceria com a "Alegria Refeição" desempenha um papel significativo na oferta de refeições equilibradas e nutritivas. A experiência da "Alegria Refeição" em alimentação saudável complementa nossa oferta de produtos, permitindo-nos atender às necessidades de clientes que priorizam a saúde e a nutrição.

No entanto, nossas parcerias não se limitam apenas a esses nomes reconhecidos. Elas se estendem a uma extensa rede de fornecedores de ingredientes, incluindo produtores de vegetais, carne, laticínios e outros insumos essenciais para a preparação das refeições. Essas parcerias são essenciais para garantir a qualidade e a integridade de nossos produtos finais.

Além de nossos parceiros de alimentos, colaboramos com parceiros tecnológicos que fornecem soluções de software, como aplicativos de pedidos, sistemas de gerenciamento de inventário e ferramentas de análise de dados. Essas soluções tecnológicas aprimoram nossa eficiência operacional, permitindo-nos processar pedidos de forma rápida e precisa, garantindo a satisfação dos clientes.

Nossas parcerias não são apenas transações comerciais, são relacionamentos estratégicos com acordos sólidos e contratos que estabelecem padrões de qualidade e expectativas claras. A integração profunda com nossos parceiros nos permite colaborar eficazmente em todas as etapas do processo, desde a seleção de ingredientes até a entrega final ao cliente.

11. ESTRUTURA DE CUSTOS DA EMPRESA

Na busca pela entrega de valor ao cliente, é fundamental compreender e gerenciar os custos envolvidos em todas as etapas do negócio. No contexto da nossa empresa, cuja proposta de valor se concentra na otimização de refeições, diversos custos se fazem presentes, sendo necessário distinguir entre custos fixos e variáveis, bem como entender quando os recursos financeiros devem estar disponíveis.

Um dos custos fixos essenciais em nossa operação são as licenças de software da Microsoft. Isso inclui o Microsoft Office 365, que é utilizado em nossa rotina de escritório, o Power BI, uma ferramenta crucial para a análise de dados e geração de relatórios, e o Power Apps e Power Automate, que são fundamentais para a criação e gestão de aplicativos e fluxos de trabalho. Essas licenças são custos recorrentes e necessários para manter nossos processos operacionais eficientes e alinhados com as melhores práticas de negócios.

Além disso, os custos relacionados à infraestrutura, como o aluguel de espaço físico, energia elétrica e conectividade à internet, são considerados custos fixos. Eles são necessários para manter nossas operações funcionando diariamente e não variam significativamente com a demanda dos clientes.

Os ingredientes utilizados na preparação de refeições são um exemplo de custo variável, pois aumentam proporcionalmente à quantidade de pedidos. Quanto mais refeições forem solicitadas, maior será o gasto com ingredientes.

Os salários e encargos associados à equipe de cozinha, atendimento ao cliente, entrega e gerenciamento de pedidos são custos variáveis, pois aumentam à medida que a demanda cresce. Contratar mais funcionários temporários durante períodos de pico é uma prática comum para atender à demanda.

Os gastos com marketing e publicidade também são considerados custos variáveis, pois podem ser ajustados de acordo com a necessidade. Por exemplo, investir mais em publicidade durante promoções sazonais ou eventos

especiais pode aumentar esses custos.

A disponibilidade de recursos financeiros para cobrir esses custos deve ser constante e bem gerenciada. Para os custos fixos, como as licenças da Microsoft e a infraestrutura tecnológica, é essencial manter um orçamento mensal e garantir que os pagamentos sejam realizados pontualmente para evitar interrupções nas operações.

Para os custos variáveis, é importante manter um fundo de capital de giro suficiente para cobrir os aumentos sazonais na demanda. A implementação do projeto "Sagres Food" com valores estimados:

1. Desenvolvimento de Software:

- Desenvolvimento do Aplicativo: R\$ 50.000
- Integração com o Power BI: R\$ 10.000
- Licenças da Power Platform: R\$ 20.000

2. Hardware:

- Aquisição de Servidores (se necessário): R\$ 15.000
- Dispositivos móveis para teste: R\$ 5.000

3. Pessoal:

- Desenvolvedores (salários e benefícios): R\$ 80.000
- Gerente de Projeto: R\$ 30.000
- Suporte Técnico: R\$ 15.000

4. Marketing e Divulgação:

- Material de Marketing (folhetos, banners): R\$ 5.000
- Campanhas de Marketing Online: R\$ 10.000

