HORA DO ALMOCO - Personas Estrategicas

Ricardo Mendes (Dir. Operacoes)

- Idade: 48 anos
- Cargo: Diretor de Operacoes em industria metalurgica de medio porte (450 colaboradores)
- Renda Mensal: R$ 22.000
- Renda Anual: R$ 264.000 + bonus por metas
- Estado Civil: Casado, 2 filhos adolescentes
- Hobbies: Churrasco, pescaria, futebol, restauracao de carro antigo
- Caracteristicas Pessoais: Pragmatico, orientado a resultados, valoriza eficiencia e custo-beneficio. Desconfia de fornecedores que prometem demais. Decide rapido quando convencido pelos numeros.
- Interesses: Otimizacao de processos, reducao de custos operacionais, logistica interna, indicadores de produtividade
- Metas Profissionais: Reduzir custos operacionais em 15% sem perder qualidade. Melhorar produtividade do chao de fabrica. Ser promovido a VP de Operacoes.
- Principais Desafios: Reclamacoes diarias sobre comida. Fornecedor atrasa e qualidade oscila. Absenteismo e queda de produtividade pos-almoco.
- Necessidades: Fornecedor confiavel com qualidade consistente, dentro do orcamento, sem dor de cabeca operacional. Relatorios de satisfacao e controle de custos.
- Sonhos: Operacao onde alimentacao nunca seja pauta de problema. Abrir o e-mail sem reclamacao sobre comida. Ser promovido a VP.

Camila Ferreira (Ger. RH / People)

- Idade: 36 anos
- Cargo: Gerente de RH / People em empresa de tecnologia de grande porte (1.200 colaboradores)
- Renda Mensal: R$ 18.000
- Renda Anual: R$ 216.000 + PLR
- Estado Civil: Casada, 1 filho pequeno (3 anos)
- Hobbies: Yoga, leitura sobre lideranca, corrida, viagens em familia
- Caracteristicas Pessoais: Empatica, estrategica, focada em employer branding e bem-estar. Acredita que beneficios tangiveis retem talentos. Busca fornecedores alinhados aos valores da empresa.
- Interesses: Cultura organizacional, employer branding, eNPS, programas de bem-estar, diversidade e inclusao, retencao de talentos
- Metas Profissionais: Satisfacao interna acima de 90%. Reduzir turnover em 20%. Posicionar empresa no Great Place to Work.
- Principais Desafios: Alimentacao como pior item na pesquisa de clima. Dificuldade em competir por talentos. Pressao para justificar ROI em bem-estar.
- Necessidades: Parceiro que eleve a experiencia do colaborador com cardapios variados, opcoes para restricoes alimentares e dados de satisfacao mensuraveis.
- Sonhos: Refeitorio como vitrine da cultura da empresa. Colaboradores postando fotos do almoco com orgulho. Ser referencia em People e Culture.

Eduardo Tanaka (Dir. Adm-Financeiro)

- Idade: 52 anos
- Cargo: Diretor Administrativo-Financeiro em multinacional automotiva (3.000+ colaboradores)
  - Diretor de suprimentos
    - Subtopic
- Renda Mensal: R$ 35.000
- Renda Anual: R$ 420.000 + bonus executivo
- Estado Civil: Divorciado, 3 filhos adultos
- Hobbies: Golfe, enologia, leitura de negocios, viagens internacionais
- Caracteristicas Pessoais: Analitico, conservador, focado em compliance e governanca. Exige processos rigorosos e SLAs claros. Prefere fornecedores com historico comprovado.
- Interesses: Gestao de contratos, reducao de passivos trabalhistas, compliance regulatorio, indicadores financeiros, governanca corporativa, TCO
- Metas Profissionais: Reduzir exposicao a riscos trabalhistas e sanitarios. Otimizar contratos com melhor TCO. Apresentar resultados solidos ao board.
- Principais Desafios: Fornecedor com falhas de compliance. Risco de autuacoes da vigilancia sanitaria. Contratos vagos sem SLAs. Custo crescente sem melhora.
- Necessidades: Certificacoes em dia, processos documentados, SLAs rigidos, rastreabilidade completa, laudos atualizados, prontidao para auditorias.
- Sonhos: Zero nao-conformidades em auditoria. Base de fornecedores estrategicos com previsibilidade total. Modelo de facilities impecavel.

Dores, Medos e Desejos - Estado Atual

Ricardo Mendes (Dir. Operacoes)

Dores

1. Funcionarios reclamam da comida todos os dias e as queixas sobem ate mim. Perco tempo gerenciando o que deveria funcionar sozinho.
2. Pos-almoco: sono, mal-estar, produtividade despenca. Aparece nos KPIs de producao.
3. Fornecedor cancelou entregas 2x sem aviso. Improvisou com marmitex, gerou insatisfacao e memes internos.

Medos

1. Transicao ser um desastre visivel para toda a fabrica, comprometendo minha reputacao.
2. Novo fornecedor comecar bem (lua de mel) e depois cair de qualidade.
3. Diretoria interpretar a troca como gasto desnecessario e questionar minha gestao.

