

**Documento de Requisitos - Sistema de Gestão de Locação de Quartos
em hotel**

Lucas Cruz dos Reis - RA:754757

Luís Felipe Corrêa Ortolan - RA:759375

Roseval Donisete Malaquias Junior - RA:758597

Vitor Donadelli Rodrigues - RA: 760650

Yuri Gabriel Aragão da Silva - RA: 758608

Universidade Federal de São Carlos

1. Introdução

1.1. Propósito do Documento de Requisitos

A criação deste documento possui como finalidade o agrupamento de todos os requisitos necessários para a criação de um sistema de gestão de locação de quartos em hotel.

1.2. Escopo do Produto

O sistema a ser desenvolvido pretende atender tanto os hóspedes, que devem ser capazes desde efetuar suas reservas até controlar as suas estadias no hotel de forma rápida e prática, quanto por funcionários do próprio estabelecimento, que podem gerenciar reservas feitas e serviços adicionais, buscando facilitar a interação com seus hóspedes.

O sistema possuirá duas interfaces separadas, sendo uma para os hóspedes e outra para os funcionários do hotel, com as ferramentas necessárias por cada grupo de usuário. Ambas as interfaces possuem suporte tanto para Desktops quanto Smartphones, possuindo conexão direta com os servidores do Hotel, para que forneçam de forma precisa e em tempo real todos os dados necessários.

1.3. Visão Geral do Restante do Documento

Na seção 2 deste documento é apresentada uma descrição geral do sistema. Os requisitos funcionais e não funcionais serão apresentados na seção 3. Por último, há um sumário do brainstorm.

2. Descrição Geral

2.1. Perspectiva do Produto

O sistema deverá possuir todas as características necessárias para que o cliente consiga de forma simples efetuar sua reserva e solicitar quaisquer serviços oferecidos pelo hotel, buscando assim agilizar e facilitar este procedimento. Além disso, o sistema deve fornecer aos gerenciadores do hotel elementos para que estes possam saber as necessidades de seus hóspedes e assim oferecê-los um serviço de qualidade, atendendo suas necessidades de forma eficaz.

2.2. Funções do Produto

Na visão do hóspede, temos duas funções principais do sistema: a de fazer uma reserva de um quarto de hotel, enviando a solicitação diretamente para os servidores do hotel através de uma plataforma conectada a internet e permitir que estes façam solicitações e realizem o gerenciamento dos serviços que são providos pelo hotel.

Na visão do funcionário, a função do sistema é gerenciar as reservas e solicitações de serviços realizadas pelos hóspedes, podendo efetivar, alterar e cancelar qualquer solicitação, futura ou atual.

2.3. Características do Usuário

Existem três tipos de usuários do sistema:

- Os hóspedes que irão utilizar o sistema para realizar reservas de quartos no hotel e para solicitar serviços adicionais, estes sendo membros da comunidade, sem conhecimentos específicos em tecnologias de informação e autoatendimento.
- Os funcionários do hotel, que irão utilizar do sistema para gerenciar as reservas e solicitações de serviços realizados pelos hóspedes...
- Os administradores, os quais serão responsáveis pela gestão de funcionários e de serviços disponíveis no hotel. Estes também utilizarão do sistema para a checagem e verificação de possíveis problemas de funcionamento do sistema.

2.4. Restrições Gerais

O sistema deverá possuir uma interface adaptada para aparelhos móveis que utilizem os sistemas operacionais iOS e Android. Além disso, uma outra interface web adaptada para uso em computadores pessoais, que podem ter os sistemas operacionais Windows 8 SP1 ou superior, Linux ou MacOS, sem necessidade de processadores de alto nível.

2.5. Suposições e Dependências

O sistema depende crucialmente da rede de telecomunicações (Internet) e das operadoras dos cartões de crédito na hora de efetuar os pagamentos online. O sistema depende do bom funcionamento da base de dados do hotel para o funcionamento correto das gestões de serviços e locação de quartos.