5. Treinamento:

- Treinamento da Equipe de Usuários: R\$ 8.000

6. Manutenção e Suporte:

- Suporte Técnico Contínuo (por ano): R\$ 20.000
- Atualizações e Manutenção (por ano): R\$ 15.000

7. Outros Custos:

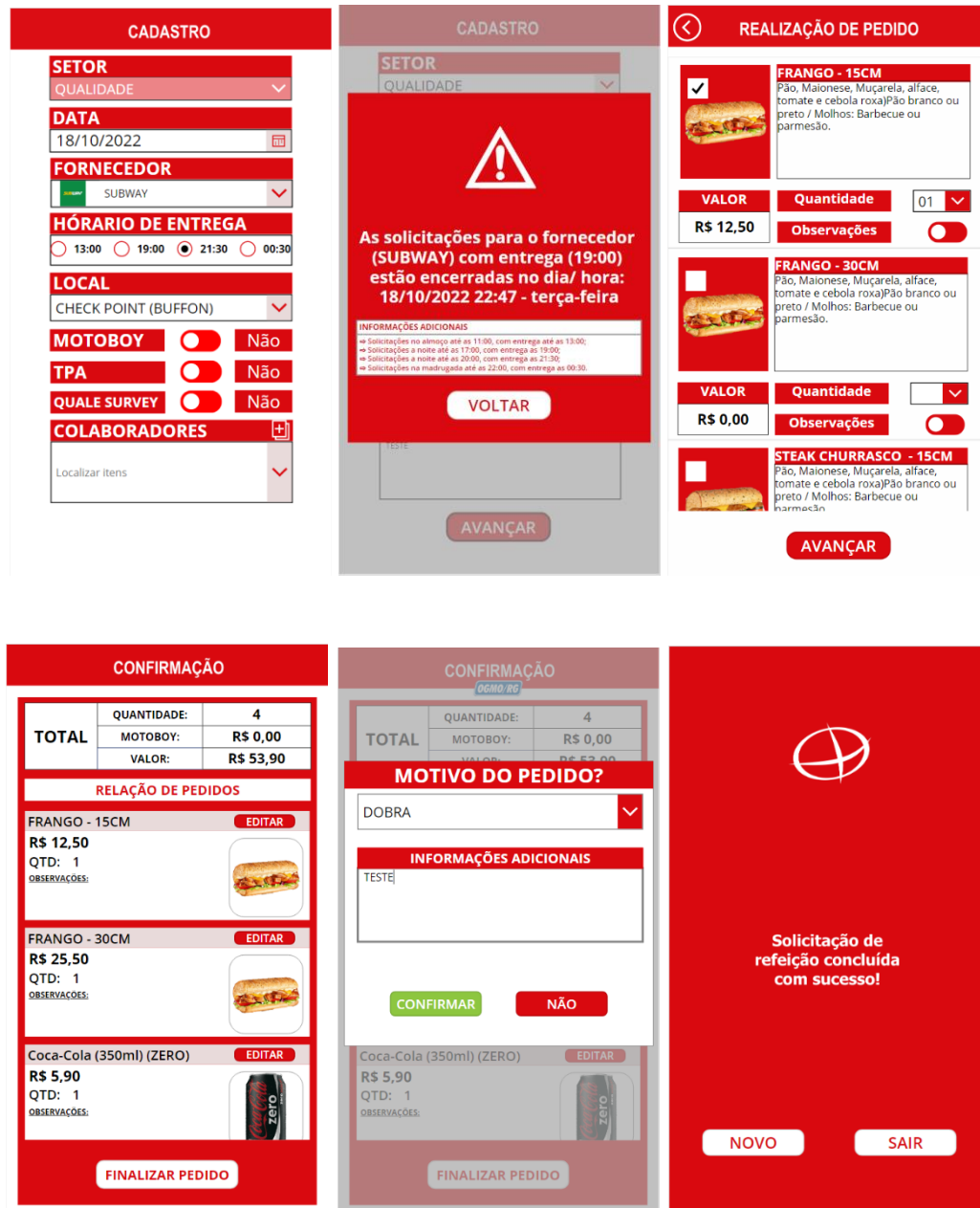
- Despesas diversas (viagens, hospedagem, escritório): R\$ 7.000

8. Reserva para Contingências:

- 10% do custo total como reserva: R\$ 21.500

Custo Total Estimado para Implementação: R\$ 266.500.

12. APÊNDICE



Comunicação em tempo real a todos envolvidos, a aplicação após o final da verificação envia e-mail ao fornecedor com o resumo do pedido.

