



Estudo de Caso

MaisFit Brunch



Mestrado de Ciências Empresariais

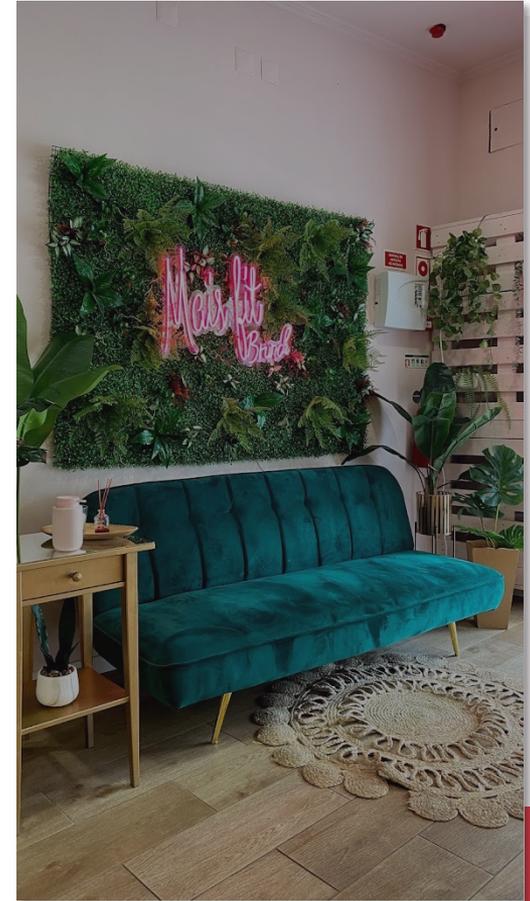
Unidade Curricular: Gestão Estratégica

Docente: Professora Doutora Carla Curado

Discentes: Adriana Silva nº I60653; Inês Costa nº I60577;
Keng Leong nº I60932; Mariana Serras nº I60599;
Sara Ribeiro nº I60990

Índice

- 1 Introdução
- 2 Enquadramento
- 3 Diagnóstico
- 4 Síntese
- 5 Conclusão



2

Enquadramento

- 2.1. Caracterização da empresa
- 2.2. História da organização
- 2.3. Missão, Visão e Valores
- 2.4. *Marketing- Mix*
- 2.5. Construção do Caso Principal



2.1.

