



# Radat Tech Foodservice Brasil 2025

O primeiro guia de tecnologia do Ecosystema de Foodservice do Brasil. Produzido por GALUNION, uma empresa especializada no mercado Foodservice.

<b>Bem-vindo ao Radar Tech</b>	<b>05</b>
<b>Foodservice Brasil</b>	
<b>Categorias do Radar Tech</b>	<b>09</b>
<b>Foodservice Brasil</b>	
<b>1. Ponto de Venda (POS),</b>	<b>10</b>
<b>Pagamentos e Sistemas de Gestão</b>	
Boto Gelato centraliza gestão e garante expansão tranquila em seu negócio	17
Subway impulsiona vendas por autoatendimento	20
<b>2. Ferramentas para Automação</b>	<b>23</b>
<b>de Pedidos e Autoatendimento</b>	
Milk & Mellow aumenta tíquete médio em 126% com cardápio digital	29
<b>3. Delivery, Take Away e Catering,</b>	<b>32</b>
<b>Drive-Thru (Off Premises)</b>	
Bacio di Latte dobra participação do app próprio nas vendas em 2024	38
Papila Deli avança na gestão do negócio com inteligência de dados	43
<b>4. Marketing, Fidelização</b>	<b>47</b>
<b>e Relacionamento com o Cliente</b>	
Cia. Tradicional de Comércio adota tecnologia para conhecer seus clientes	54
Home Sushi Home gera 15% de conversão nas campanhas com segmentação	58
Outback chega a 86,4 pontos de NPS com disciplina na escuta do cliente	61
Restaurantes de Thomas Troigros reforçam inteligência de dados	64

<b>5. Robótica e Equipamentos Culinários</b>	<b>67</b>
Com <i>speed ovens</i> e vitrine fria, Oxxo garante padrão e velocidade de expansão	73
Gourmet Square alimenta quase 15 mil pessoas por dia no Rock in Rio	77
<b>6. Inteligência Operacional e Processos</b>	<b>81</b>
Antaris Foodsbrands reforça gestão e engajamento das equipes	88
Grupo Z+ usa Inteligência Artificial para dar previsibilidade à demanda	92
Grupo Halipar adota plataforma para garantir consistência operacional	95
Gurumê une IA e câmeras para identificar melhorias na operação	98
<b>7. Suprimentos, Compras, Distribuição, Logística com Fornecedores</b>	<b>101</b>
Churrascaria Arco Íris transforma gestão com plataforma de compras	107
<b>8. Gestão de Pessoas e Recursos Humanos</b>	<b>110</b>
Franqueado McDonald's tem redução de 50% em faltas de colaboradores	116
<b>9. Gestão de Qualidade e Sustentabilidade na Cozinha</b>	<b>120</b>
Cabana Burger aumenta controles e elimina falhas em prazo de validade	126
Mania de Churrasco aprimora segurança dos alimentos e controle de qualidade	129
Rei do Mate reduz desperdício e aumenta resultados em 10%	132

<b>Agradecimentos</b>	<b>136</b>
<b>Participe do Radar Tech Foodservice Brasil</b>	<b>138</b>
<b>Sua jornada de aprendizado não precisa terminar aqui!</b>	<b>140</b>
<b>Equipe Radar Tech Foodservice Brasil</b>	<b>143</b>
<b>Nossos patrocinadores</b>	<b>146</b>

# Bem-vindo ao Radar Tech Foodservice Brasil

O setor de Foodservice está em constante evolução, moldado por novas demandas dos consumidores, mudanças no comportamento de mercado e, sobretudo, avanços tecnológicos. Em um ambiente tão dinâmico, compreender como as inovações tecnológicas podem impulsionar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente e promover a sustentabilidade é uma necessidade estratégica para operadores e gestores. É com essa visão que apresentamos o Radar Tech Foodservice Brasil, uma iniciativa da GALUNION para mapear as principais tecnologias disponíveis no mercado brasileiro, com foco em apoiar os negócios de alimentação a se tornarem mais competitivos, rentáveis e preparados para o futuro.

## **Por que o Radar Tech?**

Em um cenário onde as opções de tecnologia crescem exponencialmente, identificar as soluções mais relevantes para o setor de Foodservice pode ser um desafio. O Radar Tech foi concebido para servir como um guia estratégico e prático, facilitando o acesso às informações mais relevantes sobre inovações, categorias de soluções tecnológicas e seus benefícios específicos para restaurantes, bares, cafeterias, operações de catering, redes de fast food, entre outros.

Nosso objetivo é oferecer uma visão ampla e organizada das ferramentas disponíveis, ajudando os operadores a entenderem quais tecnologias podem atender às suas necessidades específicas e como implementá-las de forma eficaz. Ao conectar

os desafios típicos do setor às soluções existentes, o Radar Tech não é apenas um mapeamento de inovações, mas uma ferramenta prática para transformação digital no Foodservice.

## **Estrutura do Radar Tech**

O Radar Tech Foodservice Brasil está estruturado em 9 categorias principais, abrangendo as diversas áreas operacionais e estratégicas de um restaurante ou operação de Foodservice. Cada categoria explora subcategorias específicas, descrevendo em detalhes as soluções que atendem às demandas do setor. Além disso, identificamos os desafios típicos enfrentados pelos operadores, os resultados esperados com a adoção dessas tecnologias e os critérios para seleção e implementação de ferramentas através dos cases que ilustram este e-book e todos os demais que estarão sendo constantemente atualizados na plataforma **[www.radartechfoodservicebrasil.com.br](http://www.radartechfoodservicebrasil.com.br)**.

Nosso objetivo é gerar referências e mapear o mercado de modo a conectar soluções abrangentes e aplicáveis para diferentes tipos e tamanhos de negócios.

## **O Papel da GALUNION no Foodservice Brasileiro**

A GALUNION é hoje mais que uma consultoria, sendo reconhecida por sua abordagem inovadora e expertise em gerar conhecimento e conexões relevantes através de seus projetos sob medida, eventos, pesquisas e por criar elos de confiança em sua comunidade. Com anos de experiência, a GALUNION tem ajudado empresas a enfrentar desafios complexos, identificar oportunidades de mercado e implementar mudanças que geram resultados concretos.

Ao lançar o Radar Tech, a GALUNION reafirma seu compromisso com o desenvolvimento sustentável do setor de alimentação, conectando operadores a soluções que promovem eficiência, qualidade, inovação e sustentabilidade, entre outros. Este projeto reflete nossa missão de transformar o mercado de Foodservice, oferecendo aos operadores as ferramentas e os insights necessários para se destacarem em um ambiente competitivo.

## **Como Navegar pelo Radar Tech**

Este relatório é mais do que um catálogo de tecnologias; é um guia estratégico para tomada de decisão. Cada categoria apresentada no Radar Tech contém:

### **Descrição da Categoria:**

Explicação abrangente de como as tecnologias se aplicam ao setor e seu impacto direto na operação.

### **Desafios e Resultados:**

Principais problemas enfrentados pelos operadores e os benefícios que podem ser alcançados com a implementação das tecnologias mapeadas.

### **Critérios de Seleção e Implementação:**

Orientações práticas para escolher as melhores ferramentas e garantir uma implementação eficaz.

### **Destaque de Empresas e Soluções:**

Algumas das empresas líderes e proeminentes que oferecem tecnologias inovadoras em cada área.

## Para Quem é o Radar Tech?

O Radar Tech foi projetado para atender desde pequenos operadores independentes até grandes redes de restaurantes. Independentemente do porte ou do modelo de negócio, acreditamos que todas as operações de Foodservice podem se beneficiar da adoção de tecnologias modernas. Com uma abordagem prática e estratégica, o Radar Tech é um recurso essencial para:

- Proprietários e gestores de restaurantes
- Executivos de restaurantes, bares, lanchonetes, cafeterias, padarias, fast foods e similares e operações de catering
- Profissionais responsáveis por operações, inovação, tecnologia e sustentabilidade
- Investidores e stakeholders interessados no desenvolvimento do setor de Foodservice no Brasil

## Uma Ponte para o Futuro do Foodservice

Ao explorar as categorias do Radar Tech, você encontrará uma ampla gama de tecnologias que estão transformando o mercado de Foodservice. Mais do que um simples mapeamento, este relatório é um convite à reflexão e à ação. Convidamos você a explorar as oportunidades que a tecnologia pode trazer para o seu negócio, impulsionando resultados e posicionando sua operação à frente das tendências.

Acreditamos que o futuro do Foodservice é integrado e sustentável, e ferramentas digitais e tecnologia desempenham importante papel para alcançarmos esse futuro. O Radar Tech Foodservice Brasil é o primeiro passo nessa jornada de transformação. Conte com a Galunion como sua parceira para navegar por esse cenário em constante mudança e aproveitar as oportunidades que a inovação tecnológica pode oferecer.

# Radar Tech Foodservice Brasil 2025





## 1. Ponto de Venda (POS), Pagamentos e Sistemas de Gestão

A categoria de Ponto de Venda (POS), Pagamentos e Gestão é o coração operacional de qualquer restaurante, abrangendo soluções que transformam a interação com o cliente e integram processos críticos para eficiência e lucratividade. Essas tecnologias atuam como a espinha dorsal das operações fiscais e financeiras, oferecendo ferramentas para transações rápidas, seguras e, por vezes, e conectadas ao backoffice. Além disso, possibilitam a gestão integrada de vendas, estoques e finanças, com impacto direto na experiência do cliente e na visão estratégica do gestor.

## Subcategorias

### 1. POS e Meios de Pagamento

Soluções de POS modernas vão além da simples função de caixa registradora. Elas conectam as operações de venda, cozinha e estoque, garantindo uma visão unificada. Por exemplo, um pedido feito no salão ou via delivery é automaticamente integrado ao sistema de estoque e à cozinha, evitando erros e promovendo eficiência.

Os métodos de pagamento evoluíram para oferecer agilidade e segurança. Soluções como pagamentos contactless, QR codes e carteiras digitais eliminam atritos na finalização da compra, enquanto opções como identificação biométrica elevam a segurança das transações. Para os consumidores, isso significa menos tempo esperando; para os restaurantes, maior rotatividade e satisfação.

Nesta subcategoria ainda se incluem benefícios corporativos e integração com programas de fidelidade, permitindo que os clientes aproveitem descontos ou planos de assinatura de maneira fluida. Soluções robustas criam uma conexão mais próxima com o cliente, gerando recorrência e previsibilidade no faturamento.

### 2. Gestão Financeira e Contábil

Essas soluções especializadas para o setor de Foodservice ajudam os operadores a monitorar custos, conciliar pagamentos, otimizar a rentabilidade e manter a conformidade tributária. Com relatórios detalhados e insights financeiros, gestores podem tomar decisões mais informadas, mantendo a saúde financeira do negócio.

### 3. Integração e Automação Comercial

Sistemas que conectam o POS a outras plataformas comerciais (como ERPs e marketplaces) são essenciais para operações multicanal. Isso proporciona um fluxo de informações consistente, melhorando o planejamento e a execução de estratégias comerciais.

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Ao selecionar tecnologias para Ponto de Venda, Pagamentos e Gestão, os operadores devem priorizar soluções que atendam às necessidades específicas de seu modelo de negócio. Critérios fundamentais incluem a integração entre diferentes sistemas (como estoque, delivery e cozinha), a escalabilidade para acompanhar o crescimento do restaurante e a facilidade de uso tanto para a equipe quanto para o cliente. Além disso, a segurança é imprescindível, especialmente para tecnologias de pagamento, que devem estar em conformidade com regulamentações de proteção de dados. Um bom suporte técnico e atualizações regulares também são cruciais para garantir a longevidade e a eficácia da solução escolhida. E, talvez, o critério mais importante - o sistema tem que ser estável e estar disponível 99,9% do tempo, sejam quais forem as circunstâncias. Afinal, se ele parar, toda a operação pode ser afetada.

### Problemas típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

#### Fragmentação de Processos

Muitos restaurantes operam com sistemas desconectados, o que gera redundâncias e erros.

#### Lentidão no Atendimento

Um POS desatualizado ou ineficiente resulta em filas, tempo de espera elevado e frustração para os clientes.

#### Complexidade na Gestão Financeira

Controlar custos, receitas e tributos é um grande desafio, especialmente para pequenos operadores.

#### Segurança em Transações

Proteção contra fraudes e conformidade com regulamentos de dados são preocupações constantes.

#### Falta de Visibilidade Operacional

Dados financeiros e operacionais desestruturados limitam a capacidade de identificar tendências e otimizar o desempenho.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A implantação de novas tecnologias apresenta desafios que vão desde a resistência da equipe até problemas de compatibilidade entre sistemas. Treinamento insuficiente pode levar a erros operacionais, enquanto a falta de planejamento pode gerar interrupções no atendimento ao cliente. Para mitigar esses riscos, os operadores devem criar um plano

detalhado de implementação, incluindo testes de integração e treinamento da equipe antes da entrada em operação. A escolha de fornecedores confiáveis com histórico no setor de Foodservice também é um fator essencial para garantir uma transição suave. O monitoramento contínuo durante as primeiras semanas após a implementação ajuda a identificar e corrigir rapidamente possíveis falhas.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Maior Eficiência Operacional

Sistemas integrados otimizam o fluxo de informações e reduzem erros, resultando em maior agilidade nas operações.

### Melhoria na Experiência do Cliente

Pagamentos rápidos e opções digitais elevam a satisfação e a percepção de modernidade.

### Gestão Estratégica de Recursos

Ferramentas financeiras fornecem uma visão clara dos custos e da lucratividade, possibilitando ajustes rápidos.

### Aumento na Fidelização de Clientes

Programas de benefícios e assinaturas bem executados criam vínculos duradouros.

### Decisões Baseadas em Dados

Com dados centralizados e relatórios detalhados, os operadores podem planejar ações mais assertivas e minimizar riscos.

Essa categoria é um pilar fundamental para transformar desafios em oportunidades, permitindo que restaurantes de todos os portes entreguem uma operação eficiente, conectada e com foco no cliente. Dê sempre atenção ao momento da implantação, cadastros diversos, fichas técnicas e jornada do consumidor.

---

## Produtos em destaque

### PDV legal

O PDV Legal é um sistema de gestão com ponto de venda (PDV) ideal para empresas que buscam agilidade e facilidade no processo de vendas. Desenvolvido pela Web Automação, o PDV Legal é uma solução completa e intuitiva para gerenciar todas as áreas do seu negócio.

---

### SW

for smart  
food service

Maximize a eficiência da gestão do seu negócio com as soluções da SW! Simplificamos o gerenciamento do seu estabelecimento, tornando-o mais fácil e eficaz. Nossas soluções são projetadas para otimizar suas operações, tanto na frente de loja quanto na retaguarda. Para redes e franquias, oferecemos gestão multi-lojas que centraliza dados essenciais, garantindo uma visão clara do seu desempenho.

---

### linx



O Linx Taste One é uma solução completa de gestão integrada para bares e restaurantes, que facilita a gestão do negócio e otimiza a performance dos franqueados, proporcionando mais eficiência para a operação.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Linx Taste One	Linx
PDV Legal	PDV Legal
SW	SW
POS	Altec Sistemas
+Controle	Nola
All in One Touch Screen	REDSIS BRASIL
Atena RMS	Atena
Colibri Food	NETOWORKS INFORMATICA
Datacaixa PDV	Datacaixa Tecnologia
Degusto	Grupovarejoweb
ERP Linen	Linen Sistemas
EVEREST Food Service	ACOM Sistemas
Impressora térmica G250 - Wi-Fi	GERTEC
JR GERENTE	JR PDV SISTEMAS
Maquinona iFood Pago	iFood
Meios de pagamento integrados	Altec Sistemas
Memopay	MemoCash Soluções
Microterminal MT-721	GERTEC
MINI CPU KDS - POS5000	POStech
Mobility Gestao	Mobility
Monitor Touch Screen	REDSIS BRASIL
Nola	Nola
NooChef	Nootech Sistemas
Pagamento pelo QR code	Payby
PDV All in One AMERICA POS1210-RK	POStech
PDV MOBILE LINEN	Linen Sistemas
PDV Offline	MemoCash Soluções

PRODUTO	EMPRESA
PIN PAD PPC940	GERTEC
Pluxee Multibenefícios	PLUXEE BENEFICIOS BRASIL S.A
Ponto de venda (PDV)	We:Digitek
PONTO PDV	PONTO PDV
POS CONTROLE	POS CONTROLE
PowerChef	STi3 Sistemas
Retaguarda	Altec Sistemas
Saipos Gestão de Restaurante	Saipos Sistema de Gestão
SisMoura Food	JN Moura Informática LTDA
Sistema Suitable	Suitable
solarium	Sicomtec
Stoq PDV	Stoq Tecnologia
Teclado Programável KDS POS9100-PRO	POStech
Terminal Smart GPOS720	GERTEC
Terminal Smart GPOS760	GERTEC
WAITER	SIFAT SISTEMAS
WAYCHEF	SIFAT SISTEMAS

## Outras empresas mapeadas

Adyen	Domínio Sistemas	SAP Brasil
Alelo	Mercado Pago	Senior Sistemas
Bematech	Omie	Sodexo
Cadis	Oracle Brasil	Stone
Cielo	PagSeguro	Ticket
Consumer	Raffinato	Totvs
ContaAzul	Sage Brasil	VR Benefícios



**Boto**  
«Gelato da Amazônia»

**PDV legal**

## **Boto Gelato centraliza gestão e garante expansão tranquila em seu negócio**

A Boto Gelato, fundada por Tiago Silva em 2016, alia produtos da Amazônia ao gelato, oferecendo uma experiência única com combinações surpreendentes de sabores e casquinhas regionais. Com 3 unidades, a marca se destaca ao mostrar que a culinária local vai além do açaí, utilizando ingredientes típicos e sem corantes.

**Categoria** PDV

---

**Solução** Sistema de Gestão em Foodservice

---

**Marca do Produto** PDV Legal

---

**Marca da empresa** Web Automação

---

Tiago, natural de Rondônia e formado em Engenharia de Produção, se especializou na Itália em gelato e, ao retornar à Amazônia, viu uma oportunidade de negócios no mercado de gelato, criando uma proposta inovadora que valoriza a gastronomia local.

### **Problema estratégico**

Desde o início pensando na expansão do negócio, o empreendedor buscou o apoio de soluções que poderiam ajudá-lo a centralizar a gestão, ao mesmo tempo que fossem de fácil uso pelos operadores.

### **Solução implementada**

A escolha pelo sistema PDV Legal, da Web Automação, foi baseada na combinação de custo/benefício e flexibilidade operacional oferecida pela ferramenta, que funciona a partir de um smart PÓS já integrado com meio de pagamento, o que traz segurança ao processo de venda.

O PDV LEGAL é uma ferramenta desenvolvida 100% em Android, o que permite baixar custo em investimento de Hardware.

### **Detalhes da solução**

A simplicidade na operação, a praticidade de implementação, treinamento e uso foram aspectos essenciais na escolha da solução.

A solução permite acompanhar, em tempo real, dados como vendas, operação de caixa e movimentação de estoque, promovendo maior controle e segurança na gestão. Entre os recursos disponíveis estão o monitoramento detalhado de vendas por operadora, horários, itens por tíquete e estoque atualizado de produtos.

Mesmo em situações de instabilidade na conexão com a internet, o sistema permite a continuidade das vendas, com a integração à Secretaria da Fazenda sendo realizada posteriormente para a emissão de Notas Fiscais eletrônicas.

**Tenho dificuldade em lembrar um dia em que a ferramenta me deixou na mão.**

**Tiago Silva**  
Boto Gelato

## Resultado

O uso do PDV Legal trouxe praticidade e estabilidade para o dia a dia da operação e gerou resultados expressivos:

- Acompanhamento em tempo real da gestão do negócio;
- Operação constante: servidor na nuvem opera sem interrupções há 12 meses, o que gera baixíssima demanda de suporte.

A adoção de um sistema altamente intuitivo gerou benefícios importantes:

- Menos tempo resolvendo problemas técnicos;
- Mais foco na venda e atendimento ao cliente;
- Redução de custos operacionais.

## Novos recursos em desenvolvimento

Já estão em desenvolvimento novos recursos, incluindo integração financeira para conciliação bancária, segmentação de taxas por bandeira de cartão de crédito e a implementação do sistema KDS (Kitchen Display System), que visa aumentar a agilidade em operações de Foodservice. Essas melhorias refletem o compromisso da empresa em oferecer soluções que acompanhem o crescimento e a evolução de seus clientes.

**É uma solução que funciona a partir de um tablet, dando muito mais flexibilidade no dia a dia. É muito amigável e facilita muito a gestão, desde os insumos até o resultado financeiro do negócio.**

**Tiago Silva**  
Boto Gelato

---

### Boto Gelato

-  botogelato
-  botogelato
-  botogelato.com.br

### PDV legal

-  pdvlegal.app



**SUBWAY**

**SW** for smart  
food service

## Subway impulsiona vendas por autoatendimento

Tecnologia traz aumento de 20% no tíquete médio, melhora gestão do negócio e viabiliza entrada da marca no delivery. Com mais de 1.500 lojas franqueadas no mercado brasileiro, a rede de fast food Subway precisa de flexibilidade para atuar em um modelo de negócios com flexibilidade de formatos de pontos de venda, uso de tecnologia, comunicação e promoções.

**Categoria** POS, Pagamentos & Gestão

---

**Solução** Sistema de Gestão em Foodservice

---

**Marca do Produto** SW

---

**Marca da empresa** SW Tech for Food Service

---

## Problema estratégico

Para colocar o consumidor no centro das decisões de negócios, toda tecnologia implementada nas lojas precisa atender melhor seus clientes. E isso também vale para os clientes internos – os 900 franqueados da rede. Era preciso encontrar uma solução de PDV para gerenciar vendas em balcão, delivery e diferentes canais de venda, em operações de diferentes portes e situações como lojas com 10 metros de frente ou com apenas 3 metros, com vocações e públicos diferentes.

## Solução implementada

“Não adotamos tecnologia porque é tendência ou moda, mas porque funciona para os clientes e para os franqueados”, diz Rodrigo Munaretto, diretor de Marketing do Subway. Com esse foco em mente, a empresa tem 80% de seus pontos de venda utilizando a solução de PDV da SW.

