



## Termo de abertura do projeto: Implementação de Tablets de Menu na Sauce & Spoon

DATA: [25/09/23]

---

### Resumo do projeto

O projeto da Sauce & Spoon tem como objetivo a implementação de tablets de menu nas mesas dos restaurantes, visando melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente. Este projeto aborda desafios relacionados à satisfação dos clientes, redução de erros na emissão de pedidos e ajustes nas políticas de devolução, alinhando-se com as metas da empresa de redução de desperdício de alimentos e aprimoramento do desempenho da equipe de cozinha.

### Metas do Projeto

Metas SMART:

- **Reduzir o desperdício de alimentos em 25% até o final do ano fiscal de 2024:** Implementar uma abordagem de gerenciamento de pedidos mais precisa para reduzir erros de pedidos e minimizar o desperdício de alimentos até 31 de dezembro de 2024.
- **Aumentar a contagem diária de clientes em 10% até o final do terceiro trimestre de 2023:** Atrair novos clientes e fidelizar os existentes por meio da implementação bem-sucedida dos tablets e campanhas de marketing direcionadas até 30 de setembro de 2023.
- **Aumentar a média da conta em 15% até o final do segundo trimestre de 2023:** Incentivar os clientes a fazerem pedidos adicionais, como aperitivos e bebidas especiais, por meio de ofertas e sugestões dos garçons até 30 de

junho de 2023.

- **Aumentar as vendas de aperitivos em 15% até o final do segundo trimestre de 2023:** Incentivar os clientes a pedir mais aperitivos por meio dos tablets, com uma meta específica de aumento nas vendas desses itens até 30 de junho de 2023.
- **Reduzir os tempos de espera dos clientes para menos de 10 minutos até o final do primeiro trimestre de 2023:** Definir um objetivo claro de reduzir o tempo de espera dos clientes para menos de 10 minutos após fazerem seus pedidos até 31 de março de 2023.

Metas::

- **Reduzir o tempo de rotatividade das mesas em 30 minutos:** O objetivo é otimizar o atendimento ao cliente, permitindo que os clientes sejam atendidos mais rapidamente, contribuindo para um aumento na satisfação do cliente e na eficiência operacional.
- **Melhorar a satisfação dos funcionários da cozinha:** Medir a satisfação dos funcionários da cozinha como parte do projeto, pois uma equipe mais feliz pode contribuir para a eficiência operacional.
- **Realocar recursos para apoiar a cozinha:** Monitorar a possibilidade de realocar parte do orçamento destinado ao atendimento ao público (FOH) para contratar mais colaboradores na cozinha, como cozinheiros de linha e auxiliares, conforme necessário.
- **Avaliar a possibilidade de expansão para outras unidades:** Analisar a viabilidade de expandir a implementação dos tablets para outras unidades da rede, com base no sucesso deste projeto-piloto.
- **Implementar treinamento de equipe para maximizar a eficiência do uso dos tablets:** Garantir que a equipe esteja adequadamente treinada para usar os tablets de forma eficaz, o que pode contribuir para o sucesso geral do projeto.

## Entregáveis

- **Implementação dos Tablets de Menu:** Esta entrega envolve a instalação física dos tablets nas mesas de dois restaurantes pilotos selecionados.
- **Sistema de Emissão de Pedidos Integrado:** Desenvolvimento e integração de um sistema de emissão de pedidos eficaz que funciona em conjunto com os tablets de menu.
- **Treinamento da Equipe:** Preparação e execução de um programa de treinamento para a equipe do restaurante, garantindo que eles saibam como

utilizar eficazmente os tablets e o novo sistema de pedidos.

- **Métricas de Desempenho Estabelecidas:** Definição e implementação de métricas de desempenho para acompanhar o progresso em relação às metas do projeto, incluindo redução do desperdício de alimentos, aumento das vendas de aperitivos, satisfação do cliente, entre outros.
- **Relatórios de Avaliação:** Geração regular de relatórios de avaliação que resumem o desempenho do projeto em relação às metas estabelecidas, incluindo análises de dados relevantes.
- **Feedback dos Clientes Coletado:** Estabelecimento de um sistema para coletar feedback dos clientes sobre a experiência com os tablets de menu e a eficiência geral do atendimento.
- **Análise de Viabilidade para Expansão:** Avaliação da viabilidade de expandir a implementação dos tablets para outras unidades da rede com base no sucesso do projeto-piloto.
- **Alocação de Recursos de Pessoal Revisada:** Se necessário, realocação de recursos de pessoal para apoiar a cozinha, com base na análise do desempenho após a implementação dos tablets.