Desejos

1. Refeitorio no piloto automatico. Zero reclamacoes sobre comida no e-mail de manha.
2. Funcionarios voltando do almoco com energia, refletindo nos numeros de produtividade e absenteismo.
3. Apresentar a diretoria a otimizacao do contrato com melhor custo-beneficio. Ser reconhecido e promovido.

Camila Ferreira (Ger. RH / People)

Dores

1. Alimentacao como pior item da pesquisa de clima, puxando nota geral para baixo e prejudicando employer branding.
2. Candidatos perguntam sobre beneficios e refeitorio e ponto fraco. Ja perdeu talentos para concorrentes.
3. Colaboradores com restricoes alimentares nao atendidos. Gera reclamacoes formais de inclusao.

Medos

1. Investir na mudanca, brigar por orcamento, e a satisfacao nao melhorar.
2. Perder credibilidade com diretoria ao defender investimento sem resultados mensuraveis em 6 meses.
3. Colaboradores interpretarem mudanca como admissao de que a empresa sabia que era ruim.

Desejos

1. Colaboradores postando fotos do almoco com orgulho nas redes. Refeitorio como vitrine da marca empregadora.
2. Cardapios para todos os perfis: saudavel, regional, inclusivo. Diversidade no prato como valor.
3. Usar alimentacao como ferramenta estrategica de retencao: Aqui a gente cuida de verdade das pessoas.

Eduardo Tanaka (Dir. Adm-Financeiro)

Dores

1. Contrato atual com clausulas vagas, sem SLAs. Sem respaldo para cobrar, multar ou rescindir.
2. Notificacoes da vigilancia sanitaria por falhas do fornecedor. Bomba-relogio no relatorio de riscos.
3. Custo por refeicao subiu 18% em 2 anos sem melhora. Pagando mais por servico que piora.

Medos

1. Novo fornecedor nao cumprir exigencias regulatorias, gerando passivo maior que o atual.
2. Auditoria surpresa (ISO, ANVISA, cliente multinacional) cair durante a transicao de fornecedor.
3. Ficar refem de um unico fornecedor sem alternativas no mercado regional.

Desejos

1. Contrato blindado: SLAs claros, multas por descumprimento, relatorios mensais automatizados para o board.
2. Previsibilidade financeira total: custo fixo ou reajuste pre-definido, sem surpresas nem aditivos abusivos.
3. Zero nao-conformidades. Passar por qualquer auditoria com documentacao impecavel em maos.

Objecoes, Mitos e Crencas Limitantes

Ricardo Mendes (Dir. Operacoes)

Objecoes

1. Trocar de fornecedor vai causar caos na operacao durante a transicao. Nao posso parar a producao.
2. O fornecedor atual e ruim, mas ja conheco os problemas. Fornecedor novo e risco desconhecido.
3. Se o custo por refeicao subir, a diretoria vai questionar minha gestao de custos.

Mitos

1. Comida boa em refeitorio industrial e impossivel. Producao em escala = refeicao mediocre.
2. Exigir mais qualidade faz o preco explodir. Qualidade e custo-beneficio sao incompativeis.

Crencas Limitantes

1. Alimentacao e detalhe operacional, nao e minha responsabilidade estrategica.
2. Funcionario de chao de fabrica nao liga para qualidade da comida, so quer barriga cheia.

Camila Ferreira (Ger. RH / People)

Objecoes

1. Investimento em alimentacao de qualidade e dificil de justificar quando RH tem outras prioridades.
2. Alimentacao e algo que funcionarios sempre vao reclamar, nao importa o fornecedor.
3. Os colaboradores nao vao valorizar a mudanca. Se acostumam rapido e voltam a reclamar.

Mitos

1. O refeitorio nao influencia na decisao de um talento ficar ou sair. Ninguem pede demissao por comida.
2. Alimentacao corporativa e obrigacao legal (PAT/NR), nao beneficio estrategico.

Crencas Limitantes

1. Nao tenho influencia real sobre a escolha do fornecedor. Decisao e de compras/financeiro.
2. Investir em alimentacao nao traz ROI mensuravel. E custo puro, nao investimento.

Eduardo Tanaka (Dir. Adm-Financeiro)

Objecoes

1. Cozinha industrial terceirizada e tudo igual. A diferenca nao justifica o risco da transicao.
2. Se trocarmos e der errado, o passivo trabalhista e sanitario cai no meu colo.
3. Nao tenho tempo para gerenciar mais uma transicao de fornecedor. O momento e de estabilidade.

Mitos

1. Todas as cozinhas industriais operam da mesma forma. Nao existe diferenciacao real nesse setor.
2. Empresas de medio porte nao atendem operacoes complexas com a mesma confiabilidade das grandes redes.

Crencas Limitantes

1. Se o fornecedor atual nao gerou processo judicial grave, melhor nao mexer.
2. Terceirizacao de alimentacao e commodity. Negociar preco e mais inteligente que buscar qualidade.