

Ordem de Raciocínio (Fluxo Recomendado)

1. **Segmentos de Clientes** — Definir claramente para quem o produto está sendo construído (quem paga / quem usa).
2. **Oferta de Valor (Value Proposition)** — A solução direta para as dores desses segmentos.
3. **Canais** — Como a solução chega aos clientes (descoberta + distribuição).
4. **Relacionamento com Clientes** — Como será o atendimento, suporte e retenção.
5. **Fontes de Receita** — Como o sistema gera dinheiro.
6. **Recursos-Chave** — O que é necessário ter (pessoas, tecnologia, dados).
7. **Atividades-Chave** — O que deve ser feito diariamente ou periodicamente.
8. **Parcerias-Chave** — Terceiros que ajudam na entrega de valor.
9. **Estrutura de Custos** — Principais custos fixos e variáveis que sustentam o modelo.

Lógica Pedagógica:

Primeiro entendemos quem é o cliente e o problema. Depois definimos a solução e como será entregue. Por fim, estruturamos operação, parceiros e finanças — o que facilita priorização e validação com clientes.

1) Segmentos de Clientes — Para quem?

- Donos de restaurantes, bares e lanchonetes (micro e pequenos empresários).
- Gerentes de redes e franquias (contas maiores, multiusuário).
- Clientes finais (consumidores do cardápio).
- Entregadores e operadores de delivery.
- Food trucks e comércios temporários.

Validação:

Número de estabelecimentos, ticket médio, volume de pedidos/dia.

2) Oferta de Valor — O que entregar

- Cardápio online editável em tempo real (web + QR Code).
- Checkout integrado com pagamentos e pedidos.
- Gestão simples de pedidos (POS-lite).
- Ferramentas de upsell e promoções automáticas.
- Analytics de vendas e comportamento.
- Layout responsivo e acessível.
- Planos: gratuito básico + planos mensais com recursos avançados.

Proposta de valor em 1 frase:

“Cardápio digital que atualiza em segundos, aceita pedidos e pagamentos e aumenta ticket médio sem taxas altas.”

KPIs:

Taxa de ativação do QR, pedidos/dia, ticket médio, churn.

3) Canais — Como captar clientes

- Venda direta para redes e empresas.
- Marketing digital (Google Ads, Instagram).
- Parcerias com associações e consultorias.
- Listagens em marketplaces SaaS.
- Indicações e afiliados.
- Eventos e feiras do setor.

Métricas:

CAC, conversão trial → pago, tempo de fechamento B2B.

4) Relacionamento com Clientes — Como manter e fidelizar

- Onboarding intuitivo e autoatendimento.
- Suporte por chat/e-mail com SLA para planos pagos.
- Customer Success para contas maiores.
- Base de conhecimento e comunidade.
- Notificações inteligentes do sistema.
- Renovação automática.

Métricas:

NPS, churn, tempo de resposta, retenção.

5) Fontes de Receita — Como monetizar

- Assinatura mensal (planos).
- Comissão por pedido (opcional).
- Setup pago de onboarding/instalação.
- Taxa por transação (com PSP).
- Venda de templates e materiais visuais.
- Módulos premium (ERP, fidelidade, reservas).
- Parcerias e publicidade interna.

Estratégia:

Plano gratuito atrai; planos pagos sustentam o negócio.

6) Recursos-Chave — O que é necessário ter

- Plataforma web escalável.
- Site/app responsivo para clientes.
- Painel administrativo para restaurantes.
- Integrações com pagamentos, impressoras e APIs.
- Equipe (dev, suporte, CS, vendas).
- Infraestrutura de banco e hosting estável.
- Templates, imagens e conteúdos.

Tecnologias sugeridas:

Backend: Laravel/Node/Django

Frontend: React/Vue

Banco relacional + cache

PSP: Stripe / Pagar.me

Webhooks e integrações

7) Atividades-Chave — Rotina operacional

- Desenvolvimento contínuo da plataforma.
- Suporte e onboarding.
- Atualização de templates.
- Gerenciamento de integrações.
- Monitoramento de performance.
- Coleta e análise de métricas.

- Campanhas de aquisição e retenção.
-

8) Parcerias-Chave — Quem contribui com o valor

- Gateways de pagamento.
- Fornecedores de hardware (impressoras).
- Plataformas de delivery (para integração).
- Fotógrafos e designers.
- Associações (ex.: Sebrae).
- ERPs e contabilidade.
- Plataformas de SMS/e-mail.

