

Sistema para Hotel

Documento de Requisitos

Setembro de 2006

A – VISÃO GERAL DO SISTEMA

O sistema para o Hotel Uirapuru consiste basicamente do gerenciamento das estadias de *hóspedes* do hotel, controlando desde a reserva de *acomodações* até o acompanhamento do período de estadia, considerando os diversos tipos de consumo efetuados pelos hóspedes, tais como frigobar, restaurante, lavanderia e telefonemas. O hotel possui 70 apartamentos simples, 30 apartamentos para casal e 10 suítes de luxo, distribuídos pelos diversos andares do hotel. O sistema deve ainda emitir diversos tipos de relatórios e consultas, possibilitando um melhor gerenciamento das *acomodações* oferecidas.

B – REQUISITOS FUNCIONAIS

B1 – Lançamentos diversos

1. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de *hóspedes do hotel*, contendo os seguintes atributos: nome, endereço, cidade onde mora, estado, país, telefone, email, documento de identificação (RG ou CPF para brasileiros e passaporte para estrangeiros), data de nascimento e nome dos pais.
2. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de *itens de consumo*, classificados por diversas categorias (frigobar, restaurante e lavanderia), com os seguintes atributos: código do item, descrição e preço de venda.
3. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de *funcionários* do hotel, com os seguintes atributos: nome, endereço, cidade, estado, telefone e data de nascimento.
4. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção dos *tipos de acomodação* oferecidos pelo hotel, com os seguintes atributos: código do tipo de acomodação, descrição do tipo de acomodação, quantidade de unidades total desse tipo de acomodação existente no hotel, preço da *diária*, número de pessoas adultas e número de crianças que esse tipo de acomodação comporta.
5. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção das *acomodações* existentes no hotel, com os seguintes atributos: número da acomodação, andar no qual se encontra e código do tipo de acomodação. Para cada tipo de acomodação, podem existir diversas acomodações com números diferentes e localizadas em diversos andares do hotel.
6. O sistema deve permitir a *reserva de acomodação*. Cada reserva possui os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora de saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), tipo de acomodação desejada, nomes e idades dos *acompanhantes*, valor da *diária*, taxa de multa a ser cobrada em caso de desistência de última hora (a menos de 12 horas do início previsto de entrada), os dados do cartão de crédito do

hóspede e desconto concedido (opcional). A reserva somente deve ser concretizada se houver vagas suficientes para atendê-la. Caso contrário deverá ser mostrada uma mensagem alertando que não há disponibilidade de acomodações para o período indicado. A remoção de reserva somente é permitida sem maiores encargos até 12 horas antes do início previsto para *estadia no hotel*. Após esse período, a remoção da reserva deve alertar o *funcionário* do hotel de que deve ser cobrada a taxa de multa estabelecida durante a reserva.

7. O sistema deve permitir o processamento da *entrada de hóspede* no hotel, com os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora prevista para saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), número da acomodação utilizada, nomes e idades dos *acompanhantes*, valor da *diária*, funcionário responsável pelo recebimento do hóspede e desconto concedido (opcional). Se tiver sido feita a reserva prévia da acomodação, então, durante a entrada do hóspede, informa-se seu nome e o sistema recupera automaticamente os dados da reserva, que podem ser alterados, se necessário.
8. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de *consumo do hóspede*. Durante a estadia no hotel, diariamente um funcionário do hotel faz a coleta de informações no frigobar para informar ao sistema os itens consumidos. Além disso, pedidos feitos ao restaurante e serviços requisitados à lavanderia são instantaneamente informados ao sistema pelo funcionário responsável, que deve ter uma senha especial de acesso ao sistema. Cada consumo do hóspede possui os seguintes atributos: data do consumo, nome do funcionário responsável, número da acomodação, código dos itens consumidos, quantidades consumidas e valor unitário.
9. O sistema deve permitir o processamento da *saída de hóspede* do hotel, com os seguintes atributos: número da acomodação utilizada, data e hora de saída do hóspede, número de *diárias* cobradas, valor de cada diária, valor dos gastos com telefonemas, e desconto concedido (opcional). O sistema deve automaticamente totalizar os gastos de consumo do hóspede, que foram previamente cadastrados, mostrando os subtotais por categoria (frigobar, restaurante e lavanderia). O sistema deve também apresentar na tela o total a pagar, que é a soma das diárias, acrescentando-se os consumos e os telefonemas e subtraindo-se o desconto, se houver. Também é desejável que o sistema permita ao hóspede dar entrada ao seu processo de *saída do hotel* a partir da televisão de seu apartamento.
10. O sistema deve permitir as seguintes opções de *pagamento da estadia* no hotel: 1) à vista (em dinheiro, cheque ou cartão de crédito); 2) faturado em 30 dias.
11. O sistema deve permitir a quitação de uma fatura paga pelo hóspede, contendo as seguintes informações: número da fatura, data de vencimento, data de pagamento, valor total pago, juros e multa.

B2 – Impressão de diversos tipos de relatórios e consultas

12. O sistema deve permitir a impressão de uma listagem dos hóspedes que estão no hotel no momento, contendo o nome do hóspede principal, nome dos acompanhantes, data de entrada, data prevista para saída e número da acomodação.
13. O sistema deve permitir a impressão de uma listagem das reservas efetuadas para a data atual, contendo o nome do hóspede principal, telefone para contato, tipo de acomodação e data prevista para saída.