## Precisávamos de uma solução com ampla capacidade de atender diferentes cenários do nosso negócio.

**Rodrigo Munaretto**

Diretor de Marketing do Subway

## Detalhes da solução

Com a necessidade de modernizar a operação das lojas, implementando um modelo 100% digital com autoatendimento, o Subway viu na SW um parceiro que poderia digitalizar lojas de ponta a ponta para melhorar as operações. “A solução deveria ser escalável, ter fácil replicação, uma integração simples e funcionar baseada em *cloud*, com ampla capacidade de atender diferentes cenários do nosso negócio”, resume Munaretto.

Assim, as soluções da SW fazem a gestão das vendas, administram os aspectos fiscais, de estoque e delivery. Na face voltada aos clientes, o modelo de autoatendimento permite que os clientes sejam mais criativos e explorem o cardápio da marca, aumentando as possibilidades de venda.

## Novos recursos em desenvolvimento

Com o sucesso das iniciativas de autoatendimento e delivery, o Subway já prepara avanços em seu processo de digitalização, como o uso de QR Codes para oferecer cardápios digitais em suas lojas. A expectativa é implementar o modelo de autoatendimento em até 300 lojas no primeiro semestre de 2025 e expandir o uso de totens para mil lojas nos próximos 12 meses.

**Não adotamos tecnologia porque é tendência ou moda, mas porque funciona para os clientes e para os franqueados.**

### Rodrigo Munaretto

Diretor de Marketing do Subway

---

#### Subway

 subwaybrasil  
 subwaybrasil  
 subway.com.br

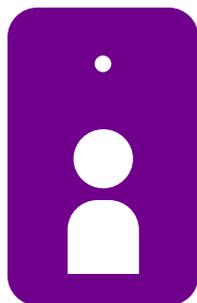
#### SW

 swfast  
 swfast  
 swfast.com.br

## Resultado

Foi feito um piloto em uma loja em São Paulo, junto com a SW, com totem de autoatendimento e padronização de tecnologia. Ao mesmo tempo evoluíram a operação com iFood e novos canais de vendas digitais. Principais resultados:

- Com o autoatendimento, o tempo de preparação dos sanduíches caiu de 4 minutos para 90 segundos;
- Aumento de 20% no tíquete médio por meio do autoatendimento;
- A integração com o iFood foi feita em apenas 2 meses, com um time tecnológico reduzido;
- O sistema envia relatórios semanais das mais de 1.500 lojas para a sede em Miami, calculando os royalties com precisão;
- O *backoffice* permite realizar uma gestão completa dos estoques: cotação, entrada de mercadorias, inventário e cálculo de CMV.



## 2. Ferramentas para Automação de Pedidos e Autoatendimento

A categoria de Automação de Pedidos e Autoatendimento representa uma transformação fundamental no relacionamento entre os restaurantes e seus clientes. Essas tecnologias visam agilizar e personalizar o processo de pedidos, oferecendo maior conveniência e controle ao consumidor. Soluções como quiosques de autoatendimento, cardápios digitais e interfaces vocais são projetadas para otimizar o fluxo operacional e melhorar a experiência no salão.

## Subcategorias

### 1. Quiosques de Autoatendimento

Equipamentos instalados no salão que permitem aos clientes fazer pedidos de maneira independente, sem a necessidade de um atendente. Esses dispositivos ajudam a reduzir filas, acelerar o atendimento e minimizar erros, proporcionando maior eficiência e satisfação.

### 2. Interfaces Vocais e Chatbots

Soluções que utilizam comandos de voz ou chatbots para atender clientes de forma prática e intuitiva. Ideais para melhorar a experiência do usuário e reduzir custos operacionais, essas ferramentas são um avanço em conveniência e acessibilidade.

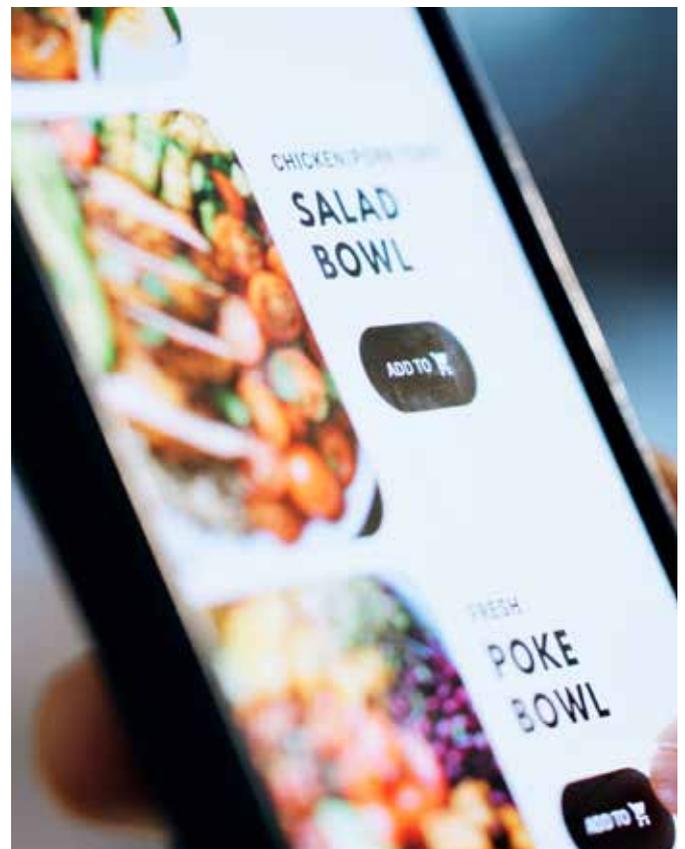
### 3. Menu Boards e Cardápios Digitais

Displays digitais dinâmicos que exibem menus de forma visualmente atraente e permitem atualizações em tempo real. Além de oferecer flexibilidade para ajustar preços ou promoções, são uma maneira eficaz de captar a atenção do cliente e, minimizar frustrações e aumentar vendas. Pois as atualizações em tempo real

fazem com que um produto que não tem no estoque já não apareça no cardápio, por ex.

### 4. Tecnologias de Personalização

Soluções baseadas em inteligência artificial que analisam preferências do cliente e comportamentos anteriores para oferecer sugestões personalizadas, como recomendações de pratos ou promoções. Incluem também sistemas de precificação dinâmica que ajustam preços de acordo com a demanda e outras variáveis.



O digital permite fotos atraentes e personalização

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Ao escolher ferramentas de automação de pedidos e autoatendimento, os operadores devem considerar o perfil de seus clientes e o volume de atendimento esperado. Tecnologias que oferecem uma interface amigável e personalizável, além de integração com sistemas existentes (como POS e gestão de cozinha), são fundamentais. A capacidade de coletar e analisar dados do cliente para personalização e insights é um diferencial importante. Por fim, os custos de implementação e manutenção devem ser cuidadosamente avaliados para garantir viabilidade financeira.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A implementação dessas tecnologias exige atenção a possíveis desafios, como a resistência de clientes menos familiarizados com tecnologia ou problemas de conectividade que impactem a operação. Treinamento da equipe para auxiliar clientes e monitorar o

### Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

#### Filas e Tempos de Espera Elevados

Sem ferramentas automatizadas, os picos de movimento resultam em filas e insatisfação dos clientes.

#### Erros no Processo de Pedidos

Falhas de comunicação entre cliente e equipe impactam negativamente a qualidade do serviço.

#### Falta de Personalização

A incapacidade de atender preferências específicas limita a experiência do cliente.

#### Dificuldade em Ajustar Preços Dinamicamente

Preços estáticos podem levar à perda de oportunidades em horários de alta ou baixa demanda.

#### Baixa Aderência de Clientes a Novas Tecnologias

Alguns clientes podem hesitar em usar ferramentas modernas sem orientação adequada.

funcionamento dos sistemas é essencial. Além disso, a escolha de fornecedores confiáveis que ofereçam suporte técnico robusto e garantia de continuidade operacional é indispensável para evitar interrupções no serviço. Realizar testes piloto antes do lançamento pode ajudar a identificar e corrigir problemas iniciais.



O autoatendimento empodera o cliente

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Redução de Filas e Agilidade no Atendimento

Quiosques e cardápios digitais agilizam o processo de pedido, especialmente em horários de pico.

### Maior Precisão nos Pedidos

Automatização reduz erros, aumentando a satisfação do cliente e diminuindo desperdícios.

### Aumento de Vendas por Personalização

Recomendações baseadas em inteligência artificial impulsionam vendas cruzadas e upgrades de pedidos.

### Flexibilidade para Ajustes Rápidos

Cardápios e preços podem ser atualizados em tempo real, permitindo maior adaptabilidade às demandas do mercado.

### Melhoria na Experiência do Cliente

Com maior controle sobre o processo de pedidos e opções personalizadas, os clientes saem mais satisfeitos.

Com ferramentas adequadas, esta categoria oferece aos restaurantes uma oportunidade única de redefinir seu modelo de atendimento, tornando-o mais eficiente, conectado e orientado para as necessidades de seus clientes.

---

## Produtos em destaque

# goomer

Com o cardápio digital no tablet, seus clientes podem navegar pelo menu de maneira visual e intuitiva, ver imagens dos pratos, descrições detalhadas e até mesmo enviar seus pedidos diretamente do tablet para a cozinha, sem intermediários.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Cardápio Digital em Tablet	Goomer
Autoatendimento USE POS-K156A	POSTech
Autoatendimento USE POS-K210W	POSTech
Cardápio Digital	i3 sistemas
Cardápio Digital em QR Code	Goomer
CoPiloto de Vendas baseado em IA Generativa para delivery	Natural Bot
Digital Frontstore Suite - In Store	Olga Tech
Foods App Delivery	Linen Sistemas
Gula Menu	Gula Menu
Hanzo APPs e Web Apps	Hanzo
Hanzo Whatsapp Sales	Hanzo
LiveMenu	TAGME SISTEMAS PARA RESTAURANTES LTDA.
Locação de equipamentos	We:Digitek
Nevoz Multi	Nevoz Telecom
Smart PDV GS300 - Solução "all-in-one"	GERTEC
TAS JTA150	Prime Interway
Totem de autoatendimento	We:Digitek
Totem de Autoatendimento	Goomer
Totem de autoatendimento	SW
Totem de Autoatendimento - Smart Kiosk SK210	GERTEC
Vendas digitais	Altec Sistemas
Waymenu	SIFAT SISTEMAS

## Outras empresas mapeadas

Aivo brasil	Elo touch solutions	Take blip
Chatbot maker	Hi platform	Totvs
Chatguru	Inbenta brasil	Visual mix
Ciss	Menudino	Weni
Consumer	Movidesk	Zebra technologies
Easymenu digital	Neemo	Zenvia



*milk &  
mellow*  
burgers and shakes

**goomer**

## **Milk & Mellow aumenta tíquete médio em 126% com cardápio digital**

Solução da Goomer aproxima empresa da Geração Z e zera erros na cozinha. Uma das mais tradicionais hamburguerias no estilo American Diner de São Paulo, a Milk & Mellow se aproxima dos 50 anos de vida mantendo seu caráter familiar e uma proposta de negócios bem definida: servir hamburgueres famosos e, no horário de almoço, pratos rápidos.

**Categoria** Automação de Pedidos e Autoatendimento

**Solução** Cardápio Digital em Tablet Goomer

**Marca do Produto** cardápio digital Goomer

**Marca da empresa** Goomer

Com duas unidades na capital paulista, a marca vem tendo uma virada em seu negócio desde a pandemia: hoje, 65% dos pedidos são feitos pelo iFood e existe um *driver* estratégico de entender as demandas da Geração Z, que hoje representam 20% da população brasileira. “Nosso desafio é perpetuar o negócio, aumentando a recorrência do público jovem”, comenta Paulo Bueno, diretor da Milk & Mellow.



Cardápio digital Milk & Mellow

## Problema estratégico

Para aumentar a conexão com os consumidores mais jovens e, ao mesmo tempo, identificar os clientes e melhorar a jornada de pedidos e pagamentos, a empresa foi em busca de soluções tecnológicas que agregassem valor ao negócio e à experiência do cliente.

## Solução implementada

A resposta veio na forma do cardápio digital da Goomer, uma solução inspirada em sistemas de pedidos em aeroportos e restaurantes dos EUA. “É uma tecnologia que traz mais automação para o negócio, agiliza o atendimento aos clientes e aumenta a qualidade do nosso serviço”, conta Bueno. Tablets com o software da Goomer foram instalados em todas as mesas das duas unidades da Milk & Mellow – e as vantagens ficaram evidentes muito rapidamente.

**O sistema promove itens extras, harmonizando automaticamente pratos e acompanhamentos. O cliente se torna o gestor de seu próprio pedido.**

**Paulo Bueno**  
Diretor da Milk & Mellow

## Detalhes da solução

“Nesse tipo de atendimento, o cliente fica mais à vontade para pedir adicionais ou personalizar sua refeição. O sistema também promove itens extras, como sobremesas e bebidas, de acordo com o pedido, harmonizando automaticamente pratos e acompanhamentos. O cliente se torna o gestor de seu próprio pedido”, comenta o executivo.

## Novos recursos em desenvolvimento

Com a implementação de um módulo de *feedback* do consumidor, a Milk & Mellow ganhou mais recursos para continuar o processo de melhorias operacionais. “Analisamos semanalmente as respostas dos clientes para continuar a evoluir”, afirma Bueno. O executivo vê diversas vias de evolução do uso da ferramenta, como tecnologias de reconhecimento facial para melhorar a conexão com o CRM e para realização de pagamentos.

### Milk & Mellow

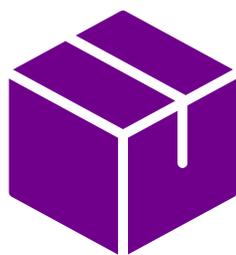
 [milkmellowoficial](#)  
 [milk-mellow](#)  
 [milkmellow.com.br](#)

### Goomer

 [goomer\\_br](#)  
 [goomer](#)  
 [goomer.com.br](#)

## Resultado

Embora os clientes mais velhos tenham se mostrado inicialmente resistentes, a adaptação foi rápida. Já no primeiro mês de operação do sistema, o tíquete médio saltou 126%, impulsionado pela customização dos pedidos. “O retorno sobre o investimento foi muito rápido e o sistema aumentou a satisfação dos clientes, que podem fazer seus pedidos a qualquer momento”, comenta Bueno. Outra vantagem foi a otimização do trabalho dos garçons no salão. No sistema manual antes usado, um profissional atendia 4 ou 5 mesas com qualidade. Agora, essa proporção é de 1 para 12, com mais agilidade na prestação de serviço. Como se não bastasse, os erros de pedidos na cozinha foram reduzidos a zero.



### 3. Delivery, Take Away e Catering, Drive-Thru (Off Premises)

Com o crescimento da demanda por serviços fora do salão, a categoria de Delivery, Take Away e Drive-Thru (Off Premises) é crucial para atender a consumidores em busca de conveniência e flexibilidade. Essas soluções ajudam restaurantes a expandirem seus serviços, integrando canais digitais e otimizando operações logísticas. Tecnologias dessa categoria garantem escalabilidade, eficiência no atendimento e maior alcance ao público.

## Subcategorias

### 1. Pedidos On-line e Marketplaces B2C

Plataformas digitais que permitem aos clientes fazer pedidos personalizados com agilidade, pelo Website ou por App. Essas ferramentas se conectam diretamente ao sistema interno de gestão do restaurante e, cada vez mais, oferecem integração com redes sociais e Google, ampliando os pontos de contato com os consumidores.

Os marketplaces B2C, como iFood e Rappi, entre outros, conectam restaurantes a consumidores e entregadores. Eles oferecem aos clientes uma ampla gama de opções e ajudam os restaurantes a acessarem uma base maior de consumidores sem a necessidade de gerenciar diretamente uma frota.

### 2. Integração e Gestão de Canais

Ferramentas especializadas que conectam o sistema interno do restaurante aos marketplaces de delivery, centralizando pedidos e otimizando a logística. Essas integrações garantem maior controle operacional e permitem monitorar o fluxo de pedidos em tempo real.

Ferramentas projetadas para otimizar o fluxo de pedidos e a experiência de clientes no drive-thru. Soluções modernas ajudam a reduzir congestionamentos e garantem um atendimento mais ágil, mesmo nos horários de pico.

Plataformas que permitem aos restaurantes gerenciar diretamente pedidos para retirada ou entrega. Com foco no controle de tempos de preparo, essas ferramentas ajudam a garantir uma experiência satisfatória tanto para o cliente quanto para a operação interna.

### 3. Catering e Encomendas

Soluções que permitem o gerenciamento de eventos e encomendas de grande porte, oferecendo ferramentas para planejar cardápios, calcular custos e garantir a entrega pontual. Essas plataformas são essenciais para operações que vão além do atendimento convencional.

### 4. Logística e Gestão de Frotas

Sistemas avançados para otimização de rotas, gestão de entregas e monitoramento do desempenho de entregadores. Essas plataformas reduzem custos logísticos e garantem eficiência no cumprimento dos prazos de entrega.

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Ao escolher tecnologias para essa categoria, os operadores devem priorizar ferramentas que integrem diferentes canais de vendas e ofereçam uma experiência consistente ao cliente. A facilidade de integração com sistemas de gestão existentes, como POS e estoque, é fundamental para garantir a fluidez operacional. É igualmente importante avaliar a escalabilidade da solução, assegurando que ela possa crescer junto com a operação. Além disso, funcionalidades como monitoramento em tempo real, análise de dados e suporte técnico são critérios essenciais para evitar falhas e maximizar a eficiência.



O delivery atende a novas ocasiões de consumo

## Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

### Demandas Variáveis

Horários de pico exigem soluções ágeis para evitar atrasos e garantir a satisfação do cliente.

### Logística Complexa

Gerenciar múltiplos pedidos e entregas pode resultar em atrasos e aumento de custos.

### Integração de Canais

A falta de sincronia entre os diferentes pontos de contato com o cliente gera confusão e insatisfação.

### Monitoramento de Qualidade no Delivery

Garantir que os pedidos sejam entregues no padrão de qualidade esperado é um grande desafio.

### Controle de Custos

Maximizar eficiência sem inflar os custos logísticos é uma preocupação constante.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

Os principais desafios na implantação incluem o alinhamento entre os diferentes canais (como delivery, take away e drive-thru) e a resistência da equipe a adotar novas tecnologias. A compatibilidade com sistemas já existentes é outro fator crítico, pois falhas de integração podem gerar atrasos ou perdas de pedidos. Para

mitigar esses riscos, os operadores devem realizar testes extensivos antes da implementação, além de garantir treinamento adequado para a equipe. Trabalhar com fornecedores que ofereçam suporte contínuo e atualizações regulares também é essencial para manter o funcionamento pleno das soluções.

### Resultados típicos da implementação bem-sucedida

#### Maior Alcance ao Cliente

A integração com marketplaces e canais digitais amplia significativamente o público-alvo.

#### Eficiência Operacional

Soluções integradas reduzem gargalos e melhoram o controle sobre pedidos e entregas.

#### Satisfação do Cliente

Experiências ágeis e consistentes fidelizam consumidores e aumentam as avaliações positivas.

#### Redução de Custos Logísticos

O uso de plataformas de gestão de frota otimiza recursos e reduz desperdícios.

#### Flexibilidade para Diferentes Demandas

Tecnologias de catering e sistemas de drive-thru permitem atender desde pedidos individuais até grandes encomendas com qualidade.

**Essa categoria é essencial para operadores que buscam expandir sua presença no mercado, garantindo eficiência, qualidade e conveniência em serviços fora do salão.**

---

## **Produtos em destaque**



As vantagens de ser uma loja parceira no iFood:

- Entrega Fácil: Entregue com eficiência tanto seus pedidos que chegam pelo iFood, quanto os que chegam por WhatsApp, Redes Sociais e Telefone.
- Gestão simples e fácil: Você não precisa de ponto de venda nem computador. No iFood, é possível gerenciar seu negócio de qualquer lugar pelo celular.
- Consultoria gratuita: Acesso a consultoria gratuita com especialistas em performance para ajudar você a crescer seu negócio por 30 dias.
- Conta digital e crédito: Serviço bancário para recebimento semanal dos repasses e que também oferece crédito com taxas facilitadas.



Solução de venda digital que permite a venda via delivery, take away, balcão, drive thru e mesa com inúmeras funcionalidades que ajudam a vender mais, hub de marketplace (checkout multiloja) e já integrada ao PDV e gateway de pagamento. Conta também com a gestão de todo o cardápio (preço - com possibilidade de políticas comerciais diferentes por região, modelo, horário etc, produtos, toppings/atributos, fotos e descrição etc) de forma fácil e intuitiva. Engloba ainda um módulo de cupons, descontos e promoções com múltiplas possibilidades e regras parametrizáveis, e um hub logístico que conta com diversas regras parametrizáveis que auxiliam a ter maior eficiência logística. Além de ter um adminal geral para a gestão de todo o modelo digital e um admin de loja para a gestão de dia a dia na operação.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Hanzo Venda Digital	Hanzo
iFood para Parceiros	iFood
Cardápio Digital Grátis	Datacaixa Tecnologia
Cardápio Digital para Delivery	Goomer
Delivery Lab	Caffè Digital
Digital Frontstore Suite - Ordering	Olga Tech
Integrações estratégicas	Altec Sistemas
Max	LETS Delivery
PDV Delivery	MemoCash Soluções
Plataforma de delivery	SW
Sistema de Gestão de Frotas - Delivery	ITCEG Tecnologia
Smart locker	Clique Retire

## Outras empresas mapeadas

99 Food	Glow	Rappi
Aiqfome	Infor	Repediu
Anota.ai	Lalamove	Saipos
Bematech	Linx	Simpliza
Borzo	Loggi	Sischef
Delivá	Mottu	Totvs
Delivery Direto	NCR	Yooga
Delivery Much	Neemo	Zanthus
EPOC	Oracle	
Foody Delivery	Pedidos10	



  
**BACIO di LATTE**  
GELATO PURO

**HANZO**

## **Bacio di Latte dobra participação do app próprio nas vendas em 2024**

Tecnologia diminui dependência da rede de sorveterias dos marketplaces e aumenta intensidade do relacionamento com os clientes. Bacio di Latte, reconhecida por ser a maior rede de gelatos premium do Brasil, vê o crescimento contínuo de seu app próprio com portfólio criado especialmente para este canal de vendas.

