

RESUMO EXPANDIDO DE RELATO TÉCNICO

ReserveAí: Desenvolvimento de um Sistema Web para Gestão de Reservas em Restaurantes

Camilla Gomes Eugenio, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistema,
Centro Universitário Integrado, Brasil

Anderson Mine Fernandes, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de
Sistema, Centro Universitário Integrado, Brasil, burnes@grupointegrado.br

INTRODUÇÃO

O presente relato técnico descreve o desenvolvimento do ReserveAí, um sistema web responsivo voltado para o agendamento de mesas em restaurantes. A intervenção proposta surgiu da necessidade de solucionar problemas recorrentes no gerenciamento de reservas, como processos manuais ineficientes, alta taxa de não comparecimento (no-shows) e experiências insatisfatórias para os clientes. Muitos estabelecimentos ainda utilizam métodos tradicionais como ligações telefônicas ou mensagens via aplicativos para controlar suas reservas, o que resulta em falhas de comunicação e perda de receita.

O objetivo deste relato é apresentar o processo de desenvolvimento e as funcionalidades do ReserveAí como uma solução eficiente e prática para otimizar a gestão de reservas. O sistema visa modernizar o atendimento dos restaurantes, oferecendo aos clientes maior conveniência e, aos gestores, maior controle sobre as reservas.

MÉTODO

O desenvolvimento do *ReserveAí* foi baseado na metodologia de Design Thinking, que combina práticas de pesquisa qualitativa e técnicas de inovação centradas no usuário. A abordagem foi estruturada em quatro etapas principais:

Nesta etapa inicial, utilizou-se a metodologia de Imersão para compreender profundamente o contexto do problema enfrentado pelos restaurantes no processo de gestão de reservas. A pesquisa foi concentrada exclusivamente na Pizzaria Maresia, localizada em Peabiru-PR, que serviu como principal referência para o desenvolvimento do projeto. Foram realizadas observações diretas no estabelecimento e coleta de informações junto ao gestor, identificando que o método manual de registro — utilizando anotações em cadernos e comunicações via WhatsApp — gerava falhas de comunicação, sobreposição de horários e riscos de perda de dados importantes. A ausência de um sistema digitalizado prejudicava

tanto a organização interna quanto a experiência dos clientes, impactando negativamente na eficiência operacional e no faturamento do restaurante.

Com base na fase de imersão, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com gestores da Pizzaria Maresia para aprofundar o entendimento sobre suas necessidades, desafios e expectativas em relação ao processo de reservas. As entrevistas abordaram questões como: formas atuais de controle de reservas, principais dificuldades enfrentadas, horário de maior demanda, taxa de cancelamentos e impacto da ausência de clientes no faturamento. A análise das respostas permitiu validar a hipótese de que um sistema digital poderia otimizar o fluxo de atendimento, reduzir a taxa de *no-shows* e melhorar a organização interna.

A etapa de ideação consistiu em gerar soluções criativas e viáveis para os problemas identificados. Com base nos dados coletados, foram desenvolvidas propostas de funcionalidades prioritárias para o sistema, como:

- Formulário de reservas online simplificado;
- Painel administrativo para controle eficiente;
- Envio automático de confirmações e lembretes;
- Personalização dos horários e políticas de reserva;
- Layout responsivo adaptável a celulares e computadores.

A geração de ideias foi guiada pelos princípios de usabilidade, simplicidade e eficiência, focando na criação de uma ferramenta prática tanto para os gestores quanto para os clientes.

Após a fase de ideação, foram elaborados protótipos de baixa fidelidade para validar o fluxo de navegação e a organização das funcionalidades do *ReserveAí*. Com base nesses protótipos, iniciou-se o desenvolvimento da plataforma, que permanece em andamento. A aplicação está sendo construída como um sistema web responsivo, utilizando React para o desenvolvimento do *frontend* e Node.js para o *backend*. O desenvolvimento adota uma abordagem iterativa, permitindo ajustes contínuos conforme o sistema é testado e aprimorado.

As atividades práticas incluíram o levantamento de requisitos a partir das entrevistas, o desenvolvimento da interface do usuário (*frontend*) e da lógica de negócio (*backend*), além da implementação de recursos como cadastro de usuários, gestão de reservas e envio de notificações automáticas.

CONTEXTO DO PROJETO OU SITUAÇÃO-PROBLEMA

O *ReserveAí* está sendo desenvolvido com base nas necessidades observadas em pequenos e médios restaurantes, tendo como principal referência a realidade da Pizzaria Maresia, localizada em Peabiru-PR. A Maresia é uma empresa privada, de natureza familiar, atuante no setor de serviços (alimentação) há 21 anos, reconhecida como referência local e regional no segmento gastronômico.

Atualmente, a gestão de reservas é realizada manualmente, utilizando registros via WhatsApp e anotações em cadernos físicos. Esse método gera problemas recorrentes, como duplicidade de reservas, perda de informações e ocupação incorreta de mesas. A pizzeria possui capacidade máxima para 340 clientes no salão, com rotatividade que pode chegar a 600 pessoas por noite, principalmente nos finais de semana. Cerca de 80% do público atendido vem de cidades vizinhas, o que exige maior controle e organização no processo de reserva.