Caracterização da empresa



Moita, Setúbal



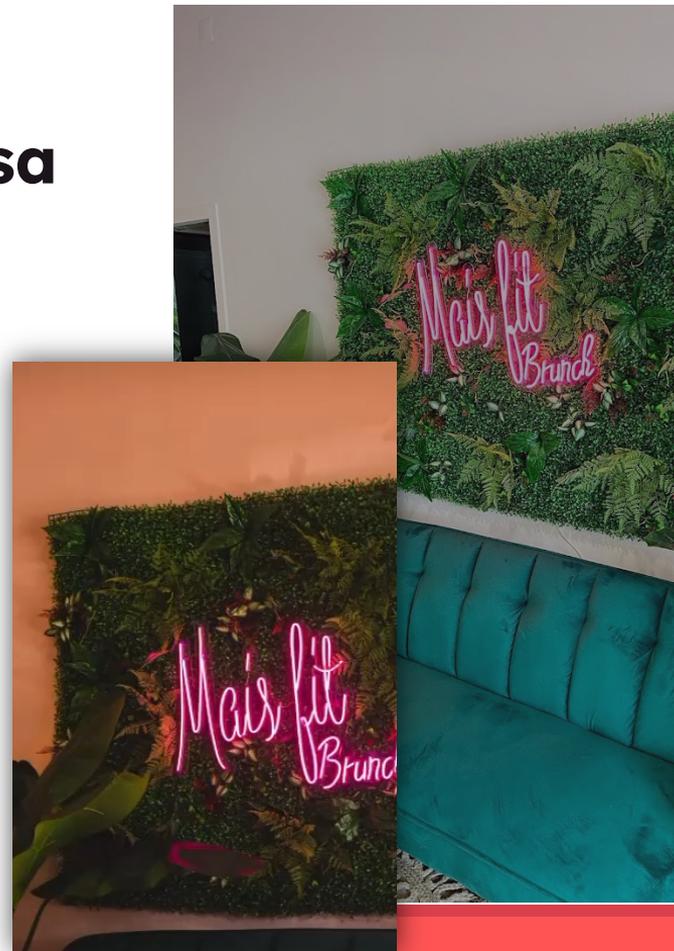
Microempresa



CAE 56303- Pastelarias e casas de chá



10h e as 19h00 todos os dias



2.2. História da empresa



2015

Amigos de longa data, Amândio e Osvaldo, sempre tiveram o sonho de criar um projeto em conjunto

Janeiro 2019

Surgiu a oportunidade de alugarem um estabelecimento

Março 2019

Agarraram a oportunidade e deram início ao sonho de criar um negócio, abrindo a pastelaria

2.3. Missão, Visão e Valores



Missão

Oferecer refeições com qualidade e sabores diferenciados através de um atendimento personalizado, eficiente, proporcionando a satisfação do cliente.



Visão

Expandir a organização para outros locais de Portugal, apostando na qualidade da comida, no bom ambiente e na capacidade inovadora



Valores

- Proximidade
- Excelência
- Inovação

2.4. *Marketing- Mix*



Produto

Objetivo de satisfazer as necessidades dos seus consumidores, assim, o menu é bastante variado



Preço

O preço médio de uma refeição no *Maisfit Brunch* é de 10 – 15 €



Comunicação

- *Website*
- *Facebook e Instagram*



Distribuição

- Espaço físico
- *Uber eats e Bolt*

2.5. Construção do Caso

Problema Principal:

Rotatividade no Trabalho



Questão Principal:

Deve a empresa contratar novos trabalhadores para combater a rotatividade no trabalho?

