

Documento de Requisitos

Universidade Federal de São Carlos
Introdução a Sistemas de Informação
Professora Dra. Sandra Fabbri
São Carlos, SP - Brasil, 05/2017

Projeto: Sistema de Gerenciamento de Hotel

Bruna Zamith Santos, 628093
Guilherme Nishi Kanashiro, 628298
Henrique Frajacom, 726536
Leonardo Utida Alcantara, 628182
Rodolfo Krambeck Asbahr, 628042
Tiago Bachiega de Almeida, 628247

1 Introdução

1.1 Propósito do Documento de Requisitos

Este documento de requisitos objetiva a elucidação de todos os requisitos e especificações necessários para o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de hotel.

1.2 Escopo do Produto

O sistema deve servir como uma base para o gerenciamento de um hotel. Consiste de uma aplicação Web gratuita e deve ser atualizado em tempo real, de forma que todos que o acessarem tenham as últimas informações sobre o hotel.

1.3 Visão Geral do Restante do Documento

O presente documento está organizado como descrito a seguir: Na seção 2, é apresentada uma descrição geral do sistema em questão, como sua perspectiva, suas principais funções, restrições e dependências, assim como as características dos usuários. A seção 3 aborda os requisitos funcionais e não funcionais do sistema. A seção 4 corresponde ao Índice do documento.

2 Descrição Geral

2.1 Perspectiva do Produto

Tendo em vista que o sistema visa facilitar o gerenciamento do hotel e torná-lo mais eficiente, este deve ser intuitivo aos seus usuários, com interfaces claras e funções bem definidas. O sistema conta com três ambientes diferentes: ambiente do cliente, ambiente do hóspede e ambiente do funcionário.

Busca-se, dentre outros propósitos, que o cliente possa ele mesmo efetuar a reserva: Desta forma, o sistema deve exibir todas as informações de quartos e serviços disponíveis ao cliente, e possuir suporte a pagamento on-line. Não obstante, deve cadastrar as informações do cliente e enviar por e-mail um documento de confirmação da reserva.

Além disso, os funcionários do hotel poderão acessar e armazenar informações sobre os hóspedes e quartos, a fim de possuir uma visão geral sobre as necessidades de limpeza e disponibilidade dos quartos, serviços/produtos consumidos e dados do cliente.

O sistema possuirá um módulo de manutenção, onde todos os usuários serão capazes de reportar e diagnosticar problemas de funcionamento.

2.2 Funções do Produto

Tanto o ambiente do cliente quanto o ambiente do funcionário deverão permitir o cadastro de clientes. Além disso, o ambiente do cliente deve possibilitar a obtenção de informações sobre o hotel e seus serviços, permitindo a realização de reservas de quartos. Na seção de reservas haverá informações sobre os quartos disponíveis, incluindo preço e seus respectivos serviços. Com relação aos pagamentos serão permitidos o uso de cartão de crédito para pagamento online ou pagamento no ato do *check-in*, podendo este ser feito com cartão de crédito, de débito ou à vista.

A partir do momento em que o cliente faz *check-in*, torna-se um hóspede. Então, passa a ter acesso a novas opções no seu ambiente, como reclamações referentes ao quarto e avaliação de sua estadia.

O ambiente do funcionário permite o cadastro de quartos e serviços extras exigidos pelo hóspede, além de uma visão geral que permita o gerenciamento interno do hotel.

2.3 Características do Usuário

Existem três tipos usuários do sistema:

- Os clientes, que são potenciais hóspedes, poderão utilizar o sistema para verificar disponibilidade e características dos quartos, pesquisar serviços e efetuar a reserva. Os mesmos não precisam ter treinamento prévio para o uso desse ambiente.
- Os hóspedes, que já fizeram *check-in* no hotel e podem fazer reclamações e avaliar os serviços do hotel.
- Os funcionários do hotel, que buscam o seu gerenciamento e um nível de acesso que possibilite obter informações internas. Estes devem possuir treinamento e conhecimentos específicos relativos ao sistema. Somente o gerente do hotel e os recepcionistas terão acesso ao sistema.

2.4 Restrições Gerais

O sistema deverá rodar em computadores pessoais (PCs) comuns, em aparelhos celulares ou em tablets, desde que haja acesso à Internet, tela com no mínimo 800x600 pixels e um dos principais navegadores instalado, como Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox ou Safari.

2.5 Suposições e Dependências

Sendo um sistema Web, ele torna-se altamente dependente do serviço de Internet para seu funcionamento geral. Além disso, o bom funcionamento do sistema depende da qualidade da conexão interna, entre os terminais do hotel e da boa utilização por parte dos administradores.

