

Comanda Eletrônica para Hotéis

Por Rafaella da Costa Wendhausen

Definição dos objetivos

A Comanda é um aplicativo para celular com a proposta de auxiliar o dia-a-dia do garçom em um restaurante de hotel, eliminando o uso do papel e da confusão que ocorria na cozinha.

Com a Comanda, o garçom poderá lançar pedidos, gerenciar itens que estão em mesa, fazer transferências e emitir extratos, sendo um aliado para a sua versão Web, que já é consolidada no mercado, porém não possui um bom funcionamento em mobile devido a grande quantidade de informações que são exibidas.

A Comanda Eletrônica é inspirada no [App Minha Comanda PDV Hotéis](#) da TOTVS Hotelaria, sob a minha própria interpretação de como o produto deveria ser.

Cenários e Personas

Garçom



Nome: Leandro Magalhães

Idade: 38 Anos

Estado Civil: Casado

Cargo: Garçom

Formação: Ensino Superior Incompleto

Área de atuação: Atendimento de clientes e operação de caixa.



Dispositivos utilizados



Redes sociais que mais usa



Leandro é garçom no restaurante do hotel Miramar, **servindo os hóspedes de forma rápida e assertiva e garantindo a satisfação no seu atendimento**. Por ser um hotel de alto renome, recebe hóspedes de vários países no restaurante, entretanto, Leandro **não possui um inglês muito fluente, porém se esforça para aprender o máximo e dar a melhor experiência para essas pessoas**. Devido a alta demanda de hóspedes no restaurante em alguns dias mais movimentados, ele tenta **suprir com a falta de pessoas na equipe**, mas sem perder a qualidade do seu trabalho, **fazendo os lançamentos dos pedidos corretamente e conferindo os pagamentos**.



Fica feliz quando...

- ✓ Trabalha com uma comanda eletrônica para ganhar tempo;
- ✓ O cardápio digital é integrado com o ponto de venda para o restaurante;
- ✓ Podem solicitar confirmação do pedido para diminuir erros;



Sente frustrado quando...

- ✗ O sistema é muito complexo de operar e tem travamentos constantes;
- ✗ Pedidos são gerados errados e problemas na transferência de itens;
- ✗ Quando a internet fica lenta ou há perda de sinal;

Gerente de Alimentos e Bebidas



Nome: Alessandra Lobos

Idade: 51 Anos

Estado Civil: Solteira

Cargo: Gerente de A&B (Alimentos e Bebidas)

Formação: Ensino Superior Completo em Administração

Área de atuação: Almoxarifado e restaurante



Dispositivos utilizados



Redes sociais que mais usa



Alessandra é a gerente do setor de alimentos e bebidas do restaurante do hotel Miramar. Seu dia-a-dia é sempre cheio e atarefado, **fazendo o controle e administração de conflitos do almoxarifado, além de gerir os custos e aprovar as compras para o que está em falta no hotel.** Apesar de ser conhecida como uma **líder firme por outros departamentos do hotel**, ela sempre está **disposta a orientar e treinar as pessoas, mantendo a equipe motivada** para sempre obterem a **satisfação do cliente**. Ela também **supervisiona e dá suporte operacional aos garçons** e verifica a **execução das ordens de serviços em eventos**.



Fica feliz quando...

- ✓ O sistema possui automatização de tarefas;
- ✓ Há controle de pensão e consumo nos pontos de venda;
- ✓ Tem um aplicativo com os preços dos itens do caixa, além do inventário físico sempre atualizado;



