

PROCESSOS DE NEGÓCIOS EM EMPRESAS BASEADAS EM PLATAFORMAS DIGITAIS: análise da gestão de processos em uma startup de delivery

Alunos: Carinne Namba Marcolino – email: uniemarcolibo@fei.edu.br

Gabriela Alves da Silva – email: uniegabrielasil@fei.edu.br

Mariana Generoso Scorvo – email: uniemscorvo@fei.edu.br

Matheus Rampazzo Bragança Ferreira – email: uniematheferreira@fei.edu.br

Orientador: Prof^ª. Dra. Gabriela Scur

Segundo Parker, Alstynne e Choudary (2016), as plataformas digitais usam a tecnologia para conectar quem produz a quem consome, facilitando a comunicação, estreitando os laços comerciais e promovendo trocas de valor. O serviço de *delivery* está entre os setores que mais se destacaram e mais lucraram mundialmente em 2020. Esse setor deixou de ser visto como um diferencial e se tornou uma necessidade em meio à Pandemia Covid-19. Nos dois primeiros meses de isolamento social, o número de usuários de *delivery* aumentou 155% simultaneamente a um crescimento de 975% no número de pedidos. Assim, a gestão de processos de negócios viabiliza que as empresas reajam melhor a períodos de constantes mudanças, garantindo que os processos atendam concomitantemente às necessidades dos clientes e da empresa (BROCKE; ROSEMANN, 2013). De acordo com Brocke e Rosemann (2013), a gestão de processos em uma empresa garante o funcionamento coerente dos processos e faz com que eles cumpram com o nível de desempenho que são capazes de oferecer. Sabendo da importância da gestão de processos em uma organização, o trabalho teve por objetivo analisar as práticas de gestão de processos em uma startup de *delivery* de alimentos em seus 3 pilares (restaurante, entregador e consumidor) e propor melhorias, através das ferramentas *Service Blueprint* e Notação de Modelagem de Processos de Negócios (BPMN).

Tendo como base as teorias de Gestão e Mapeamento de Processos foi realizado o Estudo de Caso com foco na junção de conceitos como reengenharia e tecnologia da informação. Através da melhor compreensão da gestão de processos atual da empresa, possibilitada pelas duas ferramentas de gestão utilizadas, foram identificados *gaps*, internos à empresa e presentes em todos os seus pilares, de maneira a impactar diretamente todo o ecossistema, sua reputação e lucratividade. O quadro de análise, representado a seguir, apresenta a integração entre estas variações anormais, os pilares diretamente associados à elas, as soluções propostas e as áreas de atuação correlacionadas. Os demais pontos dos processos são bem estruturados e sustentados pela empresa, através de controle contínuo de seus processos, associados diretamente às expectativas dos clientes e do mercado.

PILAR	PROBLEMA	SOLUÇÃO	ÁREA DE ATUAÇÃO
Restaurante e entregador	Dificuldade em seguir no processo de cadastro via Self Sign In, mediante dúvidas ou anomalias, requisitando o intermédio de um executivo comercial.	Aplicação em todas as plataformas de um serviço de BOT (Inteligência Artificial).	Tecnologia da Informação
Restaurante	Bloqueio de processo por fornecimento de informações incorretas. Exemplo: dados bancários incompatíveis com CNPJ do restaurante ou com CPF do entregador.	Mensagens automáticas de alerta e ressalva às possíveis falhas que podem ocorrer.	Tecnologia da Informação
Restaurante e consumidor final	Alto tempo demandado para realização das alterações necessárias pelo restaurante afim de dar seguimento do processo.	Lembretes automáticos de curta periodicidade, via e-mail e WhatsApp.	Qualidade e Tecnologia da informação
Restaurante	Disparidade entre o ofertado (descrição dos pratos e imagens ilustrativas) e o produto entregue ao consumidor final.	Inclusão na plataforma de avaliações parciais relacionadas a área de qualidade como: quantidade de comida, sabor, temperatura adequada, etc, as quais ficarão expostas ao consumidor final e juntas geraram uma nota geral ao restaurante.	Tecnologia da informação
Restaurante	Retrabalho gerado pelo upload do cardápio pelo restaurante somado a digitação e revisão desse por um executivo.	Utilização de um software capaz de armazenar cada informação do upload em lacunas adequadas, estruturando automaticamente esse processo.	Tecnologia da informação
Restaurante	Mal desempenho do software.	Otimização e ajustes do software, além de salvamento automático.	Tecnologia da informação

PILAR	PROBLEMA	SOLUÇÃO	ÁREA DE ATUAÇÃO
Restaurante	Carteira de clientes mal dimensionadas, seguida por necessária validação de leads.	Alteração do contrato com a empresa terceirizada de captação de leads, afim de obter leads mais qualificados.	Qualidade
Restaurante	Alto tempo demandado pela troca de informações no processo de cadastro do restaurante via vendas externo.	Aperfeiçoamento e incentivo constante ao cadastro via Self Sign In. E para cadastros via Vendas Externo, preenchimento e validação das informações necessárias durante a reunião entre as partes.	Tecnologia da Informação e Comercial
Consumidor final e entregador	Alegações inverídicas quanto a entrega de pedidos.	Geração de um código (via SMS, QR-Code ou Plataforma), que deve ser confirmado por quem recebe o pedido, sendo feita a entrega só após a conclusão desta atividade.	Tecnologia da Informação
Entregador	Furtos de pedido pelos entregadores.	Criação de uma base de dados compartilhada pelas plataformas de <i>delivery</i> que integrem os dados dos entregadores à possíveis ocorrências.	Tecnologia da informação
Entregador	Fraudes de pagamento.	Reforçar a medida já utilizada pela empresa de alerta ao consumidor final, e abrir um espaço específico na plataforma para relatos de tentativas de fraudes.	Tecnologia da informação e Qualidade
Restaurante, entregador e consumidor final	Ordem de atendimento à ocorrências registradas pelos parceiros sujeitas ao senso e responsabilidade total de executivos.	Criação de um cluster prioritário automático de cada ocorrência, devendo o executivo seguir tal ordem e alcançar as metas designadas conforme o impacto.	Tecnologia da informação e Suporte

Conclusão:

O estudo promoveu a visão dos processos da empresa e, quando comparada à teoria, permitiu a análise da situação atual, identificação de gargalos e proposição de ações de melhoria. Por fim, pôde-se concluir que a organização estudada avança em melhoria contínua para se ajustar a um modelo de gestão eficaz.

Referências:

BROCKE, J. V.; ROSEMANN, M. Manual de BPM: gestão de processos de negócio. Porto Alegre: Bookman, 2013.

PARKER, G. G. et al. Plataforma: a revolução da estratégia. São Paulo: HSM do Brasil, 2016. ISBN-10: 856738978X. ISBN-13: 978-8567389783.