3 Requisitos Específicos

3.1 Requisitos Funcionais

Funções Comuns para Clientes e Funcionários

- RF.CF1 O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de clientes, com os seguintes dados: nome, data de nascimento, endereço, CEP, cidade, estado, telefone, e-mail, senha pessoal, número do documento de identificação ou passaporte.
- RF.CF2 O sistema guarda e exibe as seguintes informações referentes aos quartos cadastrados: disponibilidade, número máximo de pessoas, quantidade e tipo de camas no quarto, status de limpeza e tipo do quarto.
- RF.CF3 O sistema deve permitir realizar uma reserva de quarto disponível coletando as seguintes informações: quantidade de pessoas, data de entrada e de saída, número de diárias e valor das diárias e em seguida atualizar a base de dados do sistema alterando a disponibilidade do quarto.
- RF.CF4 O código de defesa do consumidor deve ser mostrado a qualquer usuário que necessite vê-lo.
- RF.CF5 Os usuários poderão logar em suas contas através de seus e-mails e senhas em um menu de login.
- RF.CF6 O sistema deve permitir o cancelamento da reserva seguindo as regras de cancelamento, explicitadas no RNF10.
- RF.CF7 O sistema envia dados da reserva para o funcionário, de forma que consiga saber a atual configuração dos quartos e dos serviços exigidos. As mesmas informações são enviadas ao cliente de forma que ele tenha as informações do que foi exigido na reserva.
- RF.CF8 Os usuários podem procurar pelas informações das reservas feitas pelo sistema seguindo as regras definidas no RNF11.
- RF.CF9 Deve haver um botão que direciona o usuário para um ambiente de solicitação de manutenção e reclamações. Essa solicitação fica armazenada no sistema para a futura solução do problema.
- RF.CF10 Para esses usuários deverá haver um espaço de cancelamento de reserva. Funcionários podem acessar as reservas feitas e cancelá-las e clientes podem cancelar sua reserva.
- RF.CF11 Deve existir um espaço referente a curiosidades e história do hotel contando os principais eventos que aconteceram, pessoas famosas que já se hospedaram e história dos donos.

Funções para Clientes

- RF.C1 Sempre que houver acesso ao site com o intuito de realizar alguma ação como reserva, cancelamento e outras, o sistema deve verificar com um captcha de palavras se quem está acessando aquele ambiente é realmente uma pessoa.
- RF.C2 Os clientes poderão ver as avaliações feitas pelos hóspedes antigos em uma página destinada a isto. Serão exibidos o comentário, a data, a avaliação em 5 estrelas e o nome do hóspede que avaliou.
- RF.C3 Antes de concluir a reserva, o sistema deve exibir os Termos de Compromisso do hotel e pedir a confirmação de leitura do cliente.
- RF.C4 Deve existir um espaço para pagamento no sistema, que deve ser exibido ao cliente logo antes da conclusão da reserva.

Funções para Hóspedes

- RF.H1 O sistema deve conter um espaço onde o hóspede pode avaliar/dar um *feedback* sobre o hotel e sua estadia. Este *feedback* deve conter um espaço para comentário, para avaliação em 5 estrelas e deve ficar público para os clientes.

- RF.H2 O hóspede pode, durante sua estadia, fazer reclamações sobre seu quarto ou os serviços contratados.
- RF.H3 O sistema deve identificar que o hóspede fez *check-out* e a partir deste momento ele não pode mais usar a função especificada em RF.H2.

Funções para Funcionários

- RF.F1 O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de funcionários, com os seguintes dados: nome, cargo, e-mail e senha pessoal.
- RF.F2 O funcionário deve poder cadastrar as seguintes informações referentes aos quartos: disponibilidade, número máximo de pessoas, quantidade e tipo de camas no quarto, status de limpeza e tipo do quarto.
- RF.F3 O funcionário pode responder, por e-mail, as avaliações feitas pelos hóspedes, de acordo com o RF.H1.
- RF.F4 O sistema deve ter um painel com as reclamações dos hóspedes, visível apenas aos funcionários, de acordo com o RF.H2.
- RF.F5 O funcionário deve poder cadastrar o que foi consumido do frigobar por cada quarto. As informações são: produto, quantidade, preço, quarto e hóspede.
- RF.F6 O funcionário pode cadastrar serviços extras exigidos pelo cliente durante a estadia, para posterior cobrança. Os serviços extras são: novas toalhas, sauna, café da manhã, vinho, refeição.