SAGRES FOOD | THC TORAS

Raphael Ferreira da Cruz - Sagres
 Para: baurupedidos@hotmail.com
 Cc: Ricardo Neves Chepe - Sagres; Administrativo Rio Grande - Sagres

sex 26/05/2023 17:48

Esta mensagem foi enviada com a prioridade Baixa.
 Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

DADOS DA SOLICITAÇÃO THC TORAS			
COLABORADORES:	YURI CARREIRO CAIXEIRO ; MARCELO VIEIRA DAS NEVES; MATTHEUS DE FREITAS SILVEIRA ; RAFAEL PEREIRA JODAR ; LARA DAS NEVES CORREA ; LUCIANO DE MOURA MIRANDA ; VICTOR FONSECA JELENSKI ; RAPHAEL FERREIRA DA CRUZ	DATA:	26/05/2023
PEDIDO:	5617	TPA:	Não
LOCAL:	PÁTIO T2	FORNECEDOR:	BAURU NA CAIXINHA
ENTREGA:	23:30	CLIENTE:	Não
TOTAL DE ITENS:	17	MOTO BOY:	Não

RELAÇÃO DE PEDIDOS			
ITEM	QUANTIDADE	COMENTÁRIO	VALOR
BAURU DE CHOURIÇO	1	Sem salada	R\$ 20,00
TORRADA AMERICANA	2	01 torrada vegetariana completa, e 01 torrada americana (a torrada americana é sem salada)	R\$ 40,00
SANDUÍCHE DE SALADA	1		R\$ 20,00
XIS BURGUER DE CARNE	3		R\$ 60,00
XIS FRANGO ORIENTAL	1		R\$ 20,00
REFRI LATA	7	01 Sprite, 03 Coca Cola, 01 Guaraná, 02 Coca Zero	R\$ 28,00
Coca-Cola (2L)	1		R\$ 9,00
CHÁ GELADO 450ML	1		R\$ 4,00
MOTOBOY			R\$ 0,00
TOTAL			R\$ 201,00

Atenciosamente,

Raphael Ferreira da Cruz
 Coordenador de THC Toras
 Toras Soltas | Rio Grande
 F +55 53 3233-1133
 Cel +55 53999329725
rcruz@sagresrg.com.br
SAGRES OPERAÇÕES PORTUÁRIAS

Todo consumo deve ser consciente!

