



Centro Universitário Senac Santo Amaro

Plataforma De Reservas Em Hotel

Nomes: Eric Paixão Andrade e Leonardo Gama Pereira

Professor: Carlos Verissimo

São Paulo

2023



1 Descrição do Domínio do problema

Criação de um sistema para reservas de hotéis que facilite o processo de escolha de quartos e ofereça sugestões personalizadas com base nas preferências dos hóspedes.

2 Requisitos do Cliente

2.1 Requisitos Funcionais

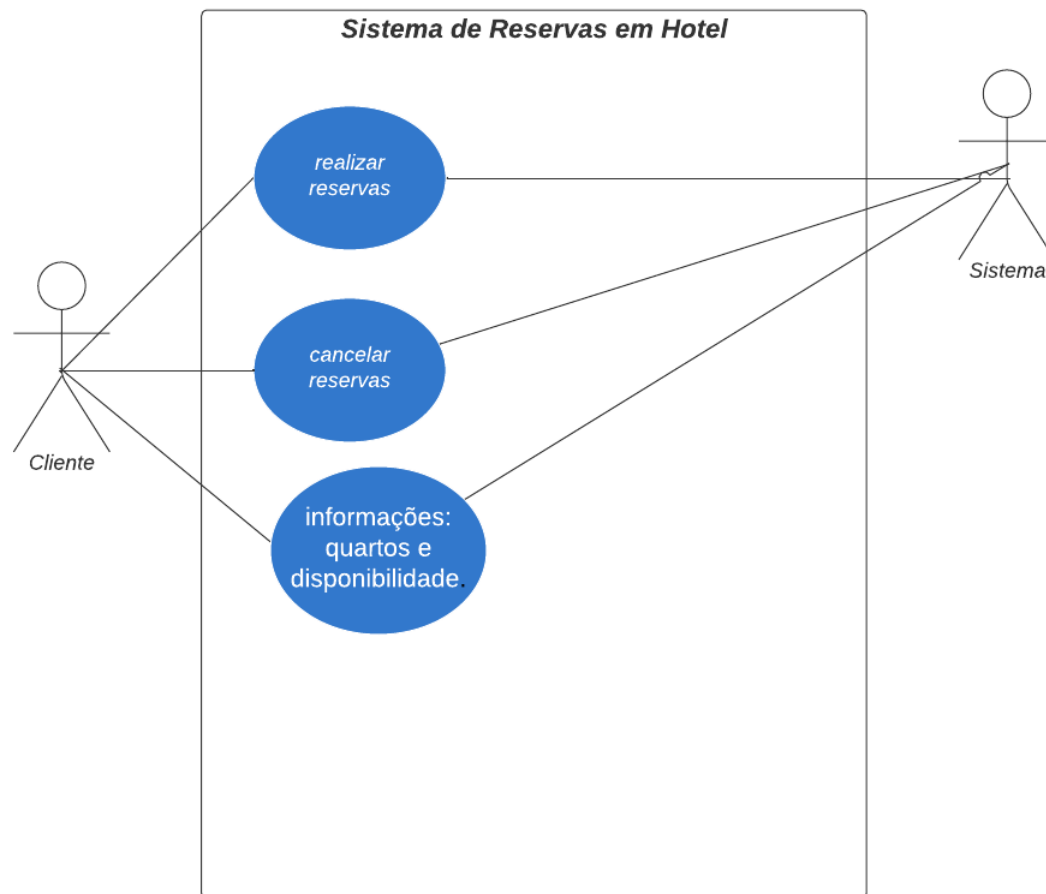
- **RF1: Registro de Usuário:** Permitir que os usuários se cadastrem na plataforma com informações básicas, como nome, e-mail e senha.
- **RF2: Pesquisa de Quartos:** Possibilitar aos usuários buscar quartos disponíveis com base em datas de check-in e check-out, bem como outros filtros, como tipo de quarto e comodidades.
- **RF3: Seleção de Quartos:** Permitir que os usuários escolham quartos disponíveis com base em suas preferências e requisitos.
- **RF4: Reserva de Quartos:** Capacitar os usuários a fazerem reservas para quartos selecionados, inserindo detalhes como datas, número de hóspedes e informações de contato.
- **RF5: Cálculo de Preços:** Calcular automaticamente o preço total da reserva com base nas datas escolhidas, número de hóspedes e tarifas do quarto.
- **RF6: Gestão de Reservas:** Permitir que os usuários visualizem e gerenciem suas reservas, incluindo a possibilidade de alterar datas, adicionar serviços extras e efetuar cancelamentos.
- **RF7: Pagamento Seguro:** Integrar um sistema de pagamento seguro que aceite diferentes métodos de pagamento para confirmar as reservas.
- **RF8: Confirmações por E-mail:** Enviar e-mails de confirmação aos clientes após a conclusão da reserva, fornecendo detalhes da reserva e informações importantes.
- **RF9: Sugestões Personalizadas:** Oferecer sugestões de quartos e comodidades com base nas preferências do usuário e em reservas anteriores.
- **RF10: Gestão de Disponibilidade:** Atualizar a disponibilidade de quartos em tempo real e bloquear quartos durante o processo de reserva para evitar duplicações.
- **RF11: Integração de Avaliações:** Permitir que os hóspedes deixem avaliações e comentários sobre suas estadias após o check-out.
- **RF12: Suporte ao Cliente:** Incluir um canal de suporte para que os usuários possam entrar em contato em caso de dúvidas, problemas ou assistência durante o processo de reserva.

