



## Encontro Inter-regiões - Sudeste

Região Sudeste - Evento Virtual  
De 1 a 31 de outubro de 2020



### EXPOCOM - RELATÓRIO DE PRODUÇÃO DO TRABALHO

<b>INSCRIÇÃO</b>	00475
<b>INSTITUIÇÃO</b>	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
<b>CAMPUS</b>	I
<b>CIDADE</b>	Campinas
<b>UF</b>	SP
<b>CATEGORIA</b>	RP
<b>MODALIDADE</b>	RP08
<b>TÍTULO</b>	SERATA PIZZA BAR
<b>ESTUDANTE-LÍDER</b>	Victoria Alves Bastos Barreto
<b>CURSO ESTUDANTE-LÍDER</b>	Relações Públicas
<b>COAUTOR(ES)/ ORIENTADOR(ES) CURSOS:</b>	Letícia Gabaça (Pontifícia Universidade Católica de Campinas); Maria Rosana Ferrari Nassar (Pontifícia Universidade Católica de Campinas); Teresinha Cristiane de Moraes (Pontifícia Universidade Católica de Campinas); Ana Laura Gomes (Pontifícia Universidade Católica de Campinas)

### DESCRIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO:

O Serata Pizza Bar, objeto de estudo do trabalho, foi inaugurado em setembro de 2011, com o intuito de levar para Campinas um conceito moderno que foge das pizzarias tradicionais da região. O restaurante está localizado no tradicional bairro Jardim Chapadão (também conhecido como Castelo) com suas variadas opções e especialmente preparado para atender aos mais exigentes paladares. Para isso, oferece no período da noite, um cardápio diversificado que abrange desde aperitivos (saladas e couvert), porções (croquete, kibe, bolinhos, peixes etc.) e lanches de forno, passando pelo carro-chefe do estabelecimento, as pizzas de sabores tradicionais (como muçarela, calabresa e portuguesa) e especiais (criadas com receitas exclusivas do Serata e com ingredientes distintos, como queijo brie, presunto parma e shiitake), até as sobremesas (tortas geladas, petit gateau, entre outros). Como acompanhamento, oferece cardápio diferenciado de bebidas, com diferentes chopes, cervejas artesanais e drinks, além de um ambiente aconchegante, intimista e reservado. Tendo em vista a diversificação de seus serviços, pensamento que acompanha o restaurante desde a sua criação, o Serata viu o crescimento de centros comerciais no bairro como uma oportunidade para a ampliação do negócio. Dessa forma, começou em março de 2018 a atender a alta demanda de colaboradores das empresas da região no horário de almoço de segunda à sábado. Com serviço ágil, oferece um cardápio diferenciado nesse período, feito para atender às necessidades dos clientes que trabalham por perto e possuem pouco tempo para almoçar, com opções de almoço executivo (salada, um prato e uma sobremesa por R\$26,90), além de entradas, porções, sobremesas e bebidas. Especialmente aos sábados, esse cardápio ganha mais opções com pratos especiais, como feijoada e salmão. O proprietário do Serata, Fábio Trovó, formado em direito pela PUC-Campinas, trabalhou em um banco durante seis anos. Lá, criou muitos contatos com os clientes e, assim, descobriu uma de suas maiores paixões: o relacionamento com o cliente. Então, abandonou seu emprego e sua carreira para trabalhar com o que mais gostava. Há 40 anos, Fábio e sua família fundaram uma mercearia que atualmente é o Sabor Di Casa, empório delivery que faz sucesso até hoje no bairro do Castelo, em Campinas-SP, devido à excelente qualidade dos produtos oferecidos. Pensando em ampliar a sua atuação nos negócios, Fábio sonhou em abrir um restaurante que atendesse seus clientes no próprio estabelecimento. Para isso, contou com a ajuda do seu pai, Orlando Trovó, que já trabalhou por cerca de 12 anos na Etna, uma das primeiras pizzarias intimistas e tradicionais de Campinas. Assim, decidiu se associar aos seus pais e abrir uma pizzaria. Com esse percurso empresarial, no fim de 2011 foi inaugurado o Serata Pizza Bar, com o intuito de ser muito mais do que apenas uma pizzaria, mas um restaurante conhecido por comida e atendimento bons e diferenciados, levando aos clientes deliciosos sabores de pizzas tradicionais e especiais, aliados a saborosas porções e aperitivos, em um ambiente aconchegante, perfeito para quem busca aproveitar uma noite agradável ao lado de amigos e familiares. Desde então, o restaurante vem crescendo e conquistando clientes com divulgações on-line e off-line. Apesar do seu conhecimento jurídico e bom trato com os clientes, o proprietário teve pouca assistência na área de comunicação e acredita que esse é o maior empecilho para o crescimento do seu negócio. Para o proprietário, a comunicação externa que o restaurante faz é restrita e não apresenta muito resultado. Pensando nisso, a assessoria Trivium Comunicação Estratégica

desenvolveu uma campanha de comunicação institucional focada em fortalecer a marca e a imagem do restaurante na cidade de Campinas.

