**E. E COMENDADOR MIGUEL MALUHY**

**CURSO TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**AUTO ATENDIMENTO EM RESTAURANTES**

**Caio Luan Marcolino, Luiz Gustavo Mesquita, Rhayssa Victória Ribeiro Santos E Thalita Dos Santos Chuartz**

SÃO PAULO – SP

2023

Caio Luan Marcolino, Luiz Gustavo Mesquita, Rhayssa Victória Ribeiro Santos e Thalita Dos Santos Chuartz

**Auto atendimento em restaurantes**

Pré-projeto de Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na escola E. E Comendador Miguel Maluhy como requisito básico para a conclusão do Curso Técnico de Desenvolvimento de Sistemas.

Orientador (a): Pedro Henrique Machado Santos

SÃO PAULO – SP

2023

**SUMÁRIO**

**1. INTRODUÇÃO TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO**...........................................

**2. JUSTIFICATIVA** ..................................................................................................

**3. OBJETIVOS** ..........................................................................................................

3.1 GERAL .....................................................................................................

3.2 ESPECÍFICOS..........................................................................................

**4. METODOLOGIA DA PESQUISA**.....................................................................

**5. CRONOGRAMA** .................................................................................................

**REFERÊNCIAS** ......................................................................................................

**1. INTRODUÇÃO TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO**

Nos últimos anos, temos testemunhado uma transformação significativa na forma como a tecnologia impacta a indústria de alimentos e bebidas. Com a crescente digitalização e a busca pela otimização dos processos de atendimento ao cliente, o setor de restaurantes está cada vez mais adotando soluções de autoatendimento. Esta mudança está diretamente relacionada ao avanço da tecnologia, às expectativas dos consumidores e aos desafios operacionais que os restaurantes enfrentam.

No contexto de estabelecimentos de alimentação, o autoatendimento refere-se à capacidade dos clientes de realizar pedidos, personalizar suas refeições, pagar contas e até mesmo fornecer feedback sem a intervenção direta de um garçom ou atendente de balcão. Esse modelo, muitas vezes habilitado por meio de aplicativos móveis, quiosques de autoatendimento e sistemas integrados, promete inúmeras vantagens, como maior eficiência, redução de erros de pedido e um atendimento mais rápido.

Entretanto, a adoção generalizada do autoatendimento em restaurantes levanta questões significativas que merecem uma análise mais aprofundada. Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo explorar e problematizar o uso de sistemas de autoatendimento em estabelecimentos de alimentos e bebidas, com foco especial no setor de restaurantes.

**Problematização**

* Experiência do Cliente vs. Automação Extrema: O autoatendimento pode melhorar a experiência do cliente, oferecendo maior conveniência e personalização. No entanto, até que ponto a automação pode substituir a interação humana e o toque pessoal que muitos clientes valorizam em restaurantes? Quais são os limites do autoatendimento antes que ele prejudique a experiência?
* Desafios na Implementação: A implementação de sistemas de autoatendimento pode ser cara e complexa. Além disso, os restaurantes podem enfrentar desafios relacionados à aceitação dos funcionários e à integração com sistemas existentes. Como os restaurantes superam esses obstáculos e garantem uma transição suave para o autoatendimento?
* Segurança e Privacidade dos Dados: A coleta de informações dos clientes por meio de sistemas de autoatendimento levanta questões importantes sobre segurança e privacidade dos dados. Como os restaurantes garantem a proteção das informações pessoais dos clientes em um ambiente de autoatendimento?
* Desigualdades Digitais: A migração para o autoatendimento assume que todos os clientes têm acesso a dispositivos móveis e são proficientes em tecnologia. Isso pode criar desigualdades no acesso aos serviços de restaurantes. Como os estabelecimentos abordam essa questão?
* Impacto nas Operações e na Força de Trabalho: À medida que os restaurantes adotam o autoatendimento, há mudanças significativas nas operações e na necessidade de funcionários. Isso pode resultar em perda de empregos ou na necessidade de treinamento de habilidades adicionais. Como o autoatendimento afeta a força de trabalho e as operações dos restaurantes?

Este TCC busca analisar essas questões e fornecer uma compreensão mais profunda das implicações do autoatendimento em restaurantes. Além disso, pretende explorar as melhores práticas, soluções e estratégias para maximizar os benefícios do autoatendimento enquanto minimiza seus desafios e impactos negativos.