**Categoria** Delivery, Take Away & Drive-Thru, Programa de fidelidade

---

**Solução** App de pedidos digitais com venda online, promoções e cupons, fidelidade omnichannel e inteligência em dados

---

**Marca do Produto** Pedido Digital e Fidelidade

---

**Marca da empresa** Hanzo

---

Com 200 lojas no Brasil, das quais 116 conectadas ao delivery, a rede de sorveterias Bacio di Latte enfrenta um problema comum a muitas empresas: como rentabilizar sua operação ao mesmo tempo em que entrega cada vez mais conveniência aos consumidores. Tendo atualmente 14% de seu faturamento proveniente do canal de entregas, a empresa enxerga o delivery e seu aplicativo próprio como ferramentas essenciais nessa jornada.

## Problema estratégico

Embora entendesse que o aplicativo teria uma importância estratégica em seu crescimento, o projeto do app estava travado durante as fases finais da pandemia. “Precisávamos lançar o aplicativo para termos as alavancas necessárias para entender melhor os clientes, evoluir a partir desse entendimento e impulsionar os negócios”, afirma Mario Bernardes, CIO da Bacio di Latte.

O app foi idealizado como uma plataforma de relacionamento com o cliente e fidelização, além de uma máquina de vendas. Ter um app próprio integrando venda digital com um programa de fidelidade também foi visto como uma forma de obter resultados mais saudáveis para o negócio, conhecer melhor os clientes e continuar a ser relevante no médio/longo prazo.

**Avaliamos diversas opções de mercado e optamos pela Hanzo, que entendeu bem nossas demandas e atuou com agilidade.**

**Mario Bernardes**  
CIO da Bacio di Latte



Mario Bernardes | CIO da Bacio di Latte e Steffie Watanabe  
Head de Growth Marketing da Bacio di Latte

## Solução implementada

A discussão interna sobre o app próprio começou em 2021 e demorou a decolar. Naquela época, a empresa já trabalhava com delivery utilizando marketplaces, com uma integração de pedidos quase manual. “Avaliamos diversas opções de mercado e optamos pela Hanzo, que entendeu bem nossas demandas e atuou com agilidade”, explica.

Lançada em junho de 2022, a primeira versão do app contava com funcionalidades essenciais, como venda por delivery, integração com os sistemas de ponto de venda e gestão de pedidos.

## Detalhes da solução

O passo seguinte foi integrar o programa de fidelidade. “Conseguimos unir todas as pontas e alimentar nosso datalake em uma estratégia de comunicação integrada e personalizada”, comenta Steffie Watanabe, head de Growth Marketing da Bacio di Latte. As mensagens são enviadas aos clientes por push, email, SMS e WhatsApp.

Com o app e o programa de fidelidade omnichannel, a base de clientes cadastrados saltou mais de 40% no último ano. Hoje, a empresa conta com mais de 1 milhão de clientes fidelidade, número impulsionado também por uma estratégia robusta de mídia digital focada em atrair usuários para o aplicativo.

Além disso, os clientes do Club Bacio compram, em média, quatro vezes mais do que os clientes não aderentes do programa de fidelidade, o que reforça o impacto positivo direto do app e da personalização nas métricas de LTV (lifetime value) e RFV (recência, frequência, valor).

Em 2024, o app próprio da marca registrou aproximadamente 250 mil pedidos, representando um crescimento de mais de 40% em relação a 2023 e consolidando o canal como uma frente estratégica para a expansão da marca.

**Com o app conseguimos envolver mais os consumidores e aumentar seu LTV.**

**Steffie Watanabe**  
Head de Growth Marketing  
da Bacio di Latte

## Resultado

Atualmente com mais de 1 milhão de clientes cadastrados no programa de fidelidade, dos quais mais de 15 mil compram mensalmente no digital, a Bacio di Latte tem tido resultados significativos com o uso do aplicativo:

- O app responde por 30% das vendas off premise da marca, e 4,2% do faturamento total da empresa;
- A participação do app nas vendas dobrou no ano passado;
- O crescimento das vendas digitais foi de 50% em 2024, o dobro das lojas físicas;
- Mais de 250 mil pedidos foram feitos via app em 2024, consolidando a preferência dos consumidores pelo canal próprio.
- O programa de fidelidade elevou o LTV, com os clientes do clube bacio comprando 4 vezes mais do que clientes não fidelizados.

## Novos recursos em desenvolvimento

Com um mix de produtos mais enxuto no *delivery* (apenas potes de sorvetes em versões de 1kg, 0,5kg, 400g e 250g), o impacto do app deverá ir muito além das vendas. “Passaremos a focar em trazer clientes que gerem recompra e valor real para o negócio”, afirma Steffie. “Com o app conseguimos envolver mais os consumidores e aumentar seu LTV”, acrescenta.

A empresa quer passar a fazer segmentações dentro do aplicativo, aumentando a assertividade das ações de marketing. Já a Hanzo pretende, em 2025, ampliar o uso de IA na análise de dados, segmentação dos clientes na plataforma e personalização da experiência e comunicação, além de lançar novas funcionalidades que otimizem o e-commerce e programa de fidelidade.

O foco para 2025 é aprofundar ainda mais a atuação sobre os clientes loyalty dentro do app. Vamos lançar novas funcionalidades, campanhas e experiências exclusivas para esse público, reforçando o papel do aplicativo como canal prioritário de relacionamento e recompra.

### Steffie Watanabe

Head de Growth Marketing  
da Bacio di Latte

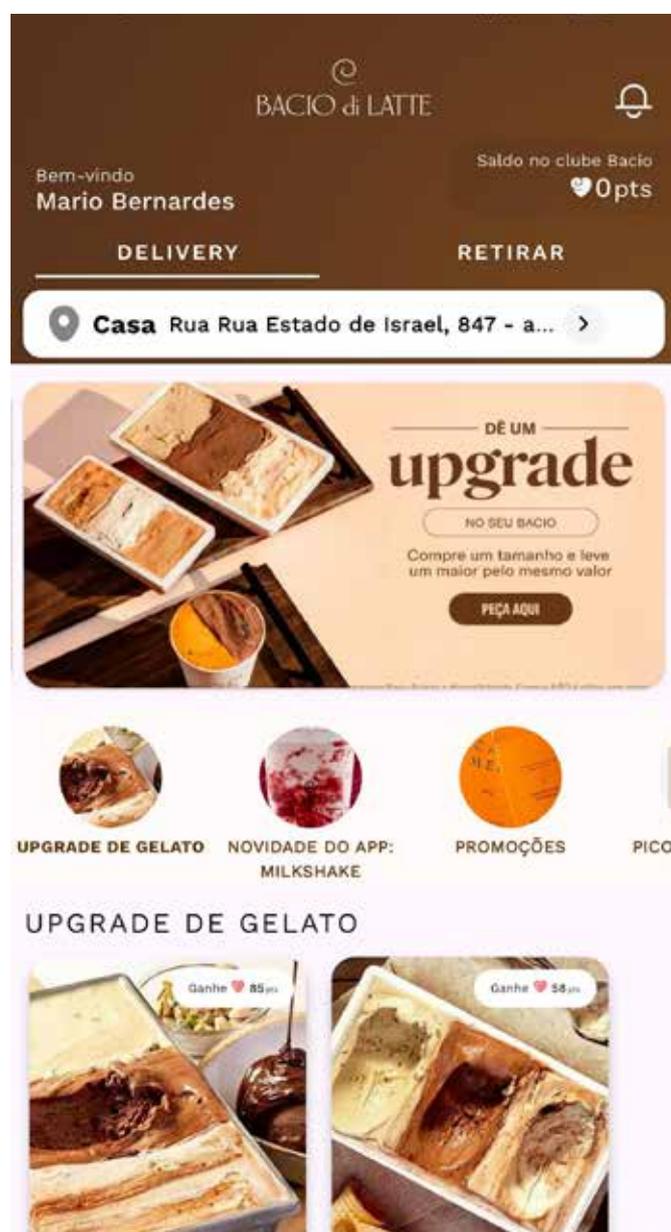


Imagem da tela da App produzida pela Hanzo

#### Bacio di Latte

 [baciodylatte](#)  
 [bacio-di-latte](#)  
 [baciodylatte.com.br](#)

#### Hanzo

 [hanzo.tech](#)  
 [hanzo](#)  
 [hanzo.com.br](#)



**PAPILA**

**ifood**

## **Papila Deli avança na gestão do negócio com inteligência de dados**

Com operação 100% delivery, empresa usa dados de forma intensiva para otimizar operação, cardápio, promoções e relacionamento com os clientes. Uma das mais emblemáticas "house of brands" do delivery brasileiro transformou a tecnologia de seu parceiro em aliada do seu crescimento.

**Categoria** Delivery, Take Away & Drive-Thru

---

**Solução** Marketplace B2C

---

**Marca do Produto** Portal iFood

---

**Marca da empresa** iFood

---

Nascida do sonho de três amigos e sócios que queriam desenvolver algo diferente no mundo da gastronomia, a Papila Deli surgiu em dezembro de 2019 no Itaim, em São Paulo, em uma casa de 180 metros quadrados com o diferencial de agregar processos, tecnologia e sabor em uma operação 100% delivery. Com base em três pilares imutáveis (qualidade, excelência no atendimento e preço justo), a empresa conta hoje com 6 unidades em operação com 8 culinárias diferentes (poke, saladas, culinária brasileira, wrap sushis, culinária asiática, burger e doces) e uma central de produção de 1.300 metros quadrados.

Desde o início, o conceito da empresa foi ser um ecossistema de soluções gastronômicas que pudesse fazer parte do dia a dia dos clientes em diversas ocasiões de consumo, atendendo inicialmente ao público da região do Itaim, uma área com grande concentração de escritórios. Hoje, a marca também atende os bairros de Perdizes, Pinheiros, Vila Mariana, Brooklyn e Centro.

## Problema estratégico

Desenvolvida para ser uma *house of brands*, a Papila Deli começou com uma operação de poke, depois avançando para saladas (Papila Fresh) e culinária asiática (Papila Wok). A necessidade de crescimento logo veio e a empresa aumentou sua estrutura, montou um time de 200 funcionários e se expandiu para 6 marcas.

A empresa tem 80 mil pedidos por mês, dos quais 98% são via iFood, parceiro da marca desde o início. “Sem o iFood conosco desde o início, teria sido muito mais difícil chegar até aqui. Eles têm sido super parceiros nossos”, diz Bruno Kormes, sócio da Papila Deli.

Para a Papila, o iFood tem uma importância estratégica. “Eles nos ajudam a ganhar mercado e têm, desde a pandemia, um papel essencial na nossa estratégia de atuação”, acrescenta Marco Silva, diretor de estratégia da empresa.

**Com dados e indicadores alinhados, criamos uma equipe que entende a importância da excelência e é premiada por isso.**

**Bruno Kormes**

Sócio da Papila Deli

## Solução implementada

Considerando a si mesma como *heavy user* das soluções iFood, a Papila analisa os dados fornecidos pela plataforma para entender o comportamento dos clientes e facilitar a tomada de decisões. Dessa forma, a empresa percebe, por exemplo, que quase 80% de suas vendas ocorrem dentro de um raio de 4km, e que é importante estar próximo do cliente pra ser competitivo.

## Detalhes da solução

Utilizando promoções e alavancas como frete grátis e cupons de descontos de forma estratégica, a Papila Deli analisa, a partir da plataforma iFood, as informações de comportamento de seus clientes e consegue avaliar como, quando e com que intensidade desenvolver os diversos tipos de ações promocionais.

“Vemos que cada localização nossa funciona de uma maneira diferente para cada culinária em que atuamos. Isso nos dá insumos para compartilhar melhores práticas, com muitas alternativas para testarmos o tempo todo o que fazer para impulsionar as vendas”, afirma Kormes.

Gerenciando quase 60 lojas online com estratégias diferentes de marketing, os resultados podem ser percebidos mais rapidamente. “Temos mais dados para comparar promoções, cardápios e estratégias, o que nos permite identificar os caminhos de melhoria em cada localidade”, acrescenta Silva.

**Temos dados para comparar promoções, cardápios e estratégias, o que nos permite identificar caminhos de melhoria.**

### Marco Silva

Diretor de estratégia da Papila Deli



Diego Barreto, CEO iFood, Alex Lewkowicz (Fundador Papila Deli), Antonio Pedro Mendes de Almeida Botelho (Fundador Papila Deli), Marco Silva (Sócio Papila Deli) e Bruno Kormes (Fundador Papila Deli)

## Novos recursos em desenvolvimento

O contato da Papila Deli com o iFood é diário para coordenação logística, e reuniões mensais analisam métricas específicas das lojas. Isso cria um ciclo de crescimento constante, com base em dados e que permite desenvolver uma operação com excelência operacional, que entrega resultados e consegue transmitir as decisões estratégicas para o dia a dia.

A gestão refinada, focada no uso intenso dos dados, permite que a Papila Deli consiga encontrar o difícil equilíbrio entre crescimento acelerado, alta qualidade e baixa rotatividade da equipe. O turnover da empresa fica entre 4% e 6%, menos da metade da média do mercado. “Conseguimos engajar nosso time porque temos todos os dados e indicadores alinhados, contribuindo para que a equipe entenda a importância da excelência e seja premiada por isso”, completa Kormes.

### Papila Deli

 papiladeli  
 papiladeli  
 papiladeli.com.br

### iFood

 ifoodbrasil  
 ifood-  
 ifood.com.br

## Resultado

O iFood tem uma importância grande na estratégia da Papila Deli:

- Crescimento de 3x no número de pedidos desde 2021;
- Gerenciamento de quase 60 lojas on-line, sendo que 90% delas são classificadas como super restaurantes pelo iFood devido ao seu desempenho.



Marco Silva (Sócio Papila Deli) e Bruno Kormes (Fundador Papila Deli)



## 4. Marketing, Fidelização e Relacionamento com o Cliente

A categoria de Marketing, Fidelidade e Relacionamento com o Cliente reúne tecnologias projetadas para fortalecer o vínculo entre restaurantes e consumidores, aumentando o engajamento e a lealdade. Desde sistemas de CRM e programas de fidelidade até ferramentas de feedback e redes sociais, essas soluções criam experiências personalizadas e contínuas. Inclui ainda ferramentas de Gestão de Eventos, Reservas e Filas. O objetivo é aprimorar o relacionamento com o cliente, fidelizá-lo e, conseqüentemente, impulsionar os resultados do negócio.

## Subcategorias

### 1. CRM, Fidelização e Gestão de Feedbacks

Sistemas que centralizam informações sobre os clientes, permitindo a criação de recompensas personalizadas e estratégias para aumentar a lealdade. Esses programas não apenas incentivam visitas recorrentes, mas também ajudam a construir um banco de dados valioso para ações de marketing direcionadas.

Plataformas que coletam e analisam feedbacks de clientes, possibilitando ajustes e melhorias constantes na operação. Incluem tecnologias de social listening, que monitoram redes sociais para entender percepções e tendências, além de ajudar na gestão da reputação do restaurante.

### 2. Marketing Digital e Experiência do Cliente

Ferramentas que automatizam a criação e publicação de conteúdos visuais para redes sociais, otimizando tempo e esforço. Também incluem soluções para gestão de performance e engajamento, permitindo que

os restaurantes acompanhem o impacto de suas campanhas e ajustem estratégias rapidamente.

Soluções que utilizam dados de geolocalização para enviar ofertas e mensagens personalizadas a clientes próximos, estimulando visitas e aumentando as vendas. São ferramentas ideais para atrair consumidores em momentos de baixa demanda.

Tecnologias que integram elementos digitais ao ambiente real, como menus interativos e visualizações de pratos.

Essas inovações enriquecem a experiência do cliente e ajudam a destacar os diferenciais do restaurante.

### 3. Gestão de Reservas, Filas e Eventos

Essas soluções permitem que os clientes façam reservas diretamente, seja por meio de aplicativos móveis ou sites. Isso melhora o planejamento de ocupação, reduzindo o risco de superlotação ou ociosidade. Além disso, oferecem recursos como confirmação automática e lembretes, otimizando o fluxo de clientes.

Soluções que controlam e notificam os clientes sobre o

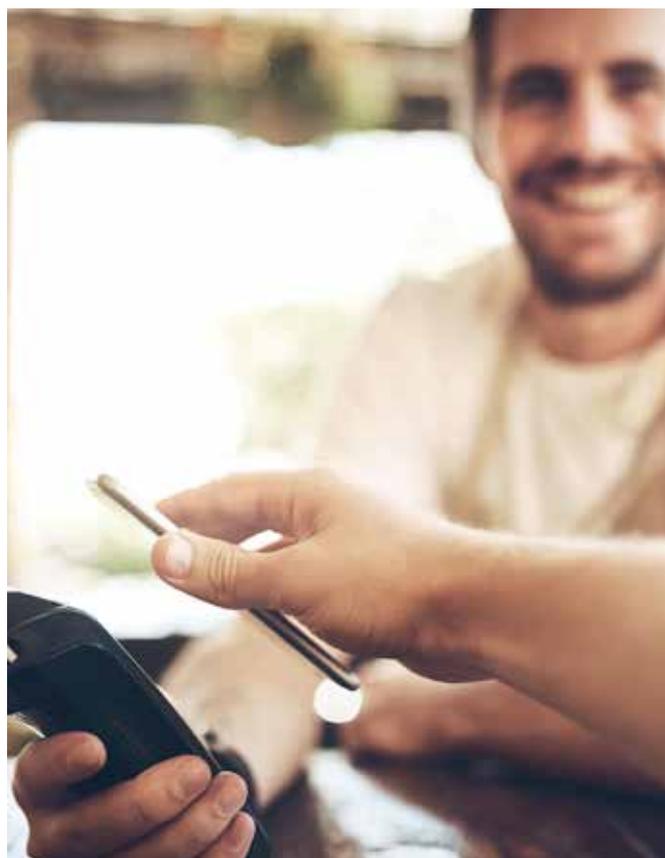
tempo de espera em tempo real, proporcionando maior conforto e conveniência. Muitas dessas ferramentas utilizam inteligência artificial para prever demanda e otimizar o gerenciamento de filas. Algumas incluem recursos de gamificação, como prêmios ou interações digitais, para engajar os clientes durante a espera.

Tecnologias específicas para organizar o fluxo em eventos especiais e adaptar o atendimento a picos de demanda. Com essas ferramentas, restaurantes conseguem planejar melhor a logística de grandes grupos e oferecer experiências personalizadas, aumentando a eficiência e a satisfação do cliente.

## **Critérios para Seleção de Tecnologia**

Ao escolher soluções para marketing e fidelização, os operadores devem priorizar ferramentas que atendam às características do seu público-alvo e se integrem aos sistemas já existentes, como POS e CRM. A facilidade de uso e o potencial de personalização são diferenciais importantes, permitindo criar campanhas que realmente

ressoem com os clientes. Além disso, a capacidade de coletar e analisar dados de desempenho é essencial para avaliar o impacto das estratégias e aprimorá-las continuamente. Observamos a tendência da geração de CDP (Customer Data Platform) onde todos os dados do cliente são conectados à sua jornada com a marca e outros hábitos, maximizando a potência das análises e tomadas de decisão das empresas.



Potencializar a fidelidade com tecnologia gera resultados

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A implementação dessas tecnologias pode enfrentar barreiras como a resistência da equipe em adotar novas ferramentas e a dificuldade de integrar os sistemas. Outra preocupação comum é a gestão da privacidade dos dados dos clientes, especialmente em soluções que utilizam geolocalização ou feedbacks sensíveis. Para mitigar esses desafios, os restaurantes devem investir em treinamento adequado para a equipe, buscar fornecedores com boas práticas de proteção de dados e implementar a tecnologia gradualmente, ajustando-a às necessidades do negócio.



Centralidade no cliente é o grande desafio

### Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

#### Falta de Engajamento dos Clientes

Programas de fidelidade genéricos ou pouco atrativos podem não gerar o impacto desejado.

#### Dificuldade em Gerenciar Feedbacks Negativos

Comentários ruins em redes sociais ou plataformas de avaliação podem prejudicar a reputação.

#### Baixa Efetividade de Campanhas

Sem personalização, as ações de marketing podem ter resultados abaixo do esperado.

#### Falta de Integração entre Sistemas

Soluções desconectadas dificultam a criação de estratégias unificadas.

#### Privacidade de Dados

Coletar e armazenar informações dos clientes exige conformidade com leis e regulamentos.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Aumento da Fidelidade do Cliente

Programas de recompensas e campanhas personalizadas incentivam visitas recorrentes.

### Melhoria da Reputação

Ferramentas de feedback ajudam a responder rapidamente a críticas e destacar pontos positivos.

### Maior Engajamento nas Redes Sociais

Publicações automatizadas e direcionadas impulsionam o alcance e a interação com o público.

### Aumento no Tráfego e Vendas

Marketing baseado em localização atrai consumidores em momentos estratégicos.

### Diferenciação pela Inovação

Tecnologias de realidade aumentada criam experiências únicas que encantam os clientes.



Cliente contente pereniza os negócios

Essa categoria é indispensável para restaurantes que desejam se destacar em um mercado competitivo, utilizando tecnologia para fortalecer laços com seus clientes e impulsionar o crescimento sustentável.

---

## Produtos em destaque

### tagme

A Lista de Espera Digital da Tagme é uma solução prática e eficiente para gerenciar a espera por mesas em restaurantes, reduzindo filas físicas e otimizando o fluxo de clientes. Com um sistema intuitivo, os clientes entram na fila de espera pelo próprio celular e acompanham sua posição em tempo real, sem precisar ficar no local aguardando.

---



Plataforma de Afinidades e Inteligência Exponencial que integra Marketing Digital, Fidelidade e Hiperpersonalização no mesmo Ecossistema.

---

### risposta

O Risposta resolve os 3 maiores problemas na gestão de experiência do cliente.

