

Relatório Executivo de Salão & Garçons

Diagnóstico Analítico de Atendimento, Produtividade Comercial e Auditoria de Governança

Motor Analítico Local (Regras Inteligentes)

UNIDADE	PERÍODO DE ANÁLISE	ESCOPO AVALIADO	DATA DE EMISSÃO	RESPONSÁVEL TÉCNICO
Bistrô Les Deux Magots	Hoje	Toda a Equipe (Geral)	08/10/2026 às 11:16	Gerência Geral de Operações

1. SÍNTESE ANALÍTICA DETALHADA (PARECER EXECUTIVO)

[Análise Consolidada]

Diagnóstico contextualizado gerado pelo motor de inteligência analítica do salão

1. SUMÁRIO EXECUTIVO & DIAGNÓSTICO DO SALÃO

No período analisado (Hoje), a operação de salão registrou **5 mesas atendidas** e **23 pedidos concluídos**, totalizando **R\$ 3.880,00** em faturamento bruto atribuído à equipe de garçons ativos (4 colaboradores em escala).

- Liderança Comercial:** Jean-Pierre respondeu pelo maior volume financeiro, gerando **R\$ 2.450,00** em vendas com ticket médio por pedido de **R\$ 245,00**.
- Prontidão & Resposta de Salão:** O tempo médio geral da equipe situou-se em **1m 15s** (Mediana: 59s / P90: 2m 30s), com **80.0% dos chamados atendidos dentro do padrão de excelência (< 2 min)**. Destaque para Jean-Pierre (22s de tempo médio).
- Agilidade no Fechamento de Contas:** Entrega de contas com tempo médio de **24s** por Jean-Pierre, assegurando rotação fluida das mesas.
- Auditoria & Satisfação do Cliente:** Foram registradas **1 recusa(s) voluntária(s) da taxa de serviço** e **R\$ 25,00 em cortesias/descontos**. Ponto de atenção investigativo: apurar junto à gerência se a recusa decorreu de percepção de tempo de espera, insatisfação com pratos/bebidas ou mera opção individual do cliente, sem presunção de falha unilateral do colaborador.

2. PAINEL DE INDICADORES OPERACIONAIS (METAS VS. REALIZADO)

INDICADOR OPERACIONAL	RESULTADO NO PERÍODO	META OPERACIONAL	STATUS OPERACIONAL
Faturamento Total Atribuído à Equipe	R\$ 3.880,00	—	[Em Operação]
Ticket Médio por Pedido Lançado	R\$ 168,70	> R\$ 40,00	[Superou Meta]
Ticket Médio por Mesa Atendida	R\$ 776,00	> R\$ 85,00	[Superou Meta]
Tempo Médio de Atendimento da Mesa	1m 15s	< 90s	[Excelente (< 90s)]
Índice de Prontidão Operacional (< 2 min)	80.0%	> 95,0%	[Atenção]
Taxa de Serviço Arrecadada (Gorjeta)	R\$ 368,80	100% Preservada	[1 recusa(s)]
Volume Total de Chamados Atendidos	10 chamados	—	[Operação Fluida]

3. MATRIZ COMPARATIVA DE DESEMPENHO DOS GARÇONS

GARÇOM	SETOR	CHAMADOS	TEMPO ATEND.	ENTREGA CONTA	PEDIDOS	FATURAMENTO	TICKET MÉDIO	TAXA SERVIÇO	STATUS DO TURNO
Antoine	MEZANINO	2	45s	45s	2	R\$ 170,00	R\$ 85,00	R\$ 17,00	[Atendimento Regular]
Claire	BAR	2	58s	1m	6	R\$ 780,00	R\$ 130,00	R\$ 78,00	[Atendimento Regular]
Jean-Pierre	SALAO PRINCIPAL	2	22s	24s	10	R\$ 2.450,00	R\$ 245,00	R\$ 245,00	[Liderança em Vendas]
Marc	VARANDA	4	1m 40s	2m 30s	5	R\$ 480,00	R\$ 96,00	R\$ 28,80	[Atendimento Regular]