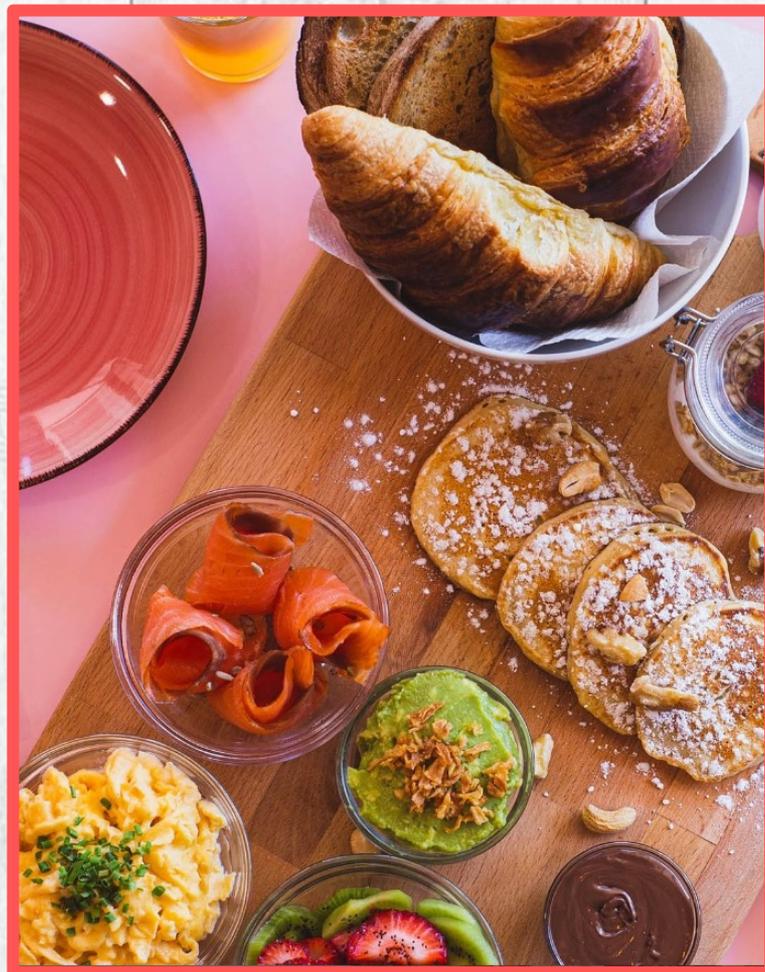


3

Diagnóstico

3.1. Ambiente externo

3.2. Ambiente interno



3.1

Ambiente Externo

Análise PESTEL

Fator Economico

- Salário mínimo em Portugal é de 820€;
- Valor médio mensal ganho pelos moitenses é de 985€.
 - Poder de compra da na Moita é abaixo da média nacional

Fator Legal

Para que uma organização possa abrir uma loja necessita de efetuar um requerimento de uma autorização e a comunicação à Câmara Municipal respetiva

Fator Social

- 64% dos portugueses não se importam de pagar mais para obterem produtos saudáveis;
- 90% dos inquiridos de um estudo revelam que prestam cada vez mais atenção ao equilíbrio das suas refeições;
- 50% dos inquiridos gastam cerca de 30% do seu orçamento em alimentação.

Fator Tecnológico

- As empresas recorrem cada vez mais às redes sociais par alcançar o seu público-alvo;
- Maior procura dos consumidores por entregas *delivey*, através do uso de aplicações móveis