1. Capturar dados e escutar o feedback de muitos clientes do jeito certo
2. Construir planos de melhoria objetivos e personalizados apoiados por Inteligência Artificial.
3. Treinar as equipes por meio do nosso ecossistema de especialistas em gestão e marketing digital.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
4Real	4Real - Exponential Intelligence
Lista de Espera	TAGME SISTEMAS PARA RESTAURANTES LTDA.
Plataforma e pesquisa de satisfação e CRM	Risposta
Aplicativo	We:Digitek
Atena Conecta	Atena
Backoffice	We:Digitek
Breakr OS	Breakr   Marketing Gastronômico
Falaê	Falaê!
Fidelidade	SW
Gestão de multi-locais no Google Meu Negócio	HARMO FEEDBACK INTELLIGENCE
Hanzo Fidelidade	Hanzo
Hanzo Inteligência em dados	Hanzo
Loyalty App	Olga Tech
Marketing Suite	Olga Tech
PDVx Sistema Online de Gestão	PDVx
Plataforma de Fidelidade e CRM	Fixe CRM - Plataforma de Fidelidade 360
Sistema de Reserva	TAGME SISTEMAS PARA RESTAURANTES LTDA.
Stoq.shop	Stoq Tecnologia
SULTS Expansão	SULTS
Zeca CRM	Zeca

## Outras empresas mapeadas

Bitrix24	Hootsuite	Reclame Aqui
Buffet na Web	Infor	Repediu
Buffet Perto de Mim	MLabs	Seekr
DGuests	Neemo	Waze
Facebook Local	Oniplataforma	Zappar
Fidelimax	Opinion Box	Zig
Foursquare	Postgrain	
Get In	Primeira Mesa	
Google Meu Negócio	RD Station	



DESDE  1995  
**CIA. TRADICIONAL DE COMÉRCIO**

**olga**

## **Cia. Tradicional de Comércio adota tecnologia para conhecer seus clientes**

Plataforma tecnológica oferece possibilidades de integração de canais de relacionamento e venda, com realização de ações experienciais e promocionais em múltiplos meios de contato. Um dos maiores grupos multiconceitos da gastronomia brasileira avança na criação de sua plataforma de dados.

**Categoria** Marketing, Fidelização e Relacionamento

**Solução** CDP e app de delivery

**Marca do Produto** Olga Tech

**Marca da empresa** Olga Tech

Com quase 30 anos de vida e 10 marcas entre as mais conhecidas entre bares e restaurantes de São Paulo, como Original, Bráz, Pirajá, Lanchonete da Cidade e Astor, a Cia. Tradicional de Comércio reúne 55 casas em ruas e shopping centers, atraindo uma grande diversidade de públicos em variadas ocasiões de consumo.

### **Problema estratégico**

Em um grupo tão heterogêneo de marcas, havia uma grande oportunidade para aumentar as ocasiões de consumo dentro do grupo, com bandeiras diferentes para momentos variados. Entretanto, a empresa não contava com uma estratégia de CRM e tentativas anteriores de recuperação de clientes inativos eram ineficientes, com retorno próximo a 1%.

### **Solução implementada**

Buscando uma ferramenta de CRM adaptável e um parceiro que atuasse de forma colaborativa no desenvolvimento dos sistemas, a Cia. Tradicional de Comércio chegou à plataforma Olga, que se propõe a digitalizar a operação de restaurantes de forma completa, com um ecossistema de soluções e dados.

**Com a Olga Tech, podemos desenvolver estratégias integradas para otimizar investimentos e aumentar os resultados.**

#### **Daniela Neves**

Head de Estratégia Digital da Cia. Tradicional de Comércio



Daniela Neves | Head de Estratégia Digital da Cia. Tradicional de Comércio

## Detalhes da solução

Foram implementados dois módulos: *Customer Data Platform* (CDP) e o app de delivery. “A solução foi totalmente customizada para o nosso cenário, apresentando todas as nossas marcas com conexão direta ao nosso banco de dados, unificando as informações e clusterizando os públicos com base no comportamento de consumo”, explica Daniela Neves, Head de Estratégia Digital da Cia. Tradicional de Comércio.

A plataforma Olga realiza ativações personalizadas via SMS, e-mail e WhatsApp para aumentar o engajamento dos clientes. “Publicamos as informações em várias fontes, do *flyer* à embalagem dos produtos, passando por redes sociais, aplicativo e e-mail. Assim, podemos desenvolver estratégias integradas para otimizar investimentos e aumentar os resultados”, diz a gestora.

## Novos recursos em desenvolvimento

O próximo desafio da empresa é capturar informações de clientes no salão sem interromper a experiência. “Estamos buscando um formato que incentive o cliente a se identificar voluntariamente, enriquecendo nossa base de dados”, diz Daniela. “Isso nos permitirá encantar os clientes com experiência, não com estratégias meramente transacionais”, acrescenta.

A Olga Tech está ampliando o uso de *machine learning* em sua plataforma, o que permitirá explorar de forma avançada a geração de *insights* de clusters de clientes. “Estamos evoluindo da análise manual para a automação de *insights* com a ajuda das soluções da Olga. Existem grandes oportunidades nesse sentido”, completa.

Estamos evoluindo da análise manual para a automação de *insights*. Existem grandes oportunidades nesse sentido.

**Daniela Neves**

Head de Estratégia Digital da Cia. Tradicional de Comércio



Fachada de unidade da Bráz Pizzaria, marca da Cia. Tradicional de Comércio

**Cia Tradicional de Comércio**

 [ciatradicional](#)  
 [ciatradicional.com.br](#)

**Olga**

 [somosolga.tech](#)  
 [olga.tech](#)

## Resultado

Tendo adotado a solução há um ano, o desempenho dos canais próprios de relacionamento e venda da Cia. Tradicional de Comércio mostram o valor de contar com uma estratégia unificada de CRM:

- Ticket médio do canal próprio 13% maior que as plataformas de delivery.
- Os clientes do app consomem 3 vezes mais que os que vêm por meio das plataformas de delivery.
- 87% de aumento de base de clientes campeões em 12 meses.
- O delivery é a terceira maior unidade de negócio da CiaTC. O canal próprio alcançou em 1 ano 10% do share total do delivery.



HOME  
SUSHI  
HOME



## Home Sushi Home gera de 15% a 30% de conversão nas campanhas com segmentação

Fundada em 2016 como 100% *delivery* de comida japonesa, a Home Sushi Home nasceu no Nordeste e, com foco em tecnologia e inteligência a partir dos dados, tem um crescimento significativo no mercado e um grande desafio: a dependência das plataformas de *delivery*.

**Categoria** Marketing, Fidelização e Relacionamento

**Solução** CRM

**Marca do Produto** 4Real

**Marca da empresa** 4Real

## Problema estratégico

Tendo trabalhado desde sempre com base em dados, a franquia buscava traçar estratégias futuras de aumento de recorrência, tíquete médio e número de pedidos em seu aplicativo próprio, com base nas informações já existentes em sua base. “A análise do comportamento dos consumidores para a realização de campanhas direcionadas sempre foi um foco importante, e buscamos formas de impulsionar esse posicionamento”, comenta.



Fotos da entrega Home Sushi Home

## Solução implementada

No final de 2023, a Home Sushi Home passou a usar as ferramentas de inteligência de dados da 4Real para analisar o comportamento de seus clientes e fazer sugestões de campanhas direcionadas. “Passamos a segmentar os clientes com base no valor de consumo e fizemos campanhas voltadas a diversos públicos. Depois, passamos a fazer ações para impulsionar as vendas de segunda a quarta, que são os dias menos aquecidos”, comenta.

Ao realizar ações personalizadas via SMS e push, com base nos dados de consumo, a empresa conseguiu gerar gatilhos para a compra pelo aplicativo, direcionando tráfego e aumentando a relevância desse canal.

**Aumentar a base própria de clientes e elevar o tíquete médio são questões essenciais para nossa evolução.**

**Amauri Sales**

Fundador da Home Sushi Home

## Detalhes da solução

A plataforma da 4Real, integrada via APIs ao aplicativo da Home Sushi Home, automatizou o resgate de cupons para uso no app. “Com isso, alcançamos os clientes em momentos que ele não espera, o que aumenta a intenção de consumo e a conversão”, explica Sales.

O sistema realiza análises e apresenta em um dashboard os resultados, em KPIs como o número de cupons resgatados, a taxa de conversão, o tíquete médio de vendas e a receita total gerada.

## Novos recursos em desenvolvimento

As próximas campanhas da Home Sushi Home passarão a ativar os clientes em seus aniversários, buscando reforçar o contato emocional com o público. Outra medida importante será conectar as campanhas ao futuro programa de fidelidade da marca, automatizando as ofertas e permitindo aos clientes cadastrados pontuar mesmo quando comprarem via Ifood.

## Resultado

Após a implantação do 4Real, as campanhas passaram a gerar resultados como:

- 83% de aumento no uso de cupons na ação de Dia dos Namorados;
- Uma campanha com desconto de R\$ 15 gerou um tíquete médio de R\$ 150;
- Ação realizada pelo Instagram gerou 4.628 clientes adicionais para a marca;
- Conversão dos cupons foi de no mínimo 15%.

**Essa será uma ferramenta importante para trazermos público das plataformas de *delivery* para nosso aplicativo.**

### Amauri Sales

Fundador da Home Sushi Home

---

#### Home Sushi Home

 homesushihome

 homesushihome.com.br

#### 4Real

 4real.oficial

 4real-exponencial-intelligence

 4real.com.br



## Outback chega a 86,4 pontos de NPS com disciplina na escuta do cliente

Plataforma de questionários on-line melhora entendimento dos *gaps* da experiência do cliente e acelera ações corretivas. Presente no Brasil desde 1997, a rede de restaurantes Outback tem 185 unidades em todas as regiões do país. Uma das referências em casual *dining*, tem a preocupação com a experiência do cliente como uma parte importante do seu sucesso e longevidade do Outback no mercado.

**Categoria** Marketing, Fidelização e Relacionamento

---

**Solução** Gestão de Feedbacks

---

**Marca do Produto** Risposta

---

**Marca da empresa** Risposta

---

## Problema estratégico

Para entregar mais valor aos clientes e melhorar processos internos e o desenvolvimento das equipes, o Outback entendeu que seria essencial obter um *feedback* consistente dos consumidores. “Buscávamos uma ferramenta que tivesse agilidade na coleta e transmissão das informações, respeitasse nossas políticas de *compliance* e permitisse nos comparar à concorrência”, explica Mauro Ciotto, gerente de Relacionamento com o Cliente na Bloomin’ Brands, a *holding* detentora da marca Outback.



Fachada do Outback Steak House

## Solução implementada

A opção foi pela Risposta, uma plataforma especializada em pesquisas de satisfação de clientes que captura dados e feedback dos consumidores a partir de pesquisas anonimizadas; constrói planos de melhoria apoiados por Inteligência Artificial; e abre a possibilidade de treinar os colaboradores do foodservice com base nos principais pontos de dor dos clientes.

## Detalhes da solução

A implantação da plataforma Risposta começou em 2023, com uma prova de conceito de 90 dias em 10 restaurantes. “Simulamos vários cenários que queríamos adotar e ficamos muito satisfeitos com a usabilidade da plataforma”, diz Ciotto. Após dois meses de customizações e setup da plataforma, em maio de 2024 o sistema passou a ser adotado em toda a rede.

As pesquisas são aplicadas continuamente e respondidas de forma voluntária pelos clientes. Todos os dias, no início de cada turno, os resultados do dia anterior são analisados, permitindo correções rápidas de rumo que contribuem para que o Outback melhore constantemente a experiência dos consumidores.

## Novos recursos em desenvolvimento

A meta do Outback é poder visualizar os resultados em tempo real. “Isso nos permitirá, por exemplo, identificar um aniversariante e cantar parabéns para ele sem que ele precise nos avisar. Ou, ainda, se algo na experiência não foi bem, podemos tentar reverter na hora e criar uma experiência ‘uau’ para os clientes”, diz Ciotto.

Para o Outback, o grande aprendizado do uso da Risposta é aprender a usar os dados estrategicamente para a tomada de decisão, acelerando a curva de satisfação dos clientes.

## Buscávamos uma ferramenta que tivesse agilidade na coleta e transmissão das informações e permitisse nos comparar à concorrência

### Mauro Ciotto

Gerente de Relacionamento com o Cliente da Bloomin’ Brands

## Resultado

A pesquisa dura apenas 90 segundos, com 7 perguntas voltadas à experiência do cliente, selecionadas aleatoriamente pelo sistema de um total de 33 possibilidades. A seleção de perguntas feita pela IA foca em aspectos que têm prejudicado a experiência, procurando entender se o gap encontrado é pontual ou recorrente.

Após 3 meses de prova de conceito e 5 meses de implantação e trabalho com a plataforma Risposta:

- Cerca de 40% das mesas respondem ao questionário;
- O NPS da rede subiu para 86,4 pontos.

### Outback

 outbackbrasil  
 outback-steakhouse  
 outback.com.br

### Risposta

 rispostabr  
 risposta  
 risposta.app



TROIS FOODS

tagme

## Restaurantes de Thomas Troigros reforçam inteligência de dados

Grupo Trois Foods incorpora tecnologia para gestão de reservas e impulsiona suas ações de marketing direcionadas. O filho do chef Claude Troigros é dono do grupo, que gerencia as casas Le Blonde, CT Boucherie, Toto e Oseille, todas no Rio de Janeiro. Desde cedo, incorpora tecnologia ao negócio para ganhar eficiência e entregar um atendimento de alta qualidade.

**Categoria** Marketing, Fidelização e Relacionamento

---

**Solução** Solução de hospitalidade com gestão de reservas e filas

---

**Marca do Produto** Tagme

---

**Marca da empresa** Tagme

---

## Problema estratégico

Atuando no grupo Trois Foods desde 2015, Marcos Porchart conta que os restaurantes conviviam com uma gestão ineficiente de reservas e contatos de clientes, que era feita manualmente, em cadernos. “A gestão das mesas era uma dificuldade tão grande que a empresa optou por não fazer reservas em seus restaurantes”, lembra.

## Solução implementada

Esse cenário mudou quando o grupo encontrou uma solução tecnológica de gestão de reservas e contatos de clientes. “Conhecemos a Tagme e pareceu natural adotar o sistema, que traria grandes vantagens para o negócio”, conta Porchart.

Atualmente com mais de 3.500 estabelecimentos e 8 milhões de consumidores atendidos em 240 cidades brasileiras, a Tagme chegou ao grupo Trois Foods quando era uma *startup* ainda nascente. “A solução trouxe uma forma eficiente de administrar não só as reservas, mas de dar inteligência ao negócio”, diz o executivo.

## Detalhes da solução

A solução da Tagme é usada para gestão de reservas e filas, além de cardápio digital e avaliações de clientes. A integração da plataforma com o Google e com parceiros como programas de benefícios de bancos, cartões de crédito, programas de fidelidade e companhias aéreas traz novos canais de captação de clientes, atraindo demanda nova e qualificada por meio da digitalização. “Nos locais onde tínhamos mais necessidade de aproveitar momentos ociosos dos restaurantes, plugamos os programas para que o público descobrisse nossas casas”, diz Porchart.

**A Tagme se transformou no meu CRM oficial e permite que os clientes conheçam nossas diversas operações.**

### Marcos Porchart

Diretor de operações do Grupo Trois Foods



Chefs Thomas e Claude Troigros

## Novos recursos em desenvolvimento

A expectativa do Grupo Trois Foods é ter as informações do negócio integradas. “Esse é um negócio de pequenos empreendedores e é difícil fazer uma gestão integrada, pois as fontes de informação são muito diversificadas. A tecnologia pode ser uma facilitadora da administração do negócio, nos dando mais possibilidades de atuar de maneira inteligente”, pondera Porchart.

**A solução trouxe uma forma eficiente não somente de administrar as reservas, mas de dar inteligência ao negócio.**

### Marcos Porchart

Diretor de operações do Grupo Trois Foods

---

#### Troisgros Brasil

 [troisgrosbrasil](#)

 [troisgros-brasil](#)

#### Tag me

 [tagmefood](#)

 [tagme](#)

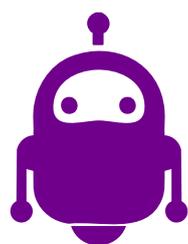
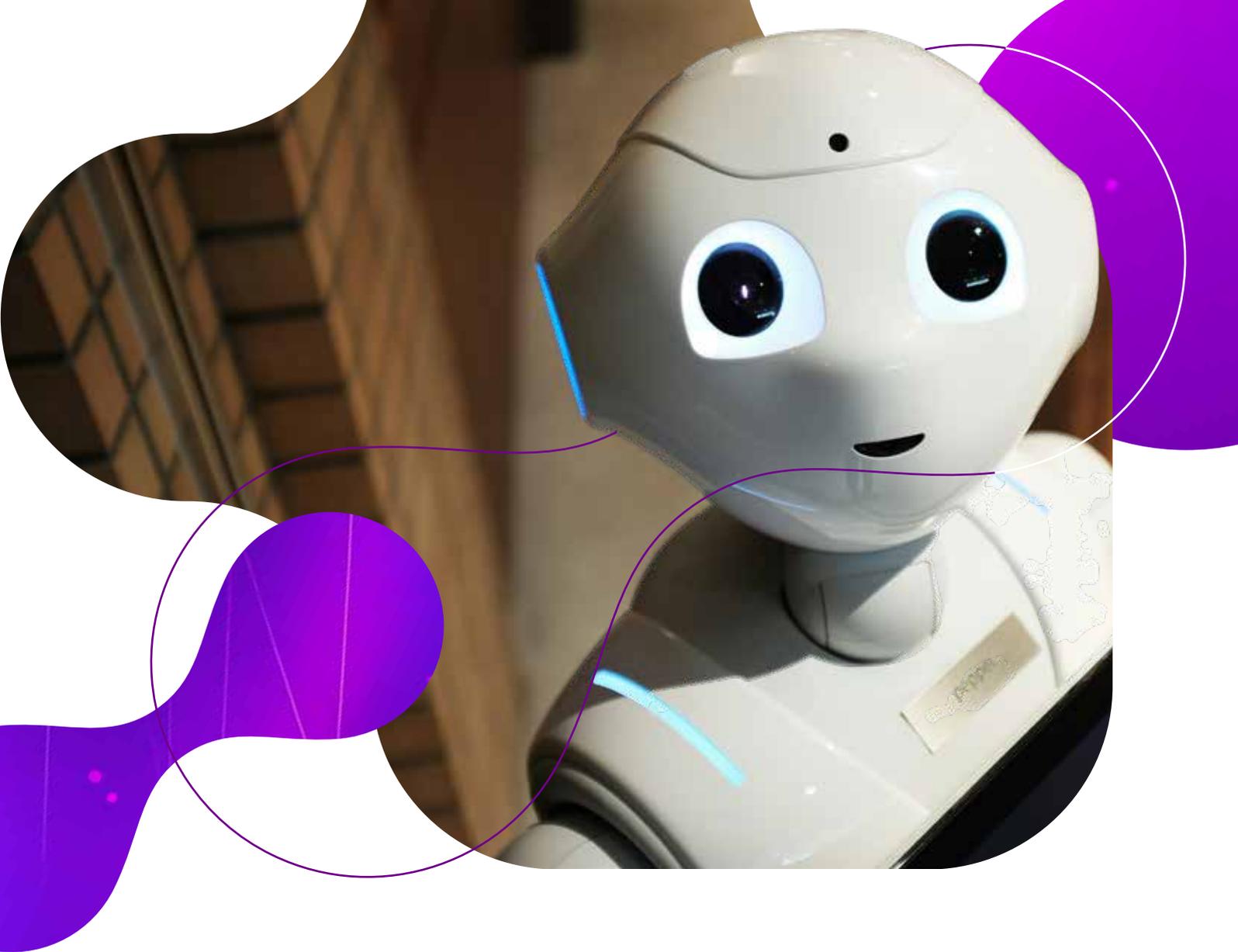
 [tagme.com.br](#)

## Resultado

A implementação da solução da Tagme foi muito simples e permitiu fazer a reserva de mesas e horários, mudando a gestão do negócio. “Existe uma inteligência que podemos aplicar para fazer reservas de determinados espaços em certos horários, e esse foi um aprendizado importante”, afirma Porchart.

- A maior parte das reservas acontece a partir do Google;
- As informações passaram a ser usadas como base para a comunicação com os clientes, inclusive em diferentes marcas do grupo.

“A Tagme se transformou no meu CRM oficial e permite que os clientes conheçam nossas diversas operações”, diz o executivo.



## 5. Robótica e Equipamentos Culinários

Com o objetivo de maximizar eficiência, precisão e inovação, a categoria de Robótica e Equipamentos Culinários Inteligentes reúne tecnologias que revolucionam o funcionamento das cozinhas e do salão. Essas soluções, que vão de robôs automatizados a sistemas de monitoramento com inteligência artificial, garantem consistência nos resultados, reduzem custos e oferecem experiências diferenciadas aos consumidores, posicionando o restaurante como pioneiro no uso de tecnologias avançadas.

## Subcategorias

### 1. Equipamentos Culinários Inteligentes

Esses equipamentos são projetados para trazer precisão e controle aos processos culinários. Incorporam tecnologia avançada para otimizar tarefas como cocção, resfriamento e armazenamento, reduzindo desperdícios e garantindo consistência na qualidade dos pratos.

### 2. Robôs para Atendimento

Automatizações que melhoram o atendimento ao cliente, como robôs que entregam pedidos nas mesas ou auxiliam em tarefas repetitivas. Além de agilidade, esses robôs proporcionam um toque de inovação e modernidade que encanta os clientes.

### 3. Robôs para Preparação

Essas tecnologias automatizam etapas de preparo, como corte, mistura e cozimento. Ao acelerar processos e garantir precisão, esses robôs permitem que a equipe humana foque em tarefas mais criativas e estratégicas.

Dentro desta categoria, destacamos as tecnologias de impressão 3D que permitem a criação de alimentos personalizados, oferecendo novas possibilidades em termos de forma, textura e composição nutricional. São ideais para eventos exclusivos ou para atender a demandas específicas de clientes, como restrições alimentares ou apresentações criativas.



Há muito o que fazer para uma operação otimizada com equipamentos inteligentes

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Para selecionar as tecnologias desta categoria, os operadores devem avaliar a adequação ao volume de operações e ao perfil do restaurante. A robustez dos equipamentos e a confiabilidade do fornecedor são critérios importantes, garantindo que as soluções atendam às demandas operacionais sem interrupções. A capacidade de integração com sistemas já existentes, como gestão de estoque e monitoramento, também é essencial para maximizar os benefícios das ferramentas. Além disso, custos de manutenção e suporte técnico devem ser considerados para garantir a sustentabilidade do investimento.



Robô que atrai eficiência e simpatia

## Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

### Altos Custos Iniciais

O investimento em tecnologias avançadas pode ser considerado um obstáculo para pequenos operadores.

