

Nome da empresa: GruposSete S.A

---

Nome: Mateus Abrahão Cardoso

NUSP: 8658332

Nome: Pedro Renan Goular

NUSP: 8531783

Nome: Yuri Martins Lourenço

NUSP: 8083126

---

## Nakamura Sushi e GruposSete S.A

### 1. Sobre o GruposSete S.A

A GruposSete S.A é uma empresa de consultoria, com foco em performance, sediada na cidade de São Carlos, interior de São Paulo. Atuamos junto aos pequenos e médios players localizados no estado de São Paulo, com foco nas cidades de São Carlos, Ribeirão Preto, Araraquara, São Paulo e todo o Vale do Paraíba. Oferecemos soluções de tecnologias com foco em automação, BI, Gestão Bases de Dados e Apoio à Tomada de Decisões.

### 2. Cenário do problema

#### a) Descrição do problema encontrado no desafio

O Nakamura Sushi é um restaurante oriental sediado na cidade de Ribeirão Preto, e seus pratos são feitos pelos próprios chefes da casa e que seguem receitas que fazem parte da família. O restaurante ganhou notoriedade quando uma matéria foi publicada pelo jornal Folha de São Paulo, /fazendo com que o número de clientes que passam pelo restaurante aumentasse consideravelmente. Com o aumento repentino do número de clientes, alguns problemas começaram a aparecer no Nakamura Sushi. Dentre eles:

- Demora para o cliente receber o pedido;
- Demora em verificar se uma refeição está pronta;
- Repetição de pedidos para diferentes garçons;
- Checagem incompleta do estoque.

No futuro, os proprietários do Nakamura Sushi pretendem realizar a expansão do negócios e atuar em outras cidades da região.

#### b) Modelagem as-is e explicação

Após descrição dos problemas, o GruposSete S.A realizou a **modelagem as-is** dos problemas descritos por Erick Y. Nakamura, atual dono do restaurante. Consideramos os principais problemas descritos na [seção 2.a](#) como as principais causas da insatisfação dos clientes e, portanto, é essencial um mapeamento bem descritivo para que possamos desenvolver a futura **modelagem to-be**.

A modelagem as-is pode ser conferida abaixo:

