

### **Estudo de Caso de um Sistema de Informação Gerencial**

A Califórnia Pizza Kitchen é uma rede de restaurantes que se especializou em “pizzas de projetistas”, nas quais a pizza é recheada de comidas exóticas como galinha tailandesa ou burritos do sudoeste. A fórmula de oferecer elegantes pratos principais custando menos de 10 dólares em um banco fixado ao chão teve sucesso. Em apenas 9 anos a CPK transformou-se em uma rede nacional de 77 restaurantes com planos de se expandir dez vezes mais nos próximos anos.

Parte desta receita de sucesso foi o intensivo uso de sistemas de informação. O negócio de restaurantes de fast-food é extremamente competitivo. Para permanecerem lucrativos, os restaurantes precisam ter um meticuloso controle de alimentos e dos custos de mão de obra, enquanto mantém a qualidade da comida e do serviço. Como grandes jantares foram postos fora de circulação pelos altos preços, o único meio de conter os custos é por meio do controle de estoques e das porções. A CPK controla com precisão as quantidades de ingredientes utilizados em cada item do menu e estoca somente aquilo da que cada restaurante precisa.

Os garçons introduzem os dados de cada item do pedido em dispositivos portáteis de anotações de pedidos, existente no ponto de venda de todos os restaurantes da rede. Esses dispositivos transmitem informações de pedidos, por meio de radiofrequência, para um servidor que fica nos fundos do restaurante. Cada restaurante transmite seus dados de vendas e relatórios de estoque para servidores no escritório central da empresa, onde as informações são consolidadas e analisadas. Uma aplicação denominada Inventory Express, “memoriza” padrões de pedido como quantidade de tomates de que o restaurante precisa por semana e compara a quantidade de cada item utilizado com o que cada restaurante realmente vendeu. Se, por exemplo, um restaurante vendeu 100 pizzas de Pato de Pequim em uma semana, ele deve ter usado uma quantidade pré-determinada de carne de pato, algo em torno de 18kg, com base nas medidas estabelecidas pela CPK. A utilização de mais carne de pato indicaria um problema de quantidade excessiva da porção ou desperdício. Os restaurantes com porções fora do padrão são motivados a tomar atitude corretiva.

O grupo de operações do restaurante CPK utiliza dados provenientes dos pontos de venda para determinar picos de vendas em cada local, visando a planejar turnos de trabalho para os funcionários. Os dados também informam quanto de cada item foi vendido. Por exemplo, a CPK descobriu que deveria eliminar a sua pizza de salada de ovos porque era um item que vendia muito pouco. A CPK também pode utilizar seus sistemas de informação para calcular os custos relativos de mercados diferentes de maneira a poder determinar se a margem de lucro da pizza havaiana em uma cidade é menor do que em outra. O departamento de contabilidade corporativo utiliza os dados agregados para calcular a receita. Ele pode combinar esses dados com os dados financeiros residentes no computador central da CPK.

Essas aplicações funcionam em uma rede cliente/servidor que utiliza Windows NT, instalado no computador central da CPK em Los Angeles e em todos os seus restaurantes. Com essa rede e com o software de conectividade remota, a direção da CPK pode facilmente acompanhar e monitorar cada aspecto das operações da empresa, consumindo menos tempo em tarefas administrativas. As margens de lucro subiram 5% e os gerentes podem gastar 15% a mais de tempo dando assistência aos clientes.

#### Perguntas:

1. Como você classificaria este sistema? Por quê?
2. Que tecnologias de hardware e software são utilizadas e para que servem?
3. Quais problemas gerenciais e empresariais o sistema resolveu? Que diferença o sistema trouxe para a empresa?