### Resistência à Mudança

Adaptação da equipe e dos processos pode levar tempo e exigir esforços de gestão.

**Manutenção e Atualização de Equipamentos** Equipamentos complexos exigem suporte técnico especializado e frequente.

### Integração com Sistemas Existentes

A falta de compatibilidade pode gerar gargalos operacionais.

### Justificação do Retorno Sobre Investimento (ROI)

Mensurar os benefícios das tecnologias pode ser desafiador, especialmente no curto prazo.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A introdução de robótica e equipamentos inteligentes apresenta desafios como a curva de aprendizado da equipe e a adaptação dos processos tradicionais às novas tecnologias. Falhas técnicas ou falta de manutenção adequada podem impactar diretamente

as operações. Para superar essas barreiras, é fundamental investir em treinamento detalhado para os colaboradores e estabelecer parcerias com fornecedores que ofereçam suporte contínuo. Realizar testes piloto antes de implementar as tecnologias em larga escala é outro cuidado indispensável.

### Resultados típicos da implementação bem-sucedida

#### Aumento de Eficiência Operacional

Processos automatizados reduzem o tempo de preparo e maximizam a produtividade.

#### Redução de Erros e Desperdícios

Equipamentos de alta precisão garantem consistência e minimizam perdas.

#### Melhoria na Qualidade e Segurança dos Alimentos

Monitoramento contínuo elimina riscos e assegura padrões elevados.

#### Experiência Inovadora para Clientes

Robôs e impressão 3D proporcionam diferenciação e encantam os consumidores.

#### Economia a Longo Prazo

Apesar do investimento inicial elevado, a automação reduz custos operacionais e, por vezes, aumenta a rentabilidade.

Essa categoria redefine o conceito de inovação no Foodservice, oferecendo soluções que não apenas otimizam processos internos, mas também criam experiências únicas para clientes e colaboradores, estabelecendo um novo padrão de excelência.

---

## Produtos em destaque



O iCombi Pro é o forno combinado inteligente da RATIONAL que permite grelhar, assar, cozinhar a vapor e até fritar com precisão. Ele ajusta automaticamente os parâmetros de cocção, garantindo resultados consistentes e de alta qualidade. Isso significa menos desperdício, economia de tempo e energia, e uma operação mais eficiente.

---

## *PRÁTICA*

Tecnologia que transforma, qualidade que impressiona. O Brave é um forno combinado compacto e flexível com alta performance. Pode ser usado com 6 GNs de 2/3 de 40mm ou 4 GNs de 2/3 de 65mm. Possui higienização inteligente.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
iCombi Pro RATIONAL	RATIONAL Brasil
TSI Brave	Prática
Balança com impressora integrada	REDSIS BRASIL
Balanças	Raphanet Rio
Baskett Firex	Middleby do Brasil
Controlador Digital com IoT	Smart Kitchen
Cucimix Firex	Middleby do Brasil
Fatiadores de Frios	Raphanet Rio
iVario Pro RATIONAL	RATIONAL Brasil
Jimi Robo	Linen Sistemas
Soluções IoT	We:Digitek
TV Corporativa	We:Digitek

## Outras empresas mapeadas

Bioedtech  
Cozil  
Engefood  
Human robotics  
Jimi robo  
Macom Hoshizaki  
Printerx  
Quality systems  
Topema  
Top Taylos  
Unox



*PRÁTICA*

**Com *speed ovens* e vitrine fria,  
Oxxo garante padrão e velocidade  
de expansão**

Presente na América Latina há mais de 40 anos e com uma presença maciça no mercado mexicano, a rede de minimercados de proximidade Oxxo completa 5 anos no Brasil com mais de 620 pontos de venda no mercado brasileiro, com lojas altamente padronizadas e uma oferta de serviços rápidos e convenientes.

**Categoria** Robótica e equipamentos culinários

**Solução** Speed Ovens Prática

**Marca do Produto** fornos Copa Express, FIT SM e HPE80, e Câmara de Fermentação CPCK Compact

**Marca da empresa** Pratica

## Problema estratégico

Tendo o pão francês como o campeão de vendas nas lojas, e um forte gerador de tráfego recorrente, a Oxxo enfrenta o desafio operacional de manter alto nível de eficiência com uma equipe reduzida, especialmente durante momentos de pico. Além disso, o modelo tradicional de produção de pães apresenta questões como a manipulação excessiva dos produtos e um alto desperdício de alimentos.

**O uso de *speed ovens* e vitrine fria traz velocidade e reduz as quebras operacionais.**

### Rafaela Trentin

Gerente comercial de foodservice e padarias da Oxxo

## Solução implementada

Para oferecer salgados quentinhos em uma operação altamente eficiente com nível baixíssimo de desperdício, a Oxxo buscou um forno de aceleração para regenerações ultrarrápidas. A solução adotada foi o forno Copa Express da Pratica (depois substituído pelo modelo FIT SM da empresa). Para oferecer pães franceses o dia inteiro a solução foi composta pela Câmara de Fermentação CPCK Compact aliada ao forno programável HPE80, que entregaram a produtividade e agilidade necessárias.



Oxxo | Modelo de expansão em foodservice

## Detalhes da solução

Após a realização de testes piloto e de um processo de homologação detalhado, a Oxxo implementou os equipamentos e ganhou qualidade na gestão da produção dos pães. “A Oxxo nasceu usando speed ovens, pela experiência que já tínhamos nas lojas de conveniência Select. O uso dos equipamentos traz velocidade e reduz as quebras operacionais”, afirma Rafaela Trentin, Gerente Comercial de Foodservice e Padarias da Oxxo.

Um dos grandes benefícios é não ter mais quebras nas vendas de salgados, uma vez que a Oxxo usa uma vitrine fria que traz um shelf life de até 4 dias para consumo e permite manter uma vitrine sempre cheia. Os produtos são aquecidos em questão de segundos, viabilizando uma operação de conveniência.

Na padaria, a tecnologia de “padeiro noturno” da CFCK Compact permite que o colaborador que fecha a loja deixe programado o horário de fermentação do pão durante a madrugada. O assamento do

forno também é programável, tornando a operação ainda mais simples. “A Pratica desenvolveu para nós uma operação de ‘padeiro diurno’, que otimiza a venda de pães durante o dia”, acrescenta Rafaela.

## Resultado

Com a implementação dos equipamentos da Pratica, a Oxxo passou a apresentar resultados operacionais bastante relevantes:

- O índice de quebra foi reduzido para próximo de 2%, contra 10% a 15% dos processos tradicionais de manipulação de pães;
- Ganho de 12 vezes no *shelf life* dos produtos, de 6 para 72 horas em média.



A oferta de foodservice é central na proposta de valor da Oxxo

## Novos recursos em desenvolvimento

Com a previsão de abertura de 150 lojas neste ano e, no futuro, chegar a 5 mil pontos de venda no Brasil com um modelo de negócios altamente padronizado, a Oxxo mantém o foco na eficiência operacional e na qualidade, priorizando a oferta de alimentos seguros. “Nossa experiência é pensada para consumo ágil e rápido, e com esse modelo de operação temos visibilidade para os itens perecíveis e trabalhamos próximos dos fornecedores para gerar mais *appetite appeal* e uma experiência cada vez melhor para os clientes”, completa.

Com esse modelo de operação temos visibilidade para os itens perecíveis e geramos *appetite appeal*.

### Rafaela Trentin

Gerente comercial de foodservice e padarias da Oxxo

---

#### Oxxo

 [oxxobrasil](#)  
 [oxxo](#)  
 [oxxo.com.br](#)

#### Prática

 [praticabr](#)  
 [praticabr](#)  
 [praticabr.com](#)



Rock in Rio

RATIONAL

## Gourmet Square alimenta quase 15 mil pessoas por dia no Rock in Rio

De 13 a 22 de setembro de 2024, o Rock in Rio recebeu 730 mil pessoas na Cidade do Rock. Números superlativos que foram acompanhadas por um enorme desafio: como alimentar todo esse público? A Chef Heaven Delhaye e a Rational encontraram uma solução, que pode funcionar também para o seu negócio.

**Categoria** Robótica e Equipamentos Culinários

**Solução** Fornos combinados, equipamentos multifuncionais de cocção

**Marca do Produto** iCombi e iVario

**Marca da empresa** Rational

## Problema estratégico

O Gourmet Square é um *food hall* montado na Cidade do Rock com 8 operações de menus distintos, mas todos com elementos remetendo à cultura carioca (comida de boteco, de praia, de serra) e com uma pegada *gourmet*. O desafio era produzir 1 tonelada de alimentos por dia para servir de 12 a 15 mil pessoas. Missão que ficou a cargo da *chef* Heaven Delhaye, estabelecida no Rio de Janeiro e com 4 restaurantes próprios, entre culinária italiana e francesa.

## Solução implementada

Para atender até 2.700 pessoas simultaneamente no Gourmet Square, era necessário aliar rapidez, qualidade e consistência. “A tecnologia foi essencial para atender tanta gente sem perder qualidade”, conta a *chef* Heaven. A opção por fornos combinados garantia essa padronização, sem o risco do uso de chamas em um ambiente altamente movimentado.

Nas 8 diferentes operações do Gourmet Square foram usados 25 equipamentos da Rational, sendo 15 fornos iCombi Pro e 10 equipamentos multifuncionais de cocção iVario Pro, para produzir mais de 40 pratos, entre pizzas, lasanhas, sanduíches, hamburgueres, batatas fritas, cachorro-quente, arrozes, carnes de churrasco e *snacks*. Além da flexibilidade de uso dos fornos e de sua eficiência e segurança, essa solução se mostrou muito eficiente.



Chef Heaven operando um iVario Pro

**A tecnologia foi essencial para atender tanta gente sem perder qualidade.**

**Heaven Delhaye**  
Chef

## Detalhes da solução

“Operamos toda a estação de pizzas com apenas 3 pessoas, atendendo à alta demanda com muita velocidade e qualidade. Foi impressionante”, comenta a *chef*. Os equipamentos também permitiram adaptar menus e processos de produção rapidamente, em resposta às demandas do evento e ao *feedback* do público.

A *chef* Heaven também destaca o apoio da Rational na operação do dia a dia. “Eles foram fenomenais, com um nível de profissionalismo altíssimo e controle dos mínimos detalhes”, afirma. Além de um treinamento da equipe na operação dos equipamentos, 5 profissionais da empresa estiveram presentes durante todo o Rock in Rio ajudando na programação dos fornos. “Eles foram essenciais para tirarmos o maior rendimento e a maior produtividade possível dos equipamentos”, conta.

**A Rational teve um nível de profissionalismo altíssimo e controle dos mínimos detalhes.**

**Heaven Delhaye**  
Chef

## Resultado

Quase 100 mil refeições foram servidas durante o festival, sem uso de chamas na cozinha. Os campeões de venda foram pizzas de calabresa (8.374 unidades), sanduíches de costela (7.370), batatas fritas (6.020 porções), hambúrgueres de picanha (5.712) e lasanha de costela (4.612).



A escolha de equipamentos foi essencial para o sucesso do case

## Novos recursos em desenvolvimento

O trabalho realizado no Gourmet Square do Rock in Rio deixou lições importantes para a *chef*. Além da abertura de um restaurante em março de 2025 em São Paulo, Heaven Delhaye quer continuar a participar de grandes eventos. “Quem consegue fazer o Rock in Rio consegue realizar qualquer evento”, afirma. Para ela, festivais e outros acontecimentos com grande volume de pessoas exigem uma postura diferente da de *chef*. “É preciso ter um olhar de empresária, avaliando o custo/benefício de tudo, com grande organização e planejamento. Um evento como esse é uma grande escola”, completa.



Detalhes da operação de cozinha do Gourmet Square

---

### Rock in Rio

 rockinrio

 rockinrio.com/rio

### Rational

 rational\_ag

 rational-online.com



## 6. Inteligência Operacional e Processos

A categoria de Inteligência Operacional e Automação de Processos concentra soluções que fornecem dados e insights valiosos para a otimização contínua das operações de restaurantes. Com ferramentas de Business Intelligence (BI), sistemas de análise de fluxos e checklists digitais, essas tecnologias oferecem uma visão estratégica embasada em dados, permitindo aos gestores tomar decisões informadas e melhorar a eficiência geral.

## Subcategorias

### 1. Planejamento Estratégico de Menus

Essas ferramentas utilizam análise de dados e inteligência artificial para criar e ajustar menus, levando em conta fatores como rentabilidade, sazonalidade, preferências dos clientes e tendências de mercado. São essenciais para equilibrar custos e maximizar a satisfação do cliente.

### 2. Gestão Digital e Padronização de Processos

Soluções de KDS (Kitchen Display System) organizam pedidos em tempo real, facilitando a comunicação entre equipes e reduzindo erros operacionais. Com interfaces visuais e intuitivas, garantem que a cozinha funcione de maneira sincronizada e eficiente.

### 3. BI, Análises e Previsibilidade

Ferramentas de BI centralizam dados de diferentes áreas, como vendas, estoque e atendimento, permitindo uma análise abrangente de performance. Com relatórios detalhados e dashboards dinâmicos, os gestores podem identificar oportunidades de melhoria e alinhar estratégias aos objetivos do negócio.

Ferramentas baseadas em inteligência artificial que utilizam dados históricos e tendências para prever a demanda futura. Elas ajudam os restaurantes a planejar melhor os estoques e a produção, reduzindo desperdícios e garantindo a disponibilidade de itens essenciais.

### 4. Sincronização, Monitoramento e Fluxo Operacional

Esses sistemas automatizam o monitoramento e a verificação de tarefas operacionais, garantindo conformidade com procedimentos e padrões. São amplamente utilizados para assegurar a execução correta de atividades rotineiras, como limpeza e inspeção de equipamentos.

Essas tecnologias mapeiam e analisam os processos operacionais para identificar gargalos e propor melhorias. Muitas são ancoradas em inteligência artificial, oferecendo soluções que aumentam a eficiência e reduzem desperdícios em atividades críticas do restaurante.

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Ao escolher ferramentas dessa categoria, os operadores devem priorizar soluções que integrem dados de diversas fontes e ofereçam análises personalizadas para o negócio. É importante avaliar a facilidade de uso das plataformas e a capacidade de integração com outros sistemas já existentes, como POS e gestão de estoque. Além disso, optar por fornecedores que ofereçam suporte técnico de qualidade e treinamento é crucial para garantir o sucesso da implementação.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A implementação de tecnologias de inteligência operacional pode enfrentar desafios como a resistência inicial da equipe e a complexidade da integração com sistemas legados. Falhas na análise de dados ou configurações inadequadas podem comprometer os resultados. Para mitigar esses riscos, é essencial oferecer treinamento adequado aos colaboradores e realizar uma fase inicial de testes para ajustar as ferramentas às necessidades do restaurante. Trabalhar com

fornecedores experientes e realizar análises periódicas dos sistemas implantados também é fundamental.

### Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

#### Falta de Dados Centralizados

A ausência de integração entre diferentes sistemas pode limitar a visão geral do negócio.

#### Ineficiência Operacional

Processos manuais e desorganizados geram gargalos e desperdícios.

#### Dificuldade em Prever a Demanda

A incapacidade de planejar estoques e produção resulta em perdas ou falta de produtos.

#### Conformidade com Procedimentos Operacionais

Falhas em inspeções e tarefas rotineiras afetam a qualidade do serviço.

#### Gestão de Menus Subótima

Menus mal planejados impactam a rentabilidade e a experiência do cliente.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Maior Eficiência e Redução de Custos

Processos automatizados eliminam gargalos e desperdícios, otimizando recursos.

### Melhoria na Tomada de Decisões

Análises baseadas em dados oferecem insights valiosos para ajustes estratégicos.

### Previsibilidade Operacional

Ferramentas de previsão ajudam a antecipar demandas e equilibrar produção e estoques.

### Conformidade e Qualidade Garantidas

Checklists digitais asseguram que padrões operacionais sejam cumpridos consistentemente.

### Aumento na Rentabilidade

Menus otimizados equilibram custos e atendem às preferências dos clientes, maximizando margens.



Usar tecnologia pode simplificar e disciplinar seu negócio

**Essa categoria é essencial para restaurantes que buscam operar de forma mais estratégica e eficiente, utilizando dados e automação para transformar desafios em oportunidades.**

---

## **Produtos em destaque**



SULTS é um sistema de gestão empresarial com mais de 25 módulos integrados, substituindo a necessidade de múltiplos sistemas e proporcionando uma visão unificada das operações. Sua proposta é simplificar a organização operacional das empresas com mínimo recurso técnico necessário, oferecendo uma plataforma intuitiva e fácil de usar.

---



Prestamos o serviço de consultoria em análise de dados, construção de integrações de dados, modelagem de dados e ferramentas de visualização da informação. Todo o processo desenvolvido com as regras de negócio do cliente em mente e totalmente customizado. Todo o processo de desenvolvimento, licenças e demais questões técnicas da construção do processo de BI inclusas.

---



O ecossistema Olga de digitalização, inteligência de dados e CRM tem como principal módulo o "Data Suite", uma suíte completa de inteligência de dados composta pelo nosso Data Lake, Customer Data Platform e soluções de Analytics e Insights.

---



Na média, nossos clientes aumentam receita em 17%. A AlmocoGratis entrega um melhor nível de Inteligência do Consumidor para pequenas e médias redes que apenas poucas grandes corporações podiam pagar, até agora. O objetivo é ajudar os restaurante a aumentarem a eficiência operacional e a receita.

# Gestton

O módulo Checklist oferece flexibilidade no cadastro de perguntas e pesos, permitindo destacar requisitos críticos para seu negócio e itens que são recorrentes em relação à avaliação anterior. É amplamente utilizado em auditorias, visitas de cliente oculto e consultorias de campo, reduzindo o tempo e custos da sua equipe na elaboração de relatórios.

# Yedda.ai

Através de AI de imagens, fornecemos dados para a melhora de performance do seu negócio

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
SULTS	SULTS
Yedda.ai	YEDDA.AI
BI para análise de desempenho	Altec Sistemas
Delfos	ILUMEO
Desenvolvimento de Data Warehouse	DATAFIT
F.O.O.D. (Fast Order & Optimized Delivery)	DS3 DIGITAL
Foodatlas AI	Foodatlas
Freatz AI	Freatz
Gestão de indicadores	Gestton
KDS	Altec Sistemas
KDS	SW
Master Control	Master Remote
NL RE	NL Informática
Plano de Ação	Gestton
SULTS Chamados	SULTS
SULTS Checklist	SULTS
SULTS Comunicados	SULTS

PRODUTO	EMPRESA
SULTS Disco Virtual	SULTS
SULTS Implantação de Unidades	SULTS
SULTS Marketing	SULTS
SULTS Projetos	SULTS
Teclado Bump Bar Touch USB Preto - SKT-17	Smak Tecnologia e Automação Ltda
Zeta Sales	Zeta Dados

## Outras empresas mapeadas

Checklist Fácil	Pipefy
CISS	Predify
ControleNaMão	Teknisa
iAuditor	TOTVS
Linx	Visio
OPDV	



## **Antaris Foodsbrands reforça gestão e engajamento das equipes**

Plataforma deu agilidade ao grupo de franquias para lidar com o desafio de crescer rápido e integrar os colaboradores à cultura.

A Antaris Foodsbrands hoje representa mais de 7 marcas, 150 unidades em 10 estados e simplifica seus processos com consistência em gestão à distância.

**Categoria** Inteligência Operacional e Processos

**Solução** Gestão Digital e Padronização de Processos

**Marca do Produto** SULTS

**Marca da empresa** SULTS

Criada em 2021, a Antaris Foodsbrands é um hub de gestão de marcas nacionais e internacionais no mercado brasileiro. Sob seu guarda-chuva estão marcas como Cuor di Drema, Boulangerie Carioca, Johnny Rockets, Recoba e Vassoura Quebrada, somando cerca de 150 unidades franqueadas em mais de 10 estados.

Com o crescimento acelerado da empresa e a necessidade de gerenciar marcas distintas em diferentes segmentos, a Antaris precisa de processos ágeis e muita flexibilidade em sua gestão.

## Problema estratégico

Trabalhando com um software desenvolvido internamente, a empresa convivia com uma solução complexa, cara, com altos custos de desenvolvimento e implementação. Além disso, a gestão não conseguia ter acesso facilitado a indicadores importantes, como a satisfação e a performance de cada departamento. Buscando melhorar

o engajamento dos colaboradores, a empresa percebeu que era necessário mudar o sistema de gestão do negócio.

## Solução implementada

Se concretizou pela SULTS, plataforma de gestão que conta com 25 módulos integrados e permite gerenciar a comunicação com os colaboradores e as atividades do dia a dia do negócio. Com mais de 1000 clientes e 80 mil lojas, é líder em gestão de redes de franquias e filiais na América Latina. “O sistema não apenas era mais completo e barato que a solução desenvolvida internamente, como trouxe novas funcionalidades que não estavam no nosso radar”, comenta Dany Levkovits, cofundador da Antaris Foodsbrands.

## A opção pela tecnologia

Com a ferramenta, os aspectos ligados à formação das equipes foram reforçados. “Conseguimos desenvolver trilhas personalizadas de treinamento, de acordo com as necessidades de cada profissional”, diz Levkovits. Por meio de um app, o colaborador realiza os *check-ins* das tarefas, executa e faz fotos comprovando o cumprimento

das atividades. O sistema permite rastrear comunicações, dar feedback e fazer chamadas em grupo para solucionar questões mais complexas. “A plataforma aumenta muito a qualidade da formação das equipes”, afirma o executivo.

### **Detalhes da solução**

A plataforma SULTS permite criar um canal oficial de comunicação para a rede, facilitando a comunicação com os franqueados e colaboradores em um sistema que rastreia as interações e permite acompanhar a aderência da equipe às atividades propostas. A implementação fez com que fosse possível garantir um treinamento obrigatório de 2 horas diárias na universidade corporativa da Antaris para os novos funcionários. “São aspectos que impactam fortemente o atendimento ao consumidor, mas garantir o alinhamento de todo o time é bastante complexo. A ferramenta nos ajuda muito nisso”, diz.

