

## **Trabalho – Introdução a Sistemas de Informação**

### **La Mamma Ristorante**

*La Mamma Ristorante* é uma tradicional cantina italiana, fundada em 1984, no bairro do Bixiga em São Paulo. *La Mamma Ristorante* tem como missão proporcionar aos seus clientes excelência na qualidade dos pratos, associada a preços justos e ótimo atendimento. As massas são preparadas pelos próprios chefs da cantina, seguindo receitas que fazem parte da família desde 1930.

Recentemente, a cantina alcançou grande visibilidade devido a uma reportagem publicada na Revista Veja. No entanto, com o aumento significativo em seu número de clientes, vários deles têm reclamado sobre a demora em receber seus pedidos. Ao anotar um pedido, o garçom deve dirigir-se até a área de preparo para entregar o pedido ao chef. Nesse trajeto, muitas vezes o garçom é interrompido por outros clientes que também desejam fazer seus pedidos. As frequentes interrupções em levar o pedido da mesa até a área de preparo ocasionam em um atraso no início do preparo da refeição. Além disso, alguns clientes têm reclamado sobre receber suas refeições frias, pois devido ao grande movimento da cantina, os garçons demoram para verificar se há alguma refeição pronta na área de preparo.

Em virtude dos problemas observados, Marco Cappelli, dono da cantina, decidiu automatizar o processo de troca de pedidos entre os garçons e área de preparo e vice-versa. Assim, espera-se que os clientes possam receber suas refeições com maior rapidez. Além disso, tentando fidelizar a clientela, Marco teve a ideia de oferecer promoções dos pratos preferidos de seus clientes nos dias da semana em que esses mais costumam frequentar a cantina. Para tanto, é necessário alterar a maneira como o controle de estoque é realizado. Desde a sua inauguração, o estoque é controlado pelo próprio dono uma vez por semana. Contudo, algumas vezes, devido à falta de tempo, o estoque é checado de forma incompleta, ocasionando a falta de alguns

ingredientes. Além disso, cada fornecedor tem um dia específico da semana para passar pela cantina e anotar os pedidos. Assim, a fim de evitar a falta de ingredientes nos dias de promoção, Marco decidiu, também, automatizar o controle de estoque.

Nesse cenário, Marco optou por contratar uma empresa de consultoria e desenvolvimento que o ajude a encontrar e implantar a melhor solução possível para o seu negócio, sem ser necessário um grande investimento, visto que a cantina é um negócio de família.

### **Proposta**

Elabore uma proposta de solução envolvendo a adoção de SI para o *La Mamma Ristorante*. Sua proposta deve atender aos itens abaixo apresentados (questões técnicas, organizacionais e de recursos humanos), o que não impede que outros aspectos também sejam considerados:

- Descreva (com suas palavras) o processo atual, identificando problemas e sugerindo melhorias. A modelagem de processo de negócio é opcional.
- Relacionamento com clientes e fornecedores.
- Apoio à integração de informações diversas e análises diferenciadas.
- Estratégias de implantação (quais são os problemas e as soluções adotadas?).
- Especificação detalhada do(s) SI(s) adotado(s), contemplando, para cada um:
  - Tipo de sistema, descrição, grupos de usuário atendidos, integração com outros sistemas.
- Necessidade de hardware/software/pessoal/treinamento.



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS MATEMÁTICAS E DE COMPUTAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE COMPUTAÇÃO

- Custo de aquisição e tempo de implantação (opcional).

### **Observações**

Trabalho em **dupla**.

Data de entrega: **19/06/2017** (até 18:55 hrs – via Moodle).

Trabalhos **plagiados** (de outros grupos ou da Internet) serão desconsiderados (Nota: 0,0).

**Atenção:** Alunos que não entregarem o trabalho (Nota: 0,0) serão **reprovados** na disciplina (ver item Avaliação, nos slides referentes à aula 01).