



Unidade Curricular: Casos em Gestão Estratégica

Docente: Prof.ª Carla Maria Marques Curado



O Hélio

Caso 2



Discentes:

Bárbara Salvador (n.º 60684)

Inês Oliveira (n.º 60570)

Patrícia Pinto (n.º 60685)

Weng Teng Choi (n.º 60629)

maio 2024

» Organização



Visão

Deixar um **legado** na região, como um restaurante que agradou a maioria daqueles que por lá passou, ao servir uma culinária que remete aos **pratos caseiros das 'avós'**.



Missão

Servir de forma **económica** o melhor da **gastronomia nacional**, num ambiente familiar, que transmite familiaridade, principalmente focado para os trabalhadores da zona.

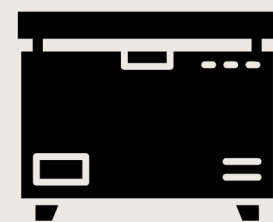
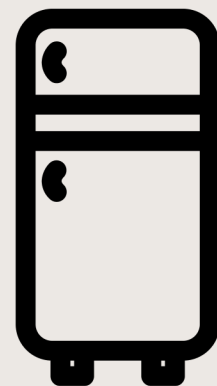
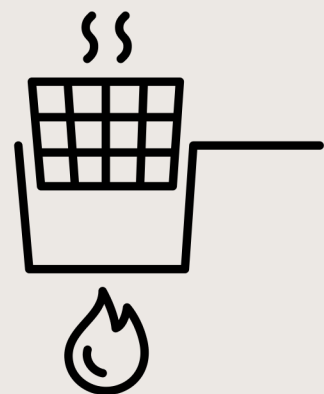
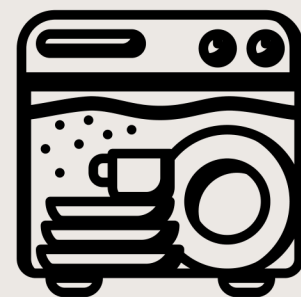
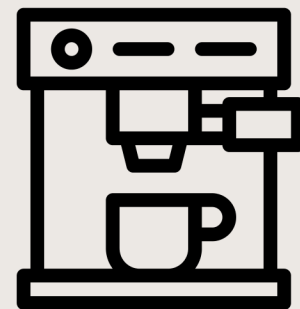
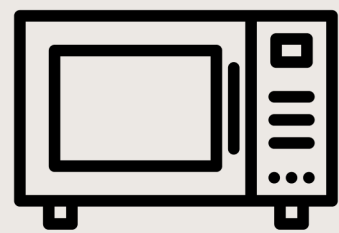
➤ Descrição do negócio

Refeição económica completa	
Pão	9,50€
Prato 1/2 dose	
Bebida	
Sobremesa ou Sopa	
Café	