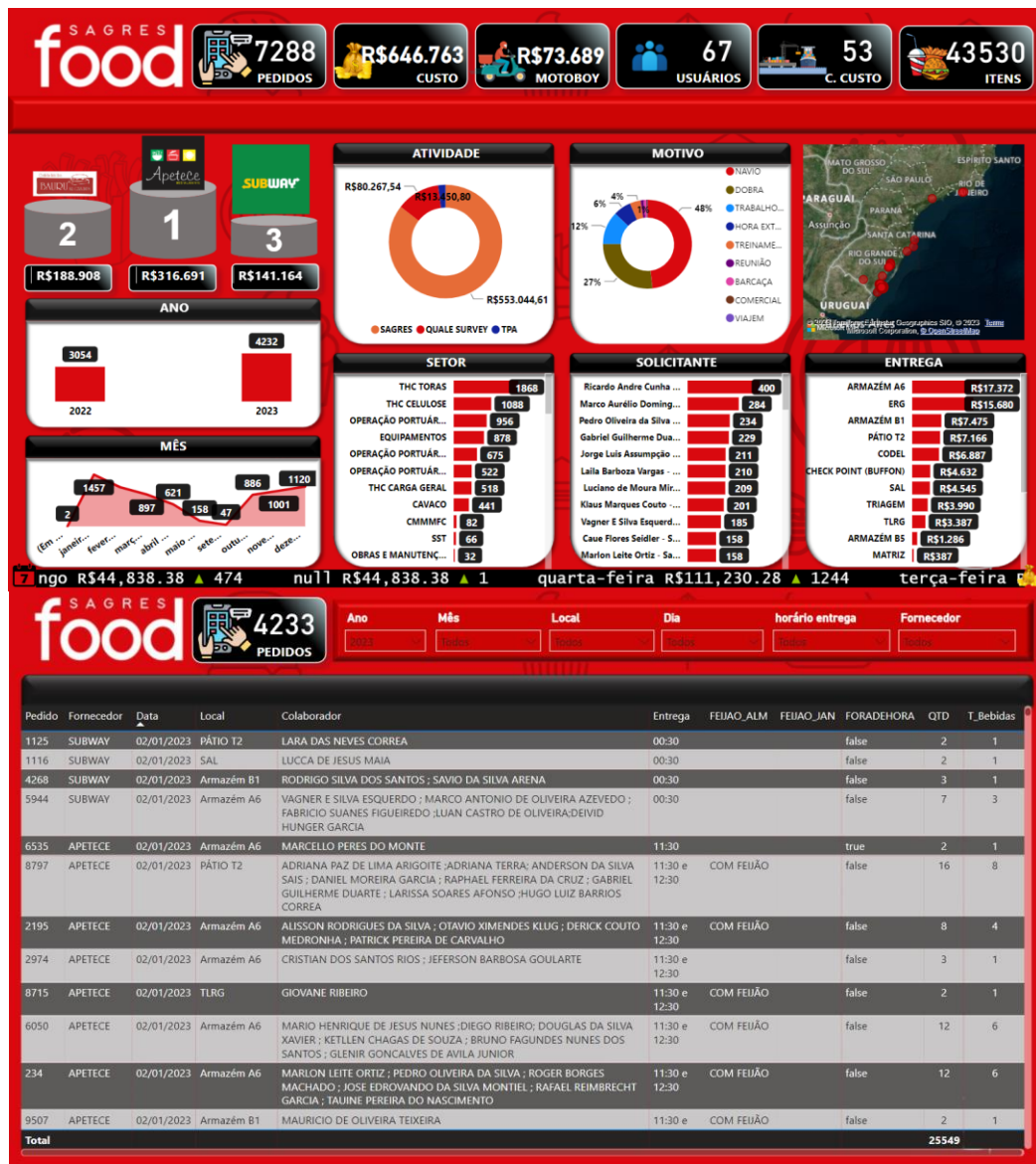
Enviado do aplicativo SAGRES FOOD

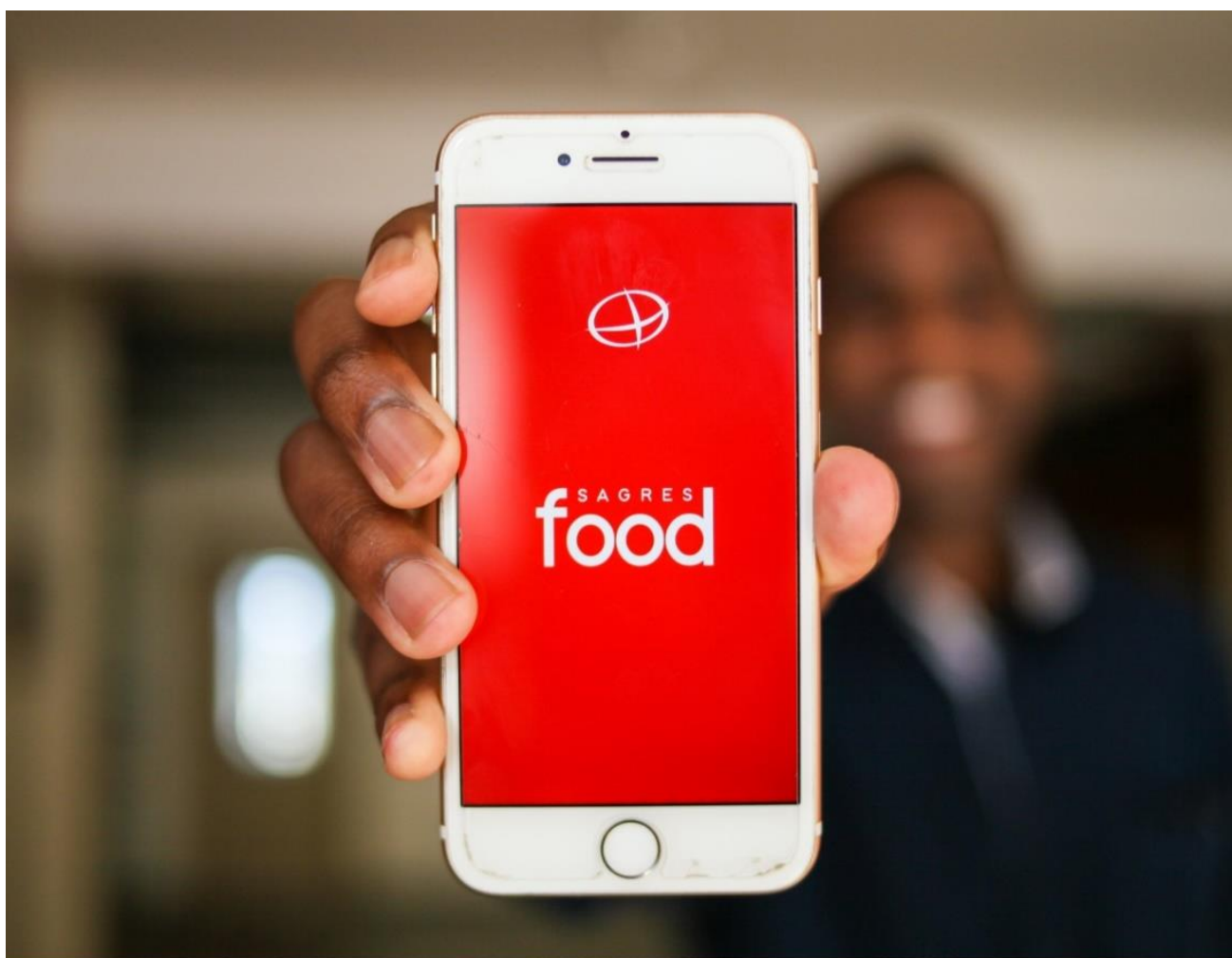
Push notification, no celular do gestor em tempo real. (Ferramenta desenvolvida com Power Automate).



