

Exercício Pizzaria – Análise de Objetivos

1) Dada a descrição do problema abaixo, faça o papel tanto de analista quanto das pessoas envolvidas (use sua imaginação) para:

- a) Identificar os *stakeholders*;
- b) Identificar os objetivos dos *stakeholders*;
- c) Criar um modelo de objetivos para representar o sistema AS-IS;
- d) Analisar alternativas para melhoria do sistema segundo critérios relevantes aos *stakeholders*;
- e) Modelar a interação dos atores no sistema TO-BE;
- f) Criar modelos de objetivos no nível tático mostrando como os objetivos dos *stakeholders* podem ser satisfeitos.

A pizzaria "Pizza a Pezzi" funciona com entrega de pizzas "in-loco", ou seja, não há entrega em domicílio e o cliente deve vir buscar a pizza. É uma empresa familiar com atualmente 6 funcionários, além dos 2 proprietários. A pizzaria gostaria de melhorar sua organização e tem como objetivo principal maximizar sua produção e, portanto, a entrada bruta e o lucro líquido. Deseja-se também melhorar o atual serviço de pedido e entrega das pizzas.

Os horários de abertura da pizzaria ao público é das 18:00 às 22:00. Os pedidos podem ser feitos por telefone ou pessoalmente na pizzaria. Os pedidos feitos por telefone tem mais prioridade. As pizzas são enfiadas em grupos de no máximo nove pizzas e cada fornada precisa de 5 minutos para um cozimento apropriado das pizzas. O processo de preparação das pizzas consiste de seis fases: (1) o cliente faz o pedido; (2) a pizza (base, molho, cobertura) é preparada; (3) a pizza é enfiada; (4) se necessário são colocados ingredientes crus depois do cozimento; (5) a pizza é preparada para entrega; (6) a pizza é entregue ao cliente, que efetua o pagamento.

A pizzaria abre de terça a domingo. Durante final de semana e feriados, a carga de trabalho é maior do que nos dias úteis. A organização do trabalho é feita da seguinte maneira: os dois proprietários trabalham todos os dias; dos outros seis funcionários, cinco trabalham somente durante o final de semana, enquanto o sexto ajuda o proprietário durante os dias úteis e fica à disposição dos proprietários também para ajudar nos feriados e eventualmente substituir algum outro funcionário que precisou faltar. Existem três papéis principais na gestão da pizzaria: quem prepara a pizza, quem trabalha na cozinha preparando os ingredientes e quem gerencia os pedidos, entregas e pagamentos.

A gestão dos recursos necessários para a pizzaria é efetuada inteiramente pelos dois proprietários. Os ingredientes que faltam (acabam) são comprados no supermercado. Outros recursos, como por exemplo as caixas para entrega das pizzas, são pedidos ou comprados em lojas especializadas.