

# **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;



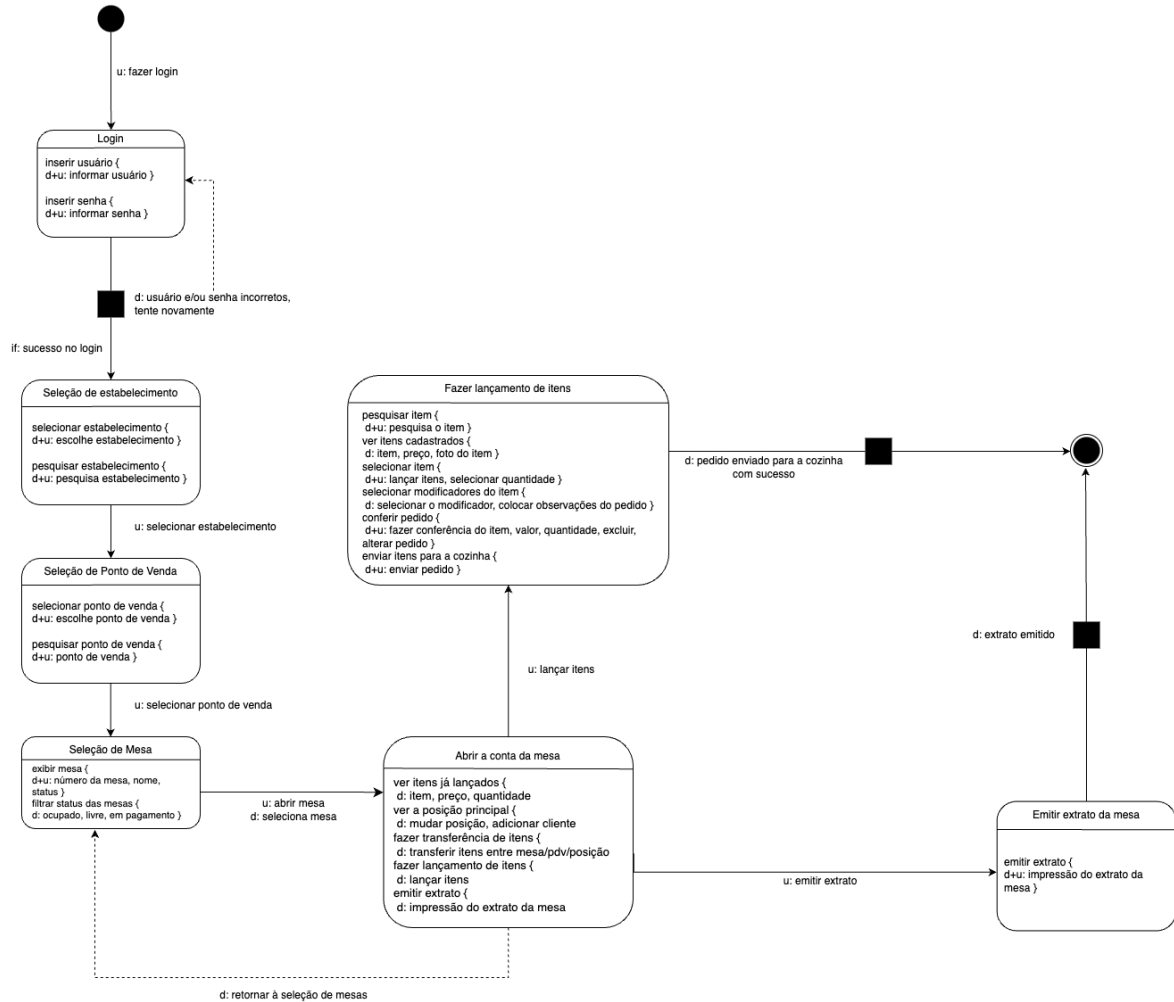
### Sente frustrada quando...

- ✗ 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/file/lbnwGZnnhPBsVfVvlyYbkR/Projeto---P%C3%B3s-UX%20FIHC?type=design&node-id=1%3A2&mode=design&t=AwXpbOg3pE4HefPy-1>

9:30



# Comanda

Login

[Esqueci minha senha](#)

Componentes utilizados:

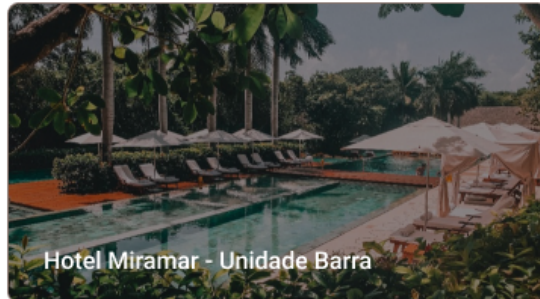
- Campos de texto
- Raised button
- Flat button



9:30



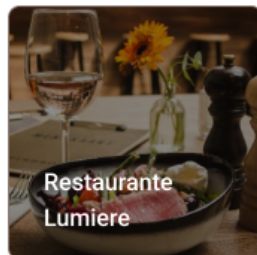
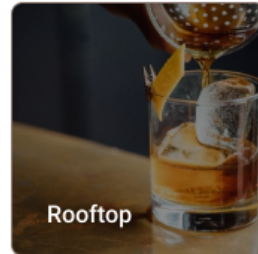
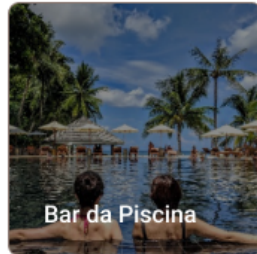
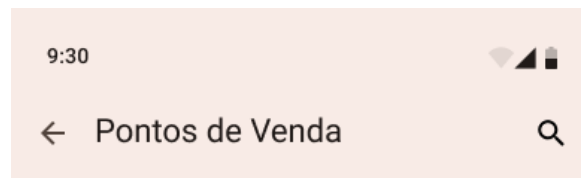
Estabelecimentos



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



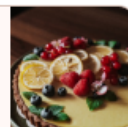
**Torta Caramelo Crocante Fatia**

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

<b>SUBTOTAL:</b>	R\$ 237,38
<b>DESCONTO:</b>	R\$ 0,00
<b>TOTAL:</b>	R\$ 237,38
<b>VALOR PAGO:</b>	R\$ 0,00
<b>A PAGAR:</b>	R\$ 138,60

<b>Taxa Serviço</b>	<b>Taxa com Serviço</b>
10% - R\$ 23,70	R\$ 261,11

<b>Taxa Serviço/Pessoa</b>	<b>Taxa com Serviço/Pessoa</b>
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><sup>3</sup></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