3.2 Requisitos Não Funcionais

- RNF1 Todos os dados dos clientes e funcionários cadastrados no sistema devem ser criptografados.
- RNF2 Durante a contratação do serviço pelo cliente, a navegação é feita por botões de “anterior”, “próximo” e “concluir reserva”.
- RNF3 Há uma restrição do tempo de 30 minutos para conclusão da reserva, caso contrário a mesma é ignorada pelo sistema.
- RNF3 a) Neste caso, um aviso em pop-up aparece para o cliente, informando que ele deve recomendar o processo.
- RNF4 O pagamento deve ser integralmente pago no momento da reserva.
- RNF5 Ao concluir a reserva, o sistema gera um número único de identificação da reserva.
- RNF6 Ao concluir a reserva, o sistema deve enviar um e-mail de confirmação para o cliente.
- RNF6 a) Este e-mail deve informar os seguintes dados: data da reserva, número único de identificação, endereço do hotel e nome do cliente.
- RNF7 As condições de reserva devem respeitar o Código de Defesa do Consumidor.
- RNF8 Durante o cadastro dos clientes, de acordo com o RF.CF1, é feita a validação da idade informada. Se for menor de 18 anos, não é permitida a conclusão do cadastro.
- RNF8 a) É exibido um aviso em pop-up para o cliente.
- RNF9 Durante o cadastro dos clientes, de acordo com o RF.CF1, só são considerados como número do documento de identificação o CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou o RG (Registro Geral).
- RNF9 a) Esta informação é especificada para o cliente.
- RNF10 As regras de cancelamento de reserva são: Mínimo de 10 dias de antes da data informada de *check-in*, ou multa de 30% do valor da reserva. Isto é, apenas 70% do valor é restituído.
- RNF10 a) Estas informações serão explicitadas no Termo de Compromisso.

- RNF10 b) Um aviso em pop-up será exibido para o cliente quando este clicar em cancelar a reserva, lembrando-o da multa.
- RNF10 c) Deve ser enviado um e-mail aos funcionários informando a necessidade de restituição do valor (integral ou 70%, dependendo do prazo).
- RNF10 d) O sistema deve enviar um e-mail ao cliente confirmando o cancelamento.
- RNF11 Os clientes só poderão ver as informações de suas próprias reservas. Enquanto os funcionários podem ver de qualquer reserva.
- RNF12 O sistema possui diferentes níveis de acesso, de acordo com a categoria dos usuários.
- RNF12 a) Funcionários possuem o nível de acesso mais alto, podendo alterar, cancelar e criar reservas; cadastrar, alterar dados e remover clientes; e também editar qualquer ambiente do sistema.
- RNF12 b) Clientes podem se cadastrar, alterar seus dados e apagar seu próprio cadastro. Além disso, também podem pedir reservas e cancelar sua própria reserva.
- RNF12 c) Hóspedes podem assinar novos serviços ou criar novas reservas.
- RNF13 De acordo com o RF.C1, o Captcha mostra uma imagem com uma determinada palavra ao usuário e ele deve digitá-la em um campo específico, corretamente.
- RNF12 a) A imagem é atualizada até que o cliente digite a resposta corretamente.
- RNF14 Caso uma reserva precise ser feita pessoalmente ou por telefone para um cliente que não possui cadastro é necessário que ele seja cadastrado pelo funcionário primeiramente.
- RNF15 Somente com a confirmação em RF.C3, o cliente pode prosseguir para as próximas etapas.
- RNF16 As etapas da reserva são, nesta ordem: escolha de um quarto disponível, escolha das datas de entrada e saída, escolha de serviços extras, escolha da forma de pagamento, aceitação dos termos de compromisso e conclusão do pagamento.
- RNF17 O pagamento por cartão deve ser protegido por algum software especializado, de terceiros, que tenha um bom desempenho de segurança de dados.
- RNF18 O prazo para alteração e cancelamento de reserva deve ser informado no Termo de Compromisso, de forma que o cliente esteja ciente do mesmo antes de concluir a compra.
- RNF19 Atendendo ao RF.C4, o pagamento pode ser feito inserindo os dados do cartão de crédito ou débito.
- RNF20 Atendendo ao RF.H2, as reclamações devem ser feitas por meio de um formulário.
- RNF20 a) Essas reclamações vão diretamente para os funcionários.
- RNF20 b) Junto às informações, deve ser informado o quarto do hóspede.
- RNF21 Cada usuário só pode acessar seu respectivo ambiente.

4 Índice

1	Introdução	1
1.1	Propósito do Documento de Requisitos	1
1.2	Escopo do Produto	1
1.3	Visão Geral do Restante do Documento	1

2	Descrição Geral	2
2.1	Perspectiva do Produto	2
2.2	Funções do Produto	2
2.3	Características do Usuário	2
2.4	Restrições Gerais	2
2.5	Suposições e Dependências	2
3	Requisitos Específicos	3
3.1	Requisitos Funcionais	3
3.2	Requisitos Não Funcionais	4