2.2 Requisitos Não Funcionais

- RNF1: **Usabilidade:** A interface do sistema deve ser intuitiva e de fácil utilização, mesmo para usuários sem experiência técnica.
- RNF2: **Desempenho:** O sistema deve ser responsivo, permitindo que os usuários realizem pesquisas, reservas e pagamentos de forma rápida e eficiente.
- RNF3: **Disponibilidade:** O sistema deve estar disponível 24/7 para permitir que os usuários acessem e façam reservas a qualquer momento.
- RNF4: **Segurança:** Dados pessoais e de pagamento dos usuários devem ser protegidos por medidas de segurança, como criptografia de dados.
- RNF5: **Tempo de Resposta:** O tempo de resposta do sistema, desde a pesquisa até a conclusão da reserva, deve ser rápido para evitar frustração dos usuários.
- RNF6: **Escalabilidade:** O sistema deve ser capaz de lidar com um aumento no número de usuários e reservas sem comprometer o desempenho.
- RNF7: **Compatibilidade:** O sistema deve ser compatível com diferentes dispositivos, navegadores e sistemas operacionais para atender a uma variedade de usuários.
- RNF8: **Documentação:** Fornecer documentação clara e simples sobre como usar o sistema, para que os usuários possam entender facilmente suas funcionalidades.
- RNF9: **Conformidade com Regulamentações:** O sistema deve seguir regulamentações de proteção de dados e leis de privacidade do setor de hospitalidade.
- RNF10: **Manutenção:** O sistema deve ser projetado de maneira a permitir manutenções regulares sem interromper o funcionamento geral.
- RNF11: **Backup e Recuperação:** Implementar rotinas de backup regulares e um plano de recuperação de desastres para proteger os dados dos usuários.
- RNF12: **Eficiência de Código:** O sistema deve ser otimizado para garantir um uso eficiente de recursos, minimizando tempos de carregamento.
- RNF13: **Acessibilidade:** Garantir que o sistema seja acessível para pessoas com deficiências, seguindo diretrizes de acessibilidade da web.
- RNF14: **Design Responsivo:** A interface do sistema deve se adaptar a diferentes tamanhos de tela, desde dispositivos móveis até desktops.
- RNF15: **Feedback ao Usuário:** Fornecer feedback claro aos usuários durante cada etapa do processo de reserva para evitar confusões.

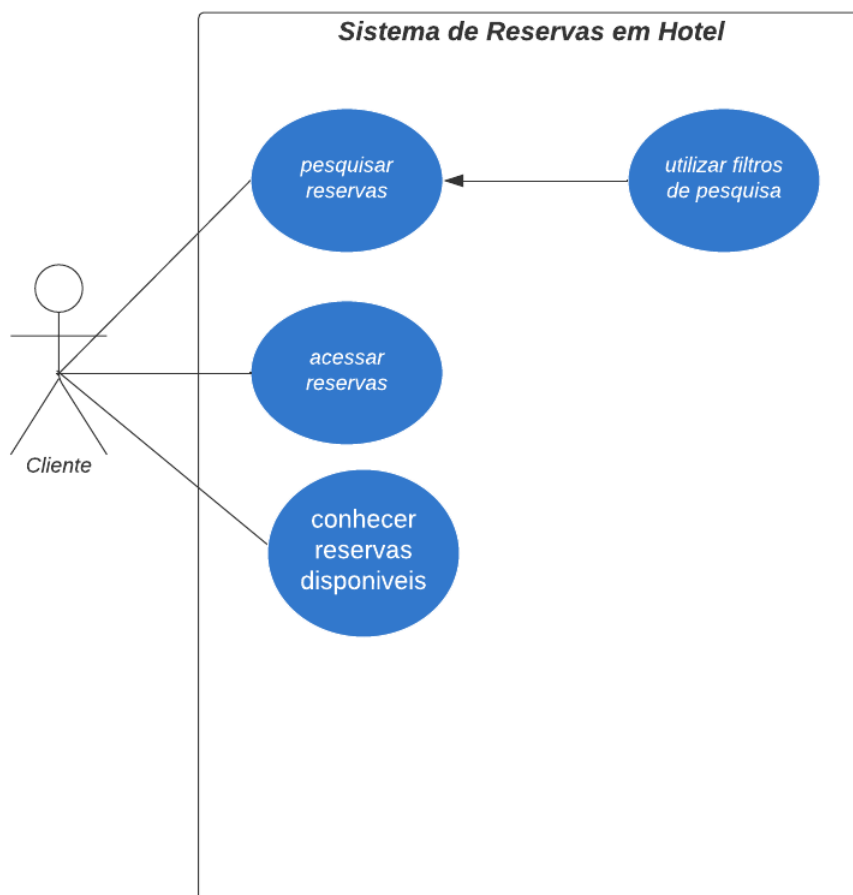
3 Casos de Uso (UC)

