

Um dos restaurantes mais tradicionais do Rio de Janeiro teve sempre o seu controle realizado manualmente pelos seus 3 proprietários. A sorte "lotérica" bateu à porta de um deles, que retornou imediatamente para sua terra natal. Com o crescimento do movimento financeiro do restaurante, os outros sócios passaram a se desentender quanto a melhor maneira de administrar o restaurante, resultando na posse integral do restaurante por um dos sócios.

O restaurante possui atualmente 30 garçons, servindo diariamente mais de 500 refeições e o cardápio oferece mais de 40 pratos diferentes. O restaurante conta com uma ampla área de mais de 1000 m² e dispõe de mesas de 2, 4 e 6 lugares num total geral de 80 mesas. O horário de funcionamento atual é de 11:00h às 2:00h. Cada garçom é responsável por atender no mínimo 4 mesas e no máximo 10, não podem atender nenhuma mesa fora de sua responsabilidade. A remuneração dos mesmos é um percentual fixo sobre o consumo das mesas que cada um atendeu.

Ao encerrar a conta, o cliente preenche uma avaliação sobre o atendimento prestado pelo garçom. Ao final do mês, os garçons que obtiverem as 3 melhores médias de desempenho recebem uma gratificação extra. O restaurante impõe que não pode existir mais de um garçom atendendo ao mesmo cliente na mesa, e que este garçom deverá realizar todo o atendimento até o cliente ir embora, mesmo que ultrapasse seu horário normal de trabalho. Não é permitido que pessoas ocupem mesas sem consumir.

Periodicamente o dono necessita das seguintes informações:

- a) Relação das mesas que um garçom tem sob sua responsabilidade.
- b) Número de assentos que um garçom tem sob sua responsabilidade.
- c) Lista dos pratos servidos em uma mesa durante um certo período de tempo.
- d) Salário a pagar a cada garçom no final do mês.
- e) Lista dos pratos mais consumidos por dia da semana.
- f) Relação das mesas que por mais tempo estiveram ocupadas.
- g) Relação dos garçons que devem receber gratificação ao final do mês junto com suas respectivas médias.
- h) Qual(is) garçom(ns) é(são) responsável(eis) por uma determinada mesa.