4. DINÂMICA OPERACIONAL POR PRAÇA & SETOR

- **MEZANINO:** 2 chamados • 2 pedidos • Faturamento R\$ 170,00 • Tempo médio 45s
- **BAR:** 2 chamados • 6 pedidos • Faturamento R\$ 780,00 • Tempo médio 59s
- **SALAO PRINCIPAL:** 2 chamados • 10 pedidos • Faturamento R\$ 2.450,00 • Tempo médio 23s
- **VARANDA:** 4 chamados • 5 pedidos • Faturamento R\$ 480,00 • Tempo médio 2m 5s

5. AUDITORIA DE SALÃO, GOVERNANÇA & CONTROLES FINANCEIROS

- **Taxa de Serviço (10%):** R\$ 368,80 arrecadados. 1 mesa(s) solicitaram isenção da taxa de serviço.
- **Descontos Concedidos:** R\$ 25,00 (Descontos dentro da alçada e política de cortesias).
- **Governança de Comandas:** Total de 5 mesas monitoradas com fluxo regular de abertura e encerramento.

2. INDICADORES – CHAVE DE DESEMPENHO (KPIs DO SALÃO)

FATURAMENTO ATRIBUÍDO R\$ 3.880,00 23 pedidos concluídos [Conforme]	TICKET MÉDIO / PEDIDO R\$ 168,70 Meta da casa: > R\$ 40,00 [Superou Meta]	TICKET MÉDIO / MESA R\$ 776,00 5 mesas atendidas [Superou Meta]
PRONTIDÃO OPERACIONAL 1m 15s Mediana (P50): 59s P90: 2m 30s [Excelente]	RETENÇÃO DE TAXA (10%) R\$ 368,80 Gorjeta retida sem contestações [1 Isenções]	ATENDIMENTOS NO SALÃO 10 Serviço de mesa & contas [Concluídos]

3. ANÁLISE GRÁFICA & DISTRIBUIÇÃO OPERACIONAL

PARTICIPAÇÃO NO FATURAMENTO DA EQUIPE Total: R\$ 3.880,00	ADERÊNCIA À META DE PRONTIDÃO (< 2 MIN) SLA Operacional
Antoine (2 ped.) R\$ 170,00 (4.4%)	Meta da Casa (Índice Desejado) 95.0%
Claire (6 ped.) R\$ 780,00 (20.1%)	Índice Realizado de Atendimento (< 2 min) 80.0%
Jean-Pierre (10 ped.) R\$ 2.450,00 (63.1%)	
Marc (5 ped.) R\$ 480,00 (12.4%)	
FATURAMENTO POR PRAÇA & SETOR Volume por setor	COMPOSIÇÃO COMERCIAL POR CATEGORIA Mix de consumo
MEZANINO R\$ 170,00	Pratos Principais de Alta Gastronomia (15 un.) R\$ 2.265,00
BAR R\$ 780,00	Cafeteria & Cafés Especiais (3 un.) R\$ 390,00
SALAO PRINCIPAL R\$ 2.450,00	Sobremesas & Taças de Sorvete (1 un.) R\$ 245,00
VARANDA R\$ 480,00	Vinhos Tintos de Grandes Terroirs (4 un.) R\$ 980,00