### **A plataforma aumenta muito a qualidade da formação das equipes.**

#### **Dany Levkovits**

Cofundador da Antaris  
Foodsbrands Franchising



Dany Levkovits | Cofundador da Antaris  
Foodsbrands Franchising

### **O sistema não apenas era mais completo e barato que a solução desenvolvida internamente, como trouxe novas funcionalidades.**

#### **Dany Levkovits**

Cofundador da Antaris  
Foodsbrands Franchising

## Novos recursos em desenvolvimento

Nos planos da Antaris está o engajamento dos franqueados para a criação de conteúdos regionais para as redes sociais, de maneira colaborativa. “Também enxergamos

oportunidades na integração com os pontos de venda e na geração de relatórios de gestão com o uso de Inteligência Artificial”, projeta Levkovits.

### Resultado

O sistema permite avaliar o desempenho nas aulas da universidade corporativa, e comparar com os resultados obtidos no campo.

- Redução de 40% no tempo de gestão de treinamentos
- 1.300 cursos ministrados ao longo dos últimos 12 meses
- Aumento de 63% no engajamento, com mais de 850 colaboradores capacitados em 337 aulas

Também melhorou os processos de comunicação, permitindo abertura de chamados e controle do tempo de atendimento e resolução de problemas:

- 100% de atendimento de chamados dentro do prazo de 48 horas
- Índice de satisfação de 89,38%
- Aumento de 32% na eficiência da comunicação das informações para a rede, garantindo que atualizações de cardápios, processos e normas sejam implementadas de imediato
- Otimização de processos gerou um ROI de 314%, reduzindo custos e retrabalho

---

#### Antaris Foodsbrands Franchising

 antaris\_foodsbrands  
 antarisfranchising.com.br

#### SULTS

 sults\_tech  
 sults  
 sults.com.br



FÁBRICA DE BOLO  
*vó alzira*

 DataFit

## Grupo Z+ usa Inteligência Artificial para dar previsibilidade à demanda

Formado em 2018, o Grupo Z+ é o resultado da união das marcas Fábrica de Bolo Vó Alzira e Grão Espresso. Com 350 lojas da Fábrica de Bolo Vó Alzira e 150 da Grão Espresso, o grupo se posiciona no mercado como uma holding que cuida de todos os detalhes da expansão, operacionais e administrativos das suas marcas.

**Categoria** Inteligência Operacional e Processos

**Solução** BI, Análises e Previsibilidade baseada em IA

**Marca do Produto** DataFit; IA Trinity

**Marca da empresa** DataFit

## Problema estratégico

Para a CEO Tatiana Lanna, o grande desafio do Grupo Z+ é atender às necessidades de um grande número de microempresários franqueados, de bairros nobres à periferia das grandes cidades, com demandas muito diferentes. “Comunicação, tempo de resposta e marketing local são as grandes questões que envolvem nosso relacionamento com os franqueados”, comenta.

## Solução implementada

Desde 2017, o Grupo Z+ tem uma parceria com a DataFit, focada inicialmente em precificação e no entendimento dos volumes de venda de cada loja. “Nosso negócio é um negócio de volume, então precisamos ter preços muito competitivos para gerar escala. Encontrar o preço ótimo para aumentar nossos volumes e manter uma operação saudável é uma preocupação importante em nosso modelo”, afirma a executiva.

## Detalhes da solução

O uso de Inteligência Artificial (IA) auxilia os franqueados a realizar a precificação e realizar estimativas de compra e produção, levando em conta questões como a sazonalidade. Determinar com precisão o volume de compras é essencial, pois o franqueado tem receio de produzir um bolo que não seja vendido e se transforme em perda.



Vó Alzira, a fundadora, e Tatiana Lanna, CEO do Grupo

O passo seguinte foi o nascimento da IA, batizada de Trinity. Com a conexão do sistema de IA ao ChatGPT, foi possível usar linguagem natural para entender, com base no volume de chamados abertos pelos franqueados, quais eram as principais dores do negócio. O processo de desenvolvimento estratégico da empresa passou a contar com a contribuição da Inteligência Artificial.

## Novos recursos em desenvolvimento

Para o futuro, o uso da IA avançará em duas frentes. A primeira é utilizar dados de *social listening* para melhorar a gestão do negócio e a experiência do cliente. O segundo é colocar o franqueado em contato direto com a Inteligência Artificial. “Tenho um volume grande de chamados dos franqueados, mas a maioria se relaciona a questões do dia a dia do negócio, como dúvidas em relação a processos operacionais. Quando o franqueado começar a conversar com a Trinity, 90% dessas dúvidas serão sanadas automaticamente”, estima Tatiana.

### Fábrica de Bolo Vó Alzira

 fabricadebolovoalziraoficial  
 franquiasfabricadebolovoalzira  
 voalzira.com

### DataFit

 datafitoficial  
 datafit.com.br

## Resultado

Com a adoção da ferramenta da DataFit, o Grupo Z+ teve resultados bastante expressivos:

- Aumento de 40% no Net Promoter Score (NPS);
- Aumento de 15% no faturamento, devido ao crescimento dos pedidos sugeridos para os franqueados
- Desperdício muito próximo de zero, devido à assertividade dos pedidos
- Em dois anos, a AI com a precificação gerou um crescimento de 200% na receita da franqueadora

**Hoje, todo nosso negócio está conectado à DataFit para usarmos dados de forma muito robusta, gerando resultados e melhorando a experiência dos clientes.**

**Tatiana Lanna**  
CEO Grupo Z+



**Giletto**

Almoço  
GRÁTIS

## Grupo Halipar adota plataforma para garantir consistência operacional

Inicialmente implantado na rede Giletto gerou crescimento de até 17% nas vendas. Com mais de 400 unidades distribuídas em 5 marcas (Giletto, Montana Grill, Jin Jin, Croasonho e Santo Strogonoff), o grupo Halipar tem buscado crescimento tanto pela expansão dos negócios quanto pelo aumento da excelência operacional.

**Categoria** Marketing, Fidelização e Relacionamento

---

**Solução** Gestão de Feedbacks

---

**Marca do Produto** Almoço Grátis

---

**Marca da empresa** Almoço Grátis

---

## Problema estratégico

O grupo enfrentava desafios significativos em relação à consistência operacional e ao engajamento dos seus franqueados. Havia falta de alinhamento em relação aos objetivos estratégicos, diferenças de desempenho entre lojas e ausência de uma base de dados que facilitasse a tomada de decisões.

“Precisávamos melhorar a experiência dos clientes, otimizar processos e aumentar a eficiência operacional dos franqueados”, resume Mauricio Albuquerque, gestor do projeto. Em vez de desenvolver uma ação isolada, a empresa desenvolveu um Programa de Excelência para os franqueados, visando um salto de qualidade na gestão do negócio.

**A plataforma permite um mergulho mais profundo nos indicadores e entrega informações claras que ajudam a criar planos de ação.**

**Mauricio Albuquerque**  
Gestor do Griletto | Halipar

## Solução implementada

Com a plataforma Almoço Grátis, os dados de cada loja passaram a ser coletados e analisados, a partir de indicadores como o tempo de atendimento dos clientes, a apresentação dos pratos, a disponibilidade do cardápio e a relação custo/benefício percebida pelos clientes. "A plataforma permite um mergulho mais profundo nos indicadores, como encantamento, reputação, custo-benefício, e entrega informações claras que ajudam a criar planos de ação assertivos", explica o executivo.

## Detalhes da solução

Estruturado inicialmente em 8 lojas da rede Griletto em ondas de evolução a cada 60 dias, o Programa de Excelência trouxe metas claras para que cada loja superasse seu desempenho operacional. Ao mesmo tempo, a franqueadora disponibilizou para os franqueados diversas trilhas de conhecimento para capacitar lideranças e equipes. "A partir do que medimos, pudemos desenvolver treinamentos focados em necessidades imediatas do negócio, acelerando o ciclo de retorno", comenta Albuquerque.



Mauricio Albuquerque | Gestor do Griletto | Halipar

## Novos recursos em desenvolvimento

Em 2025, o grupo Halipar irá expandir o programa para toda a sua rede de franquias, além de reforçar o uso da Almoço Grátis em várias frentes, como a capacitação de franqueados e equipes para explorar ao máximo os dados gerados pela plataforma e realizar ajustes na estratégia de atuação garantindo resultados sustentáveis. "Agora estamos ancorados em dados, tomando decisões de boa qualidade e colocando o consumidor no centro do negócio", finaliza Albuquerque.

## Resultado

Após as primeiras ondas do Programa de Excelência, os resultados foram expressivos:

- Houve um aumento entre 11% e 17% no faturamento das lojas-piloto;
- O tempo de atendimento caiu, com apresentação mais consistente dos pratos e mais oferta de opções do cardápio;
- O engajamento dos franqueados foi intenso, com participação em treinamentos, reuniões e ações de marketing;
- As unidades passaram a operar com mais consistência, aumentando a competitividade de toda a rede.

### Griletto

grilettooficial  
 griletto-grelhados-&-parmegianas  
 griletto.com.br

### Almoço Grátis

almocogratis  
 almocogratis  
 almocogratis.com.br



Yedda.ai

## Gurumê une IA e câmeras para identificar melhorias na operação

Projeto traz visibilidade sobre pontos que até então ficavam ocultos e destrava oportunidades de crescimento. Rede de restaurantes de culinária japonesa contemporânea com 10 unidades no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, o Gurumê faz parte do Grupo Trigo, dona das marcas Spoleto, Gendai, Koni, Asa Açaí e China in Box.

**Categoria** Inteligência Operacional e Processos

**Solução** Gestão Digital e Padronização de Processos

**Marca do Produto** Yedda

**Marca da empresa** Yedda

## Problema estratégico

Os controles operacionais tradicionais eram ineficazes para identificar de forma consistente questões de segurança alimentar e compliance de higiene, a distribuição de ingredientes e a padronização visual. “Vimos que precisávamos, em todas as nossas bandeiras, capturar informações de forma mais eficiente e automatizada para melhorar nossa performance”, diz Correia.

## Solução implementada

O Grupo Trigo adotou uma solução da Yedda, que mede dados a partir das informações capturadas pelas câmeras das lojas e pode ser usada para evitar fraudes, aferir a qualidade dos pratos, analisar a velocidade do atendimento e diversos outros aspectos.

A instalação do sistema leva cerca de um mês em cada restaurante. O sistema aprende gradualmente a identificar os parâmetros importantes para a operação e, por isso, precisa ser treinado nas atividades que precisa monitorar.

## Sempre estamos atentos a como usar tecnologia para melhorar a performance operacional.

**Luiz Marcelo da Costa Correia**  
CIO do Grupo Trigo

## Detalhes da solução

Implementada em uma unidade Gurumê no Rio de Janeiro, a solução passou a monitorar o tempo de atendimento ao cliente e os padrões operacionais. “Cada restaurante requer uma configuração específica de câmeras e reconhecimento do *layout*. É um treinamento progressivo, com um período de ajustes até passar a entregar *insights* de melhoria”, explica Correia.

O Gurumê criou indicadores de performance, como tempo de serviço, eficiência da equipe e KPIs operacionais. A ferramenta da Yedda automatiza as medições desses indicadores e apresenta os dados para que os gestores preparem as rotinas da operação e identifiquem pontos de melhoria em cada etapa.

## Resultado

A plataforma da Yedda traz uma série de benefícios para os gestores, em diversas áreas da operação:

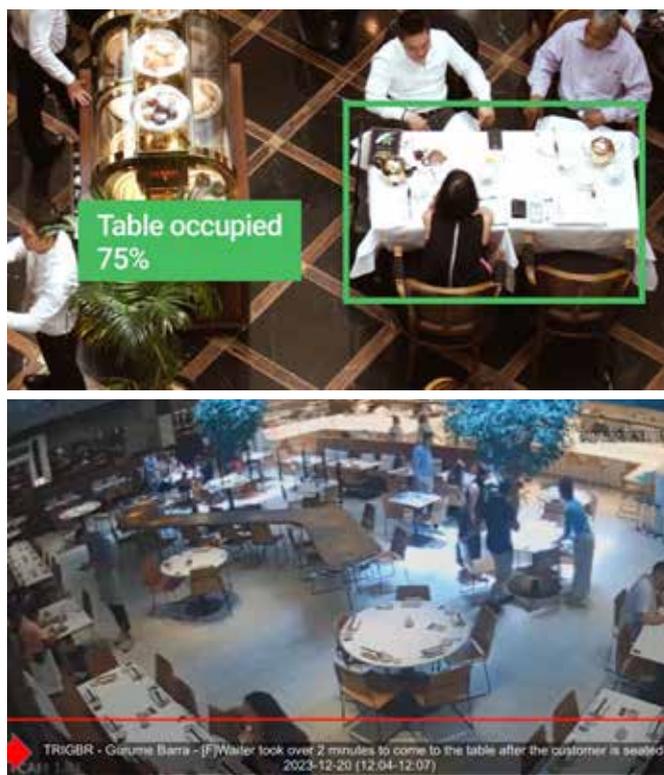
- Contagem de mesas ocupadas x vazias;
- Demografia dos clientes do restaurante;
- Tempo de atendimento total e de cada etapa do processo.
- A definição desses indicadores contribui para dar visibilidade aos processos operacionais, alinhar as metas e identificar pontos de evolução em cada etapa do atendimento ao cliente.

## Novos recursos em desenvolvimento

No Grupo Trigo, o uso da solução de IA da Yedda é parte de um processo contínuo de teste e desenvolvimento de ferramentas, sempre em busca de sistemas que melhorem o desempenho do negócio. Nesse sentido, a empresa está aberta a expandir o uso em diversos outros contextos, como praças de alimentação e outras marcas do grupo.

## A ferramenta nos dá condição de gerenciar cada restaurante com estratégias específicas.

**Luiz Marcelo da Costa Correia**  
CIO do Grupo Trigo



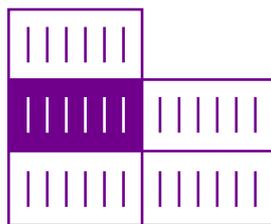
Imagens reais da operação na Yedda

### Gurumê

[gurume\\_oficial](#)  
[gurumerestaurante](#)  
[gurume.com.br](#)

### Yedda.ai

[yedda.ai](#)  
[yedda-pte-ltd](#)  
[yedda.ai](#)



## 7. Suprimentos, Compras, Distribuição, Logística com Fornecedores

A categoria de Suprimentos, Compras, Distribuição, Logística abrange um ecossistema de tecnologias que otimizam toda a cadeia de suprimentos no setor de Foodservice. Desde ferramentas de gestão automatizada de estoques até plataformas que conectam diretamente fornecedores e compradores, essas soluções garantem eficiência, redução de custos e continuidade no fornecimento de insumos e equipamentos. Além disso, inovações como embalagens inteligentes elevam a qualidade e a experiência do consumidor.

## Subcategorias

### 1. Gestão de Estoque e Integração

Essas ferramentas monitoram e gerenciam estoques automaticamente, enviando pedidos diretamente para fornecedores quando níveis críticos são atingidos. Essa integração assegura um fluxo contínuo de suprimentos, reduzindo perdas e otimizando a reposição de insumos.

### 2. Compras Marketplaces B2B

Plataformas que simplificam o processo de aquisição, permitindo a comparação de preços entre fornecedores e facilitando a negociação. Com essas ferramentas, os operadores podem gerenciar pedidos de forma eficiente e acessar relatórios detalhados que apoiam o planejamento financeiro e estratégico.

Ambientes digitais que conectam fornecedores e compradores do setor de Foodservice. Esses marketplaces permitem uma negociação direta, acesso a uma ampla gama de produtos e serviços, e melhoram a transparência nos processos de compra, reduzindo o tempo e os custos operacionais associados ao processo.

### 3. Logística e Distribuição

Soluções tecnológicas de logística e distribuição para o foodservice incluem sistemas de roteirização inteligente, gestão de transporte e monitoramento em tempo real. Essas ferramentas ajudam os operadores a controlar prazos de entrega, acompanhar frotas próprias ou terceirizadas, e otimizar rotas com base em dados de tráfego, localização e volume de pedidos.

Além disso, plataformas de visibilidade logística permitem integrar diferentes elos da cadeia – do fornecedor até o ponto de venda – garantindo rastreabilidade de cargas, previsão de chegada e maior confiabilidade nos prazos. Tecnologias de automação nos centros de distribuição também contribuem para o controle de recebimento, separação de pedidos e expedição eficiente, reduzindo falhas e acelerando o ciclo logístico.

Tecnologias de embalagem que integram elementos avançados, como sensores de monitoramento da qualidade dos alimentos, rótulos interativos com informações nutricionais ou QR codes para rastreabilidade. Essas soluções não apenas garantem a segurança

alimentar, mas também criam uma experiência diferenciada para o consumidor.

## **Critérios para Seleção de Tecnologia**

Para escolher soluções dessa categoria, os operadores devem considerar o nível de integração com sistemas internos, como POS e gestão de estoques, e avaliar a robustez das ferramentas para suportar volumes de operação variados. Para selecionar Marketplaces B2B, amplitude e adequação do portfolio é essencial. A escalabilidade da solução também é fundamental, especialmente para restaurantes em expansão. Além disso, é importante priorizar tecnologias que ofereçam relatórios detalhados e suporte técnico confiável, garantindo a continuidade operacional.



Tecnologia é fator essencial de sucesso em operações logísticas de alta escala

## **Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice**

### **Rupturas no Fornecimento**

Falhas na gestão de estoque podem levar à falta de itens essenciais.

### **Custos Elevados de Aquisição**

A falta de comparação de preços e negociações eficazes pode impactar a margem de lucro..

### **Desperdício de Insumos**

Estoques mal gerenciados geram desperdícios significativos.

### **Dificuldade na Conexão com Fornecedores**

A ausência de plataformas integradas pode complicar o fluxo de informações e pedidos.

### **Falta de Rastreamento de Qualidade**

Embalagens convencionais limitam a capacidade de monitorar e garantir a segurança alimentar.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A implementação dessas soluções pode enfrentar obstáculos como a integração com sistemas existentes e a adaptação de fornecedores a novas plataformas. Outro desafio é o treinamento da equipe para operar tecnologias avançadas de compras e logística.

Para mitigar esses riscos, é fundamental realizar testes prévios, buscar suporte contínuo de fornecedores de tecnologia e garantir que todos os processos estejam alinhados com as práticas operacionais. Criar parcerias sólidas com fornecedores é um passo adicional para o sucesso da implantação.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Maior Eficiência na Gestão de Estoques

Automação reduz desperdícios e garante disponibilidade constante de itens essenciais.

### Redução de Custos Operacionais

Ferramentas de cotação e marketplaces otimizam processos de compra e negociação.

### Melhoria na Relação com Fornecedores

Sistemas integrados fortalecem a parceria com fornecedores, criando um fluxo mais confiável.

### Qualidade Garantida

Embalagens inteligentes monitoram a segurança alimentar e aumentam a confiança do consumidor.

### Decisões Baseadas em Dados

Relatórios detalhados permitem planejamento estratégico mais assertivo e ágil.

Com a adoção de tecnologias robustas nessa categoria, restaurantes podem transformar a gestão da cadeia de suprimentos, garantindo eficiência, qualidade e inovação para atender às crescentes demandas do mercado.

---

## Produto em destaque



Plataforma de cotação e compra de insumos para o setor de alimentação. Conecta restaurantes a fornecedores, permitindo comparação de preços, histórico de compras e automatização do processo de aquisição com economia e agilidade.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Comparar preço de hortifrúti	Conéctar
CotaCompras.com	CotaCompras
Datacaixa Gestão	Datacaixa Tecnologia
Kali	Alimentares
Meu Fornecedor	Meu Fornecedor
meucompras.com	SelfSupply
Módulo de compras	Altec Sistemas
Spice Software	ALTERDATA TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA
SULTS Compras	SULTS
Supfy	Nola
Windel Sistemas	Quantix Tecnologia

## Outras empresas mapeadas

ACOM Sistemas (Everest Food)  
 Autotracc  
 Avery Dennison  
 Blue Yonder (JDA)  
 Cateegoria  
 Cayena  
 Central do Food Service (CFS)  
 Compra Foodservice  
 CotaBest  
 Dematic (Grupo Kion)  
 Eclética Sistemas  
 FoodFinder  
 Foods Connected Brasil  
 Fretefy (Mobiis)  
 Frubana

Goomer Market  
 iFood Shop  
 Instabuy  
 Körber  
 Ligaki  
 Linx (Degust)  
 Manhattan  
 Associates  
 Menew (Linx)  
 Mercado  
 Foodservice  
 Mercadoc  
 NCR (Colibri)  
 Omnilink (Zatix)  
 Oracle Brasil  
 Praso

RoutEasy  
 SAP Brasil  
 Sascar (Michelin)  
 Seal Sistemas  
 Senior Sistemas  
 SIG  
 Sischef  
 SSI Schäfer  
 Swisslog  
 Teknisa  
 TOTVS  
 Unipac  
 Zak  
 Zebra Technologies



## Churrascaria Arco Íris transforma gestão com plataforma de compras

Adoção da plataforma Compra Food Service facilita dia a dia e comparação de produtos. Fundada em 1989 em Curitiba, a Churrascaria Arco Íris se destaca pelo binômio tradição e qualidade — no sabor e no atendimento. O restaurante conseguiu fazer com sucesso a migração de um modelo de buffet para o de rodízio, servindo cerca de 200 refeições por dia no almoço.

**Categoria** Suprimentos, Compras e Logística

---

**Solução** Marketplace B2B

---

**Marca do Produto** Compra Food Service

---

**Marca da empresa** Unilever

---

## Problema estratégico

As compras, realizadas anteriormente por telefone, consumiam cerca de 2 horas por dia, em um processo demorado e trabalhoso de contatar os vendedores da indústria e realizar cotações. “Era importante otimizar esse processo para ganhar tempo e aumentar a produtividade do nosso processo de compras”, afirma Herica Pramio, uma das sócias da loja ao lado de uma irmã e um irmão.

## Solução implementada

A plataforma Compra Food Service, desenvolvida pela Unilever, é um e-commerce focado em facilitar a vida de operadores de foodservice que oferece de molhos a embalagens, facilitando a reposição dos estoques. Com mais de 30 mil itens à disposição, em categorias como mercearia seca, confeitaria, laticínios, proteínas, bebidas, higiene e limpeza, padaria e outros, a solução permite realizar compras a qualquer hora, aumentando a conveniência da operação dos restaurantes.