3. Requisitos Específicos

3.1. Requisitos Funcionais

- 1 O sistema deve permitir realizar o cadastro de administrador novo ou alterar um cadastro já existente do mesmo.
- 2 O sistema deve solicitar o login de todo tipo de usuário, redirecionando para a página correspondente ao tipo de usuário, seja ele administrador, funcionário do hotel ou hóspede.
- 3 O sistema deve permitir que o administrador do hotel cadastre novos funcionários no sistema. Além disso, deve permitir que o administrador remova ou altere cadastros pré existentes.
- 4 O sistema deve permitir que funcionários e administrador realizem o cadastro de hóspedes. Tal cadastro deve conter, obrigatoriamente, CPF, nome completo, endereço, cidade, estado, CEP, número do telefone fixo e celular e senha pessoal (alfanumérica, no mínimo 12 caracteres).
- 5 O sistema deve permitir que os funcionários realizem o check-in do hóspede no hotel. Caso o cliente já tenha se hospedado no hotel é possível usar os dados já cadastrados.
- 6 O sistema deve permitir que os funcionários realizem o check-out do hóspede no hotel. No final, deve ser exibido um resumo da estadia do hóspede, incluindo gastos durante a estadia e números de dias pernoidados.
- 7 O sistema deve permitir o hóspede realizar reserva no hotel, mediante login. A reserva pode ser feita tanto no balcão de atendimento do hotel com auxílio de funcionário ou através do aplicativo de celular ou pelo computador. Também deve ser permitido ao hóspede alterar ou excluir uma reserva já existente.
- 8 O sistema deve permitir o hóspede realizar o pagamento de sua estadia no hotel, através do aplicativo celular, desktop ou com auxílio do balcão de atendimento do hotel. O pagamento pode ser feito com dinheiro ou cartão de crédito (os permitidos serão MasterCard, Visa e AmericanExpress).
- 9 O sistema deve permitir o hóspede solicitar um reembolso do valor pago pela estadia antes de fazer o check-in no hotel. Se o check-in já tiver sido feito, este pode solicitar reembolso proporcional aos dias de reserva que abriu mão.
- 10 O sistema deve permitir que o hóspede solicite que seja feito o serviço de quarto, agendado em melhor horário para o hóspede. Além disso, deve ser possível alterar ou cancelar um serviço de quarto pré agendado.
- 11 O sistema deve permitir que o hóspede realize a compra do serviço de internet oferecido pelo hotel para um determinado período. Também deve ser possível alterar o período da compra, assim como cancelar a compra.
- 12 O sistema deve permitir que o hóspede realize a compra de fichas do cassino do hotel, assim como pedir o reembolso por fichas não usadas.
- 13 O sistema deve permitir aos funcionários que coloquem gastos feitos pelos hóspedes em suas contas, como consumo de frigobar ou gastos no restaurante do hotel.
- 14 O sistema deve permitir que o hóspede solicite um extrato que indica todos os consumos realizados até o momento, sejam estes comidas consumidas, serviços adicionais pagos oferecidos pelo hotel.

- 15 O sistema deve permitir que o hóspede faça a requisição de toalhas extras para o seu quarto para que estas possam ser usadas na piscina.
- 16 O sistema deve permitir aos funcionários cadastrar novos cartões-chave para os quartos. Além disso, deve ser possível alterar qual quarto determinada chave abre ou apagar os dados salvos no cartão de forma que ele não abra nenhum quarto.

3.2. Requisitos Não-Funcionais

- 17 O sistema deve realizar um Backup de todo o banco de dados do sistema a cada 12 horas
- 18 O sistema deve ter no máximo um tempo de resposta para os usuários de até 3 segundos.
- 19 O sistema deve possuir senhas para funcionários, administrador e hóspedes com diferentes níveis de acesso, os requisitos que necessitam de senha de administrador são 3, 4, para funcionário são 4, 5, 6, 13, 16, para hóspedes 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15.
- 20 O sistema deve exibir interface diferente referente ao grau de acesso do usuário, a arte deve ser primariamente de coração avermelhada para hóspedes e esbranquiçada para administrador e funcionários do hotel.
- 21 O sistema deve fornecer uma interface de usuário intuitiva, para que os funcionários possam aprender com facilidade suas funcionalidade e os clientes possam desfrutar de todos os serviços fornecidos.
- 22 O sistema deve ter um banco de dados desenvolvido em MySQL.

3.3. Requisitos de Sistema

- 23 O sistema deve ser executado em computadores pessoais compatíveis com windows 8, Linux ou MacOS e em celulares android ou iOS, todos com acesso a internet.

Desenvolvimento do brainstorm e seus resultados

Nos reunimos na BCo na quarta-feira, dia 10/04, às 9h30. O processo do brainstorm durou pouco mais de uma hora. Os cinco membros deste grupo estavam presentes e para realização do brainstorm o aluno Lucas ficou responsável por transcrever o andamento da reunião, assim como as ideias enquanto o aluno Luís Felipe ficou responsável por coordenar as ideias que eram expostas pelos demais alunos.