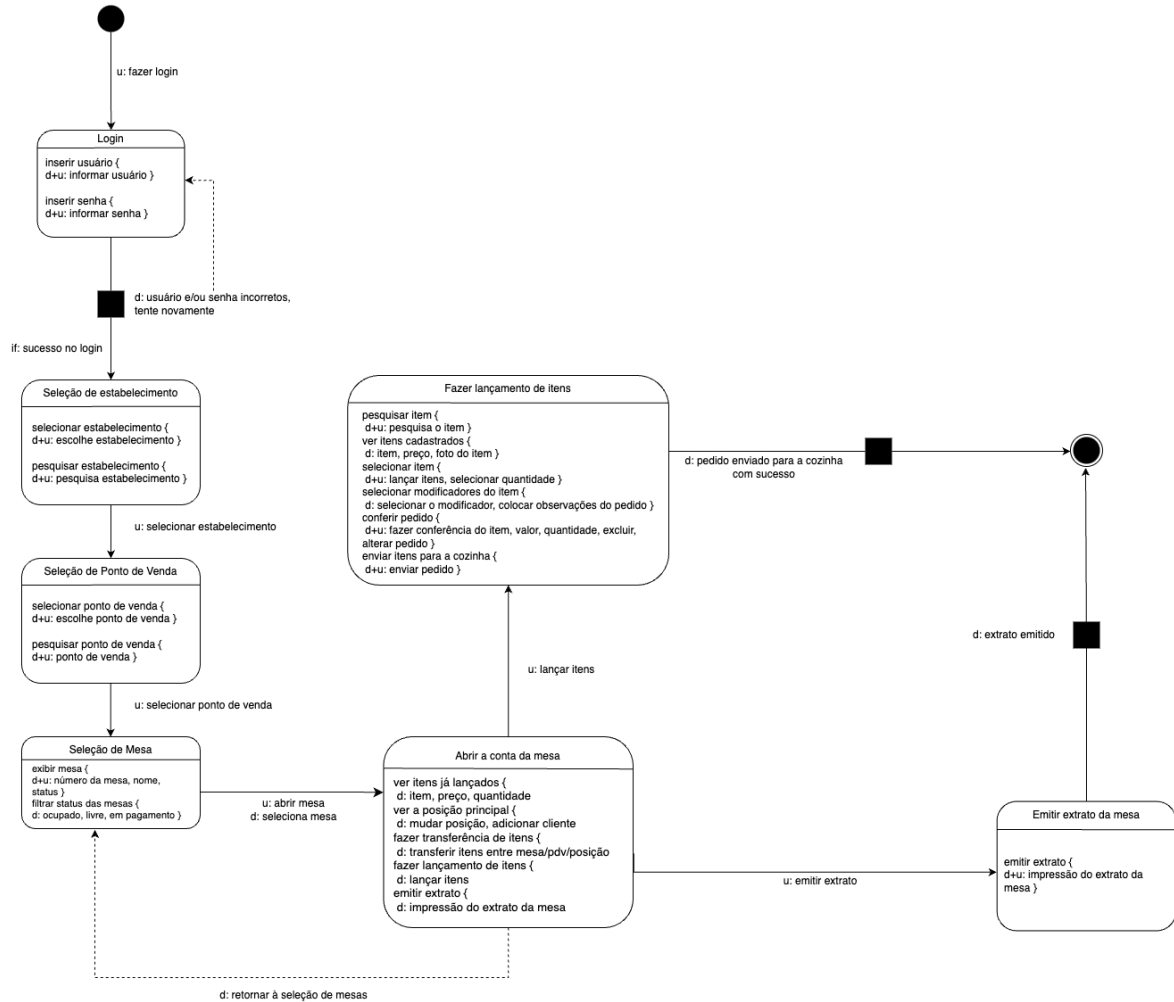
Sente frustrada quando...

- ✗ O sistema é complexo com muitos passos para concluir uma operação;
- ✗ Os dados que o sistema emite são inconsistentes e sem credibilidade;
- ✗ O ponto de venda realiza lançamentos duplicados e geram desperdícios;

Objetivos

O objetivo é o garçom realizar o lançamento de itens e também a emissão do extrato da mesa para o cliente por parte da gerente de alimentos e bebidas, sendo o mais rápido e prático o possível sem que seja necessário o uso de papel e podendo atender ao maior número de pessoas possíveis no salão.

Modelo de Interação MoLIC



User Interface

Link do protótipo:

<https://www.figma.com/proto/lbnwGZnnhPBsVfVvlyYbkR/Projeto-P%C3%B3s-UX-IHC?type=design&node-id=1-2&viewport=663%2C304%2C0.21&t=FSm36wtI9EjQWeV4-0&scaling=scale-down&starting-point-node-id=44%3A3719>

9:30



Comanda

Login

[Esqueci minha senha](#)

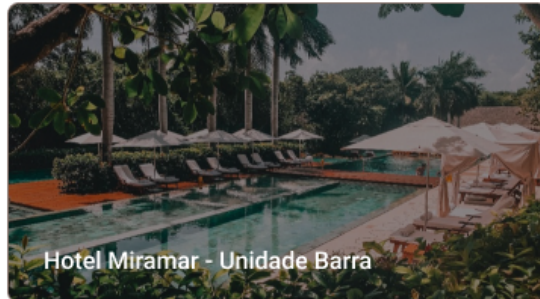
Componentes utilizados:

- Campos de texto
- Raised button
- Flat button

9:30



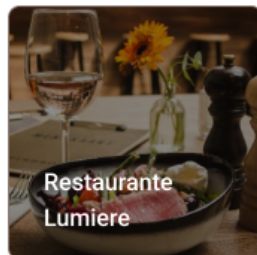
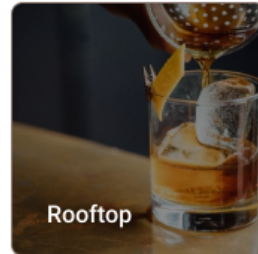
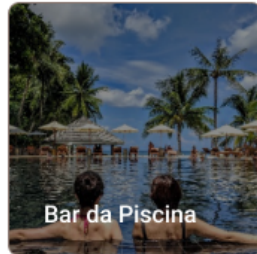
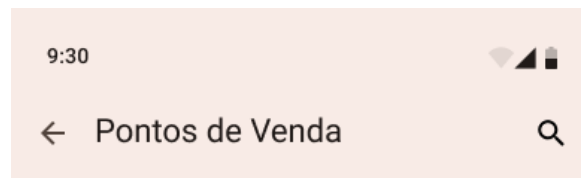
Estabelecimentos



Hotel Miramar - Unidade Barra

Componentes utilizados:

- Header
- Icon Button
- Card



Componentes utilizados:

- Header
- Icon Button
- Card



Componentes utilizados:

- Header
- Icon Button (x2)
- Card
- Chip

9:30



Comanda

Mesa 8

12/07/2023 | 16:29



Carlos Soares Lima

R\$ 439,17



| Qtd | Item | Valor R\$ |
|-----|-------------------------------|-----------|
| 2x | Spaguetti alla Carbonara | R\$ 73,80 |
| 1x | Guaraná Antártica 350ml Lata | R\$ 9,90 |
| 1x | Mini Hamburguer Kids | R\$ 24,90 |
| 2x | Vinho La Rosa Chile 2019 Taça | R\$ 85,98 |

| | |
|------------------------|------------|
| Valor total da posição | R\$ 194,58 |
| Descontos | R\$ 0,00 |
| Taxas (10%) | R\$ 19,45 |
| Valor total | R\$ 214,03 |

Lançar itens

Transferir itens

Emitir extrato

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- List Item
- Divider
- Icon button
- Badge
- Raised button
- Flat button

9:30



 **Comanda**

Mesa 8

12/07/2023 | 16:32

Pesquisar itens por nome, código...



Mais vendidos ✕

Bebidas

Carnes

Massas

Spaguetti alla Carbonara

R\$ 36,90



Costelinha do Chef

R\$ 54,90



Pizza de Brócolis com Gorgonzola

R\$ 24,90



Salada da Deusa

R\$ 32,90



Lucy Juicy

R\$ 40,90



Salmão ao Molho de Curry

R\$ 36,90



Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- Image
- Chips
- Search Bar

9:30



 **Comanda**

Mesa 8

12/07/2023 | 16:33

Pesquisar itens por nome, código...



Sobremesas ✕

Mais vendidos

Bebidas

Car

Pannacotta com Calda de Moran...

R\$ 29,90



Waffle Belga com Frutas Vermel...

R\$ 35,90



Mil Folhas com Morangos e Sus...

R\$ 29,90



Brownie Supremo Rocks

R\$ 35,90



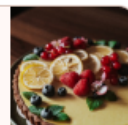
Torta Caramelo Crocante Fatia

R\$ 39,90



Torta de Limão Siciliano Fatia

R\$ 39,90



Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- Image
- Chips
- Search Bar

9:30



 **Comanda**



Brownie Supremo Rocks

—

1

+

R\$ 35,90

Algum adicional?

☐

Calda de Fudge Quente

+R\$ 6,90

☐

1 Bola de Sorvete de Creme

+R\$ 11,90

☐

1 Bola de Sorvete de Chocolate

+R\$ 11,90

Alguma observação?


Ponto da carne, alergia à algum item, retirar condimentos...


Adicionar item

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Image
- Icon button
- Checkbox
- Text Input
- Raised button

9:30





Brownie Supremo Rocks

—

1

+

R\$ 35,90

Algum adicional?

☒ Calda de Fudge Quente

+R\$ 6,90

☐ 1 Bola de Sorvete de Creme

+R\$ 11,90

☐ 1 Bola de Sorvete de Chocolate

+R\$ 11,90

Alguma observação?


Ponto da carne, alergia à algum item, retirar condimentos...

