



# Sistema Hotel

Cliente: *Hotel*

## PROJ001 – Sistema gestão hotelaria DOCUMENTO DE REQUISITOS

Versão 1.5

Rua Santana, 179  
CEP: 37200-000 Itajuba – MG  
(35) 3822-8148

<http://www.hotelitajuba.com.br>



Logotipo do cliente

### Perguntas para Entrevista:

**1. Definição de Questionário para Fornecedores de Requisitos:** Quais são os principais tipos de quartos e serviços oferecidos pelo hotel (ex.: suítes, apartamentos, café da manhã, serviço de quarto)?

**Justificativa:** Conhecer os tipos de quartos e serviços permite que o hotel atenda a diferentes perfis de hóspedes (negócios, lazer, família) e se destaque no mercado. A variedade de serviços também pode influenciar na decisão de reserva e na satisfação do cliente.

**2.** Quais informações devem ser registradas sobre cada quarto (ex.: número do

quarto, capacidade, preço, status de disponibilidade)?

**Justificativa:** Manter um registro detalhado sobre os quartos é crucial para o gerenciamento eficiente do inventário. Essas informações ajudam na gestão de reservas e na otimização da receita, evitando overbooking e permitindo ajustes de preços conforme a demanda.

**3.** Como os hóspedes podem fazer reservas (ex.: site, aplicativo, telefone)? Quais as informações necessárias para a reserva?

**Justificativa:** Diversificar os métodos de reserva melhora a acessibilidade e a conveniência para os hóspedes, aumentando a taxa de ocupação. Saber quais informações são necessárias para a reserva ajuda a agilizar o processo, melhorando a experiência do cliente.

**4.** Quais métodos de pagamento devem ser aceitos na plataforma (ex.: cartão de crédito, débito, dinheiro)?

**Justificativa:** Aceitar múltiplos métodos de pagamento atende às preferências dos hóspedes e facilita a finalização das reservas. Isso é especialmente importante em um mercado competitivo, onde a facilidade pode ser um diferencial.

**5.** Quais são as políticas de cancelamento e reembolso? O sistema deve permitir modificações nas reservas?

**Justificativa:** Políticas claras sobre cancelamento e reembolso são essenciais para construir confiança com os hóspedes. Elas ajudam a reduzir o número de cancelamentos de última hora e garantem que os hóspedes entendam suas opções, evitando frustrações.

**6.** É necessário incluir um sistema de gerenciamento de check-in e check-out?

Logotipo do cliente



Quais funcionalidades específicas devem estar disponíveis?

**Justificativa:** Um sistema eficiente de check-in e check-out melhora a experiência do hóspede, reduzindo filas e tempos de espera. Isso também ajuda na gestão de informações, como pagamentos pendentes e preferências dos hóspedes.

**7.** Quais informações sobre hóspedes devem ser armazenadas no sistema (ex.: nome, contato, histórico de reservas)?

**Justificativa:** Armazenar informações dos hóspedes permite um

atendimento personalizado e a criação de programas de fidelidade. Conhecer o histórico e as preferências dos clientes pode ajudar a melhorar as ofertas e a experiência geral.

**8.** O sistema deve ter um recurso para gerenciar a limpeza e a manutenção dos quartos? Como isso deve funcionar?

**Justificativa:** Um sistema de gerenciamento para limpeza e manutenção garante que os quartos estejam sempre prontos para os hóspedes, mantendo a qualidade do serviço. Isso também ajuda a evitar problemas de manutenção que poderiam impactar a satisfação do cliente.

**9.** Quais relatórios e métricas de desempenho são necessários para gerenciar as operações do hotel (ex.: taxa de ocupação, receita por quarto disponível)?

**Justificativa:** Relatórios e métricas permitem que a administração do hotel tome decisões informadas baseadas em dados. Compreender a taxa de ocupação e a receita por quarto disponível ajuda na formulação de estratégias para maximizar a lucratividade.

**10.** Como o sistema deve lidar com promoções, pacotes e descontos? Existe um modelo específico que deve ser seguido?

**Justificativa:** Um sistema que gerencia promoções e pacotes pode atrair mais hóspedes e aumentar as vendas em períodos de baixa demanda. A flexibilidade nas promoções permite ao hotel se adaptar a mudanças no mercado.

**11.** O sistema deve incluir uma funcionalidade de feedback dos hóspedes? Como as avaliações devem ser coletadas e gerenciadas?

**Justificativa:** Coletar feedback dos hóspedes é fundamental para identificar áreas de melhoria e para entender a satisfação do cliente. Isso pode resultar em melhorias contínuas nos serviços e aumento na taxa de retorno dos hóspedes.



**12.** É necessário um painel de controle para os administradores do hotel? Quais funcionalidades devem ser incluídas nesse painel?

**Justificativa:** Um painel de controle centralizado facilita o gerenciamento das operações diárias do hotel, permitindo acesso rápido a informações importantes. Isso ajuda os administradores a monitorar o desempenho e a tomar decisões estratégicas rapidamente.

**13.**Quais integrações com sistemas externos são necessárias (ex.: sistemas de pagamento, plataformas de reservas de terceiros)?

**Justificativa:** Integrar o sistema de gerenciamento com plataformas externas, como sistemas de pagamento e reservas de terceiros, amplia as oportunidades de venda e melhora a eficiência operacional. Isso garante que os dados estejam sempre atualizados e sincronizados.