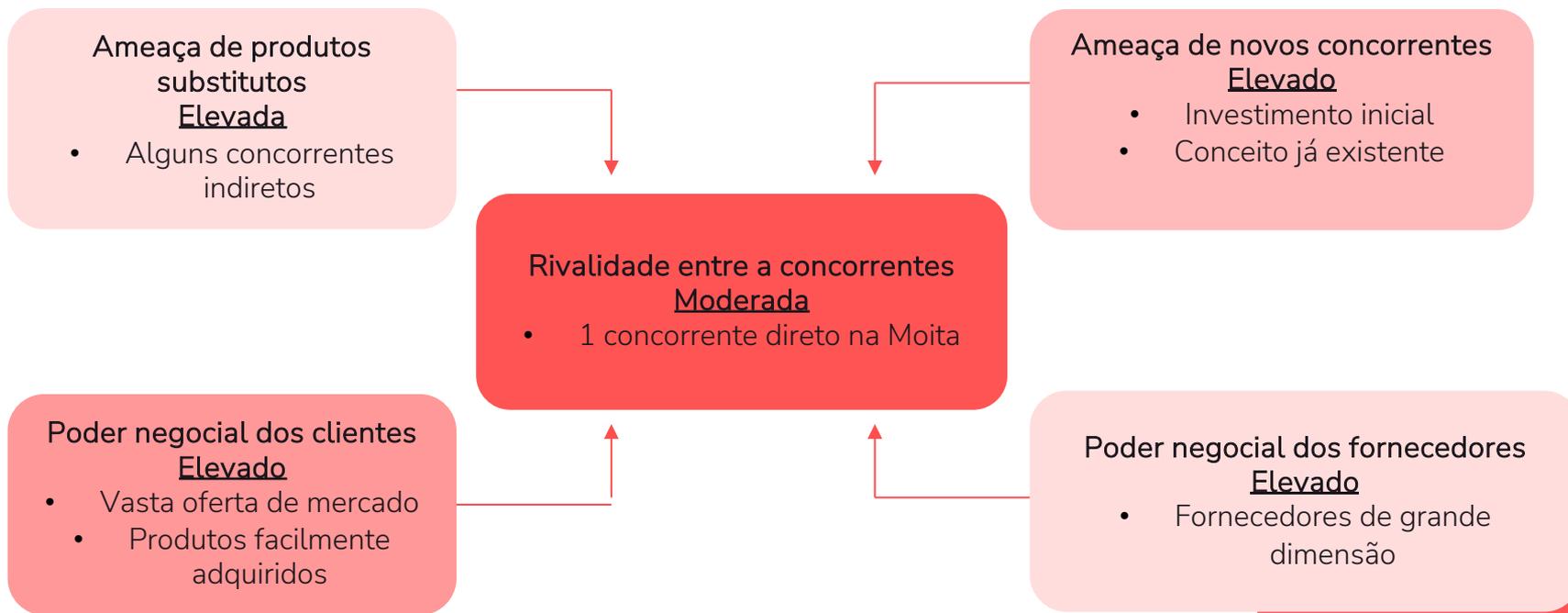
Fator Demográfico

- População em Portugal: 10 milhões 444 mil e 242 indivíduos
- População na Moita: 67 391 indivíduos, sendo que destes 62,8% são população ativa

3.1

Ambiente Externo – Indústria

Modelo das 5 Forças de *Porter*



3.1

Ambiente Externo - Concorrentes

Produto

O Chá Conventual apresenta pastelaria convencional, bolos à fatia, tostas, cupcakes, croissants recheados/simples, sobremesas, bolos temáticos/aniversário

Preço

O Chá Conventual apresenta um preço médio de 5 - 10 € para consumos no espaço, as encomendas de bolos apresentam o preço que varia consoante os kg.

Distribuição

- Distribuição direta: espaço físico
- Empresas de distribuição: Uber Eats e Bolt

Comunicação

- Página online
- Redes Sociais



Figura 1 – Logotipo chá conventual
Fonte: [Chá Conventual \(@chaconventual\)](#) • [fotos e vídeos do Instagram](#)

3.2

Ambiente Interno

Recursos Tangíveis



Instalações físicas

- Cozinha
- Mesas interiores/exteriores
- Espaço para encomendas
- Espaço para eventos privados



Equipamento e maquinaria

- Batedeira
- Frigorífico
- Forno
- Fogão
- Máquina de café
- Torradeira



Matéria-prima

- Fruta
- Açúcar
- Farinha
- Leite
- Pão
- Ovos
- Chocolate
- Mel
- Frutos secos



Produtos acabados

- *Brunch*, tostas e wraps
- Saladas e *poke*, hambúrguer,
- Panquecas, bolos e bebidas naturais

3.2

Ambiente Interno

Recursos Intangíveis



Reputação da marca

- Forte reconhecimento
- Apelo pela marca



Know-How e Inovação

- *Know-how* através de técnicas de confeção
- Inovação através de produtos diferenciados



Recursos Humanos

- Nível de compromisso dos *stakeholders*
- Compromisso
- Empenho dos funcionários



Tecnologias de informação

Uber Eats e Bolt



3.2

Ambiente Interno – Capacidades

Divulgação

Produção e Comercialização



Personalização



3.2

Ambiente Interno – Competências

Processo e Receitas Únicas

MENÚ BRUNCH	
Savage Bacon, pasta de abacate, ovos mexidos, torradas, croissants, panquecas, fruta, iogurte e compota	25,00€
Nórdico Salmão, pasta de abacate, ovos mexidos, torradas, croissants, panquecas, fruta, iogurte e compota	25,00€
Veggie Pasta de abacate, ovos mexidos, cogumelos salteados, tomate cherry, torradas, croissants, fruta, panquecas com mel e iogurte	25,00€
<small>Todos os menús são para duas pessoas e incluem dois sumos de laranja e duas bebidas quentes (cappuccino, galão, café ou chá)</small>	
OS BENEDIT	
Benedit de Salmão Pão de brioche, salmão fumada, pepino, ovos escalfados e molho holandês	8,50€
Benedit de Bacon Pão de brioche, tomate, bacon, ovos escalfados e molho holandês	8,00€
Benedit Vegetariano Pão de brioche, pasta de abacate, ovos escalfados, queijo feta e sementes de girassol	7,75€