Adicionar item


Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Image
- Icon button
- Checkbox
- Text Input
- Raised button

9:30

Comanda

Mesa 8 - Conferência

| Qtd | Item | Valor R\$ | |
|-------------|------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1x | Brownie Supremo Rocks | R\$ 35,90 |  |
| | <i>Calda de Fudge Quente</i> | <i>R\$ 6,90</i> | |
| Valor total | | R\$ 42,80 | |

Enviar pedido

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- List Item
- Divider
- Icon button
- Raised button

Mesa 8

12/07/2023 | 16:40

| <div><div>3</div><div>Carlos Soares Lima</div><div>R\$ 439,17</div></div> <div></div> | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Qtd | Item | Valor R\$ |
| 2x | Spaguetti alla Carbonara | R\$ 73,80 |
| 1x | Guaraná Antártica 350ml Lata | R\$ 9,90 |
| 1x | Mini Hamburger Kids | R\$ 24,90 |
| 2x | Vinho La Rosa Chile 2019 Taça | R\$ 85,98 |
| 1x | Brownie Supremo Rocks | R\$ 35,90 |
| | Calda de Fudge Quente | R\$ 6,90 |
| Valor total da posição | | R\$ 237,38 |
| Descontos | | R\$ 0,00 |
| Taxas (10%) | | R\$ 23,73 |
| Valor total | | R\$ 261,11 |

Lançar itens

Transferir itens

Pedido enviado à cozinha com sucesso

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- List Item
- Divider
- Icon button
- Badge
- Raised button
- Flat button
- Snackbar

9:30



Mesa 8 - Extrato

Comanda
RESTAURANTE LUMIERE
CNPJ: 66.547.618/0001-84
Praia de Botafogo, 370 - 5º andar - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ
+55 (21) 3122-9600

EXTRATO DA CONTA: 12345678
PONTO DE VENDA: Restaurante Lumiere
LOCAL DE ENTREGA: Mesa 08

Data do Lançamento: 12/07/2023

| Descrição | Qtd Un | VI. Unit. | VI. Total |
|------------------------------|--------|-----------|-----------|
| Spaguetti alla Carbonara | 2 UN | R\$ 36,90 | R\$ 73,80 |
| Guaraná Antartica 350ml L... | 1 UN | R\$ 9,90 | R\$ 9,90 |
| Mini Hamburger Kids | 1 UN | R\$ 24,90 | R\$ 24,90 |
| Vinho La Rosa Chile 2019... | 2 UN | R\$ 42,99 | R\$ 85,98 |
| Brownie Supremo Rocks | 1 UN | R\$ 35,90 | R\$ 35,90 |

| | |
|--------------------|------------|
| SUBTOTAL: | R\$ 237,38 |
| DESCONTO: | R\$ 0,00 |
| TOTAL: | R\$ 237,38 |
| VALOR PAGO: | R\$ 0,00 |
| A PAGAR: | R\$ 138,60 |

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Taxa Serviço | Taxa com Serviço |
| 10% - R\$ 23,70 | R\$ 261,11 |

| | |
|----------------------------|--------------------------------|
| Taxa Serviço/Pessoa | Taxa com Serviço/Pessoa |
| 10% - R\$ 7,90 | R\$ 86,03 |
| Valor por pessoa (3) | |

Aguarde a impressão do documento fiscal

Emitido por Rodrigo Lima em 12/07/2023 às 16:40

Emitir extrato

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- List Item
- Divider
- Raised button

Mesa 8

12/07/2023 | 16:40

| <div><div>³</div><div>Carlos Soares Lima</div><div>R\$ 439,17</div></div> <div></div> | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Qtd | Item | Valor R\$ |
| 2x | Spaguetti alla Carbonara | R\$ 73,80 |
| 1x | Guaraná Antártica 350ml Lata | R\$ 9,90 |
| 1x | Mini Hamburguer Kids | R\$ 24,90 |
| 2x | Vinho La Rosa Chile 2019 Taça | R\$ 85,98 |
| 1x | Brownie Supremo Rocks | R\$ 35,90 |
| | <i>Calda de Fudge Quente</i> | <i>R\$ 6,90</i> |
| Valor total da posição | | R\$ 237,38 |
| Descontos | | R\$ 0,00 |
| Taxas (10%) | | R\$ 23,73 |
| Valor total | | R\$ 261,11 |

Lançar itens

Transferir itens

Extrato emitido com sucesso

Componentes utilizados:

- Header
- Text Label
- Card
- List Item
- Divider
- Icon button
- Badge
- Raised button
- Flat button
- Snackbar