O horário de maior fluxo é entre 20h e 21h, e a política de reservas vigente determina que atrasos podem acarretar a perda da mesa reservada. Devido ao volume elevado de clientes e ao método manual de controle, existe um risco elevado de erros operacionais, impactando tanto na experiência dos clientes quanto na eficiência do atendimento.

Embora o *ReserveAi* esteja sendo desenvolvido a partir do cenário da Pizzaria Maresia, sua concepção considera a escalabilidade, permitindo a adaptação para restaurantes de diferentes portes que enfrentam desafios semelhantes. O objetivo é oferecer uma solução digital prática, segura e eficiente para otimizar o processo de reservas em estabelecimentos do setor alimentício.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O *ReserveAi* está em fase de desenvolvimento e propõe uma plataforma web responsiva voltada para a gestão de reservas em restaurantes. O sistema foi planejado com foco nos problemas observados na Pizzaria Maresia, mas com capacidade de adaptação para outros estabelecimentos de pequeno e médio porte.

As principais funcionalidades implementadas ou em desenvolvimento incluem:

- Cadastro e login de usuários (clientes e administradores).
- Painel administrativo para o gerenciamento de reservas.
- Formulário de solicitação de reserva pelos clientes.
- Envio automático de notificações por e-mail para confirmação e lembrete de reservas.
- Definição e personalização de horários disponíveis conforme a capacidade de atendimento do restaurante.
- Interface responsiva, com acesso otimizado para dispositivos móveis e desktops.

Cada funcionalidade foi projetada para atender diretamente às necessidades identificadas durante a fase de imersão. O envio de notificações, por exemplo, visa reduzir a taxa de *no-show*, enquanto o painel administrativo substitui o controle manual, proporcionando mais agilidade e segurança na gestão das reservas.

A abordagem baseada em **Design Thinking** permitiu alinhar as funcionalidades às expectativas reais dos usuários finais. Embora o projeto tenha sido inicialmente inspirado pela realidade da Pizzaria Maresia, o *ReserveAi* foi concebido como uma

solução escalável, capaz de atender diferentes perfis de restaurantes que enfrentam desafios semelhantes no gerenciamento de suas reservas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do *ReserveAí* tem demonstrado a eficácia de metodologias centradas no usuário, como o Design Thinking, na criação de soluções inovadoras para o setor de alimentação. Embora o sistema ainda esteja em fase de desenvolvimento, ele já atende aos objetivos propostos, focando na otimização do gerenciamento de reservas e na melhoria da experiência tanto para os clientes quanto para os gestores de restaurantes.

Entre os principais benefícios estão o aumento da organização interna, a redução de esquecimentos e duplicidades de reserva, a diminuição da taxa de *no-show* e o fortalecimento da imagem do estabelecimento frente a um público cada vez mais digital.

Como limitações, destaca-se que o *ReserveAí* ainda se encontra em fase de protótipo, não tendo sido implementado em escala real até o momento. Para estudos futuros, sugere-se a integração de módulos de análise de dados para avaliação de desempenho e o desenvolvimento de funcionalidades adicionais como pagamentos online e programas de fidelidade.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Reservas. Sistema Web. Restaurantes. Design Thinking. Otimização.

AGRADECIMENTOS: Agradecemos ao Centro Universitário Integrado pelo suporte acadêmico durante a execução deste projeto e à Pizzaria Maresia pela colaboração nas etapas de levantamento de requisitos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ABIA). *Brasileiro faz mais refeições compartilhadas que a média global*. São Paulo, 2025. Disponível em: <https://abia.org.br/noticias/brasileiro-faz-mais-refeicoes-compartilhadas-que-a-media-global/>. Acesso em: 01 maio 2026.

GETIN. *Get In: plataforma de gestão de reservas para restaurantes*. Disponível em: <https://www.getin.app>. Acesso em: 01 maio 2026.

HUFFINGTON POST. *Un cocinero explica cuál es el error fatal de los restaurantes con las reservas*. Huffington Post España, 2024. Disponível em: <https://www.huffingtonpost.es/virales/un-cocinero-explica-cual-error-fatal-restaurantes-reservasbr.html>. Acesso em: 01 maio 2026.

NIELSEN, Jakob. *Usabilidade na Web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SOMMERVILLE, Ian. *Engenharia de Software*. 10. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.

TERRA. *Ida a restaurantes com mais frequência tem agradado o paladar dos brasileiros*. Terra Notícias, 2024. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/ida-a-restaurantes-com-mais-frequencia-tem-agradado-o-paladar-dos-brasileiros,866f108536469be814a5ed03a8ecb64bnd0reqcv.html>. Acesso em: 01 maio 2026.

VIANNA, Maurício; VIANNA, Ysmar; ADLER, Isabel K.; LUCENA, Brenda; RUSSO, Beatriz. *Design Thinking: inovação em negócios*. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.