Desenvolvimento da Presença Digital



Criatividade e Inovação



3.3. Análise SWOT

STRENGTHS - FORÇAS

- Recursos Humanos
- Inovação e Criatividade
- Personalização

WEAKNESS - FRAQUEZAS

- Dependência de fornecedores
- Existência de um único estabelecimento

S
W
O
T

OPPORTUNITIES - OPORTUNIDADES

- Maior utilização das redes sociais
- Preferência por alimentação saudável

THREATS - AMEAÇAS

- Poder dos concorrentes
- Salário Nacional
- Inexistência de incentivos por parte do governo
- Ameaças de produtos substitutos

3.4. Sumarização

Fatores Internos

Positivos

Competências:

Processos e Receitas Únicas

Capacidades:

Produção e Comercialização
Diversos produtos e menus para diversas ocasiões
Personalização - da oferta, da experiência e da comunicação

Recursos Tangíveis e Intangíveis:

Equipamentos e maquinaria
Matéria-prima local
Know-How e Inovação
Tecnologias e Sistemas de Informação

Negativos

Recursos Tangíveis e Intangíveis:

Só uma instalação física alugada
Falta de pessoal qualificado

Competências:

Problemas na rotatividade dos colaboradores

Fatores Externos

Positivos

Ambiente Geral:

Preferência e disponibilidade a pagar mais pela alimentação saudável
Exclusividade da organização
Entregas delivery, através do uso de aplicações móveis como a UBER EATS, ou a BOLT

Indústria:

Rivalidade entre a concorrentes- moderada

Negativos **Concorrente (Chá Conventual):**

Criado em 2015 (mais anos de experiência)
Diversificação de serviços (Catering)
Preço mais acessível

Ambiente Geral:

Entregas só na moita
Pouco conhecimento da empresa fora da área em que se situa

Indústria:

Poder negocial dos fornecedores
Poder negocial dos clientes
Ameaça de produtos substitutos

4

Síntese

- 4.1. Questão estratégica
- 4.2. Opções/Hipóteses
- 4.3. Critério
- 4.4. Opção escolhida
- 4.5. Prós e contras da escolha



4.1.

Questão estratégica:

O que deve a empresa fazer para combater a rotatividade no trabalho?



4.2 Opções / Hipóteses

1

Implementação de um dia de folga

2

Contratar um gestor de recursos humanos

3

Contratar um novo trabalhador



4.3

Critério



Hipóteses	Implementação de um dia de folga	Contratação de um gestor de RH	Contratação de um novo trabalhador
Custo	1400€ mensais	Em média 1.250€ por mês	820€ mensais
Critério	Critério do Custo /Benefício		

4.4

Opção escolhida



Contratar mais um trabalhador

Opção mais barata e com mais benefícios, como:

- Divisão do trabalho;
- Atribuição de folgas, sem necessidade de encerramento do estabelecimento;
- Menor custo;
- Redução do stress nos trabalhadores



4.5

Prós e Contras da Escolha



<u>Prós</u> ✓	<u>Contras</u> ✗
<ul style="list-style-type: none">• Diminuição da sobrecarga de trabalho;• Maior capacidade de resposta aos clientes;• Novos conhecimentos, habilidades e competências na equipa.	<ul style="list-style-type: none">• Custo financeiro;• Pressão por parte dos trabalhadores já existentes na equipa;• Impacto na produtividade da equipa;• Risco de seleção inadequada.

5

Conclusão

- 5.1. Recomendação
- 5.2. Riscos
- 5.3. Factos que suportam
- 5.4. Implementação



5.1

Recomendações

Anúncios de emprego

- Determinar necessidades de contratação da empresa
- Expandir-se os canais de recrutamento
- Utilizar redes sociais

Contratação

- Confirmar o nível de correspondência do candidato de visão, missão e valores
- Avaliar as competências dos candidatos

Processo ineficiente

- Otimizar o processo de recrutamento
- Poupar o custo do recrutamento

Falta de experiência

- Oferecer oportunidades aos atuais funcionários (formação)

