

Fundado em 1999, na Avenida Duquesa de Goiás, no bairro Morumbi, São Paulo, em apenas 40 metros quadrados, mas um sonho enorme, nascia o Restaurante/Lanchonete Varanda Mineira, com a ideia de oferecer aos paulistanos a dádiva de experimentar o tempero mineiro.

Em 2008, devido ao aumento da popularidade do restaurante, surgiu a necessidade de ampliar o espaço. Foi construído um segundo andar, contando com 20 novas mesas, uma expansão da cozinha, novos toaletes e um estoque maior.

Nos últimos anos, com o desenvolvimento da região, novos edifícios residenciais, empresariais foram erguidos. Surgindo a necessidade de uma expansão e ampliação do quadro de funcionários, sendo possível assim, suportar toda a demanda gerada.

Em 2020 durante o início da pandemia, o restaurante sofreu um grande impacto financeiro, por 4 meses se manteve fechado, havendo então a necessidade da redução do quadro de funcionários para cortar custos. Após esse período inicial, o restaurante retornou às atividades através do sistema de delivery e de retirada.

Atualmente, o restaurante retornou ao atendimento tradicional, seguindo os devidos protocolos de proteção em relação a pandemia, ainda mantendo o quadro de funcionários reduzido e também o sistema de delivery. O restaurante lida diariamente com problemas como: dificuldade em batimento de caixa, inconsistência de estoque, ausência de comanda e falta de marketing.

Com a ausência do uso de comandas, o fechamento dos pedidos fica por conta da honestidade do cliente, sendo ela feita verbalmente no caixa, causando assim uma divergência no fechamento do caixa, visto que muitas vezes podem acontecer enganos ou má fé no momento de passar essa informação.

A organização dos pedidos é feita somente através de reaproveitamento de papéis, anotando o pedido e entregando a cozinha, o que por algumas vezes podem acontecer enganos na hora da montagem dos pratos.

Em razão ao cliente, é mantido uma grande quantidade de produtos em estoque, que por conta da falta de um devido gerenciamento, acarreta em diversos riscos para a empresa, tais como risco de deterioração, roubo, danos, obsolescência ou perda, que geram uma inconsistência no estoque.

Devido à ausência de divulgação, o fluxo de clientes está abaixo do esperado em relação ao potencial e boa localização da região, nascendo a necessidade de criação de site e redes sociais para o restaurante. O restaurante sofre com um fluxo menor do que o esperado pela sua localização, nascendo a necessidade de criação de um website e redes sociais para melhorar nesse ponto. Com a implementação do sistema de comandas, que seria realizado com os cartões numerados, eliminaria as chances de erros humanos, deixando de depender da honestidade do cliente e passando para uma solução mais eficaz. A partir desse ponto eliminamos também a inconsistência da comunicação entre a cozinha com o salão.

A entrada e a saída de produtos no estoque seriam controladas através de um sistema ERP, por se tratar de um sistema integrado, automaticamente, assim que uma venda é realizada o sistema da baixa no estoque, mantendo assim atualizado e evitando erros na contabilidade.

A partir da divulgação por mídias sociais, e pelo site oficial o restaurante terá maior visibilidade, assim aumentando o número de clientes e ajudando no crescimento da empresa. Pelo site será possível a realização de reservas para eventos ou refeições casuais, verificação da agenda semanal, visualização do cardápio que também será possível acessá-lo via QRcode nas mesas do restaurante, assim também como o acesso ao nosso meio de contato e ao SAC para sugestões, dúvidas e reclamações.

- Implementação de sistema de comanda.
- Integração do estoque com o caixa.
- Sistema de controle de pedido para a cozinha.
- Criação de Website.
- Administração de redes sociais.

STAKEHOLDERS

Usuários	Descrição
Gerente	Usará sistema para: <ul style="list-style-type: none">• Fazer a gestão do estoque;• Fazer a gestão das reservas;• Configurar o sistema;• Ajustar os preços.
Funcionário	Usará o sistema para: <ul style="list-style-type: none">• Retirar pedidos na comanda;• Controlar e monitorar as locações em tempo real;• Finalizar as vendas e efetuar as cobranças;
Usuário cliente	Usará o sistema para: <ul style="list-style-type: none">• Fazer pedidos pelo website;• Consultar cardápio;

GLOSSÁRIO

Palavra	Significado
Delivery	Delivery é um substantivo da língua inglesa que significa, entrega, distribuição ou remessa. Tem origem no verbo <i>deliver</i> , que remete para o ato de entregar, transmitir ou distribuir.
QRcode	O código de resposta rápida, é um código de barras estilizado, que qualquer câmera presente em um celular é capaz de reconhecer e extrair os dados contidos.
SAC	O Serviço de Atendimento ao Consumidor é um canal que serve para o cliente tirar dúvidas, dar sugestões, obter informações e resolver problemas relacionados a uma empresa e/ou seus produtos.
Sistema ERP	É um Sistema de Gestão Empresarial, que auxilia nos processos internos, automatizando operações manuais e transformando-as em processos de software.
Marketing	Técnicas e métodos aplicados ao estudo das necessidades dos mercados e seus principais componentes, como públicos, vendas e produtos para o desenvolvimento das empresas.
Website	É uma palavra resultante da junção das palavras inglesas <i>web</i> (rede) e <i>site</i> (sítio, lugar). É um espaço online com uma ou várias páginas onde você agrupa um conjunto de informações sobre um negócio.