**14.**Como o sistema deve gerenciar o estoque de serviços adicionais, como refeições, excursões ou eventos?

**Justificativa:** O gerenciamento eficiente do estoque de serviços adicionais, como refeições e excursões, garante que os hóspedes tenham acesso a todas as ofertas do hotel. Isso pode aumentar a receita e a satisfação do cliente.


**15.**Quais medidas de segurança e conformidade de dados devem ser implementadas para proteger as informações dos hóspedes?

**Justificativa:** Proteger as informações dos hóspedes é essencial para manter a confiança e a conformidade com as leis de proteção de dados. Medidas de segurança adequadas ajudam a evitar fraudes e vazamentos de dados, que podem prejudicar a reputação do hotel.

## Revisões do Documento

Revisões são melhoramentos na estrutura do documento e também no seu conteúdo. O objetivo primário desta tabela é a fácil identificação da versão do documento. Toda modificação no documento deve constar nesta tabela.

Documento de Requisitos Página 4 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

 Logotipo do cliente
--

Data	Versão	Descrição	Autor
dd/mm/aaaa	x.x		


## Auditorias do Documento

Auditorias são inspeções conduzidas o SEPG – Software Engineer Process Group (Grupo de Engenharia de Processo de Software), e tem por objetivo garantir uma qualidade mínima dos artefatos gerados durante o processo de desenvolvimento. Essa tabela pode ser utilizada também pelo GN – Gerente da Área de Negócio com o objetivo de documentar a viabilidade do mesmo.

Data	Versão	Descrição	Autor
dd/mm/aaaa	x.x		

Documento de Requisitos Página 5 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

<div data-bbox="831 1144 963 1272" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="617 1243 834 1276" data-label="Text"> <p>Logotipo do cliente</p> </div>
---

## ÍNDICE

<b>1.INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
1.1CONVENÇÕES, TERMOS E ABREVIACÕES.....	4
1.1.1Identificação dos Requisitos.....	4
1.1.2Prioridades dos Requisitos.....	5
<b>2.VISÃO GERAL DO PRODUTO/SERVIÇO .....</b>	<b>5</b>
2.1ABRANGÊNCIA E SISTEMAS RELACIONADOS.....	5
2.2DESCRIÇÃO DO CLIENTE.....	5
2.3DESCRIÇÃO DOS USUÁRIOS .....	5
2.3.1<Nome de um tipo específico de usuário>.....	6
2.3.2<Nome de outro tipo específico de usuário > .....	6
2.3.3 .....	6
<b>3.REQUISITOS FUNCIONAIS.....</b>	<b>6</b>
3.1<NOME DE SUBSEÇÃO PARA AGRUPAR REQUISITOS FUNCIONAIS CORRELACIONADOS > .....	6 [RF01]<Nome de requisito funcional>.....
6 [RF02]<Nome de requisito funcional>.....	6
3.2<NOME DE OUTRA SUBSEÇÃO PARA AGRUPAR OUTROS REQUISITOS FUNCIONAIS> .....	6

<b>4.REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....</b>	<b>6</b>
4.1USABILIDADE.....	7
[RNF01]<Nome do requisito>.....	7
[RNF02]<Nome do requisito>.....	7
4.2CONFIABILIDADE .....	7
[RNF03]<Nome do requisito>.....	7
4.3DESEMPENHO.....	7
[RNF04]<Nome do requisito>.....	7
4.4SEGURANÇA.....	7
[RNF05]<Nome do requisito>.....	7
4.5DISTRIBUIÇÃO.....	8
[RNF06]<Nome do requisito>.....	8
4.6PADRÕES .....	8
[RNF07]<Nome do requisito>.....	8
4.7HARDWARE E SOFTWARE.....	8
[RNF08]<Nome do requisito>.....	8
<b>5.RASTREABILIDADE.....</b>	<b>8</b>
<b>6.MUDANÇAS NOS REQUISITOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7.REFERÊNCIAS.....</b>	<b>9</b>

Documento de Requisitos Página 6 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente



## 1. Introdução

Este documento especifica os requisitos do sistema de gerenciamento de hotel, fornecendo aos desenvolvedores as informações necessárias para a execução do projeto, implementação, testes e homologação do sistema. O objetivo é consolidar e detalhar as funcionalidades que o sistema deverá fornecer, bem como os requisitos não funcionais, para assegurar um bom atendimento aos hóspedes e uma operação eficiente. As seções estão organizadas como descrito abaixo:

• **Seção 2 - Descrição geral do produto/serviço:** apresenta uma visão geral do produto/serviço, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários. • **Seção 3 - Requisitos funcionais:** lista e descreve os requisitos funcionais do produto/serviço, especificando seus objetivos, funcionalidades, atores e prioridades. • **Seção 4 - Requisitos não funcionais:** especifica todos os requisitos não funcionais do produto/serviço, divididos em requisitos de usabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança, distribuição, adequação a padrões e requisitos de hardware e software. • **Seção 5 - Rastreabilidade:**

apresenta os relacionamentos entre os requisitos do produto/serviço.

- **Seção 6 - Referências:** contém uma lista de referências para outros documentos relacionados

## 1.1 Convenções, termos e abreviações

A correta interpretação deste documento exige o conhecimento de algumas convenções e termos específicos, que são descritos a seguir.

### 1.1.1 Identificação dos Requisitos

Por convenção, a referência a requisitos é feita através do identificador do requisito, de acordo com o esquema abaixo:

[identificador de tipo de requisito.identificador do requisito]

O identificador de tipo de requisito pode ser:

- RF – requisito funcional
- RNF – requisito não-funcional

Identificador do requisito é um número, criado seqüencialmente, que determina que aquele requisito é único para um determinado tipo de requisito.