**2. JUSTIFICATIVA**

A escolha de abordar o tema do autoatendimento em restaurantes neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é respaldada por uma série de razões fundamentais, que destacam a relevância e a importância do assunto no contexto atual. A justificativa para este TCC baseia-se nos seguintes pontos:

* Tendência de Mercado: Observa-se uma clara tendência de adoção de tecnologias de autoatendimento na indústria de restaurantes. Empresas líderes do setor estão investindo significativamente em soluções digitais para melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente. Compreender as implicações dessa tendência é essencial para profissionais e estudantes no campo de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.
* Impacto na Experiência do Cliente: A experiência do cliente é uma prioridade para os estabelecimentos de alimentos e bebidas. O autoatendimento tem o potencial de transformar essa experiência, proporcionando conveniência, personalização e eficiência. Entretanto, é crucial investigar até que ponto essa automação pode afetar positivamente ou negativamente a satisfação e fidelização do cliente.
* Questões Éticas e de Privacidade: A coleta de dados pessoais no processo de autoatendimento levanta questões éticas e de privacidade. Investigar como os restaurantes lidam com essas preocupações é essencial em um contexto de crescente preocupação com a segurança e o uso ético da informação.
* Impacto Social e Econômico: A automação no setor de restaurantes não apenas influencia a experiência do cliente, mas também tem implicações sociais e econômicas, incluindo o potencial impacto na força de trabalho e nas oportunidades de emprego. Essa análise é fundamental para compreender as ramificações mais amplas do autoatendimento na sociedade.
* Contribuição para Soluções Sustentáveis: Ao explorar o autoatendimento, o TCC busca não apenas identificar problemas, mas também propor soluções sustentáveis. Isso pode envolver a integração eficiente de tecnologias, práticas que respeitam a privacidade do cliente e estratégias que equilibram eficiência operacional com considerações éticas e sociais.

Ao abordar esses aspectos, o TCC busca preencher uma lacuna na compreensão atual do impacto do autoatendimento em restaurantes, oferecendo insights valiosos para profissionais da área, pesquisadores, empresários do setor de alimentos e bebidas e demais interessados nesse fenômeno em constante evolução.

**3. OBJETIVOS**

3.1 GERAL

Investigar e analisar os impactos do sistema de autoatendimento em restaurantes, com ênfase na área de Análises e Desenvolvimento de Sistemas, a fim de compreender as implicações tecnológicas, operacionais, éticas e sociais desse modelo emergente.

3.2 ESPECÍFICO

Analisar as Tendências Tecnológicas em Autoatendimento:

* Identificar e examinar as tecnologias emergentes utilizadas em sistemas de autoatendimento em restaurantes.
* Avaliar a evolução dessas tecnologias e seu impacto na experiência do cliente e na eficiência operacional.

Avaliar a Experiência do Cliente em Sistemas de Autoatendimento:

* Investigar a percepção dos clientes em relação à adoção de sistemas de autoatendimento.
* Analisar os aspectos positivos e negativos da experiência do cliente nesse contexto.

Abordar Questões Éticas e de Privacidade de Dados:

* Analisar como os restaurantes lidam com a coleta, armazenamento e uso ético de dados pessoais no contexto do autoatendimento.
* Propor diretrizes éticas para a implementação responsável de sistemas de autoatendimento.

Investigar o Impacto Social e Econômico do Autoatendimento

* Avaliar o impacto do autoatendimento na força de trabalho e nas oportunidades de emprego no setor de restaurantes.
* Analisar as implicações econômicas, incluindo custos e benefícios para os estabelecimentos.

Proporcionar Recomendações para uma Implementação Sustentável:

* Desenvolver recomendações práticas e estratégias para uma implementação sustentável de sistemas de autoatendimento.
* Considerar as dimensões tecnológicas, operacionais, éticas e sociais na proposição de soluções.

Ao atingir esses objetivos, o TCC visa fornecer uma visão abrangente e aprofundada sobre o impacto do autoatendimento em restaurantes, contribuindo para a compreensão e o desenvolvimento responsável dessa tendência tecnológica na indústria de alimentos e bebidas.

**4. METODOLOGIA DA PESQUISA**