



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>



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?



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.



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		



ÍNDICE

1.INTRODUÇÃO.....	4
1.1 CONVENÇÕES, TERMOS E ABREVIACÕES.....	4
1.1.1 Identificação dos Requisitos.....	4
1.1.2 Prioridades dos Requisitos.....	5
2.VISÃO GERAL DO PRODUTO/SERVIÇO	5
2.1 ABRANGÊNCIA E SISTEMAS RELACIONADOS	5
2.2 DESCRIÇÃO DO CLIENTE.....	5
2.3 DESCRIÇÃO 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
3.REQUISITOS FUNCIONAIS.....	6
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
4.REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....	6
4.1 USABILIDADE.....	7
[RNF01] <Nome do requisito>.....	7
[RNF02] <Nome do requisito>.....	7
4.2 CONFIABILIDADE	7
[RNF03] <Nome do requisito>.....	7
4.3 DESEMPENHO.....	7
[RNF04] <Nome do requisito>.....	7
4.4 SEGURANÇA.....	7
[RNF05] <Nome do requisito>.....	7
4.5 DISTRIBUIÇÃO.....	8
[RNF06] <Nome do requisito>.....	8
4.6 PADRÕES	8
[RNF07] <Nome do requisito>.....	8
4.7 HARDWARE E SOFTWARE.....	8
[RNF08] <Nome do requisito>.....	8
5.RASTREABILIDADE.....	8
6.MUDANÇAS NOS REQUISITOS	8
7.REFERÊNCIAS	9



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.



- **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.



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 detalhamento 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:

[X] 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:

[X] 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:

[X] 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:

[X] Essencial [] Importante [] Desejável



Cadastro de Hóspedes

Nome do Hóspede	Data de Nascimento
<input type="text" value="Digite o nome do hóspede"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
CPF	Telefone de Contato
<input type="text" value="Digite o CPF"/>	<input type="text" value="(XX) XXXXX-XXXX"/>
E-mail	Endereço
<input type="text" value="exemplo@dominio.com"/>	<input type="text" value="Logradouro, Número, Cidade, Estado, CEP"/>
Preferências de 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	15/06/1985	123.456.789-09	(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	23/11/1990	987.654.321-00	(21) 99876-5432	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.

**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:



- Os quartos removidos não devem ter reservas associadas.

Prioridade:

[X] 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:

[X] 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:

[X] Essencial [] Importante [] Desejável



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:



- 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:

☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável



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:

[X] 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:



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

Regras de Negócio:

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

Prioridade:

[X] 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:

[X] 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



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:

☒ 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).



Regras de Negócio:

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

Prioridade:

[X] 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:

[X] Essencial [] Importante [] Desejável

3.3...

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.



[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
[RFS01] Gerenciar Hóspedes	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.
[RFS02] Gerenciar Quartos	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



	Remover Quartos	em operação.
[RFS03] Gerenciar Reservas	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.
[RFS04] Gerenciar Pagamentos	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.
[RFS05] Gerenciar Serviços	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.
[RFS06] Gerenciar Feedback	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.
[RNF01] Segurança de Dados	Funcionalidade de Criptografia e Proteção de Dados	Implementa criptografia em dados sensíveis, como informações de pagamento e login.
[RNF02] Disponibilidade	Infraestrutura de Alta Disponibilidade	Garante que o sistema funcione 24/7 com uptime de 99,9%.
[RNF03] Desempenho e Escalabilidade	Módulo de Otimização de Desempenho	Implementa práticas que garantem suporte a múltiplos acessos simultâneos.
[RNF04] Compatibilidade Multiplataforma	Interface Responsiva	Garante o uso em dispositivos desktop, tablets e smartphones.
[RNF05] Tempo de Resposta	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