Ex: RF001, RF002, RNF001, RNF002.

### 1.1.2 Prioridades dos Requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”.

- **Essencial** é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente.
- **Importante** é o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim.

Documento de Requisitos Página 7 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X



Logotipo do cliente

- **Desejável** é o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Requisitos desejáveis são requisitos que podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada.

## 2. Visão geral do Produto/serviço

O sistema de gerenciamento de hotel é projetado para automatizar e centralizar operações essenciais, como reserva, check-in, check-out, pagamentos e controle de serviços adicionais, criando uma plataforma integrada e eficiente para operações hoteleiras. O principal objetivo é proporcionar uma experiência ágil e satisfatória aos hóspedes, ao mesmo tempo que facilita o trabalho dos administradores e recepcionistas, otimizando o tempo de atendimento e minimizando erros manuais.

## Principais Funcionalidades

### 1. Gestão de Hóspedes e Reservas:

- Cadastro de novos hóspedes e manutenção de informações atualizadas.
- Sistema de reservas online, com opções de modificação e cancelamento.
- Controle de check-in e check-out para um gerenciamento ágil de estadias.

### 2. Gestão de Quartos:

- Visualização do status dos quartos (disponível, ocupado, em manutenção).
- Controle de tarifas por tipo de quarto, temporada ou disponibilidade.
- Visualização de características dos quartos, como capacidade, tipos de camas e vista.

### 3. Serviços Adicionais:

- Inclusão e manutenção de serviços adicionais como refeições, lavanderia e excursões.
- Controle de disponibilidade e preços dos serviços.
- Registro dos serviços contratados por hóspedes durante a estadia.

### 4. Gestão de Pagamentos:

- Registro e controle de pagamentos por diferentes métodos, como cartão de crédito, débito e dinheiro.
- Histórico de transações financeiras e emissão de comprovantes.
- Integração com o sistema de reservas para assegurar que todos os serviços sejam faturados corretamente.

### 5. Relatórios Gerenciais:

- Geração de relatórios de ocupação, receita e feedbacks.
- Análises de dados financeiros e operacionais, permitindo a visualização de desempenho ao longo do tempo.
- Relatórios de satisfação para acompanhar o feedback dos hóspedes.

### 6. Segurança e Conformidade:

- Armazenamento seguro de dados dos hóspedes e transações financeiras.
- Conformidade com regulamentos de proteção de dados (como a PCI-DSS) e segurança de informações.



## Arquitetura do Sistema

O sistema opera em uma infraestrutura que pode ser distribuída entre uma aplicação local e uma interface online. Ele possui módulos principais, como:

- **Módulo de Reservas e Check-in/Check-out:** para o gerenciamento direto de hóspedes e estadias.
- **Módulo de Pagamentos:** para controlar as transações financeiras.
- **Módulo de Relatórios:** para visualização e geração de relatórios gerenciais.



**Módulo de Serviços:** responsável pela gestão e controle dos serviços adicionais.

## 2.1 Abrangência e sistemas relacionados

Este sistema é autônomo e fornece as seguintes funcionalidades principais:

- Reservas online
- Check-in/check-out
- Gerenciamento de pagamentos e relatórios
- Controle de serviços adicionais (ex.: refeições)

Não interage com outros sistemas de terceiros e opera exclusivamente na infraestrutura interna do hotel.

## 2.2 Descrição do cliente

*Hotel XYZ é a empresa solicitante, buscando melhorar o gerenciamento de reservas e a satisfação dos hóspedes por meio de uma plataforma centralizada.*

## 2.3 Descrição dos usuários

*2.3.1 Recepcionista: responsável pelo cadastro de hóspedes, check-in/check-out e feedback.*

*2.3.2 Administrador: realiza operações de alto nível como gestão de quartos, visualização de relatórios e controle de pagamentos.*

## 3. Requisitos funcionais

### 3.1 Requisitos funcionais de cliente

#### [RFC01] Manter Reserva

Ator: Hóspede, Recepcionista, Gerente/proprietário.

Logotipo do cliente



Será possível para os atores do sistema adicionar novas reservas, alterar seus dados, ou excluí-las. O sistema permitirá também consultar as reservas feitas, incluindo as datas de check-in e check-out.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

#### [RFC02] Manter Informações de Hóspede

Ator: Hóspede, Recepcionista, Gerente/proprietário.

O sistema permitirá ao hóspede e aos recepcionistas atualizar os dados cadastrais do hóspede, como nome, documentos e informações de contato, além de visualizar essas informações quando necessário.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

#### **[RFC03] Consultar Disponibilidade de Quartos**

Ator: Hóspede, Recepcionista.

O sistema permitirá que o hóspede ou o recepcionista consulte a disponibilidade de quartos, considerando a data de entrada e saída, e forneça sugestões de quarto com base nas preferências do cliente.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

#### **[RFC04] Manter Feedback de Hóspede**

Ator: Hóspede, Gerente/proprietário.

O sistema permitirá que o hóspede forneça feedback sobre sua estadia, incluindo sugestões, reclamações ou avaliações, que poderão ser visualizadas e analisadas pelo gerente/proprietário.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

#### **[RFC05] Consultar Faturas de Hóspede**

Ator: Hóspede, Recepcionista.