## Escopo e Exclusão

### Dentro do escopo:

- Implementação de tablets para melhorar a eficiência da emissão de pedidos.
- Metas estabelecidas, incluindo a redução do desperdício de alimentos, redução do tempo de rotatividade das mesas, aumento na contagem diária de clientes, aumento na média da conta e aumento nas vendas de aperitivos.
- Avaliação da possibilidade de expansão para outras unidades com base no sucesso do projeto-piloto.
- Implementação de treinamento de equipe para maximizar a eficiência do uso dos tablets.

### Fora do escopo:

- Mudanças na política de devoluções de pedidos devido a erros.
- Definição de uma meta específica para melhorar a satisfação dos funcionários da cozinha. A satisfação dos funcionários será monitorada, mas não é uma meta específica deste projeto.

## Benefícios e Custos

### Benefícios:

- Melhoria na eficiência operacional devido à redução do desperdício de alimentos.
- Maior satisfação do cliente devido a tempos de espera reduzidos e maior precisão nos pedidos.
- Aumento potencial na receita devido a uma média de conta mais alta.
- Potencial para redução na rotatividade de funcionários da cozinha devido a uma cozinha mais eficiente.

### Custos:

- Custos estimados de materiais e taxas de treinamento na implementação de hardware e software em todos os locais: USD 10.000.
- Custos estimados de manutenção (taxas de TI até o final do ano): USD 5.000.
- Custos estimados na taxa de atualização do design do site e do menu: USD 5.000.
- Custos estimados em outras taxas de personalização: USD 550.
- Custos totais do projeto (investimento total): USD 20.550.

### Apêndice:

- **Desalinhamento 1:** Mudança na Política de Devoluções
  - **Partes Interessadas Envolvidas:** Carter, Gilly, Peta
  - **Descrição:** Carter propôs uma mudança na política de devoluções de pedidos devido a erros como parte da implementação dos tablets, enquanto Gilly expressou preocupações e discordância sobre essa mudança no escopo do projeto.
  - **Resolução:** Foi decidido que a mudança na política de devoluções de pedidos devido a erros não está no escopo deste projeto. A política será discutida separadamente e refletida nas metas do projeto, se necessário.
- **Desalinhamento 2:** Meta para Melhorar a Satisfação dos Funcionários da Cozinha
  - **Partes Interessadas Envolvidas:** Carter, Peta, Deanna
  - **Descrição:** Carter propôs a inclusão de uma meta específica para melhorar a satisfação dos funcionários da cozinha no escopo do projeto, enquanto Peta expressou a necessidade de métricas específicas para essa meta.
  - **Resolução:** Foi acordado que a satisfação dos funcionários da cozinha

será monitorada, mas não será uma meta específica deste projeto. Métricas específicas serão definidas em um momento posterior.

- **Desalinhamento 3:** Vinculação da Mudança de Política ao Projeto de Tablets
  - **Partes Interessadas Envolvidas:** Carter, Peta, Deanna
  - **Descrição:** Carter propôs que a mudança na política de devoluções de pedidos devido a erros fosse vinculada à implementação dos tablets, enquanto Peta questionou se isso era necessário no escopo do projeto.
  - **Resolução:** Foi decidido que a mudança na política de devoluções de pedidos devido a erros não estará vinculada ao projeto de tablets. Carter concordou em discutir essa mudança separadamente.
  
- **Desalinhamento 4:** Inclusão de uma Meta para Melhorar a Satisfação dos Funcionários da Cozinha
  - **Partes Interessadas Envolvidas:** Carter, Peta, Deanna
  - **Descrição:** Carter propôs a inclusão de uma meta para melhorar a satisfação dos funcionários da cozinha no escopo do projeto, enquanto Peta expressou a necessidade de métricas específicas para essa meta.
  - **Resolução:** Foi acordado que a satisfação dos funcionários da cozinha será monitorada, mas não será uma meta específica deste projeto. Métricas específicas serão definidas em um momento posterior.