## Detalhes da solução

Na Churrascaria Arco Íris, a adoção do Compra Food Service mudou completamente a rotina de reposição dos estoques. “Durante a semana vou colocando os produtos no carrinho de compras e, no domingo à noite, fecho o pedido para a semana seguinte”, conta Herica. Antes do uso da plataforma, a lista de produtos da semana era elaborada em um caderno, estando mais sujeita a erros.

Os produtos chegam na quarta-feira seguinte, permitindo que a empresa opere com estoques enxutos. “A grande vantagem da plataforma é permitir a comparação de preços com facilidade, o que permite escolher produtos rapidamente”, diz a executiva.

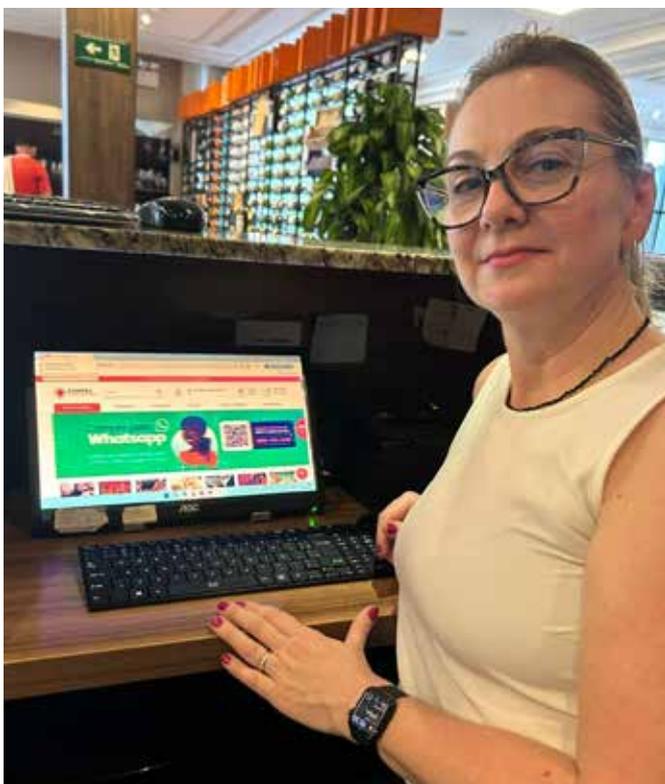
**A grande vantagem da plataforma é permitir a comparação de preços com facilidade, o que permite escolher produtos rapidamente.**

**Herica Pramio**

Sócia Churrascaria Arco Íris

## Novos recursos em desenvolvimento

Usando há mais de três anos a solução, a Churrascaria Arco Íris utiliza a Compra Food Service em paralelo a outras opções de abastecimento para garantir que sempre seja possível comprar os itens necessários. “Aumentar o mix é um ponto de evolução da plataforma. Mas, fora isso, ela é muito prática, otimiza tempo e permite que a gente acesse produtos que nem sabíamos que existiam. A Compra Food Service é uma grande facilitadora do meu dia a dia”, completa Herica.



Herica Pramio | Sócia Churrascaria Arco Íris

## Resultado

Ao usar a plataforma, a Churrascaria Arco Íris obteve vantagens significativas em sua operação:

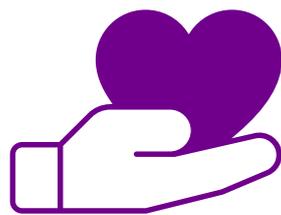
- O tempo utilizado na atividade de compras foi reduzido de 2 horas diárias para um processo digital altamente eficiente;
- O acompanhamento das promoções veiculadas na plataforma permite obter ganhos financeiros significativos no dia a dia;
- O suporte é eficiente: os vendedores resolvem problemas e dúvidas rapidamente.

### Churrascaria Arco Íris

 [churrascariaarcoiris](https://www.instagram.com/churrascariaarcoiris)  
 [churrascariaarcoiris.com](https://www.churrascariaarcoiris.com)

### Compra Food Service

 [comprafoodservicebr](https://www.instagram.com/comprafoodservicebr)  
 [compra-food-service](https://www.linkedin.com/company/compra-food-service)  
 [comprafoodservice.com.br](https://www.comprafoodservice.com.br)



## 8. Gestão de Pessoas e Recursos Humanos

A categoria de Gestão de Pessoas e Recursos Humanos concentra soluções voltadas para a eficiência e conformidade no gerenciamento das equipes. Inclui ferramentas para recrutamento, gestão de escalas e monitoramento de performance, além de sistemas que promovem treinamento contínuo e asseguram a conformidade trabalhista. Essas tecnologias contribuem para a retenção de talentos, o fortalecimento da comunicação interna e a criação de um ambiente de trabalho estruturado e produtivo.

## Subcategorias

### 1. Gestão de Benefícios e Remuneração

Soluções especializadas que automatizam o processamento de folhas de pagamento e a gestão de benefícios, como planos de saúde e vales alimentação. Essas tecnologias simplificam processos administrativos e reduzem erros, garantindo maior eficiência e transparência para a equipe.

### 2. Compliance e Gestão Trabalhista

Ferramentas que garantem a conformidade com normas e políticas trabalhistas, incluindo a gestão de PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e EPIs (Equipamentos de Proteção Individual). Esses sistemas ajudam a mitigar riscos legais e a promover a segurança no ambiente de trabalho.

### 3. Desenvolvimento e Performance de Equipes

Plataformas que permitem avaliar e acompanhar a performance individual dos funcionários, oferecendo insights para melhorias e promovendo treinamentos contínuos. Essas soluções ajudam a desenvolver habilidades da equipe e a criar uma força de trabalho mais capacitada e engajada.

Ferramentas que oferecem cursos e conteúdos informativos sobre melhores práticas e tendências no setor de Foodservice. Essas plataformas ajudam a capacitar os profissionais, promovendo o desenvolvimento contínuo e alinhando a equipe às exigências do mercado.

### 4. Recrutamento, Seleção e Gestão de Escalas

Soluções que auxiliam no processo de seleção e contratação, além de ferramentas para a organização de escalas de trabalho, garantindo a cobertura ideal para cada turno, inclusive para colaboradores temporários. Essas tecnologias ajudam a evitar problemas como falta de pessoal e sobrecarga da equipe.

## **Critérios para Seleção de Tecnologia**

Na seleção de ferramentas para gestão de pessoas, os operadores devem priorizar soluções que sejam flexíveis e escaláveis, capazes de atender às demandas de equipes de diferentes tamanhos. A integração com sistemas administrativos já existentes, como ERP ou POS, é essencial para garantir a fluidez dos processos. Além disso, a facilidade de uso e a oferta de suporte técnico são fatores importantes para maximizar os benefícios dessas tecnologias.

## **Desafios da Implantação e Cuidados Necessários**

A introdução dessas ferramentas pode enfrentar barreiras como resistência por parte da equipe e dificuldades na adaptação às novas rotinas. Outro desafio é garantir a conformidade com a legislação trabalhista e a segurança dos dados dos colaboradores. Para superar esses obstáculos, os operadores devem investir em treinamento e engajamento da equipe, além de selecionar fornecedores confiáveis que ofereçam soluções robustas e alinhadas às normas locais. Realizar testes iniciais e ajustar os sistemas conforme as necessidades do restaurante também é uma prática recomendada.

## **Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice**

### **Dificuldade em Encontrar e Reter Talentos**

A alta rotatividade no setor dificulta a construção de equipes estáveis e bem treinadas.

### **Gestão Ineficiente de Escalas**

Falhas na organização de turnos levam a sobrecarga da equipe ou falta de cobertura adequada.

### **Riscos Legais por Não Conformidade**

O descumprimento de normas trabalhistas pode resultar em penalidades e ações legais.

### **Falta de Capacitação da Equipe**

A ausência de treinamentos regulares limita o desempenho e o crescimento profissional dos funcionários.

### **Processos Administrativos Manuais**

Sistemas ineficientes tornam a gestão de folha de pagamento e benefícios propensa a erros.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### Redução na Rotatividade

Ferramentas de recrutamento e programas de treinamento aumentam a satisfação e o engajamento da equipe.

### Melhoria na Eficiência Operacional

Escalas bem organizadas e compliance garantem operações mais fluidas e seguras.

### Conformidade Legal Garantida

Sistemas especializados reduzem riscos trabalhistas e asseguram o cumprimento de normas.

### Aumento da Capacitação da Equipe

Plataformas de educação promovem o desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

### Automação e Transparência nos Processos

Folha de pagamento e gestão de benefícios mais precisas geram confiança e produtividade.



Funcionários engajados são o principal vetor de satisfação do cliente

Com o uso de tecnologias adequadas, restaurantes podem transformar a gestão de pessoas, criando equipes mais engajadas, produtivas e alinhadas às metas do negócio, além de promover um ambiente de trabalho seguro e estruturado.

---

## Produto em destaque

### Quansa

Serviço feito, serviço pago. A tecnologia da Quansa permite que empresas ofereçam acesso instantâneo aos valores já trabalhados pelos seus colaboradores — como salário proporcional as horas trabalhadas, horas extras e gorjetas — sem alterar os processos atuais de RH e Financeiro. Totalmente automatizada, a solução se integra aos sistemas de folha e ponto, garantindo segurança, controle e zero carga operacional para o time interno. Com a Quansa, empresas reduzem faltas, rotatividade e aumentam a atratividade das suas vagas, ao mesmo tempo em que promovem a saúde financeira dos seus colaboradores.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Pagamento on demand	Quansa
MyRHIS	RHIS Soluções
Q-engage	Quallit Soluções em TI
SULTS Universidade Corporativa	SULTS
Tributos	Logme

## Outras empresas mapeadas

Academia UFS (Unilever Food Solutions)

ADP Brasil

Apdata do Brasil

Bares e Restaurantes

Chef Planet

Chefia

Convenia

Domine seu Restaurante

Donos de Restaurantes

Duapi Epi

EBAC Online

Escala

Factorial

FolhaCerta

Food Magazine

Gupy

LG Lugar de Gente

Lucrando com Delivery

PaySpace Brasil

Pontotel

Senior Sistemas

Siteware

TOTVS

Umanni

Vagas.com



≡ Quansa

## **Franqueado McDonald's tem redução de 50% em faltas de colaboradores**

A rápida implantação da plataforma, que permite flexibilidade de adiantar parte do salário do colaborador de forma automatizada, trouxe benefícios reais aos colaboradores sem aumentar a complexidade operacional da área de recursos humanos.

**Categoria** Gestão de Pessoas e RH

**Solução** Pagamentos instantâneos da jornada laboral

**Marca do Produto** Quansa

**Marca da empresa** Quansa

Com 8 lojas na região de Campinas e diversos outros negócios construídos ao redor da operação-mãe, o franqueado McDonald's Carlos Gomes enfrenta diariamente desafios que vão muito além de um restaurante fast food. Processos de contratação complexos, alto absenteísmo em períodos críticos (como finais de semana e feriados) e alto turnover de funcionários (acima de 80% ao ano) podem comprometer a satisfação dos clientes e o desempenho do negócio.

## Problema estratégico

“Vivemos uma realidade em que plataformas de trabalho autônomo e os valores da Geração Z dificultam nossa necessidade de atender o público à noite, nos finais de semana e em feriados. É um desafio que precisamos superar”, comenta Carlos Gomes. Com dificuldade em reter funcionários, alta rotatividade de profissionais (grande parte em primeiro emprego) e alto custo de treinamento dos colaboradores, o franqueado percebeu que precisaria estruturar uma forma de manter sua equipe por mais tempo.

## Solução implementada

Com a utilização da plataforma de benefícios da Quansa, o franqueado apostou em uma estratégia de RH para reduzir a rotatividade. “Fomos contatados pela Quansa, que desde o início se mostrou uma plataforma bem estruturada, com pessoas qualificadas e um custo bastante acessível”, diz Gomes.

A Quansa dá aos colaboradores a flexibilidade de cobrar um percentual da sua jornada laboral, no final do dia de trabalho - tendo cumprido com o seu turno de forma comprovável através da marcação correta do ponto. Tudo é feito de forma digital e 100% automatizado.. “Podemos dar flexibilidade financeira para as equipes sem trazer mais trabalho para o RH”, comenta o executivo.



Carlos Gomes com produtos McDonald's

## Detalhes da solução

A implementação se deu rapidamente: em menos de 20 dias, os dados dos colaboradores foram importados na plataforma e sessões explicativas foram feitas com as equipes. “Definimos algumas regras de uso do benefício, como um limite de faltas e atestados, e inserimos na plataforma. Foi realmente muito simples e prático”, afirma.

A plataforma Quansa foi implementada em uma das lojas por três meses, para avaliação do impacto no negócio, e então a expansão foi feita para as demais lojas do franqueado.

**A Quansa se mostrou uma plataforma bem estruturada, com pessoas qualificadas e um custo bastante acessível.**

### **Carlos Gomes**

Franqueado McDonald's

## Resultado

A adoção da plataforma gerou uma redução de 50% no abstenetismo na loja piloto: de 50 faltas mensais para 25. Também houve uma redução de 37% no volume de atestados médicos apresentados. “Fizemos uma conexão direta entre o benefício e a presença no trabalho, com resultados muito bons”, analisa Gomes.

O uso da Quansa foi complementado pelos recursos de educação financeira oferecidos na plataforma. Pelo aplicativo, é possível agendar um horário com um profissional da empresa, que realiza uma consultoria e ajuda o colaborador em sua organização financeira. “Isso é muito importante, pois dá mais segurança e controle ao nosso time, além de trazer uma ajuda real no dia a dia deles”, diz o executivo.

## Novos recursos em desenvolvimento

Para Gomes, o problema da rotatividade dos colaboradores sempre existirá no *foodservice*. Por isso, medidas que diminuam sua presença são muito bem-vindas. “A Quansa tem se mostrado um parceiro importante para nós. Sei que eles pretendem ampliar a plataforma e, desde já, temos interesse em testar no nosso negócio, pois os benefícios têm sido relevantes na melhoria da relação com os colaboradores”, completa.



Carlos Gomes, franqueado McDonald's

## Pudemos dar flexibilidade financeira para as equipes sem trazer mais trabalho para o RH.

### Carlos Gomes

Franqueado McDonald's

---

#### McDonald's

 [mcdonalds\\_br](#)  
 [mcdonald's-corporation](#)  
 [mcdonalds.com.br](#)

#### Quansa

 [\\_quansa](#)  
 [quansa](#)  
 [quansa.io/br](#)



## 9. Gestão de Qualidade e Sustentabilidade na Cozinha

A categoria de Gestão de Qualidade e Sustentabilidade na Cozinha abrange tecnologias que asseguram um fluxo operacional otimizado, alinhado a padrões rigorosos de qualidade, segurança e práticas sustentáveis. Com soluções que englobam rastreabilidade, controle de desperdício e economia de recursos naturais, essas ferramentas permitem que os restaurantes operem com eficiência e responsabilidade ambiental, ao mesmo tempo em que entregam alimentos seguros e de alta qualidade aos consumidores.

## Subcategorias

### 1. Energia e Ambiental

Tecnologias que monitoram o consumo de energia elétrica e água, além de implementar práticas de economia sustentável. Esses sistemas ajudam os operadores a identificar desperdícios, adotar medidas corretivas e reduzir significativamente os custos operacionais enquanto cumprem metas ambientais.

### 2. Controle de Desperdício

Soluções voltadas para reduzir perdas e promover o uso responsável de insumos e recursos. Incluem plataformas de economia circular, que conectam restaurantes a iniciativas que reaproveitam sobras de alimentos ou outros materiais, minimizando impactos ambientais e custos operacionais.

### 3. Rastreabilidade e Qualidade

Ferramentas que utilizam tecnologias avançadas para garantir a procedência e a segurança dos alimentos em todas as etapas da cadeia de produção e distribuição. Com sistemas de rastreabilidade, os restaurantes conseguem

monitorar cada insumo utilizado, reduzindo riscos de contaminação e assegurando a conformidade com padrões regulatórios.

Ferramentas que utilizam inteligência artificial para monitorar continuamente a qualidade dos alimentos em todas as etapas do processo de produção. Detectam anomalias, ajudam a cumprir normas de segurança alimentar e garantem a entrega de produtos de alta qualidade.

## Critérios para Seleção de Tecnologia

Ao escolher tecnologias para gestão de qualidade e sustentabilidade, os operadores devem priorizar soluções que sejam adaptáveis ao tamanho e à complexidade do restaurante. A capacidade de integração com sistemas de estoque e gestão de cozinha é essencial para garantir fluidez operacional. Além disso, é importante considerar ferramentas que ofereçam relatórios detalhados para monitorar e avaliar o impacto das ações sustentáveis implementadas. Por fim, o suporte técnico e a conformidade com regulamentações locais são aspectos fundamentais na seleção.

## Desafios da Implantação e Cuidados Necessários

A introdução dessas tecnologias pode enfrentar desafios como altos custos iniciais de implementação e a necessidade de treinamento da equipe para usar as ferramentas de forma eficaz. A integração com processos existentes também pode ser complexa, especialmente em restaurantes que ainda utilizam métodos manuais. Para mitigar esses desafios, é essencial realizar uma análise detalhada das necessidades operacionais antes da implementação, investir em capacitação da equipe e escolher fornecedores experientes que ofereçam suporte contínuo e que saibam atender às demandas legislativas. Implementações em fases também podem facilitar a adaptação gradual.

### Desafios típicos enfrentados pelos operadores de Foodservice

#### Falta de Controle sobre a Procedência de Insumos

Sem rastreabilidade, o risco de problemas de qualidade e segurança alimentar aumenta.

#### Desperdícios Elevados

A falta de ferramentas específicas para monitorar e reduzir perdas impacta diretamente a margem de lucro.

#### Uso Ineficiente de Recursos Naturais

Consumo excessivo de energia e água eleva custos e prejudica a sustentabilidade.

#### Dificuldade em Cumprir Normas Ambientais e de Qualidade

Sem tecnologias adequadas, pode ser desafiador atender exigências regulatórias.

#### Falta de Dados para Acompanhamento de Impactos Sustentáveis

A ausência de relatórios estruturados dificulta a avaliação das iniciativas implementadas.

## Resultados típicos da implementação bem-sucedida

### **Maior Controle de Qualidade**

Rastreabilidade e monitoramento garantem que os alimentos atendam aos padrões exigidos.

### **Redução de Custos Operacionais**

Controle de desperdícios e economia de recursos contribuem diretamente para a rentabilidade.

### **Cumprimento de Normas e Regulamentos**

Ferramentas avançadas ajudam os restaurantes a estarem sempre em conformidade.

### **Fortalecimento da Imagem da Marca**

Práticas sustentáveis e de alta qualidade aumentam a confiança e a fidelização dos consumidores.

### **Impacto Ambiental Reduzido**

Tecnologias de economia de energia e plataformas circulares diminuem significativamente a pegada ecológica.



A redução de desperdício é um dos desafios mais críticos do mercado de foodservice no mundo inteiro

Com a implementação dessas tecnologias, restaurantes podem se destacar como líderes em práticas sustentáveis, aumentando a eficiência, reduzindo custos e contribuindo positivamente para o meio ambiente.

---

## Produtos em destaque

### NL

Aplicação mobile para calcular e analisar desperdício de insumos na cozinha e excedente em refeições. Módulo operacional, que pode ser usado integrado ao NL RE, ou de forma independente. Possui integração com balanças para medir desperdícios.

---

### suflex®

Suflex é um sistema SaaS para controle de validade de alimentos em cozinhas profissionais, agora ampliado para incluir funcionalidades de recebimento, controle de validades, contagem e gestão de insumos valiosos. A plataforma oferece uma solução integrada que otimiza a eficiência operacional e garante a qualidade dos insumos. Ideal para restaurantes e serviços de alimentação que buscam melhorar a gestão de seus produtos.

---

### FOOD TO SAVE

Nosso marketplace comercializa os excedentes alimentares dos estabelecimentos alimentícios através das sacolas surpresa. Ou seja, vendemos nas sacolas doces, salgadas ou mistas produtos ainda aptos para consumo que estão próximo ao vencimento.

---

### Gestton

Especialmente desenvolvido para atender às necessidades do Food Service, o Gestton Controle de Processos oferece uma ampla gama de recursos para te auxiliar na gestão eficiente e no cumprimento das regulamentações da Vigilância Sanitária.

## produtos e empresas cadastrados na plataforma digital

PRODUTO	EMPRESA
Controle de Processos	Gestton
NL Desperdícios	NL Informática
Sacola Surpresa	Food To Save
Suflex	Suflex
Energia Sustentável até 35% mais barata	Lead Energy
ETIQUETEI	Etiquetei
Gestão de Resíduos	Musa Tecnologia Ltda
Módulo Documentos	Gestton
Monitoramento Remoto Equipamentos Refrigerados	Preveo Monitoramento Inteligente
Plataforma e App Onexo	Onexo
Sense	Alimentares

## Outras empresas mapeadas

Comida Invisível  
Ecotrace  
Visio.AI



**cabanaburger** 

**suflex**<sup>®</sup>

## **Cabana Burger aumenta controles e elimina falhas em prazo de validade**

Solução de etiquetagem elimina falhas de preenchimento, evita perdas financeiras e garante qualidade dos produtos. Hoje com 24 lojas, fundada em 2016 por um grupo de sócios que queriam trazer uma proposta diferente em hamburgueres gourmet, a Cabana Burger desde o início buscou oferecer produtos frescos, fugindo do modelo tradicional de fast food. Para isso, o controle da qualidade é vital.

**Categoria** Qualidade e Sustentabilidade

---

**Solução** Etiquetas automáticas para controle de qualidade

---

**Marca do Produto** Suflex

---

**Marca da empresa** Suflex

---

## Problema estratégico

A Cabana Burger sofria com o controle da validade dos produtos, uma vez que, trabalhando com itens frescos e sem conservantes, o *shelf life* é bastante curto.

Utilizando um sistema manual de preenchimento das etiquetas de validade, falhas eram mais frequentes que o desejado. Falhas no preenchimento e no controle da validade levavam a perdas financeiras – e as auditorias revelavam problemas recorrentes de preenchimento das etiquetas.