Será possível para o hóspede consultar as faturas geradas durante sua estadia, incluindo o de talhamento de serviços adicionais, como refeições ou passeios. O sistema também permitirá que o recepcionista gere uma fatura.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

#### **[RFC06] Efetuar Pagamento de Hospedagem**

Ator: Hóspede, Recepcionista.



O sistema permitirá que o hóspede efetue o pagamento de sua hospedagem, tanto no check-in quanto no check-out, utilizando diferentes formas de pagamento, como cartões de crédito ou débito, ou transferência bancária.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### **[RFC07] Consultar Relatório de Ocupação**

Ator: Gerente/proprietário.

Será possível para o gerente ou proprietário gerar relatórios detalhados sobre a ocupação do hotel, incluindo o número de quartos ocupados e o total de hóspedes, por período específico. Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### **[RFC08] Gerenciar Solicitações de Serviço Adicional**

Ator: Hóspede, Recepcionista, Funcionário.

O sistema permitirá que o hóspede solicite serviços adicionais, como refeições, transporte ou passeios, e o recepcionista ou funcionário possa registrar essas solicitações e entregá-las conforme a demanda.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### **[RFC09] Emitir Notificação de Confirmação de Reserva**

Ator: Hóspede, Recepcionista.

O sistema enviará automaticamente uma notificação por e-mail ou SMS para o hóspede, confirmando a reserva realizada, com os detalhes da estadia e as informações de pagamento, se aplicável.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### **[RFC10] Consultar Histórico de Estadia do Hóspede**

Ator: Hóspede, Recepcionista, Gerente/proprietário.

Será possível para o hóspede, recepcionista ou gerente consultar o histórico de estadias anteriores do hóspede, incluindo o período, o tipo de quarto e os serviços utilizados durante as estadias passadas.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável



## **3.2 Requisitos funcionais de sistema**

## **CRUD de Hóspedes**

### **1. Registrar Novos Hóspedes**

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite registrar novos hóspedes no sistema, inserindo informações essenciais, como nome, dados de contato, data de nascimento e preferências.

#### **Campos a serem preenchidos:**

Nome	Descrição
*Nome do Hóspede	Nome completo do hóspede (até 256 caracteres).
*Data de Nascimento	Data de nascimento do hóspede (formato: DD/MM/AAAA). *Contato Número de telefone de contato com DDD (formato: (00) 00000-0000). Preferências
	Preferências de quarto, alimentação ou outras preferências (até 512 caracteres).

#### **Regras de Negócio:**

- O nome e o contato devem ser únicos.
- A data de nascimento deve ser validada para garantir que o hóspede seja maior de idade (se necessário).

#### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### **2. Consultar Informações de Hóspedes**

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite consultar as informações de hóspedes já registrados, como histórico de reservas e feedbacks fornecidos.

#### **Campos Retornados na Listagem:**

Nome completo, histórico de reservas, feedbacks.

#### **Filtros para Consulta:**

Nome	Descrição
Nome do Hóspede	Nome do hóspede (até 256 caracteres).



### **Nome Descrição**

Data de Nascimento Data de nascimento (formato: DD/MM/AAAA).

### **Regras de Negócio:**

- O sistema deve permitir buscar por nome ou data de nascimento.

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## **3. Modificar Informações dos Hóspedes**

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite atualizar os dados de um hóspede já registrado, caso haja alterações nos seus dados de contato ou preferências.

### **Campos a serem modificados:**

#### **Nome Descrição**

Nome do Hóspede Nome completo do hóspede (até 256 caracteres).

Contato Número de telefone de contato com DDD (formato: (00) 00000-0000).

Preferências Preferências de quarto ou serviços (até 512 caracteres).

### **Regras de Negócio:**

- A modificação de dados deve ser registrada para controle.

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## **4. Remover Hóspedes Não Ativos**

**Ator:** Gerente.

Este requisito permite a remoção de registros de hóspedes que não estão mais no sistema, como aqueles que não realizaram reservas recentes ou que solicitaram a exclusão de seus dados.

### **Regras de Negócio:**

- O hóspede só poderá ser removido caso não tenha reservas pendentes.
- A exclusão de dados deve ser confirmada com o hóspede (se aplicável).

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável



Logotipo do cliente

### Cadastro de Hóspedes

Nome do Hóspede <input type="text" value="Digite o nome do hóspede"/>	Data de Nascimento <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
CPF <input type="text" value="Digite o CPF"/>	Telefone de Contato <input type="text" value="(00) 00000-0000"/>
E-mail <input type="text" value="exemplo@dominio.com"/>	Endereço <input type="text" value="Logradouro, Número, Cidade, Estado, CEP"/>
Preferências do Hóspede <input type="text" value="Digite as preferências (opcional)"/>	
<button>Cadastrar Hóspede</button>	

### Hóspedes Cadastrados

ID	Nome	Data de Nascimento	CPF	Telefone	E-mail	Endereço	Preferências	Ações
1	João Silva	10/06/1985	123.456.789-00	(11) 98765-4321	joao.silva@example.com	Rua Exemplo, 123, São Paulo, SP, 01234-567	Quarto com vista para o mar	<button>Editar</button> <button>Excluir</button>
2	Maria Oliveira	20/11/1990	987.654.321-00	(21) 98765-4321	maria.oliveira@example.com	Avenida Exemplo, 456, Rio de Janeiro, RJ, 98765-432	Alimentação sem glúten	<button>Editar</button> <button>Excluir</button>

## CRUD de Quartos

### 1. Registrar Novos Quartos

**Ator:** Gerente.

Este requisito permite registrar novos quartos no sistema, incluindo informações sobre tipo, capacidade, preço e status (disponível, ocupado, em manutenção).