Por quê?

Aceleram desenvolvimento, reduzem custos e geram credibilidade.

9) Estrutura de Custos — Onde o dinheiro sai

Custos Fixos:

- Infraestrutura técnica.
- Salários.
- Ferramentas e licenças.
- Escritório.

Custos Variáveis:

- Taxas por transação.
- Anúncios e comissões.
- Suporte terceirizado.
- Custos de integrações.

Meta financeira:

LTV deve ser maior que 3x CAC.

Regras de Negócio (Mapa Mental)

Ordem correta para ensinar:

1. **Regras de Negócio**
Como o processo funciona de verdade, antes de existir sistema.
2. **Requisitos Funcionais**
O que o sistema deve fazer para respeitar essas regras.
3. **Wireframes / Telas**
Como o usuário interage com esses requisitos.

Módulo A — Produto

Objetivo: permitir ao cliente descobrir e escolher itens.

O que observar:

- Nome, preço, foto.
- Ações: abrir detalhes, escolher adicionais, adicionar ao carrinho.
- Restrições de disponibilidade.

Requisitos:

- RF-001: Exibir lista com detalhes básicos.

- RF-002: Página de detalhes com opções.
- RF-003: Adicionar ao carrinho.

Regras:

- RN-01: Mostrar apenas itens ativos.
 - RN-02: Estoque zero → indisponível.
 - RN-03: Adicionais apenas quando configuráveis.
-

Módulo B — Carrinho

Objetivo: revisar o pedido.

O que observar:

- Subtotal, descontos, taxa, total.
- Ajustar quantidades.
- Mensagens de erro.

Requisitos:

- RF-010: Mostrar itens.
- RF-011: Atualizar subtotal.
- RF-012: Aplicar cupom.

Regras:

- RN-04: Total mínimo de R\$ 20.
 - RN-05: Cupom só se válido.
-

Módulo C — Checkout

Objetivo: finalizar pedido.

Requisitos:

- RF-020: Coletar endereço
- RF-021: Selecionar pagamento.
- RF-022: Calcular taxa de entrega com base no raio

Regras:

- RN-06: Apenas dentro de 5 km.
- RN-07: Pedido enviado após pagamento.
- RN-08: PIX expira em 10 minutos.

Módulo — Acompanhamento do Pedido

Objetivo

Permitir que o usuário visualize, atualize e acompanhe o status do pedido em todas as etapas do processo, desde a realização até a entrega.

Requisitos Funcionais (RF)

RF-001 — Exibir status atual do pedido

O sistema deve mostrar ao usuário o status atualizado do pedido (ex.: “Aguardando pagamento”, “Em preparo”, “A caminho”, “Entregue”).

RF-002 — Atualizar status automaticamente

O sistema deve atualizar o status do pedido automaticamente conforme as ações internas (confirmação de pagamento, início do preparo, saída para entrega etc.).

RF-003 — Notificar alterações de status

O sistema deve enviar notificações ao usuário sempre que o status do pedido mudar.

RF-004 — Exibir estimativa de entrega

O sistema deve mostrar o tempo estimado de entrega com base no estágio atual do pedido.

RF-005 — Exibir dados do pedido

O sistema deve mostrar detalhes como itens, quantidades, valores, forma de pagamento e endereço de entrega.

RF-006 — Mostrar localização do entregador (se houver entregador)

O sistema deve permitir visualizar a posição aproximada do entregador via mapa em tempo real.

RF-007 — Registrar ocorrências

O usuário deve poder registrar um problema ou solicitação referente ao pedido (ex.: atraso, erro no item, cancelamento).

RF-008 — Bloquear alterações após envio

O sistema não deve permitir alterar itens do pedido após o status “Pedido enviado”.

RF-009 — Permitir cancelamento até uma etapa limite

O sistema deve permitir que o usuário cancele o pedido somente até um status definido (ex.: antes do “Em preparo”).

RF-010 — Exibir histórico do pedido

O sistema deve registrar e exibir todas as mudanças de status do pedido com data e hora.

Requisitos Não Funcionais (RNF)

RNF-001 — Tempo de atualização em tempo real

O sistema deve atualizar o status a cada 5 segundos ou via WebSocket.

RNF-002 — Usabilidade

A interface deve apresentar claramente o status atual e as etapas concluídas.

