**DATA WAREHOUSE – Lanchonete da dona Beth  
  
OUTBETH**

**Definição do Tema e Identificação do Problema**

**Tema Escolhido:** Otimização de Operações em Lanchonetes

**Problema Específico a Resolver:**

**Problema Principal:** Reclamações frequentes de clientes e uma queda notável no número de pedidos.

**Aspectos Específicos do Problema:**

**Reclamações de Clientes:** Identificar os principais motivos das reclamações, como tempo de espera, qualidade da comida, atendimento ao cliente, etc.

**Queda no Número de Pedidos:** Analisar os períodos de declínio nas vendas e associá-los a fatores internos (como mudanças no menu, alterações nos preços, qualidade do serviço).

**Importância do Problema:**

Resolver esses problemas não só melhorará a experiência do cliente, como também impulsionará a rentabilidade do negócio. Aumentar a satisfação do cliente pode resultar em maior fidelidade e recomendações boca a boca, enquanto a compreensão das causas da queda de pedidos pode ajudar a ajustar estratégias de marketing e operações para maximizar as vendas

**Planejamento do Banco de dados**

**1. Tabela Clientes**

* **cliente\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada cliente.
* **nome (VARCHAR):** Nome do cliente.
* **email (VARCHAR):** E-mail do cliente para contato.
* **telefone (VARCHAR):** Telefone do cliente.
* **data\_nascimento (DATE):** Data de nascimento do cliente.

**2. Tabela Endereço**

* **endereco\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada endereço.
* **rua (VARCHAR):** Nome da rua.
* **numero (VARCHAR):** Número do prédio.
* **complemento (VARCHAR):** Informações adicionais como apartamento, bloco, etc.
* **bairro (VARCHAR):** Nome do bairro.
* **cidade (VARCHAR):** Nome da cidade.
* **estado (VARCHAR):** Nome do estado.
* **cep (VARCHAR):** Código Postal.

**3. Tabela Cliente\_Endereco**

* **cliente\_id (INT) [FK -> Clientes.cliente\_id]:** Identificador do cliente.
* **endereco\_id (INT) [FK -> Endereço.endereco\_id]:** Identificador do endereço.

**4. Tabela Produto**

* **produto\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada produto.
* **nome (VARCHAR):** Nome do produto (ex: Hambúrguer, Batata frita).
* **categoria (VARCHAR):** Categoria do produto (ex: Lanches, Bebidas).
* **preco (DECIMAL):** Preço do produto.

**5. Tabela Funcionarios**

* **funcionario\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada funcionário.
* **nome (VARCHAR):** Nome do funcionário.
* **cargo (VARCHAR):** Cargo do funcionário (ex: Gerente, Atendente).
* **data\_contratacao (DATE):** Data de contratação do funcionário.
* **nivel\_experiencia (VARCHAR):** Experiência do funcionário (ex: Iniciante, Intermediário, Avançado).
* **status (VARCHAR):** Status do funcionário (ex: Ativo, Afastado, Desligado).
* **qualificacoes (VARCHAR):** Cursos e qualificações do funcionário.

**6. Tabela Pedidos**

* **pedido\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada pedido.
* **cliente\_id (INT) [FK -> Clientes.cliente\_id]:** Relacionado à tabela de clientes.
* **funcionario\_id (INT) [FK -> Funcionarios.funcionario\_id]:** Relacionado à tabela de funcionários, incluindo chapeiros responsáveis pelos pedidos.
* **data\_pedido (DATE):** Data em que cada pedido foi feito.

**7. Tabela Itens do Pedido**

* **item\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada item em um pedido.
* **pedido\_id (INT) [FK -> Pedidos.pedido\_id]:** Relacionado à tabela de pedidos.
* **produto\_id (INT) [FK -> Produto.produto\_id]:** Relacionado à tabela de produtos.
* **quantidade (INT):** Quantidade de cada produto no pedido.
* **preco\_unitario (DECIMAL):** Preço unitário do produto no momento do pedido, copiado da tabela de produtos.

**8. Tabela Reclamações**

* **reclamacao\_id (INT) [PK]:** Identificador único para cada reclamação.
* **pedido\_id (INT) [FK -> Pedidos.pedido\_id]:** Relaciona a reclamação a um pedido específico.
* **cliente\_id (INT) [FK -> Clientes.cliente\_id]:** Identificador do cliente que fez a reclamação.
* **funcionario\_id (INT) [FK -> Funcionarios.funcionario\_id]:** Identificador do funcionário responsável pelo pedido no momento da reclamação.
* **data\_reclamacao (DATE):** Data em que a reclamação foi registrada.
* **tipo\_reclamacao (VARCHAR):** Categoria da reclamação, como 'Qualidade do Produto', 'Atraso na Entrega', etc.