#### Campos a serem preenchidos:

##### Nome Descrição

\*Número do

Quarto Identificador único do quarto (número ou código).

\*Tipo de Quarto Tipo do quarto (ex: solteiro, duplo, suíte).

\*Capacidade Capacidade máxima de hóspedes (ex: 2, 3, 4 pessoas).

\*Preço Preço da diária (campo numérico: R\$XX,XX).

\*Status Status do quarto (campo de escolha: disponível, ocupado, em manutenção).

#### Regras de Negócio:

- O número do quarto deve ser único no sistema.

Logotipo do cliente



**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## 2. Consultar Informações de Quartos

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite consultar as informações de quartos disponíveis, incluindo preços e status.

**Filtros para Consulta:**

**Nome Descrição**

Tipo de Quarto Tipo do quarto (ex: solteiro, duplo, suíte).

Status Status do quarto (campo de escolha: disponível, ocupado, em manutenção).

**Campos Retornados na Listagem:**

Número do quarto, tipo de quarto, capacidade, preço, status.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## 3. Modificar Detalhes dos Quartos

**Ator:** Gerente.

Este requisito permite a modificação de informações de quartos cadastrados, como preço e status.

**Campos a serem modificados:**

**Nome Descrição**

Preço Preço da diária (campo numérico: R\$XX,XX).

Status Status do quarto (campo de escolha: disponível, ocupado, em manutenção).

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## 4. Remover Quartos Não Disponíveis

**Ator:** Gerente.

Este requisito permite remover quartos que não estão mais em operação ou que foram desativados permanentemente.

**Regras de Negócio:**

Logotipo do cliente



- Os quartos removidos não devem ter reservas associadas.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

**CRUD de Reservas**

**1. Registrar Novas Reservas**

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito registra novas reservas feitas pelos hóspedes, vinculando-as aos quartos e informações dos hóspedes.

**Campos a serem preenchidos:**

**Nome Descrição**

\*Hóspede Seleção do hóspede (dados existentes no sistema).

\*Quarto Número do quarto reservado.

\*Data de Check-in Data de entrada (formato: DD/MM/AAAA).

\*Data de Check-out Data de saída (formato: DD/MM/AAAA).

Observações Observações adicionais (ex: tipo de cama, necessidades especiais).

**Regras de Negócio:**

- A reserva só pode ser feita se o quarto estiver disponível para as datas solicitadas.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

**2. Consultar Detalhes de Reservas**

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite visualizar o status de reservas feitas pelos hóspedes, com detalhes das datas e dos quartos.

**Campos Retornados na Listagem:**

Nome do hóspede, número do quarto, data de check-in, data de check-out, status da reserva.

**Prioridade:**



☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Documento de Requisitos Página 16 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente



### 3. Modificar Reservas Existentes

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito permite realizar ajustes nas reservas, como alteração de datas ou tipo de quarto.

**Campos a serem modificados:**

**Nome Descrição**

Data de Check-in Data de entrada (formato: DD/MM/AAAA).

Data de Check-out Data de saída (formato: DD/MM/AAAA).

Quarto Número do novo quarto, se for o caso.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### 4. Cancelar Reservas

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

Este requisito facilita o cancelamento de reservas conforme solicitado pelos

hóspedes. **Regras de Negócio:**

- O cancelamento pode ser feito dentro de um período de tempo específico antes do check-in (ex: até 24 horas antes da data de entrada).

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## CRUD de Pagamentos

### 1. Registrar Pagamentos

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite registrar os pagamentos realizados pelos hóspedes, vinculando a reserva, valor pago e método de pagamento.

**Campos a serem preenchidos:**

- **Nome:** Descrição
- *Hóspede:* Nome completo do hóspede (até 256 caracteres).
- *Valor Pago:* Valor pago pelo hóspede (campo numérico: R\$XX,XX).
- *Data do Pagamento:* Data em que o pagamento foi realizado (formato:

DD/MM/AAAA).

- *Método de Pagamento*: Método utilizado (ex: cartão de crédito, dinheiro, transferência bancária).

### Regras de Negócio:

Documento de Requisitos Página 17 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente



- O valor pago deve corresponder ao valor total da reserva.
- O pagamento só pode ser registrado após a confirmação da reserva.
- O método de pagamento deve ser selecionado de uma lista predefinida.

### Prioridade:

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## 2. Consultar Pagamentos Realizados

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite consultar todos os pagamentos realizados, com detalhes sobre o hóspede, valor, data e método de pagamento.

### Filtros para Consulta:

- **Nome:** Descrição
- *Hóspede*: Nome completo do hóspede.
- *Data do Pagamento*: Data em que o pagamento foi realizado (formato: DD/MM/AAAA).
- *Método de Pagamento*: Método de pagamento utilizado.

### Campos Retornados na Listagem:

- Hóspede, valor pago, data do pagamento, método de pagamento.

### Regras de Negócio:

- A consulta deve permitir filtrar por data ou hóspede.

### Prioridade:

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## 3. Modificar Informações de Pagamentos

**Ator:** Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite modificar informações de pagamentos registrados, como o valor pago ou método de pagamento, caso haja algum erro ou alteração.

### Campos a serem modificados:

- *Valor Pago*: Valor ajustado.
- *Método de Pagamento*: Método selecionado após alteração.

