



## Para saber mais: Simulação no McDonald's

Um caso interessante que mostra o poder de melhoria dos protótipos pode ser exemplificado com a evolução de uma famosa lanchonete dos Estados Unidos em uma das maiores redes de Fast Food do mundo.

No início de seu negócio, o McDonald's já era uma restaurante de sucesso atuando com seus serviços de drive-thru, oferecendo lanches. Todavia, os fundadores Mac e Dick McDonald's eventualmente encontraram-se frustrados com a ineficiência de seu negócio, incapazes de dar conta do crescimento constante de clientes ansiosos por seus lanches.



Dessa forma, eles pediram ajuda ao empreendedor Ray Kroc, que os orientou a focar em resolver alguns dos problemas encontrados pelos usuários na época, analisando todo o processo desde a chegada dos clientes até a sua saída da loja. Ao avaliarem, perceberam que a espera pelo lanche acarretava em uma das maiores dores encontradas pelo usuário. Dessa forma, decidiram fechar a loja e pensar em novas formas de atenderem os seus clientes da maneira mais rápida possível.

A parte mais interessante da história se dá em como eles conseguiram encontrar uma solução: Os três reuniram todos os seus empregados em uma quadra de tênis, e começaram a desenhar na mesma utilizando giz, delimitando as marcações atuais da cozinha do restaurante. Os empregados

foram solicitados a simular o processo de preparo dos sanduíches na cozinha imaginária, onde os donos ao lado de Roy observaram todo o processo.



Essa solução acabou sendo muito criativa na época, pois não estavam prototipando um produto, e sim um **serviço**. Trocando as marcas de giz e observando as mudanças de tempo no processo de preparo entre os funcionários, eles foram capazes de encontrar uma configuração na cozinha que otimiza todo o processo de preparo dos alimentos da maneira mais rápida possível. Essa descoberta mais tarde deu-se por revolucionária, sendo utilizada em diversos restaurantes de fast food ao redor de todo o mundo.

Essa história também foi contada em forma de longa metragem, estando disponível para assistir através do filme Fome de Poder (disponível em diversos serviços de streaming). Você também pode ver o trecho que descreve especificamente essa parte aqui diretamente no [YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=2G7hSOV4egs&feature=emb_title&ab_channel=Prof.MarceloNakagawa) ([https://www.youtube.com/watch?v=2G7hSOV4egs&feature=emb\\_title&ab\\_channel=Prof.MarceloNakagawa](https://www.youtube.com/watch?v=2G7hSOV4egs&feature=emb_title&ab_channel=Prof.MarceloNakagawa)).