RNF-003 — Disponibilidade

O módulo deve estar disponível 24/7 com estabilidade mínima de 99%.

RNF-004 — Segurança dos dados

As informações do pedido e do usuário devem ser transmitidas de forma criptografada (HTTPS/TLS).

Regras de Negócio (RN)

RN-01 — Exibição condicionada do mapa

A localização do entregador só deve ser exibida após o status “A caminho”.

RN-02 — Cancelamento permitido somente antes do preparo

O pedido pode ser cancelado pelo usuário apenas enquanto o status for “Aguardando pagamento” ou “Pagamento aprovado”.

RN-03 — Pagamento deve estar confirmado antes do preparo

O pedido só entra em “Em preparo” após a confirmação do pagamento.

RN-04 — Pedido só pode ser concluído manualmente pelo entregador

A etapa “Entregue” deve ser registrada somente quando o entregador confirmar a entrega no aplicativo interno.

RN-05 — Distância máxima para acompanhamento de trajeto

O recurso de rastreamento deve ser ativado somente para entregas dentro do raio de entrega permitido (ex.: 5 km).

RN-06 — Notificação obrigatória

Toda alteração de status deve obrigatoriamente gerar uma notificação ao usuário.

RN-07 — Atualização de status controlada

O status deve seguir uma ordem linear, não podendo pular etapas (ex.: não pode ir de “Aguardando pagamento” direto para “A caminho”).

Cadastrar e editar itens

Requisitos:

- **RF01 – Cadastrar Item**
O sistema deve permitir que o Administrador registre um novo item no cardápio.
- **RF02 – Editar Item**
O sistema deve permitir que o Administrador modifique os dados de um item já cadastrado.

Regras:

- **RN01:** Nome, preço e categoria são obrigatórios.

- **RN02:** O preço deve ser maior que zero.
- **RN03:** Para desativar um item, ele não pode estar em um pedido em andamento.

Etapas do Fluxo de Preparo

1. Novo Pedido

Descrição:

O pedido acabou de ser recebido pelo restaurante.

Ações do Sistema / Funcionário:

- Sistema registra o pedido.
- Cozinha recebe notificação.
- Pedido aparece no painel como “Nova Ordem”.

Regras de Negócio:

- **RN01:** Todo pedido inicia no status *Novo*.
 - **RN02:** Pedidos novos devem aparecer no topo da fila.
-

2. Em Preparo

Descrição:

A cozinha iniciou a produção do pedido.

Ações do Sistema / Funcionário:

- Funcionário seleciona a opção “Iniciar Preparo”.
- O status é alterado para *Em Preparo*.

- O tempo estimado de preparo pode ser atualizado.

Regras de Negócio:

- **RN03:** Apenas itens disponíveis podem entrar em preparo.
 - **RN04:** O pedido só pode ser alterado para *Em Preparo* após ser confirmado pela cozinha.
-

3. Aguardando Entrega

Descrição:

O pedido foi finalizado, embalado e está aguardando o entregador ou o cliente (em caso de retirada).

Ações do Sistema / Funcionário:

- Funcionário seleciona a opção “Pedido Pronto”.
- O status é alterado para *Aguardando Entrega*.
- (Opcional) Cliente pode acompanhar o progresso.

Regras de Negócio:

- **RN05:** Um pedido só pode ser movido para *Aguardando Entrega* se estiver 100% finalizado.
 - **RN06:** Para entregas, o pedido deve aguardar o entregador; para retirada, deve aguardar o cliente.
-

Módulo E — Entrega

Requisitos:

- RF-040: Marcar como “Saiu para entrega”.

- RF-041: Notificação ao cliente.

Regras:

- RN-11: Entrega só se status = Pronto.
 - RN-12: Entregador vê apenas sua área.
-

Módulo F — Relatórios

Requisitos:

- RF-050: Relatórios por período/item.
- RF-051: Horário de pico.

Regras:

- RN-13: Relatórios apenas após implantação.
-

Exemplos de Requisitos Mal Escritos e Correções

Preço

Errado: “Permitir cadastrar preço.”

Correto: Registrar preço histórico no pedido.

Disponibilidade

Errado: “Mostrar todos os produtos.”

Correto: Impedir adicionar itens indisponíveis.

Cupom

Errado: “Aplicar cupom.”

Correto: Validar cupom conforme regras de negócio antes da aplicação.