## **DESCRIÇÃO DAS PESQUISAS REALIZADAS:**

O processo de construção da campanha institucional para o Serata Pizza Bar iniciou-se com a contextualização teórica do cenário em que o cliente está inserido - estudando sobre o ramo alimentício, um dos maiores e mais importantes setores para a economia nacional, que está presente no cotidiano de toda a população e possibilita ampla abordagem para a comunicação e as relações públicas - e a análise do briefing do cliente e do relacionamento com seus públicos - em contato direto com o sócio proprietário do negócio, o que permitiu à Assessoria ter uma visão completa e profunda do estabelecimento. Foi realizada, também, uma ampla análise situacional abrangendo as observações do macroambiente - estudo inteiramente baseado em dados numéricos e estatísticas. Com essa análise, foi possível obter uma visão macro do cenário externo à organização, nos âmbitos municipal, estadual e nacional, que influenciam em sua rotina. Além disso, efetivou-se um intenso estudo de benchmarking - comparando os serviços do Serata com negócios similares, analisando a variedade de produtos, identidade das organizações, formas de comunicação e oportunidades para desenvolver ações potenciais de crescimento. Para essa pesquisa de marketing realizada em abril de 2019 foi utilizada abordagem qualitativa e método comparativo, com coleta de dados por pesquisa virtual e observação sistemática, quadro comparativo como instrumento de análise, técnica da amostra não probabilística de intencionalidade selecionada em dois fatores (autogerada e seleção intencional por estratégia da Trivium). A pesquisa analisou identidade visual, identificação on-line, informações sobre o estabelecimento, formas de contato, site, Facebook e Instagram a respeito dos restaurantes Serata Pizza Bar, Bonelli Restaurante e Pizzaria, Zin'Bar Taquaral, Giovanetti, Rosário e Bráz Pizzaria. Percebe-se que todos estão presentes no Facebook e no Instagram, tendo o Serata a melhor avaliação no primeiro, porém o menor número de seguidores no segundo. Pode-se notar também que todos os restaurantes apresentam cardápio variado, atendimento e produtos de qualidade, mas só o Serata oferece ambiente físico aconchegante, intimista e familiar. Foi realizada, também, uma auditoria das mídias em que o Serata está presente, para avaliar a presença do cliente frente à opinião pública e formadores de opinião, analisando o engajamento da marca Serata Pizza Bar nos veículos de comunicação on-line e off-line, e verificar se há relevância sobre essa empresa nas mídias - Facebook, Instagram, YouTube, Google, TripAdvisor, revistas e jornais de Campinas e região. É possível observar que o restaurante está pouco presente em mídias on-line e off-line, sendo as redes sociais o foco principal da empresa para divulgação da marca - apesar de manter Facebook e Instagram atualizados, possui baixo engajamento. Com o objetivo de conhecer melhor o público que frequenta o restaurante, seus gostos e suas percepções sobre o Serata, foi desenvolvida uma pesquisa de marketing com abordagem quantitativa com técnica de autopreenchimento, com o questionário como instrumento, em um universo de clientes do Serata, com a técnica da amostra não probabilística e a seleção por conveniência, aplicada de julho a agosto de 2019, com amostra de 49 pessoas. Após a análise dos resultados, foi possível entender que o restaurante simboliza um ambiente familiar e que seu público-alvo é composto por adultos (de 30 a 59 anos das classes A e B) que buscam momentos com a família e moram próximos ao restaurante. Pode-se perceber que a alta qualidade dos produtos é o verdadeiro diferencial do restaurante. Aliada a isso, sua localização privilegiada em um dos principais bairros de Campinas e seu ambiente intimista são responsáveis por atrair grande parte do público.

## **DESCRIÇÃO DA PRODUÇÃO:**

Com base nos dados obtidos na análise realizada sobre o estabelecimento, é possível concluir que um dos principais atrativos do Serata Pizza Bar é o seu ambiente intimista e familiar, assim como a alta qualidade nos produtos e serviços, sendo seu público principal composto por moradores de bairros próximos ao estabelecimento. Esses aspectos foram ressaltados no briefing pelo proprietário e confirmados na pesquisa com os clientes e no benchmarking. Pensando nisso, a Trivium Comunicação Estratégica desenvolveu uma campanha institucional com objetivo de ressaltar tais diferenciais para aproximar a marca Serata de seus públicos, principalmente clientes, potenciais clientes e comunidade, atingindo o público já fiel do restaurante e novas pessoas de outras áreas da macrorregião de Campinas que procuram um ambiente com essas características. Como carro-chefe dessa campanha, uma das estratégias foi produzir um vídeo de aproximadamente um minuto, ilustrando a história do restaurante e apresentando seu lado acolhedor e familiar, retratando que a família Serata (referindo-se a família do proprietário Fábio Trovó e aos colaboradores do estabelecimento) recebe diferentes famílias em seu restaurante - de sangue, de amigos de infância, de colegas de trabalho etc. O vídeo procura mostrar que o conceito de família é muito mais amplo do que o tradicional encontrado no dicionário e que, em todos os casos, o restaurante representa um ambiente aconchegante para aqueles que desejam se reunir e desfrutar de pratos e atendimento de qualidade. Para iniciar a produção, foi escrito o texto. Com ele, algumas ideias surgiram para as cenas do vídeo, mas uma se destacou: o texto falado por um locutor enquanto via-se um álbum de fotos, item característico para guardar memórias familiares. Após decidido, a Assessoria produziu um briefing detalhado da ideia e acompanhou, juntamente com uma designer, toda a produção da peça.