Compensação inadequada

- Avaliar as políticas de remuneração e benefícios
- Conformer as expectativas e os objetivos dos colaboradores

4.2

Riscos

Aumento dos custos

Processo de recrutamento inadequado

Renúncias a curto prazo

Qualificação

Gestão insuficiente



5.3

Factos que suportam

Para reduzir a rotatividade dos trabalhadores e reforçar os esforços de recrutamento

Oferta de oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento contínuos

- Aumentar o empenho, a lealdade e o compromisso dos trabalhadores

Criação de uma cultura organizacional positiva

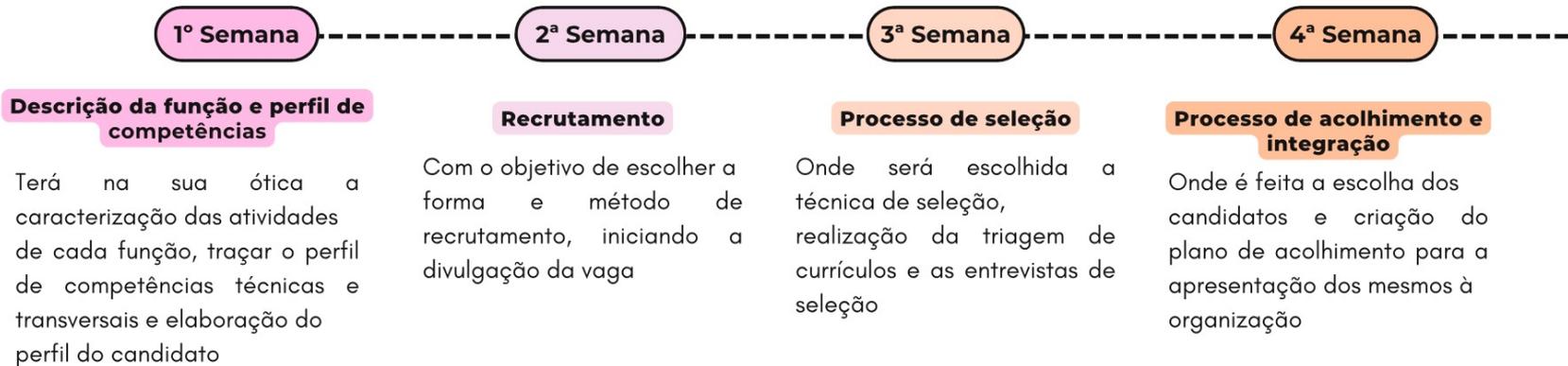
- Promover a colaboração e o apoio entre os trabalhadores
- Aumentar a satisfação no trabalho e a coesão da equipa
- Reduzir a rotatividade e os conflitos entre colegas

Ambiente de trabalho estável

- Desenvolver relações comerciais mais fortes
- Melhorar as suas competências profissionais
- Alarguem os seus conhecimentos

5.4. Implementação

A fase de implementação surge após a decisão estratégica e tem como objetivo reunir os principais recursos e ações que a empresa necessita para dar início ao processo de implementação.



5.5. Questões Éticas

A ética é um fator fundamental nas organizações, uma vez que se as estratégias empresariais apresentam melhor desempenho quando são reforçadas por práticas éticas

Nível Interno

- Profissionalismo
- Cooperação
- Integridade
- Responsabilidade
 - Respeito

Nível Externo

- Honestidade
- Comunicação clara
- Acessibilidade
- Qualidade dos produtos
- Confidencialidade

A woman with long, wavy brown hair is seated at a table in a warm, dimly lit setting, possibly a cafe or restaurant. She is looking down at a small plate of food she is holding with a fork. On the table in front of her is a yellow mug on a saucer, a bowl of food, and a wooden board with bread and small red tomatoes. The background is softly blurred with warm, glowing lights. The text "Muito Obrigado!" is overlaid in a large, bold, red font across the center of the image.

**Muito
Obrigado!**