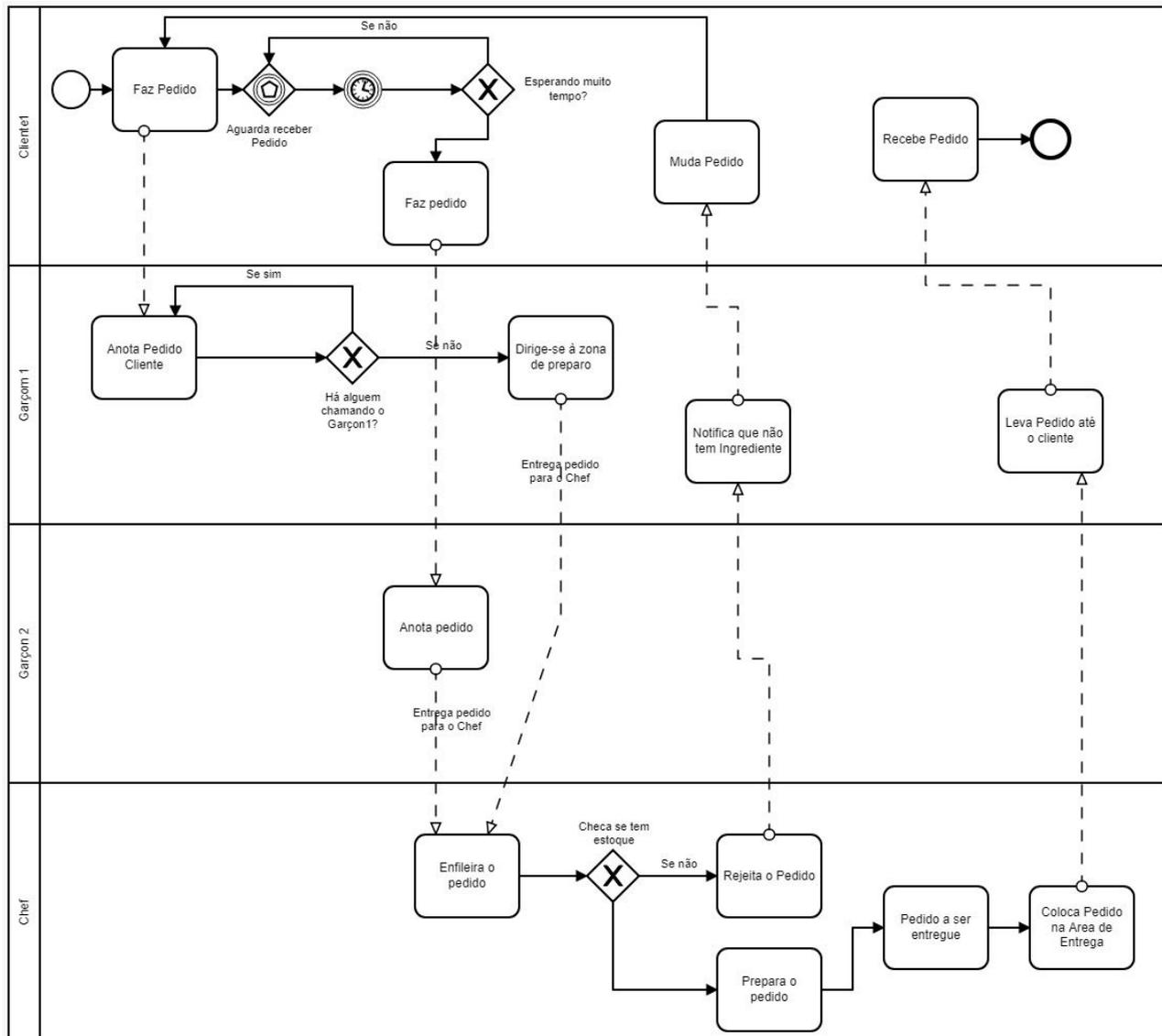


Figura 1: Modelagem as-is do restaurante Nakamura Sushi. Fonte: Gruposete S.A

### **Breve explicação do modelo:**

Na modelagem acima estamos considerando 4 entidades: **o cliente**, **o garçom1** (É o garçom que irá atender o cliente), **o garçom2** (É qualquer outro garçom do restaurante) e **o Chef**.

Ao chegar no Nakamura Sushi, o cliente irá escolher uma mesa e fará o pedido, que será anotado pelo **garçom1**. Quando o **garçom1** está em trânsito para entregar o pedido ao **Chef**, pode acontecer dele ser parado para anotar outro pedido, fazendo com que ele atrase no cozimento do prato pelo **Chef**. Atrasando no desenvolvimento do prato implica em uma demora na entrega do prato, o que faz com que o cliente realize novamente o pedido para o **garçom2**, o que irá acrescentar um prato que não foi pedido e um desperdício de ingredientes em estoque.

Do lado do Chef, quando este recebe o pedido, ele realiza a verificação dos produtos no estoque e, se não houver o ingrediente ele notifica o **garçom1**, que irá cancelar o pedido junto ao cliente. Tal atitude do **Chef** poderia ser mais bem projetado se houvesse um controle de estoque mais rígido, diferentemente do que

### 3. Análise das principais Forças de Porter do Nakamura Sushi

As forças de Porter foram propostas por Michael Porter e tem por objetivo a verificação do quão atrativo uma determinada empresa é perante aos seus clientes. As cinco forças de Porter, com a análise para o Nakamura Sushi, são:

1. **Rivalidade entre concorrentes internos:** devido a exposição que o restaurante obteve através do jornal Folha de São Paulo, o branding Nakamura Sushi está bem valorizado no mercado de restaurantes orientais. Entretanto, apesar de ter conquistado uma grande notoriedade recentemente, existem outros restaurantes que já estão bem consolidados no mercado e que podem comprometer o crescimento do Nakamura, e dificultar a futura expansão do restaurante.