SAGRES FOOD
 BAURU NA CAIXINHA | THC TORAS |
 Raphael Ferreira da Cruz - Local: PÁTIO T2
 - Entrega: 23:30 - R\$ 201,00 - Motivo:
 DOBRA - Info: Iremos buscar os lanches

Conexão em tempo real com Power BI, de alta performance.





SAGRES FOOD

O aplicativo foi desenvolvido com a finalidade de otimizar o processo de requisições de refeição dentro da organização. A partir do mesmo o usuário final consegue ter de forma prática e rápida os fornecedores disponíveis assim como seus cardápios e horários de funcionamento.

Após realizar a solicitação o aplicativo, dispara um e-mail ao fornecedor com um resumo do pedido, o usuário por sua vez também recebe um recibo de comprovação assim como seu superior imediato e o setor administrativo responsável pela gestão do processo. A aplicação também dispara uma notificação em tempo real nos celulares selecionados.

Por fim o APP ainda disponibiliza ao usuário final a possibilidade de realizar um feedback de sua refeição, avaliando o fornecedor visando assim a satisfação de nossos Colaboradores. Além de contribuir com a gestão e agilidade do processo, o APP se conecta a um relatório interativo desenvolvido em Power BI.



REFERÊNCIAS

CHEN, H.; CHIANG, R. H.; STOREY, V. C. Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS Quarterly*, v. 36, n. 4, p. 1165-1188, 2012.

KELLEHER, J. D.; MAC NAMEE, B.; D'ARCY, A. *Fundamentals of machine learning for predictive data analytics: Algorithms, worked examples, and case studies*. MIT Press, 2015.

MICROSOFT POWER BI. Power BI documentation. Disponível em: <https://docs.microsoft.com/en-us/power-bi/>. Acesso em: 2021.

MICROSOFT POWER APPS. Power Apps documentation. Disponível em: <https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/>. Acesso em: 2021.

MICROSOFT POWER AUTOMATE. Power Automate documentation. Disponível em: <https://docs.microsoft.com/en-us/power-automate/>. Acesso em: 2021.

WITTEN, I. H.; FRANK, E.; HALL, M. A.; PAL, C. J. *Data mining: Practical machine learning tools and techniques*. Morgan Kaufmann, 2016.

KIMBALL, R.; ROSS, M.; THORNTHWAITE, W.; MUNDY, J.; BECKER, B. *The data warehouse toolkit: The definitive guide to dimensional modeling*. John Wiley & Sons, 2011.

TUFTE, E. R. *The visual display of quantitative information*. Graphics Press, 2001.

RAGHUPATHI, W.; RAGHUPATHI, V. Big data analytics in healthcare: promise and potential. *Health Information Science and Systems*, v. 2, n. 1, p. 3, 2014.

DAVENPORT, T. H.; HARRIS, J. G. *Competing on analytics: The new science of winning*. Harvard Business Press, 2007.

HAESEN, R.; TIMMERMANS, J.; VIAENE, S. A business intelligence maturity grid to assess the current usage and evolution of BI capabilities in organizations. *Decision Support Systems*, v. 54, n. 1, p. 729-739, 2012.