**Regras de Negócio:**

- A modificação deve ser registrada para auditoria.
- A modificação só pode ocorrer se o pagamento ainda não tiver sido finalizado ou processado.

**Prioridade:**

[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

Documento de Requisitos Página 18 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente

**4. Remover Registros de Pagamentos**

**Ator:** Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite remover registros de pagamentos, caso eles tenham sido feitos de maneira errada ou em situações excepcionais.

**Regras de Negócio:**

- Os pagamentos só podem ser removidos se não estiverem associados a serviços ou reservas futuras.
- A remoção deve ser registrada para controle de auditoria.

**Prioridade:**

[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

**CRUD de Funcionários****1. Registrar Novos Funcionários**

**Ator:** Gerente de Recursos Humanos ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite registrar novos funcionários no sistema, incluindo informações sobre cargo, salário e dados de contato.

**Campos a serem preenchidos:**

- **Nome:** Descrição
- *Nome do Funcionário:* Nome completo do funcionário (até 256 caracteres).
- *Cargo:* Cargo ou função no hotel (ex: recepcionista, camareiro, gerente).
- *Data de Admissão:* Data de ingresso na empresa (formato: DD/MM/AAAA).
- *Contato:* Número de telefone (formato: (00) 00000-0000).
- *Salário:* Valor do salário (campo numérico: R\$XX,XX).

**Regras de Negócio:**

- O nome do funcionário deve ser único no sistema.
- O salário deve ser conforme a tabela interna de remuneração.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

**2. Consultar Informações de Funcionários**

**Ator:** Gerente de Recursos Humanos ou Gerente.

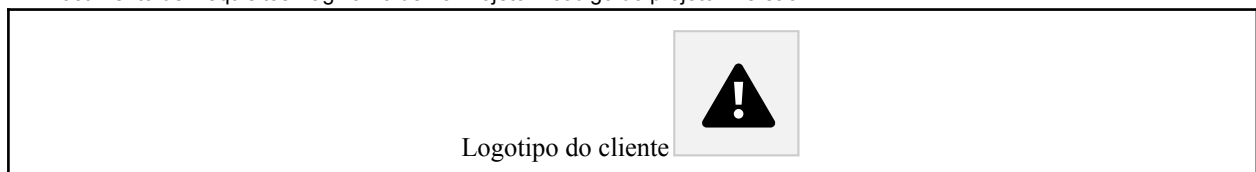
**Descrição:** Este requisito permite consultar informações detalhadas sobre os funcionários, incluindo cargo, data de admissão e contato.

**Filtros para Consulta:**

- **Nome:** Descrição
- *Nome do Funcionário:* Nome completo do funcionário.
- *Cargo:* Cargo ou função.

**Campos Retornados na Listagem:**

Documento de Requisitos Página 19 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X



- Nome do funcionário, cargo, data de admissão, contato, salário.

**Regras de Negócio:**

- O sistema deve permitir consultas filtradas por nome ou cargo.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

**3. Modificar Dados de Funcionários**

**Ator:** Gerente de Recursos Humanos ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite modificar dados de um funcionário, como cargo, salário ou informações de contato.

**Campos a serem modificados:**

- *Cargo:* Cargo ou função do funcionário.
- *Salário:* Valor atualizado do salário.
- *Contato:* Atualização do número de telefone.

**Regras de Negócio:**

- A modificação deve ser registrada para controle.
- O salário só pode ser alterado dentro da política salarial interna.

**Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

**4. Remover Funcionários**

**Ator:** Gerente de Recursos Humanos ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite remover registros de funcionários que não fazem

mais parte da equipe.

**Regras de Negócio:**

- A remoção só pode ser feita se o funcionário não tiver tarefas ou responsabilidades pendentes.
- A remoção deve ser confirmada com o departamento de Recursos Humanos.

**Prioridade:**

[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável


## CRUD de Serviços

### 1. Registrar Novos Serviços

**Ator:** Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite registrar novos serviços disponíveis no hotel, como

Documento de Requisitos Página 20 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente	
---------------------	---

refeições, lavanderia, transporte, entre outros.

**Campos a serem preenchidos:**

- **Nome:** Descrição
- *Nome do Serviço:* Nome completo do serviço (ex: almoço, lavanderia, transporte).
- *Descrição:* Descrição detalhada do serviço (até 512 caracteres).
- *Preço:* Preço do serviço (campo numérico: R\$XX,XX).
- *Status:* Status do serviço (disponível ou indisponível).

**Regras de Negócio:**

- O nome do serviço deve ser único no sistema.
- O preço deve ser válido conforme a política de preços do hotel.

**Prioridade:**

[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

### 2. Consultar Serviços Disponíveis

**Ator:** Recepcionista ou Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite consultar os serviços disponíveis no hotel, com seus preços e status.

**Filtros para Consulta:**

- **Nome:** Descrição
- *Nome do Serviço:* Nome do serviço a ser consultado.
- *Status:* Status do serviço (disponível ou indisponível).

### **Campos Retornados na Listagem:**

- Nome do serviço, descrição, preço, status.

### **Regras de Negócio:**

- O sistema deve permitir a consulta de serviços filtrados por nome ou status.

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## **3. Modificar Serviços**

**Ator:** Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite alterar as informações dos serviços registrados, como preço ou descrição.

### **Campos a serem modificados:**

- *Preço:* Preço ajustado do serviço.
- *Descrição:* Descrição modificada do serviço.
- *Status:* Alteração no status do serviço (disponível ou indisponível).