2. **Ameaça de entrada de novos entrantes:** A ameaça de entrantes está sempre afetando todo e qualquer mercado. No caso do Nakamura Sushi é possível que, por ser um mercado que está em alta, aconteça sim de ter novos entrantes. Entretanto, por ser um restaurante com a receita da casa e com um forte branding, muito dificilmente isso irá afetar o dia a dia do Nakamura.

3. **Poder de barganha de compradores:** No atual momento em que o restaurante se encontra, os clientes não possuem um poder muito forte de barganha contra o restaurante. Erick Nakamura e seu time têm em suas mãos o poder de possuir uma receita da casa (desenvolvida pela família) e ter uma ampla exposição da mídia, o que faz com que eles possuam o poder nas mãos.

4. **Poder de barganha dos fornecedores:** Talvez seja o mais crítico para restaurante. Por estar com uma alta exposição na mídia, talvez os fornecedores queiram cobrar um preço acima da faixa de mercado para aproveitar da exposição do Nakamura. Além disso, temos o agravante do restaurante possuir um sistema de estoque falho, o que irá acarretar em compras incorretas, aumentando ainda mais o gasto desnecessários com produtos.

5. **Ameaça de produtos ou serviços substitutos:** Neste caso o Nakamura não tem muitos problemas para enfrentar mas é preciso ficar sempre alerta pois, apesar de termos um mercado bem consolidado, é possível que outros restaurantes também tentem “imitar” o modelo de negócio proposto por Erick Nakamura, além de tentar imitar a receita utilizada pelo chef.

## 4. Solução Proposta

Após análise das forças de Porter, dos relatos de Erick e da modelagem “as-is”, o GruposSete S.A propõem a solução abaixo:

“Será desenvolvido um sistema onde teremos toda a solução para os pedidos, controle de estoque e base de dados para análises e tomada de decisão. Considerando este escopo de projeto, cada uma das partes apresentadas, terá a seguinte funcionalidade:

- **Sistema de Pedidos:** O sistema de pedidos será uma aplicação desenvolvida sob medida e que rodará em um tablet. Possuirá um login que deverá ser feito pelo garçom e, ao acessar o sistema, será aberta uma interface que irá mostrar todas as mesas que já foram atendidas e as mesas que ainda possuem clientes e que não foram atendidas. Ao atender uma mesa, o garçom será travado aquela mesa e somente ele poderá fazer os pedidos para aquela mesa. Ao fazer o pedido, o sistema enviará para o Chef o pedido que ele deverá fazer e, quando o pedido for aceito, será contabilizado uma estimativa de quanto de cada ingrediente foi consumido. No fim do dia será enviado um relatório para o gestor, com o total de insumos consumidos e quanto falta para o fim do estoque.
- **Controle de Estoque:** Será atrelado junto ao sistema de pedidos. A cada pedido será reduzida a quantidade de insumo gasta e, no fim do dia, será enviado um relatório para o gestor indicando o quanto de cada insumo ainda restam no estoque.
- **Base de Dados:** Todos os dados e transações realizadas pelo sistema serão documentados e guardados em um base de dados relacional SQLite3. Os dados poderão, a posteriori, ser utilizados para o desenvolvimento de estratégias com o foco em expansão, promoções e entendimento do público alvo.

Escopo da solução proposta e viabilidade técnica:

A solução será feita utilizando linguagens de programação e frameworks open-source, tanto para a criação do back-end do projeto quanto para a interface que todos os funcionários irão usar. Essa interface será feita em tecnologia web logo não terá problema de configuração de máquinas. Por usarmos esses frameworks, a interface vai ser muito parecida com aplicativos usado no dia a dia, com isso a tempo de treinamento dos funcionários será pequeno.