14. O sistema deve permitir a impressão de um comprovante de *saída do hóspede*, contendo o nome do hóspede, documento, datas e horários de entrada e saída, número total de diárias, valor total das diárias, valor total do consumo do hóspede, valor total dos telefonemas, valor do desconto e total a pagar. Nesse mesmo comprovante deve ser mostrada uma lista com os produtos consumidos, contendo a data do consumo, descrição do item de consumo, quantidade consumida, preço unitário e preço total. Ainda nesse comprovante deve constar a forma de pagamento e deve ser reservado um espaço para assinatura do hóspede.
15. O sistema deve permitir ao hóspede imprimir um histórico de suas *estadias no hotel*. Para tal o hóspede deve ter sido previamente cadastrado e deve portar um código de identificação e uma senha. Esse histórico deve conter uma linha para cada estadia do hóspede, contendo as datas de entrada e saída e os totais pagos em cada ocasião.
16. O sistema deve permitir a consulta on-line da ocupação das *acomodações* num certo período. Uma acomodação está ocupada se existem hóspedes utilizando-a no momento. Uma acomodação está disponível se não está ocupada no período e o número de reservas para tal tipo de acomodação no período é inferior ao número total de acomodações existentes para tal tipo. Essa consulta deve mostrar uma linha para cada tipo de acomodação oferecida, constando, em cada uma dessas linhas, o código do tipo de acomodação, a descrição do tipo de acomodação, o número de acomodações existentes, o número de acomodações ocupadas, o número de acomodações reservadas e o número de acomodações disponíveis.
17. O sistema deve permitir a impressão de um relatório resumindo o faturamento do hotel no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, um resumo das estadias pagas nesse dia, com sete colunas: diárias, frigobar, restaurante, lavanderia, telefonemas, descontos e total.
18. O sistema deve permitir a impressão diária das faturas a serem enviadas aos hóspedes que optaram pelo faturamento de suas contas. A fatura contém o nome e endereço completo do hóspede, o período de estadia, o total de diárias, o total com demais gastos, o valor do desconto, o total líquido a pagar e a data de vencimento.
19. O sistema deve permitir a impressão de um relatório contendo as faturas em atraso no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, o nome do hóspede, a data de vencimento e o valor devido pelo hóspede

C – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

C1. Confiabilidade

20. O sistema deve ter capacidade para recuperar os dados perdidos da última operação que realizou em caso de falha.
21. O sistema deve fornecer facilidades para a realização de *backups* dos arquivos do sistema.
22. O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para diferentes tipos de usuários: administrador do sistema, funcionários do hotel e clientes que têm acesso ao sistema no hotel (em quiosques especiais).

C2. Eficiência

23. O sistema deve responder a consultas on-line em menos de 5 segundos.
24. O sistema deve iniciar a impressão de relatórios solicitados dentro de no máximo 20 segundos após sua requisição.

C3. Portabilidade

25. O sistema deve ser executado em computadores Pentium 200mHz ou superior, com sistema operacional Windows 98 ou acima.
26. O sistema deve ser capaz de armazenar os dados em base de dados Oracle ou Sybase.

Glossário

Termo	Descrição
Acomodação	Quarto, apartamento, suíte ou outro tipo de cômodo do hotel que sirva para acomodar seus hóspedes durante sua <i>estadia no hotel</i>
Acompanhante	Pessoa que ficará hospedada na mesma <i>acomodação</i> do <i>hóspede</i> principal, porém cuja presença faz com que o valor da <i>diária</i> possa ser alterado.
Backup	Cópia de segurança ou cópia de salvaguarda
Consumo do hóspede	Refere-se a um ou mais <i>itens de consumo</i> que o hóspede utilizou durante sua <i>estadia no hotel</i> e que, portanto, deverá pagar pelos mesmos.
Diária	Valor a ser pago pelo <i>hóspede</i> referente a um dia completo de <i>estadia no hotel</i> .
Entrada do hóspede	Início de uma nova estadia de um <i>hóspede</i> no hotel. Significa que o hóspede chegou ao hotel e está ocupando uma acomodação
Estadia no hotel	Período no qual um hóspede permanece hospedado no hotel, desde sua <i>entrada</i> até sua <i>saída</i> .
Funcionário	Pessoa que trabalha no hotel e faz a verificação do consumo do hóspede
Hóspede	Pessoa que se hospeda no hotel por um determinado período de tempo
Item de consumo	Produto ou serviço oferecido do hotel para seus <i>hóspedes</i> , como por exemplo produtos do frigobar, refeições no restaurante, serviços de lavagem ou passagem de roupas, etc.
Pagamento da estadia	Pagamento que o hóspede deve fazer referente aos serviços prestados pelo hotel durante sua <i>estadia</i> . Além da cobrança pelo uso de uma <i>acomodação</i> , ele deve pagar pelo <i>consumo</i> de itens do frigobar, restaurante, serviços de lavanderia e telefonemas realizados.
Reserva de acomodação	Procedimento pelo qual um <i>tipo de acomodação</i> fica reservado para um <i>hóspede</i> , garantindo que haverá disponibilidade desse tipo de acomodação quando o hóspede fizer sua <i>entrada</i> no hotel.
Saída do hóspede	Fim de uma estadia de um <i>hóspede</i> no hotel. Significa que o hóspede deixou o hotel e portanto liberou sua acomodação para que outros hóspedes possam nela hospedar-se
Tipo de acomodação	Categorias nas quais as <i>acomodações</i> são divididas, para facilitar a gestão das vagas disponíveis e controlar os preços de diárias.