

**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](#__RefHeading___Toc175024545)

1.1 Convenções, termos e abreviações [4](#__RefHeading___Toc175024546)

1.1.1 Identificação dos Requisitos [4](#__RefHeading___Toc175024547)

1.1.2 Prioridades dos Requisitos [5](#__RefHeading___Toc175024548)

2. Visão geral do Produto/serviço [5](#__RefHeading___Toc175024549)

2.1 Abrangência e sistemas relacionados [5](#__RefHeading___Toc175024550)

2.2 Descrição do cliente [5](#__RefHeading___Toc175024551)

2.3 Descrição dos usuários [5](#__RefHeading___Toc175024552)

2.3.1 <Nome de um tipo específico de usuário> [6](#__RefHeading___Toc175024553)

2.3.2 <Nome de outro tipo específico de usuário > [6](#__RefHeading___Toc175024554)

2.3.3 … [6](#__RefHeading___Toc175024555)

3. Requisitos funcionais [6](#__RefHeading___Toc175024556)

3.1 <Nome de subseção para agrupar requisitos funcionais correlacionados > [6](#__RefHeading___Toc175024557)

[RF01] <Nome de requisito funcional> [6](#__RefHeading___Toc175024558)

[RF02] <Nome de requisito funcional> [6](#__RefHeading___Toc175024559)

3.2 <Nome de outra subseção para agrupar outros requisitos funcionais> [6](#__RefHeading___Toc175024560)

4. Requisitos não funcionais [6](#__RefHeading___Toc175024561)

4.1 Usabilidade [7](#__RefHeading___Toc175024562)

[RNF01] <Nome do requisito> [7](#__RefHeading___Toc175024563)

[RNF02] <Nome do requisito> [7](#__RefHeading___Toc175024564)

4.2 Confiabilidade [7](#__RefHeading___Toc175024565)

[RNF03] <Nome do requisito> [7](#__RefHeading___Toc175024566)

4.3 Desempenho [7](#__RefHeading___Toc175024567)

[RNF04] <Nome do requisito> [7](#__RefHeading___Toc175024568)

4.4 Segurança [7](#__RefHeading___Toc175024569)

[RNF05] <Nome do requisito> [7](#__RefHeading___Toc175024570)

4.5 Distribuição [8](#__RefHeading___Toc175024571)

[RNF06] <Nome do requisito> [8](#__RefHeading___Toc175024572)

4.6 Padrões [8](#__RefHeading___Toc175024573)

[RNF07] <Nome do requisito> [8](#__RefHeading___Toc175024574)

4.7 Hardware e software [8](#__RefHeading___Toc175024575)

[RNF08] <Nome do requisito> [8](#__RefHeading___Toc175024576)

5. Rastreabilidade [8](#__RefHeading___Toc175024577)

6. Mudanças nos requisitos [8](#__RefHeading___Toc175024578)

7. Referências [9](#__RefHeading___Toc175024579)

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

## Convenções, termos e abreviações

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

### *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.

### 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.

1. **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.

## 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.

## 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.

## 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.

1. Requisitos funcionais

## 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: [X] 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: [X] 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: [X] 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 [X] 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: [X] 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: [X] 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: [X] 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: [X] 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: [X] 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: [X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

## 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). |
| 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

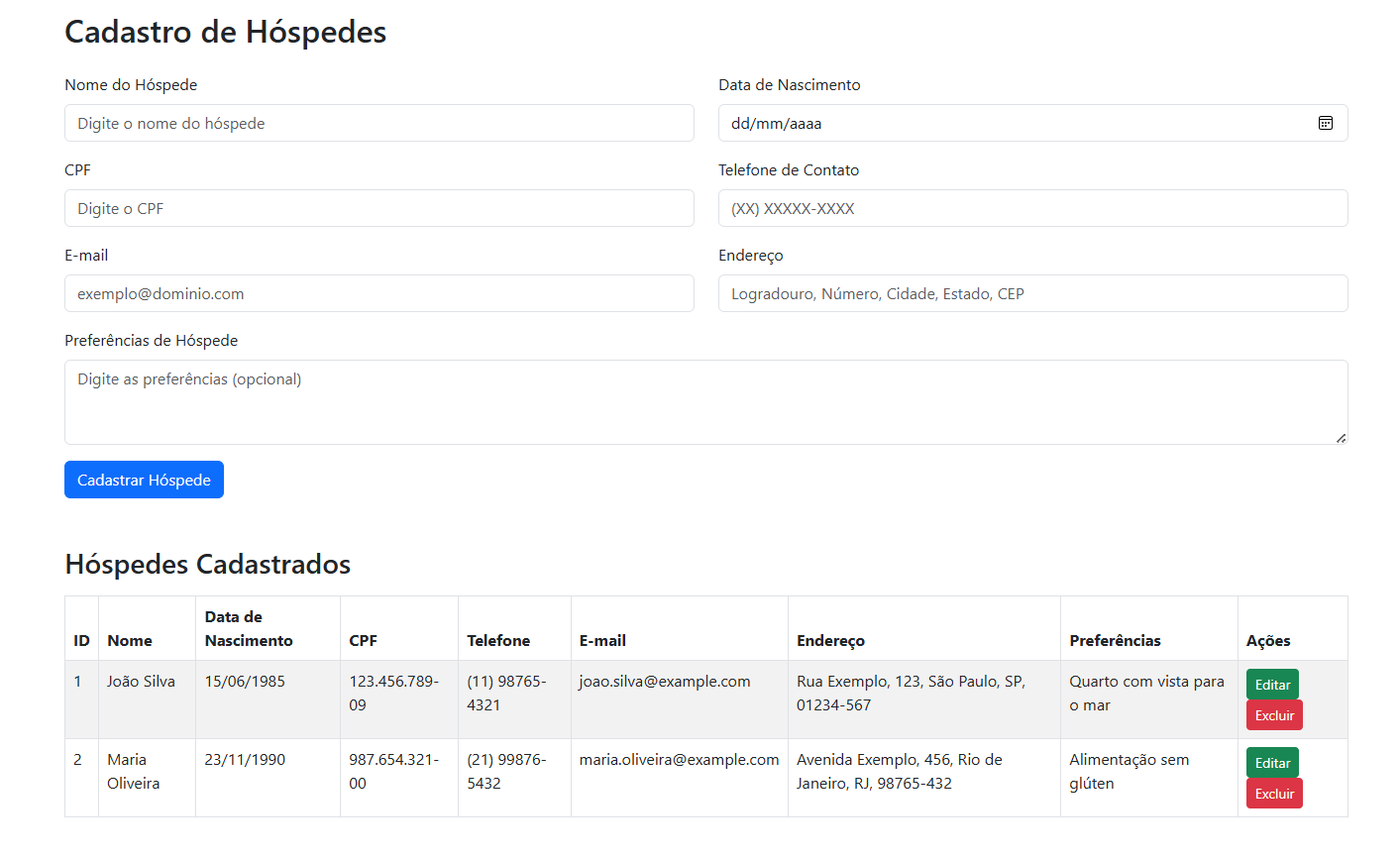
### 4. ****Remover Hóspedes Não Ativos****

**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

****

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

1. **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:**  
[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

1. **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

1. **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

1. **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

1. **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

1. **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:**  
[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

1. **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:**  
[X] Essencial [ ] Importante [ ] Desejável

1. **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

1. **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…**

1. **Requisitos não funcionais**

## 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.

1. **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 - Remover Quartos | Remove quartos que não estão mais 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. |

**Representante do contratado Representante da contratante**

**Testemunha 1 Testemunha 2**