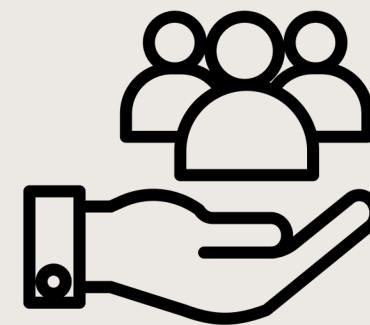
Recursos

Tangíveis



Intangíveis

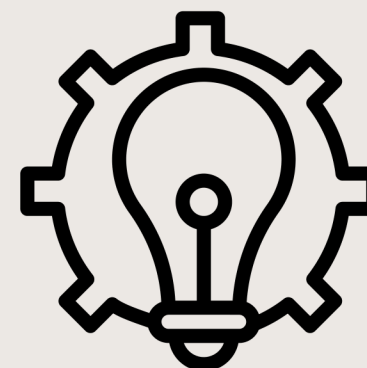
Grande Reputação junto dos clientes



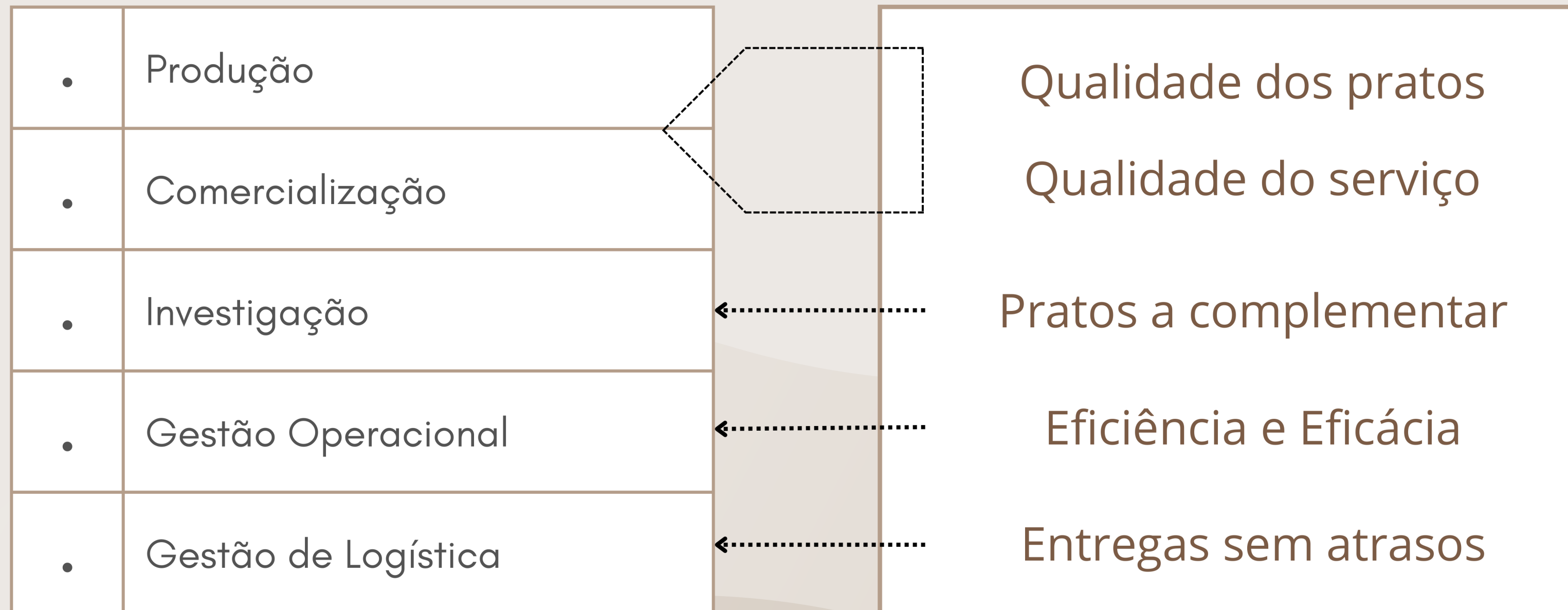
Valores familiares



Inovação



➤ Capacidade



➤ Competências

Escolha dos
Fornecedores

Entrega do serviço ao
cliente

Seguimentos de
Receitas únicas

➤ Forças

- Localização (centro de Lisboa)
- Qualidade da comida vendida
- Rápida fidelização dos clientes, derivado do ambiente presenciado no restaurante

➤ Fraquezas

- Inexistência de parque de estacionamento.
- Pequena dimensão do restaurante, cerca de 50m².
- Menu reduzido - apenas 5 pratos por dia

Análise PESTEL



Fatores Políticos e Legais

País politicamente estável:

- sem inquietações políticas.



Fatores Económicos

- Inflação.
- Taxas de juro.



Fatores Sociais

- Taxa da pobreza e exclusão social.
- Taxa de risco de pobreza apresenta um crescimento, principalmente na faixa etária dos menores de 18.



Fatores Tecnológicos

- Realização da *WebSummit*.
- Existência de jovens com interesse na área de tecnologia de informação.



Fatores Ecológicos

- Crescente preocupação com questões ambientais.
- Ultrapassagem do “limites ambientais”.

Análise de Porter

Indústria
não
Atrativa

Nivel Elevado	Nivel Elevado	Nivel Médio	Nivel Elevado	Nivel Elevado
Ameaça de entrada de novos concorrentes	Poder de negociação de clientes	Poder de negociação de fornecedores	Ameaça de serviços substitutos	Rivalidade entre concorrentes
Grande planeamento financeiro e operacional	Preços baixos	Diversidade de fornecedores	Elevada Concorrência	Setor com forte presença no mercado
Diferenciação do produto	Qualidade do serviço		Preços mais baixos	Forte rivalidade
Investimento			Maior variedade de produtos	Competição de preços
Custos de Produção				

Concorrentes



- Pastelaria Belo
- Restaurante Novo Sonho
- Restaurante Pirilampo
- Cafetaria Margal
- Pérola do Ceira
- Os Courenses
- Restaurante O Luís
- Charcutaria Riviera

- Pastelaria Helsínquia
- Nova Bagdad
- Carcassone

Ameaças

- Elevada concorrência
- Possíveis alterações na preferência do cliente
- Burocracia
- Novos negócios no mercado
- Aumento da inflação

Oportunidades

- Bairro com muitos habitantes e movimento
- Parcerias
- Expandir o negócio para outro local

➤ Questão Estratégica

Deve o Hélio efetuar o serviço de *catering*??

Segundo a regra MECE (“Mutuamente Exclusivas e Completamente Exaustivas”), as opções são:

- **Sim** (deve efetuar); ou
- **Não** (não deve efetuar)

- **Critério de decisão:** aumentar o volume de negócios;



Prós:

Fluxos de receitas diversificados
Expansão dos clientes-alvo
Vantagem competitiva
Existe procura no mercado
Tem experiência na área
Maximizar a utilização dos recursos existentes
Aposta na inovação



Contras:

Necessidade de investimento em recursos humanos
Procura sazonal
Desafios logísticos
Influência potencial da missão e da visão

➤ Identificação do Risco

- Falta de interesse por parte dos clientes
- Conseqüências de falha - descrença dos clientes

➤ Implementação

- Contratação de funcionários para o apoio;
- Aquisição de Transporte;
- Divulgação no estabelecimento, sites e redes sociais

SIM! O
Restaurante O
Hélio deve
efetuar o serviço
de *Catering!*

» Ética

Foco no cliente

Preocupações éticas:

- 1 Organização têm em foco, os seus clientes;
- 2 Transporta como valores, o respeito por aqueles que frequentam o estabelecimento e todos os outros que podem vir a frequentar, o que inclui clientes e colaboradores.
- 3 Preocupação com a confeção e conservação alimentar.
- 4 Preocupação com o não desperdício alimentar resultante do serviço.

END

THE

**Agradecemos a vossa
Atenção!**