**Modelagem do Processo de Negócio melhorado (“to be”):**

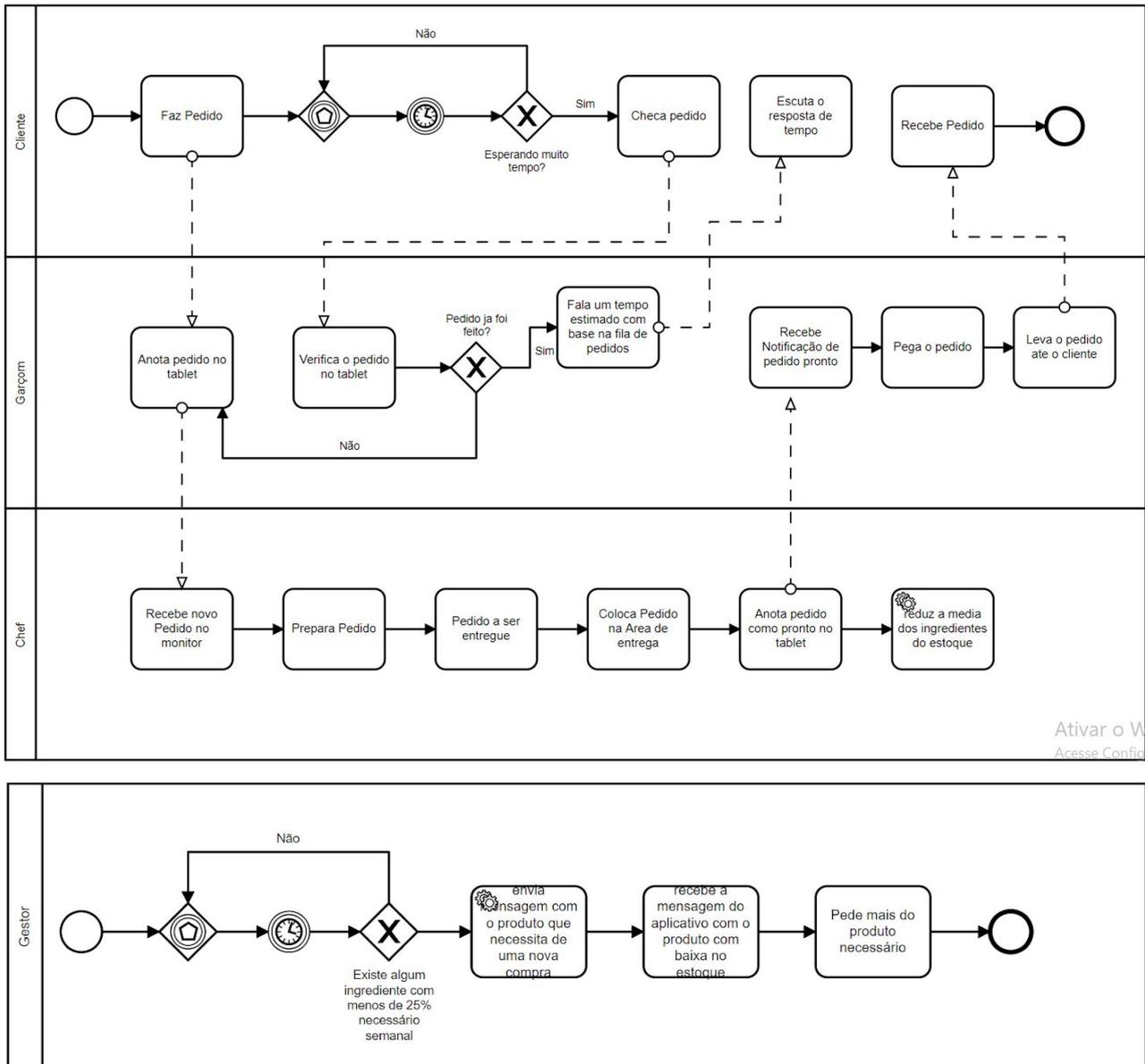


Figura 2: Modelagem to-be do restaurante Nakamura Sushi. Fonte: Gruposete S.A

**Breve explicação do modelo:**

Na modelagem acima estamos considerando 4 entidades: o **Cliente**, o **Garçom**, o **Chef** e o **Gestor**(este em um processo separados dos outros 3) .