4. MATRIZ ANALÍTICA DA EQUIPE & SETORES

DESEMPENHO INDIVIDUAL DOS GARÇONS 4 colaboradores									
GARÇOM	PRAÇA HABITUAL	ATENDIMENTOS	TEMPO MÉDIO	ENTREGA CONTA	PEDIDOS	FATURAMENTO	TICKET MÉDIO	TAXA SERVIÇO	STATUS DO TURNO
Antoine	MEZANINO	2	45s	45s	2	R\$ 170,00	R\$ 85,00	R\$ 17,00	[Atendimento Regular]
Claire	BAR	2	58s	1m	6	R\$ 780,00	R\$ 130,00	R\$ 78,00	[Atendimento Regular]
Jean-Pierre	SALAO PRINCIPAL	2	22s	24s	10	R\$ 2.450,00	R\$ 245,00	R\$ 245,00	[Liderança em Vendas]
Marc	VARANDA	4	1m 40s	2m 30s	5	R\$ 480,00	R\$ 96,00	R\$ 28,80	[Atendimento Regular]

BALANÇO OPERACIONAL POR PRAÇA & SETOR Eficiência de praças					
PRAÇA / SETOR	GARÇONS ALOCADOS	CHAMADOS DE SALÃO	PEDIDOS CONCLUÍDOS	FATURAMENTO BRUTO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
MEZANINO	1	2	2	R\$ 170,00	45s
BAR	1	2	6	R\$ 780,00	59s
SALAO PRINCIPAL	1	2	10	R\$ 2.450,00	23s

PRAÇA / SETOR	GARÇONS ALOCADOS	CHAMADOS DE SALÃO	PEDIDOS CONCLUÍDOS	FATURAMENTO BRUTO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
VARANDA	1	4	5	R\$ 480,00	2m 5s

5. DIRETRIZES ANALÍTICAS & PERGUNTAS-CHAVE PARA O GERENTE DE SALÃO

[Pautas de Investigação]

Hipóteses correlacionadas e subsídios investigativos para a tomada de decisão gerencial

PAUTA DO BRIEFING PRÉ-TURNO (5 MIN) Elogiar publicamente a agilidade da equipe na prontidão de atendimento (Média: 1m 15s, Mediana: 59s, P90: 2m 30s) e a liderança de vendas de Jean-Pierre.	HIPÓTESE DE PRAÇAS & DIMENSIONAMENTO Verificar se o tempo na **VARANDA** (2m 5s) decorreu de sobrecarga temporária de mesas ou necessidade de cumin volante de apoio nos horários de pico.
ESCUITA GERENCIAL & INVESTIGAÇÃO INDIVIDUAL Realizar escuta atenta com **Marc** para compreender o contexto do fechamento de contas (2m 30s) e apurar as circunstâncias reais da recusa da taxa antes de definir qualquer alinhamento.	FOCO OPERACIONAL & HOSPITALIDADE Acompanhar o ritmo de atendimento e apresentar ativamente opções de Bebidas Premium / Vinhos.

DETALHAMENTO DAS DIRETRIZES ANALÍTICAS & PERGUNTAS DO SALÃO

Fatos auditados e hipóteses investigativas para subsidiar a decisão do gerente

6. DIRETRIZES ANALÍTICAS & PERGUNTAS-CHAVE PARA O GERENTE DE SALÃO

- **Pauta Sugerida para o Briefing Pré-Turno (5 Minutos):**
- Elogiar publicamente a agilidade da equipe na prontidão de atendimento (Média: 1m 15s, Mediana: 59s, P90: 2m 30s) e a liderança de vendas de Jean-Pierre.
- Estimular a sinergia entre salão e cozinha para garantir fluidez na saída dos pedidos e acolhimento dos clientes.
- **Hipótese de Praças & Dimensionamento:**
- Verificar se o tempo na **VARANDA** (2m 5s) decorreu de sobrecarga temporária de mesas ou necessidade de cumin volante de apoio nos horários de pico.
- **Escuta Gerencial & Investigação Individual:**
- Realizar escuta atenta com **Marc** para compreender o contexto do fechamento de contas (2m 30s) e apurar as circunstâncias reais da recusa da taxa antes de definir qualquer alinhamento.
- **Foco Operacional & Hospitalidade do Próximo Turno:**
- Acompanhar o ritmo de atendimento e apresentar ativamente opções de Bebidas Premium / Vinhos.