Documento de Requisitos Página 21 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X



Logotipo do cliente

### **Regras de Negócio:**

- Alterações no preço devem seguir a política interna do hotel.
- Alterações devem ser registradas para controle.

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

## **4. Remover Serviços**

**Ator:** Gerente.

**Descrição:** Este requisito permite a remoção de serviços que não são mais oferecidos pelo hotel.

### **Regras de Negócio:**

- A remoção de serviços só pode ser feita se não houver reservas ou pagamentos pendentes.
- A remoção deve ser registrada para auditoria.

### **Prioridade:**

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

### 3.3 Relatórios

#### [RF01] Relatório de Taxa de Ocupação por Tipo de Quarto

**Ator:** Gerente ou Administrador

Este relatório permitirá ao gerente acompanhar a taxa de ocupação dos quartos, organizados por tipo, dentro de um intervalo de tempo especificado. O relatório possibilitará uma análise detalhada da utilização dos quartos, identificando padrões de ocupação e auxiliando no planejamento de estratégias para aumentar a taxa de ocupação.

---

##### Filtros Disponíveis

Nome do Filtro	Descrição	Tipo de Campo	Obrigatório
*Data Inicial	Data inicial para considerar as reservas no relatório.	DatePicker	Sim
*Data Final	Data final para considerar as reservas no relatório.	DatePicker	Sim
#Tipo de Quarto	Filtra por tipo de quarto (ex.: solteiro, duplo, suíte).	Drop-down	Não

##### Gráfico

- **Gráfico de Linha:** Mostra a evolução da taxa de ocupação por tipo de quarto ao longo do período.
- Logo abaixo do gráfico haverá um campo exibindo o **total de quartos ocupados** e a **taxa média de ocupação geral** no período especificado.

---

##### Detalhamento ao clicar no gráfico

Cada ponto do gráfico representará um **link interativo**. Ao clicar em um tipo de quarto, será exibida uma tabela detalhada com as seguintes informações:

Tipo de Quarto	Período (Data Inicial - Data Final)	Número de Reservas	Taxa de Ocupação (%)
Suíte Luxo	DD/MM/AAAA até	XX	XX%

DD/MM/AAAA

Quarto	DD/MM/AAAA até	XX	XX%
Duplo	DD/MM/AAAA		

**Subtotal:** Taxa de ocupação e número de reservas por tipo de quarto.

---

### Exemplo de Visualização

#### Gráfico de Linha:

- Eixo X: Período (semanal, mensal ou personalizado).
- Eixo Y: Taxa de Ocupação (%).

#### Tabela:

<<Tipo de Quarto: Suíte Luxo>>

- Data da Reserva: DD/MM/AAAA
- Nome do Hóspede: Nome do Hóspede
- Número de Hóspedes: XX
- Valor Total: R\$ XXXX,XX

<< Sub Total Taxa de Ocupação Suíte Luxo: XX% >>

<< Total Geral: XX% >>

**Prioridade:** [X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

---

## [RF02] Relatório de Pagamentos Realizados

**Ator:** Gerente ou Recepcionista

Este relatório permitirá a análise de todos os pagamentos realizados pelos hóspedes dentro de um período especificado. Ele será agrupado por método de pagamento, facilitando a verificação de padrões e a elaboração de estratégias para formas de pagamento mais utilizadas.

---

#### Filtros Disponíveis

Nome do Filtro	Descrição	Tipo de Campo	Obrigatório
*Data Inicial	Data inicial para considerar os pagamentos no relatório.	DatePicker	Sim
*Data Final	Data final para considerar os pagamentos no relatório.	DatePicker	Sim



#Método de Pagamento      Filtra por método de pagamento (ex.: Drop-down      Não dinheiro, cartão).

## Gráfico

- **Gráfico de Pizza:** Mostra a proporção de pagamentos por método no período especificado.
- Logo abaixo do gráfico haverá um campo exibindo o **valor total dos pagamentos** realizados.

---

## Detalhamento ao clicar no gráfico

Cada fatia do gráfico de pizza representará um **link interativo**. Ao clicar em um método de pagamento, será exibida uma tabela detalhada com as seguintes informações:

Método de Pagamento	Período (Data Inicial - Data Final)	Número de Transações	Valor Total (R\$)
Cartão de Crédito	DD/MM/AAAA até DD/MM/AAAA	XX	R\$ XXX,XX
Dinheiro	DD/MM/AAAA até DD/MM/AAAA	XX	R\$ XXX,XX

**Subtotais:** Valor total e número de transações por método de pagamento.

---

## Exemplo de Visualização

### Gráfico de Pizza:

- Fatias do gráfico representam os métodos de pagamento (Dinheiro, Cartão de Crédito, etc.).
- Percentual de uso por método de pagamento.

### Tabela:

<<Método de Pagamento: Cartão de Crédito>>

- Data do Pagamento: DD/MM/AAAA
- Nome do Hóspede: Nome do Hóspede
- Valor Pago: R\$ XXXX,XX

<< Sub Total Cartão de Crédito: R\$ XXXX,XX >>

<< Total Geral: R\$ XXXX,XX >>

**Prioridade:** [X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

## 4. Requisitos não funcionais

### 4.1 Usabilidade

#### [RNF01] Segurança de Dados

O sistema deve garantir que todas as informações dos hóspedes, pagamentos e reservas sejam armazenadas de forma segura, utilizando criptografia para dados sensíveis (ex.: senhas, informações de pagamento).

