**Estudo de Caso – Restaurante Acme Italiana**

Fundado em 1978, o Acme Italiana é um restaurante situado na cidade de Campinas no interior de São Paulo. O Acme Italiana tem como missão proporcionar aos seus clientes excelência na qualidade dos pratos, combinado com um ótimo atendimento e preços honestos. As massas são feitas pelos próprios chefes da casa, seguindo receitas que fazem parte da família desde 1926 e garantindo maior qualidade e um toque especial. Devido a uma matéria publicada no jornal Folha de São Paulo no mês passado, o Acme Italiana atraiu grande visibilidade ao restaurante, aumentando, assim, o número de clientes que circulam todos os dias.

Recentemente, alguns clientes têm reclamado sobre a demora em receber seus pedidos, pois ao anotar um pedido, o garçom deve se dirigir até a área de preparo para entregar o pedido ao chef. Contudo, durante o trajeto, muitas vezes, o garçom é interrompido por outros clientes que desejam, também, fazer seus pedidos. Dessa forma, as constantes interrupções em levar o pedido da mesa até a área de preparo ocasionam em um atraso no início do preparo da refeição. Agregado a isso, alguns clientes têm reclamado sobre receber suas refeições frias, pois devido ao grande movimento do salão, os garçons demoram para verificar se há alguma refeição pronta na área de preparo.

José Ferreirelli, atual dono do restaurante, observando essa situação, decidiu automatizar o processo de troca de pedidos entre os garçons e a área de preparo, a fim de evitar atrasos no início do preparo das refeições. Além disso, ele decidiu automatizar, também, o aviso de refeições prontas entre a área de preparo e o garçom. Dessa forma, espera-se os clientes possam receber suas refeições com maior rapidez.

Ainda, a fim de fidelizar a clientela, José Ferreirelli teve uma grande ideia. Oferecer promoções dos pratos preferidos de seus clientes nos dias da semana em que esses mais costumam frequentar o restaurante. Para tanto, era necessário alterar a maneira como o controle de estoque era realizado. Desde a sua inauguração, o estoque era controlado pelo próprio dono uma vez por semana. Contudo, algumas vezes, devido à falta de tempo, o estoque era checado de forma incompleta, ocasionando na falta de alguns ingredientes. Além disso, cada fornecedor possuía um dia específico da semana para passar pelo restaurante e anotar os pedidos. Assim, a fim de evitar a falta de ingredientes nos dias de promoção, Rafael decidiu, também, automatizar o controle de estoque.

Nesse cenário, José optou por contratar uma empresa de consultoria que o ajudasse a encontrar a melhor solução possível para o seu negócio, sem ser necessário um grande investimento, visto que o restaurante é um negócio de família.