

**Centro Universitário de Brasília**

Filipe Soares Lelis e Illana Nogueira

Documento de Requisitos de Negócio-BRD

Brasília-DF

24/08/2025

## **1.Introdução**

Este documento visa criar um sistema para realização de reserva de cadastro com o objetivo de facilitar a ida do cliente ao ambiente e sanar problemas de fila de espera na frente do estabelecimento, proporcionando mais praticidade tanto para os clientes quanto para quem trabalha no restaurante, muitas vezes queremos ir a um restaurante, mas quando chegamos ao local nos deparamos com uma fila de espera muito grande. O sistema terá funcionalidades como cadastro de clientes, reservas online, controle de horários por profissional, confirmação da reserva por e-mail/whatsapp.

## **2.Objetivos de Negócio**

O sistema de reservas online para restaurantes tem como principal objetivo modernizar e otimizar o atendimento, trazendo benefícios tanto para os clientes quanto para o estabelecimento. Com essa solução, o problema de ter que ir até o local apenas para verificar a disponibilidade de mesas deixa de existir, já que todo o processo de consulta e reserva passa a ser automatizado e realizado de forma online. Isso proporciona ao cliente mais praticidade, agilidade e segurança, além de reduzir as filas de espera presenciais. Para o restaurante, o sistema contribui com a organização do fluxo de clientes, otimiza a ocupação do espaço, aumenta a produtividade da equipe e diminui falhas de comunicação, uma vez que as confirmações passam a ser feitas automaticamente por e-mail ou WhatsApp. Em consequência, a experiência do cliente é melhorada e a fidelização se torna mais provável, fortalecendo a relação entre restaurante e consumidor.

## **3.Stakeholders**

Clientes tem o interesse de realizar reservas e redução do tempo de espera/ responsabilidade de comparecer no horário marcado e se cadastrar no sistema.

Restaurante tem o interesse de otimizar a ocupação de espaço e reduzir as filas presenciais/ responsabilidade de mostrar os horários disponíveis e as mesas e gerenciar o uso do sistema.

Garçons/Atendentes tem o interesse de reduzir falhas e melhor controle de mesas e clientes/ responsabilidade de acompanhar as reservas feitas recepcionar o cliente.

Administrador Sistema tem o interesse de garantir qualidade, segurança e funcionamento do sistema/ responsabilidade de oferecer suporte em caso de algum erro e evolução do sistema de acordo com novas demandas do restaurante.

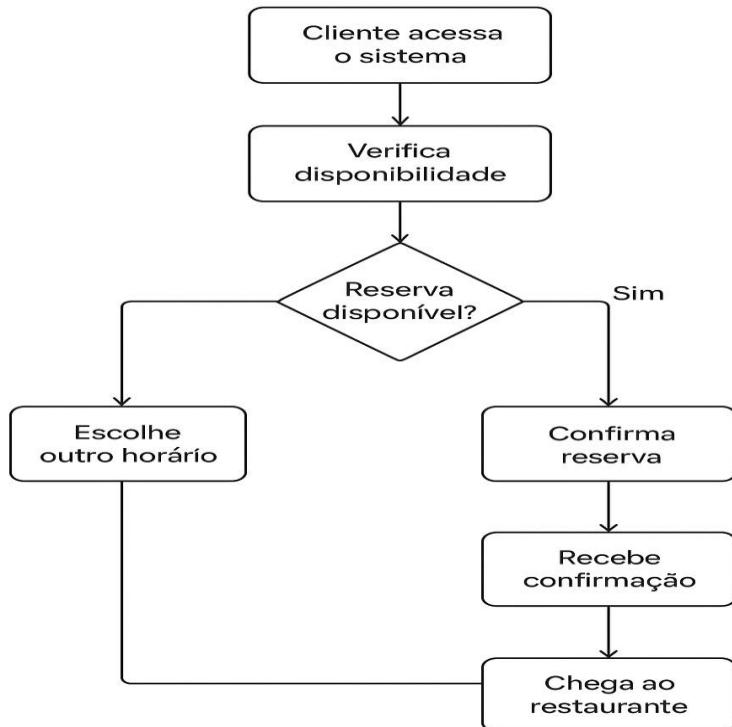
#### **4.Requisitos de Negócio**

- RB01-** O sistema deve registrar a reserva feita pelo cliente.
- RB02-** O sistema deve mostrar data/hora da reserva.
- RB03-** O sistema deve fornecer o histórico do cliente.
- RB04-** A empresa deve gerar relatórios semanais com informações úteis para o restaurante.
- RB05-** O sistema deve permitir o envio automático de notificações de confirmação de reserva por e-mail ou WhatsApp.

#### **5.Regras de Negócios**

- RN01-** A reserva só pode ser confirmada se houver horário e mesa disponíveis.
- RN02-** Cada reserva só pode estar em nome de uma pessoa que será o do cadastrado no sistema.
- RN03-** A mensagem de confirmação só é enviada caso de e-mail/whatsapp válido.
- RN04-** Cancelamentos de reserva só poderá ser efetuado com, no mínimo, 2 horas de antecedência
- RN05-** Clientes sem reserva prévia não serão atendidos e não haverá fila de espera no local.

## 6. Fluxos de processos



## 7.Critérios de Sucesso

A maneira que vamos medir a satisfação do cliente e saber se a solução atendeu as necessidades de negócio é por meio de avaliação dos clientes sobre o restaurante e sobre o funcionamento do sistema com perguntas de rotinas sobre o funcionamento do sistema e se ele mudou como era a logística do restaurante. Com isso, será avaliado os seguintes critérios para medir o sucesso do sistema: sem filas foras do restaurante, aumento da taxa de ocupação das mesas, taxa de cancelamento abaixo dos 10% utilizando confirmações automáticas como ferramentas de engajamento, atingir uma nota de satisfação do cliente entre 4.5 e 5 em nossas avaliações, fazer com que todos os clientes apareçam estejam com

sua reserva, obter um alto numero de avaliações para que tenha mais material de pesquisa e ter uma esquipe eficiente cortando o uso de celular para atendimento.