O objetivo da reunião era discutir funcionalidades que um sistema, que fosse responsável por gerir um hotel, deveria ter. Como um primeiro passo do brainstorm, foram pensadas ideias relacionadas a funcionalidade de reservas de hospedagens, além da funcionalidade responsável por registrar a entrada e a saída do hotel, ou seja, o check-in e check-out, seguido pelas ideias sobre que requisitos de sistema seriam necessários para implementar tais funcionalidades.

Além disso, foram pensadas funcionalidades relacionadas à manutenção dessas funcionalidades, já que alterações de reserva, cancelamento das mesmas, cadastramento de chaves para o quarto, efetivação de pagamento da reserva são funções tão importantes e tão necessárias quanto as discutidas previamente.

Em seguida, começou-se a pensar sobre como o sistema deveria gerir seus funcionários e hóspedes. Para isso, funcionalidades como criar um cadastro, seja de funcionários ou de hóspedes, foram pensadas. Para manutenção, funcionalidades que alteram ou excluem esses cadastros também foram pensadas.

Depois de discutir diversas ideias para a implementação das funcionalidades descritas acima, e as melhores relatadas durante este trabalho, se começou a ter ideias sobre que funcionalidades um sistema de gerenciamento de hotel deveria ter para melhor gerir seus serviços adicionais.

O hotel ofereceria alguns serviços extras para o conforto do hóspede. Para que o sistema contemplasse estes serviços, funcionalidades extras foram pensadas. O sistema deveria notificar os funcionários do hotel para oferecerem toalhas extras aos hóspedes, caso estes queiram usar a piscina do hotel, também deveria ser registrado pelo sistema a compra de fichas para uso no cassino do hotel. Além disso, o consumo de serviços deveria ser gerenciado pelo sistema, por isso, funcionários podem registrar gastos nas contas feitas por hóspedes e a qualquer momento os hóspedes deveriam ser capazes de solicitar um extrato para consultar seus consumos até o presente momento durante sua estadia.

Para conforto dos hóspedes, seria oferecido no hotel um sistema de internet pago. Para que isso também fosse gerenciado pelo sistema, este deveria oferecer para os hóspedes funções como comprar uma diária do uso de internet, aumentar o período da compra da internet ou simplesmente cancelar o uso desta.

Por último, pensando em requisitos funcionais, foi pensado na possibilidade de o hóspede solicitar um horário específico de serviço de quarto, para que seja realizado toda a arrumação do quarto. Funções que permitam alterar o horário agendado ou mesmo cancelar a solicitação também são importantes.

Com os requisitos funcionais em mente, pensou-se em requisitos não funcionais e requisitos de sistema que suprissem as ideias criadas. Para isso, foi pensado em um sistema que tivesse interfaces diferentes para cada tipo de usuário do sistema, ou seja, administrador, funcionário ou hóspede. Além disso, para que o acesso fosse simples e possível de qualquer lugar, foi pensado que o sistema deveria poder ser acessado através de aplicativos tanto para Android quanto para iOS e uma página web em HTML para acesso nos computadores com sistemas operacionais Windows 8 SP ou superior, Linux e MacOS.

Para que o servidor funcionasse de maneira adequada, pensou-se em um tempo de espera máximo de resposta de três segundos para ações corriqueiras do sistema e até de dez segundos para registro de pagamentos.

Por fim, para garantia que os dados fossem sempre salvos, foi idealizado que o sistema deveria realizar um backup de doze em doze horas, de forma que os dados ficassem registrados nos computadores até passarem para os servidores do hotel.

Ao findar da reunião, chegou-se a aproximadamente quarenta requisitos, entre funcionais, não funcionais e de sistema, para o sistema de gerenciamento deste hotel, em que os mais relevantes foram colocados no projeto final.

Índice

1. Introdução	1
1.1. Propósito do Documento de Requisitos	1
1.2. Escopo do Produto	1
1.3. Visão Geral do Restante do Documento	1
2. Descrição Geral	1
2.1. Perspectiva do Produto	1
2.2. Funções do Produto	1
2.3. Características do Usuário	1
2.4. Restrições Gerais	2
2.5. Suposições e Dependências	2
3. Requisitos Específicos	2
3.1. Requisitos Funcionais	2
3.2. Requisitos Não-Funcionais	3
3.3. Requisitos de Sistema	3
Desenvolvimento do brainstorm e seus resultados	3