Ao chegar no Nakamura Sushi, o cliente irá escolher uma mesa e fará o pedido, que será anotado no tablet do **Garçom**. Assim que ele termina de anotar o pedido este vai direto para o monitor do **Chef**. Do lado do Chef, quando este recebe o pedido ele só precisa se focar em fazê-lo, não se preocupando com estoque. Quando o pedido está pronto o **Chef** apenas avisa qual pedido está pronto, o garçom atualiza que o pedido foi feito e, depois de entregar, que foi entregue. Internamente o sistema dá baixa no estoque dos produtos que foram consumidos para a confecção daquele pedido.

Já no processo do **Gestor**(Podendo ser o Sr. Nakamura ou um outro funcionário) terá um aplicativo de gestão, que sempre que o estoque está abaixo de um certa % do necessário para uma semana, ele será notificado que esse produto necessita uma reposição de estoque.

## 5. Parâmetro da Solução

Para que o projeto seja viável, em termos de execução, serão necessário os seguintes recursos:

- a) **Custo de Aquisição:** Para a plena execução do projeto, serão necessários:
- i) 6 tablets, que serão destinados ao garçons
  - ii) 1 monitor para o Chef de cozinha, onde ele irá acompanhar e realizar os pedidos
  - iii) 1 computador (Desktop, Monitor, mouse e teclado) que será destinado ao processamento e acompanhamento dos pedidos e pagamentos.

Produto	Quantidade	Preço Unitário	Preço Total
Tablets	6	~R\$ 350,00	R\$ 2100,00
Monitor	2	~R\$ 450,00	R\$ 900,00
Computador Completo (Mouse, Teclado, Desktop)	1	~R\$ 700,00	R\$ 700,00
			R\$ 3700,00

Tabela 1: Custo com equipamentos. Fonte: Gruposete S.A

- b) **Tempo de Implantação:** O sistema será dividido em 3 entregas, cada uma com um ciclo de 4 semanas de implementação, sendo que cada entrega é uma parte funcional do Sistema. Durante todo esse período 3 desenvolvedores em período integral estarão trabalhando no projeto. Após a entrega o cliente terá por mês 10 horas para eventuais manutenções ou novas funcionalidades.
- c) **Pessoal/Treinamento:** Serão destinadas 2 sessões de treinamento com o foco na operação do sistema. As sessões fazem parte do escopo do projeto desenvolvido pelo Gruposete S.A e, caso haja a necessidade de mais sessões, um aditivo ao contrato será adicionado para a realização do treinamento, e será considerado como um projeto pontual.
- d) **Infraestrutura Necessária:** Para a operação do projeto Conexão à internet via um roteador wifi e espaço físico para acomodar o Desktop e o monitor do Chef

**e) Custo Operacional:**

O custo operacional do projeto incluirá todo o custo com

- Remuneração da Equipe de Tecnologia: R\$ 13.300,00
  - 1 coordenador + 2 estagiários
  
- Remuneração do Projeto: R\$ 14.800,00
  - Sendo: R\$ 10.000, 00, para o desenvolvimento e implementação do sistema
  - Sendo: R\$ 4.800,00 por mês, para manutenção, suporte e atualização durante o período de 24 meses corridos, após a entrega do sistema

## 6. Impacto Organizacional e Social da Solução

Caso o Nakamura Sushi faça a opção por contratar o projeto desenvolvido pelo Gruposete S.A, o restaurante terá um enorme impacto organizacional sendo que, o principal impacto, estará na utilização do sistema proposto, modificando a maneira de como os garçons dividem as mesas até como o chefe recebe e finaliza os pedidos, gerando um menor atraso no recebimento e entrega dos pedidos, na quantidade de pratos feitos de maneira errada (duplicação de pedidos) e no gerenciamento do controle do estoque.

Além do impacto organizacional, Erick Nakamura conseguirá junto à sua equipe, ter um maior controle do estoque e seus insumos, conseguindo de maneira mais assertiva, tomar decisões que irão afetar toda a cadeia de produção do restaurante, evitando que sejam comprando insumos de menos ou, em um caso mais grave, perdendo os insumos por data de validade e frescor. Tomando essa medida, fica claro que o restaurante oriental terá também um grande impacto social, este relacionado ao desperdício de produtos.