## A tecnologia garante a qualidade e a segurança dos processos de produção dos alimentos.

### Mariana Dalbelo

Coordenadora de qualidade da Cabana Burger

## Solução implementada

Depois de realizar um estudo detalhado sobre o tempo perdido no preenchimento manual das etiquetas e as falhas no processo, a Cabana Burger buscou uma tecnologia que resolvesse a questão. A escolha foi pela Suflex, então uma *startup* recém-chegada. “Como temos giro muito rápido nas lojas, uma solução de etiquetagem que já controlasse as validades era o melhor dos mundos”, comenta Mariana Dalbelo, Coordenadora de Qualidade da Cabana Burger.



Mariana Dalbelo | Coordenadora de qualidade da Cabana Burger

## Detalhes da solução

Com uma impressora por loja e também na cozinha central da Cabana, o sistema tem fácil implementação e foi personalizado de acordo com as necessidades da rede. “Sempre tivemos uma comunicação muito rápida com a Suflex para evoluir o sistema, incluir informações relevantes para a operação e trazer novos recursos para a plataforma”, diz Mariana.

O sistema trouxe uma grande agilidade para um processo que demandava muito tempo manualmente. Toda a equipe de cozinha das lojas é cadastrada no sistema e todos os produtos têm os prazos de validade automaticamente registrados. Os colaboradores selecionam quais são os produtos que precisam ser etiquetados e qual a quantidade. E isto permite a emissão das etiquetas automáticas que são utilizadas em toda a operação na cozinha das lojas. “Sempre que há algum processo feito com um produto, há uma etiquetagem”, afirma

---

### Cabana Burger

 cabana.burger  
 cabana-burger  
 cabanaburger.com.br

### Suflex

 webautomacao  
 suflex  
 suflex.com.br

## Novos recursos em desenvolvimento

A plataforma Suflex resolve um problema operacional importante para a rede, simplificando a identificação e o mapeamento de produtos para as equipes de cozinha das lojas. A próxima etapa é utilizar o sistema no controle da validade dos produtos em todos os processos de distribuição, integrando as informações desde o recebimento da matéria-prima até a gestão dos estoques. “A tecnologia garante a qualidade e a segurança dos processos de produção dos alimentos”, completa Mariana.

## Resultado

A implementação em cada loja foi simples e os resultados foram sentidos rapidamente:

- Após a implementação, praticamente 100% das não-conformidades em auditoria foram eliminadas;
- O *feedback* recebido nas fiscalizações foi bastante positivo, mostrando o sucesso do uso da ferramenta.



Gestton

## Mania de Churrasco aprimora segurança dos alimentos e controle de qualidade

Sistema aumenta controle da qualidade com a digitalização de processos e automatiza checklists e ações de auditoria. Atualmente com 110 operações em todo o Brasil e uma expansão significativa em novos locais, como aeroportos e rodovias, a rede percebeu que documentar os processos operacionais aumenta o controle da qualidade e permite aprimorar a segurança dos alimentos do negócio.

**Categoria** Qualidade e Sustentabilidade

---

**Solução** Gestão de documentos e Check-Lists

---

**Marca do Produto** Gestton

---

**Marca da empresa** Gestton

---

## Problema estratégico

Com a necessidade de realizar o controle interno de visitas, *checklists* e processos profissionais, além de digitalizar a documentação necessária para as auditorias dos órgãos competentes, como a Anvisa, a Mania de Churrasco foi buscar uma solução que trouxesse mais eficiência. “A gestão foi sendo construída conforme percebíamos a necessidade de evoluir”, comenta Thiago Camelo, sócio-diretor da empresa.

## Solução implementada

A opção foi pela solução de gestão da Gestton, uma empresa que nasceu da experiência de duas engenheiras de alimentos que realizavam mais de 350 auditorias mensais em restaurantes. A plataforma é uma suíte de soluções que trabalha para garantir a qualidade, padronização e segurança da operação. O sistema facilita a gestão dos controles operacionais, de documentos e dos *checklists* de avaliação das lojas, facilitando o desenvolvimento de padrões ao longo da experiência de consumo.



Thiago Camelo | Sócio-diretor da Mania de Churrasco

**A gestão de documentos, muitas vezes vista como uma burocracia, é essencial para trazer qualidade para o negócio.**

**Thiago Camelo**  
Sócio-diretor da Mania de Churrasco

## Resultado

Com a adoção do sistema, a Mania de Churrasco economizou recursos, digitalizou processos e ganhou eficiência:

- As equipes de auditoria realizam visitas duas vezes por mês em cada restaurante, através da plataforma, aumentando o padrão operacional;
- Desde a implementação do sistema, a rede não teve problemas de segurança de alimentos nos restaurantes;
- Economias indiretas, como a redução do consumo de papel e a centralização das informações em uma única plataforma.

Para garantir a aderência dos franqueados aos padrões implementados via sistema, o Programa de Excelência da rede passou a levar em conta os alertas emitidos pelo Gestton e resolvidos rapidamente.

## Detalhes da solução

A expectativa da Mania de Churrasco é poder utilizar o Gestton para prever manutenções e antecipar problemas com prestadores de serviço. “Vemos oportunidades enormes, pois geramos muitos dados e precisamos fazer uma gestão ativa dessas informações”, diz Camelo.

O uso de uma Inteligência Artificial para utilizar esses dados e gerar insights para o negócio é um caminho que a empresa espera poder explorar nos próximos anos.

“Poderemos ser mais preditivos e atuar com base nas exceções, o que trará ainda mais eficiência para o negócio”, completa.

**O sistema nos dá muito mais tranquilidade na gestão, pois controla os aspectos mais importantes da operação.**

### Thiago Camelo

Sócio-diretor da Mania de Churrasco

#### Mania de churrasco

 maniadechurrascoprime  
 mania-de-churrasco  
 maniadechurrasco.com.br

#### Gestton

 gestt.on  
 gestton  
 gestton.com.br



  
**Rei do Mate**



## **Rei do Mate reduz desperdício e aumenta resultados em 10%**

Marketplace de produtos próprios para consumo evita descarte de alimentos em perfeito estado e amplia margem operacional da rede. Ao implantar esta tecnologia, a rede percebeu um aumento na competência de seus franqueados em gerir produção, demanda, desperdício e rentabilidade.

**Categoria** Qualidade e Sustentabilidade

---

**Solução** Sacolas Surpresa Food to Save

---

**Marca do Produto** Food to Save

---

**Marca da empresa** Food to Save

---

Uma das principais redes de cafeterias do Brasil, com 335 lojas em 90 municípios de 20 estados brasileiros, o Rei do Mate atua no modelo de franquias desde 1992 e tem uma presença marcante em shopping centers, mas também é encontrado em hospitais, fábricas e universidades. Atendendo públicos diversificados em diferentes ocasiões de consumo, a empresa é parte do cotidiano de milhões de consumidores.

## Problema estratégico

Como costuma acontecer no setor de foodservice, o Rei do Mate tenta equilibrar o desafio de contar com vitrines cheias de produtos, aumentando as vendas por impulso, e ao mesmo tempo manter as perdas em volumes aceitáveis – uma vez que os produtos não consumidos no dia precisam ser descartados. Encontrar o balanço correto entre vendas e perdas faz toda a diferença na rentabilidade do negócio.

## Solução implementada

A saída para esse dilema apareceu em uma ligação de Lucas Infante, um dos fundadores da Food to Save. “A empresa ainda era um conceito, mas estava muito alinhado a nossos valores de sustentabilidade e tinha um claro apelo de otimização operacional”, lembra João Baptista Silva Junior, Diretor de Franquias, Expansão e Relacionamento do Rei do Mate.

A Food to Save atua como um marketplace, conectando estabelecimentos que têm excedentes de produção a usuários engajados, que salvam alimentos com até 70% de desconto. O Rei do Mate monta as Sacolas Surpresa, com produtos doces, salgados ou mistos em perfeito estado – mas que seriam descartados.



Reduzir o desperdício dos itens frescos era o grande desafio

## Detalhes da solução

Testado inicialmente em uma loja franqueada na Avenida Paulista, em São Paulo, o sistema foi crescendo no Rei do Mate. A franqueadora faz a avaliação e treinamento dos franqueados na montagem das Sacolas Surpresa. O cliente nunca sabe exatamente o produto que receberá, mas tem a garantia da qualidade e o acesso aos itens a um preço muito mais atrativo. Para a loja, as vantagens estão na redução do desperdício, no aumento do faturamento com as sacolas e no fluxo extra de clientes que vão até o local retirar os produtos.

A Food to Save atua hoje em 12 capitais brasileiras e regiões metropolitanas, permitindo que consumidores de diferentes regiões tenham acesso aos benefícios da plataforma. Com mais de 8.000 estabelecimentos e 6 milhões de clientes registrados, a empresa tem 67% de seus pedidos retirados nas lojas dos parceiros, gerando um fluxo significativo.

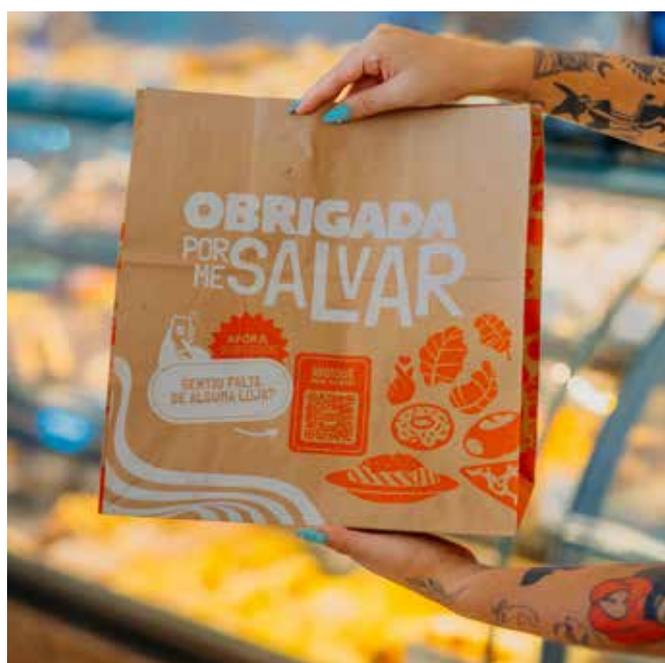
## Novos recursos em desenvolvimento

O Rei do Mate pretende expandir o uso da plataforma Food to Save para toda a rede, mantendo um trabalho consistente de acordo com a expansão da startup no território nacional. “Encontramos um parceiro alinhado aos nossos valores e muito aberto ao diálogo. Essa é a receita para parcerias de sucesso”, diz João Baptista.

## A Food to Save ainda era um conceito, mas estava muito alinhado a nossos valores e tinha um claro apelo de otimização operacional.

### João Baptista Silva Junior

Diretor de Franquias, Expansão e Relacionamento do Rei do Mate



Sacolas surpresa Food to Save evitam o desperdício de alimentos

## Resultado

Para o Rei do Mate, o uso da Food to Save tem contribuído para atender aos seus objetivos de sustentabilidade e para a melhoria dos indicadores operacionais do negócio. Entre os principais resultados obtidos pela rede estão:

- Aumento de 1,2 ponto percentual na margem do negócio;
- Ampliação de 10% no resultado líquido das lojas que usam o sistema;
- 90 lojas do Rei do Mate plugadas no sistema;
- 26 mil sacolas vendidas;
- 7,6 toneladas de alimentos deixaram de ser jogados fora;
- Economia de quase 64 toneladas de CO<sub>2</sub>;
- O Rei do Mate ficou entre os 10 parceiros da Food to Save que mais salvaram alimentos no último ano.

Além disso, a adoção da solução Food to Save contribuiu para que os franqueados tivessem uma melhor gestão de seus negócios. “Os franqueados passaram a gerenciar seu negócio levando em conta a possibilidade de salvar uma parte dos alimentos, estimulando-os a pensar em toda a cadeia e não somente na venda”, afirma João Baptista.

---

### Rei do Mate

-  reidomateoficial
-  rei-do-mate
-  reidomate.com.br

### Food to Save

-  foodtosavebr
-  foodtosavebr
-  foodtosave.com.br

Chegamos ao final do Radar Tech Foodservice Brasil, uma iniciativa que reflete o compromisso da Galunion em apoiar a transformação e o crescimento sustentável do setor de Foodservice no Brasil. Este relatório foi construído com o propósito de servir como uma ferramenta estratégica para operadores, gestores e todos os profissionais que desejam posicionar seus negócios à frente das mudanças e inovações que moldam o futuro do mercado.

Gostaríamos de expressar nossa profunda gratidão aos **patrocinadores**, cuja visão e apoio tornaram este projeto possível. É por meio de parcerias como estas que conseguimos conectar as melhores soluções tecnológicas ao mercado brasileiro de Foodservice, fortalecendo sua capacidade de inovar e prosperar.

Agradecemos também às empresas de tecnologia que contribuíram com informações detalhadas sobre seus produtos e soluções. Sua abertura e colaboração foram fundamentais para que o Radar Tech pudesse apresentar um panorama abrangente e atualizado das ferramentas disponíveis no mercado. Essas empresas desempenham um papel essencial na evolução do setor, oferecendo recursos que ajudam os operadores a enfrentar desafios complexos com eficiência e criatividade.

Por fim, um agradecimento especial à equipe da GALUNION, que dedicou esforço, expertise e paixão para tornar este projeto uma realidade. Cada membro da equipe contribuiu com insights valiosos, pesquisa minuciosa e atenção aos detalhes para que o Radar Tech fosse uma referência confiável e útil para o setor.

Esperamos que este relatório inspire você a explorar novas possibilidades, a adotar tecnologias que agreguem valor ao seu negócio e a construir um futuro mais eficiente, inovador e sustentável para o Foodservice no Brasil. Conte com a GALUNION como sua parceira nessa jornada de transformação e sucesso.

Até a próxima edição do Radar Tech Foodservice Brasil. Juntos, continuaremos inovando e elevando o setor a novos patamares.

Obrigado por fazer parte desta jornada!

# Participe do Radar Tech Foodservice Brasil

## **Você desenvolve soluções de tecnologia?**

Cadastre agora sua empresa e mostre como suas inovações podem impactar positivamente a gestão e a operação no setor de foodservice. Ao fazer parte do nosso Radar, você terá acesso a:

- **Visibilidade** diante de operadores e gestores de todo o Brasil
- **Networking qualificado** com potenciais clientes, parceiros e investidores
- **Integração** em um ecossistema que promove eficiência, inovação e sustentabilidade

## **Você é operador de Foodservice e tem uma solução que funciona muito bem?**

Convide o seu fornecedor de tecnologia a se cadastrar no Radar Tech Foodservice Brasil! Assim, você contribui para fortalecer todo o setor, ampliando a oferta de soluções e proporcionando mais segurança e informação aos demais operadores.

Você é operador de Foodservice e está começando agora a estudar as tecnologias que podem te ajudar?

Visite a Plataforma Digital do Radar Foodservice e explore todas as categorias e produtos que estão cadastrados. Entre em contato via plataforma com os fornecedores que achar interessante e peça para conhecer suas soluções.

## Por que se cadastrar?

- **Expansão de mercado:** Alcance maior visibilidade entre redes e operações de diferentes portes
- **Credibilidade:** Faça parte de uma iniciativa referência em mapeamento tecnológico
- **Conexão:** Compartilhe conhecimento, gere insights e construa parcerias estratégicas

Junte-se a nós e ajude a impulsionar a transformação digital do foodservice no Brasil.

[PARA MAIS INFORMAÇÕES E INSCRIÇÃO, CLIQUE AQUI](#)

# Sua jornada de aprendizado não precisa terminar aqui!

Você, operador e gestor de Foodservice, já tem em mãos o Radar Tech Foodservice Brasil, com uma análise detalhada das principais tecnologias disponíveis no mercado. Mas essa é só a primeira etapa do seu percurso de inovação e eficiência operacional.

## Convidamos você a conhecer nossa Plataforma Digital!

Ao se cadastrar gratuitamente em nossa plataforma digital, você terá acesso a:

- **Todo o conteúdo do Radar**, organizado de maneira dinâmica e interativa.
- **Novos casos reais** de operadores que, mês a mês, compartilham suas experiências com soluções tecnológicas e mostram seus resultados práticos.
- **Artigos exclusivos e insights aprofundados**, produzidos por especialistas renomados que compreendem os desafios e oportunidades do setor.
- **Contato direto** com fornecedores das soluções destacadas no Radar Tech, facilitando conversas e esclarecendo dúvidas específicas para o seu negócio.

Amplie seu horizonte. Descubra soluções inovadoras. Tome decisões mais assertivas. Cadastre-se agora mesmo e aproveite ao máximo essa oportunidade única!

**CADASTRE-SE GRATUITAMENTE NA PLATAFORMA DIGITAL**

# Conheça a GALUNION Consultoria para Foodservice

## Quer levar sua operação de Foodservice para outro patamar?

A Galunion é especialista em consultoria estratégica e inovação para o mercado de Foodservice. Nossa missão é gerar resultados concretos para restaurantes, redes, fornecedores, distribuidores e todos os atores desse vibrante mercado.

## O que a GALUNION pode fazer por você?

- **Estratégia de Mercado e Inteligência Competitiva**  
Estudos de mercado, pesquisas exclusivas inteligência estratégica que ajudam você a crescer com segurança e assertividade.
- **Inovação em Portfolio, Operações e Tecnologia**  
Apoio especializado para implementar ações e tecnologias que aumentam sua eficiência operacional, ajustam sua oferta culinária e impulsionam resultados financeiros.
- **Conhecimento e Capacitação**  
Programas e soluções que aprimoram e capacitam sua equipe, reforçando competências essenciais para uma gestão moderna e inovadora.
- **Radar Tech Foodservice Brasil**  
Lideramos iniciativas pioneiras como este Radar que você tem agora em mãos, reunindo e compartilhando conhecimento que eleva todo o setor.
- **Conexões e Parcerias**  
Em nossos eventos promovemos conexões **através** de experiências no Brasil e no Mundo que aliam conhecimento e relacionamentos onde sua marca fica em destaque.

## **Conheça também nossa Comunidade Digital**

Faça parte da nossa comunidade online e esteja sempre à frente nas principais tendências do Foodservice brasileiro:

- Conteúdos exclusivos e atualizados
- Eventos e webinars especializados
- Networking qualificado com líderes do mercado

**Visite nosso site e saiba mais sobre como podemos ajudar seu negócio a crescer! [www.galunion.com.br](http://www.galunion.com.br)**

**GALUNION.  
PARCEIROS ESTRATÉGICOS  
PARA QUEM FAZ  
O FOODSERVICE CRESCER.**

## **Equipe Radar Tech Foodservice Brasil**

Conheça as pessoas que trabalharam com dedicação e talento para tornar o Radar Tech uma realidade para o mercado brasileiro de foodservice:

### **DANIEL CASTELLO**

#### **Concepção, Pesquisa e Redação**

Daniel foi responsável pela criação do conceito do Radar Tech, pesquisa detalhada e redação do conteúdo técnico. Especialista em estratégia e transformação digital, sua experiência guiou o desenvolvimento do Radar desde a ideia inicial até a entrega final.

### **JULIO CAMARGO**

#### **Gestão de Projetos e Liderança de CX**

Julio é líder da área de CX da Galunion e foi o responsável por gerir o projeto do Radar, além de apoiar de forma incansável nas conexões comerciais e na viabilização do Evento de Lançamento. Além de manter o pulso da equipe o tempo todo.

### **RENATO MULLER**

#### **Redação dos Casos de Uso**

Jornalista especializado em negócios e tecnologia e cofundador da Kafer Content Studio, agência de desenvolvimento de conteúdo. Renato foi responsável pela redação dos casos de uso apresentados no Radar Tech. Seu olhar criterioso e sua escrita clara e objetiva enriqueceram o conteúdo, proporcionando exemplos reais, inspiradores e relevantes aos operadores de foodservice.

## **RODRIGO GRECCO**

### **Pesquisa adicional, Captação de Empresas e Patrocínios**

Rodrigo conduziu pesquisas adicionais relevantes, estruturou relacionamentos e liderou a captação e engajamento das empresas participantes e patrocinadores, garantindo amplitude e robustez ao Radar Tech.

## **TOMAS PRADO**

### **Desenvolvimento da Plataforma Digital**

Responsável pela criação e desenvolvimento da plataforma digital, Tomas garantiu uma experiência dinâmica, interativa e acessível para todos os usuários interessados em aprofundar seus conhecimentos sobre tecnologias aplicadas ao foodservice.

## **LUISA VARELLA**

### **Mídias Sociais e Parcerias de Divulgação**

Luisa cuidou das ações nas mídias sociais e gerenciou parcerias estratégicas para divulgação, ampliando o alcance e engajando diferentes públicos interessados em inovação e tecnologia.

## **LUIZA ACHÉ**

### **Design do PDF e Plataforma Digital**

Luiza foi responsável pelo design visual do PDF e da plataforma digital, criando uma experiência visualmente agradável, intuitiva e alinhada com o padrão de excelência da Galunion.

## **NATHÁLIA ROYO**

### **Revisão dos Textos**

Com atenção aos detalhes e rigor técnico, Nathalia assegurou que os conteúdos publicados fossem claros, precisos e livres de erros, valorizando ainda mais o produto final.

## **MILENI DA SILVA, CHEF CATHERINE MARIAH E GUILHERME WESSELKA**

### **Organização do Evento de Lançamento**

Mileni, Cathe e Guilherme lideraram o planejamento e execução do evento de lançamento, garantindo que a apresentação do Radar fosse um momento de sucesso, impacto e valorização para todos os envolvidos. E com uma experiência culinária do jeito que gostamos de fazer.

## **SIMONE GALANTE**

### **Direção Geral, Gestão de Parcerias Institucionais, Pesquisa adicional e Revisão dos textos**

CEO e fundadora da Galunion, Simone trouxe sua ampla experiência estratégica e seu profundo conhecimento do mercado de foodservice para liderar o projeto. Além disso, coordenou parcerias essenciais e garantiu a qualidade e precisão dos conteúdos publicados.

## **TODA A EQUIPE GALUNION**

Na GALUNION todo mundo tem vários chapéus e nossa dinâmica de trabalho é cooperativa e intensa. Todos colaboraram para que o Radar fosse um sucesso, com suas ideias, ações, energia e bençãos. Obrigado a todos, sem exceção!

## PATROCINADORES DIAMOND

---



## PATROCINADORES PLATINUM

---



## PATROCINADORES GOLD

---



## PATROCINADORES SILVER

---



## APOIO

---



## APOIO INSTITUCIONAL

---