#### [RNF02] Disponibilidade do Sistema

O sistema deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com uma taxa de uptime mínima de 99,9%.

#### [RNF03] Desempenho e Escalabilidade

O sistema deve ser capaz de processar até 1000 reservas simultâneas sem degradação perceptível no desempenho. Além disso, deve ser escalável para acomodar o aumento de usuários e transações sem comprometer a velocidade.

Documento de Requisitos Página 22 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente



#### [RNF04] Compatibilidade Multiplataforma

O sistema deve ser acessível via desktop, tablet e dispositivos móveis, e funcionar corretamente nos principais navegadores (ex: Chrome, Firefox, Safari).

#### [RNF05] Tempo de Resposta

Todas as páginas e operações do sistema devem carregar em no máximo 3 segundos.


A escolha dos requisitos não funcionais é fundamental para o sucesso do projeto, pois garantem a segurança e a privacidade dos dados dos hóspedes, assegurando que informações sensíveis sejam protegidas contra acessos indevidos. A disponibilidade contínua do sistema é essencial para permitir reservas a qualquer hora, aumentando a satisfação do cliente e a competitividade do hotel. O desempenho e a escalabilidade garantem que o sistema suporte picos de demanda sem comprometer a eficiência, enquanto a compatibilidade multiplataforma assegura uma experiência de usuário consistente em diferentes dispositivos. Por fim, um tempo de resposta rápido é crucial para manter o engajamento dos usuários, evitando desistências durante o processo de reserva. Esses requisitos, portanto, são vitais para oferecer um serviço de qualidade, confiável e seguro aos hóspedes.

## 5. Rastreabilidade

### < Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos

Requisito	Casos de Uso / Funcionalidades	Descrição do Caso de Uso / Funcionalidade
<b>[RFS01]</b> <b>Gerenciar</b> <b>Hóspedes</b>	Caso de Uso 01 - Adicionar Hóspedes	Permite adicionar hóspedes no sistema, registrando suas informações básicas.
	Caso de Uso 02 - Consultar Hóspedes	Permite visualizar dados dos hóspedes e histórico de reservas.
	Caso de Uso 03 - Atualizar Hóspedes	Atualiza as informações dos hóspedes cadastrados.
	Caso de Uso 04 - Remover Hóspedes	Remove hóspedes que não estão mais ativos no sistema.
<b>[RFS02]</b> <b>Gerenciar</b> <b>Quartos</b>	Caso de Uso 05 - Adicionar Quartos	Adiciona novos quartos, registrando informações como tipo, capacidade e preço.
	Caso de Uso 06 - Consultar Quartos	Exibe detalhes sobre os quartos disponíveis.
	Caso de Uso 07 - Atualizar Quartos	Atualiza as informações dos quartos cadastrados.
	Caso de Uso 08 -	Remove quartos que não estão mais

Documento de Requisitos Página 23 de 25 Projeto: <código do projeto> versão: X.X

Logotipo do cliente	
---------------------	---

	Remover Quartos	em operação.
<b>[RFS03]</b> <b>Gerenciar</b> <b>Reservas</b>	Caso de Uso 09 - Criar Reservas	Permite que hóspedes ou recepcionistas realizem reservas.
	Caso de Uso 10 - Consultar Reservas	Exibe as reservas feitas e seus detalhes.
	Caso de Uso 11 - Modificar Reservas	Permite alterar dados de reservas, como datas ou tipo de quarto.

	Caso de Uso 12 - Cancelar Reservas	Facilita o cancelamento de reservas.
<b>[RFS04] Gerenciar Pagamentos</b>	Caso de Uso 13 - Registrar Pagamentos	Permite registrar pagamentos e vincular às reservas correspondentes.
	Caso de Uso 14 - Consultar Pagamentos	Exibe histórico e status de pagamentos.
	Caso de Uso 15 - Atualizar Pagamentos	Atualiza informações sobre os pagamentos realizados.
<b>[RFS05] Gerenciar Serviços</b>	Caso de Uso 16 - Adicionar Serviços	Registra novos serviços adicionais oferecidos pelo hotel.
	Caso de Uso 17 - Consultar Serviços	Permite visualizar a lista de serviços disponíveis.
	Caso de Uso 18 - Atualizar Serviços	Atualiza informações sobre os serviços cadastrados.
<b>[RFS06] Gerenciar Feedback</b>	Caso de Uso 19 - Registrar Feedback	Permite que os hóspedes registrem feedback sobre sua estadia.
	Caso de Uso 20 - Consultar Feedback	Exibe feedbacks de hóspedes.
<b>[RNF01] Segurança de Dados</b>	Funcionalidade de Criptografia e Proteção de Dados	Implementa criptografia em dados sensíveis, como informações de pagamento e login.
<b>[RNF02] Disponibilidade</b>	Infraestrutura de Alta Disponibilidade	Garante que o sistema funcione 24/7 com uptime de 99,9%.
<b>[RNF03] Desempenho e Escalabilidade</b>	Módulo de Otimização de Desempenho	Implementa práticas que garantem suporte a múltiplos acessos simultâneos.
<b>[RNF04] Compatibilidade Multiplataforma</b>	Interface Responsiva	Garante o uso em dispositivos desktop, tablets e smartphones.
<b>[RNF05] Tempo de Resposta</b>	Módulo de Desempenho de Página	Garante que todas as páginas carreguem em até 3 segundos.

Logotipo do cliente



**Representante do contratado Representante da contratante**

**Testemunha 1 Testemunha 2**