3.1 Diagrama de Caso de Uso - Visão Geral



3.2 Caso de Uso - Caso de Uso #1 – Realizar Reserva

3.2.1 Diagrama do Caso de uso #1



3.2.2 Detalhamento do Caso de uso #1.1 – Pesquisar reservas

Nome do Caso de Uso:	1.1 – Pesquisar reservas
Atores:	Clientes
Trigger:	Necessidade de reserva do cliente
Pré-requisito	Logar no sistema
Fluxo de eventos	Cliente entra no sistema; pesquisa por datas e quartos disponíveis.



3.2.3 Detalhamento do Caso de uso #1.2 – Utilizar filtro

Nome do Caso de Uso:	1.2 – Utilizar filtros
Atores:	Cliente
Trigger:	Estar buscando por reserva
Pré-requisito:	Escolher data e quarto
Fluxo de eventos	Cliente estar logado no sistema; filtrar datas e quartos de seu interesse e disponibilidade

3.2.4 Detalhamento do Caso de uso #1.3 – Acessar reservas

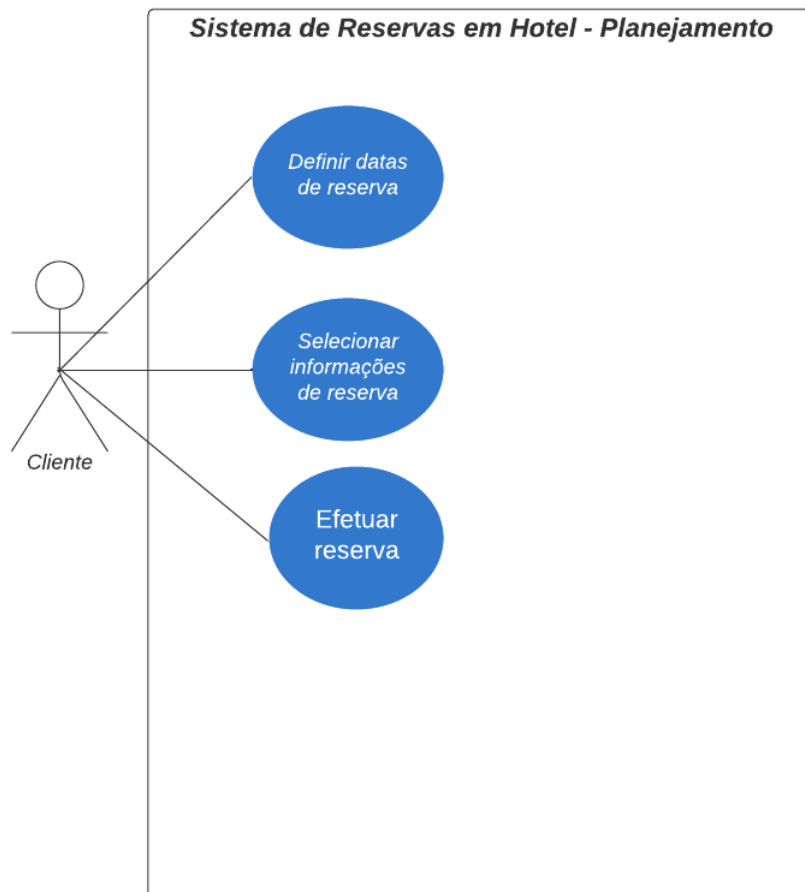
Nome do Caso de Uso:	1.3 – Acessar reservas
Atores:	Cliente
Trigger:	Necessidade de uma reserva
Pré-requisito:	Estar logado no sistema / Ter selecionado as datas
Fluxo de eventos:	Cliente logado no sistema; Verifica as opções de reservas;

3.2.5 Detalhamento do Caso de uso #1.4 – Conhecer reservas disponíveis.

Nome do Caso de Uso:	1.4 – Conhecer reservas disponíveis.
Atores:	Cliente
Trigger:	Conhecer as reservas disponíveis
Pré-requisito:	Ter preenchido os filtros
Fluxo de eventos:	Preencher os filtros

3.3 Caso de Uso - Caso de Uso #2 – Configurar planejamento – Informações: quartos e disponibilidade.

3.3.1 Diagrama do Caso de uso #2



3.3.2 Detalhamento do Caso de uso #2.1 – Definir datas de reserva

Nome do Caso de Uso:	2.1 – Definir datas de reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Definir datas
Pré-requisito:	Estar efetuando a reserva
Fluxo de eventos:	Cliente entra no sistema; Entra na página de reserva; Escolhe as datas de reserva;

3.3.3 Detalhamento do Caso de uso #2.2 – Selecionar informações de reserva

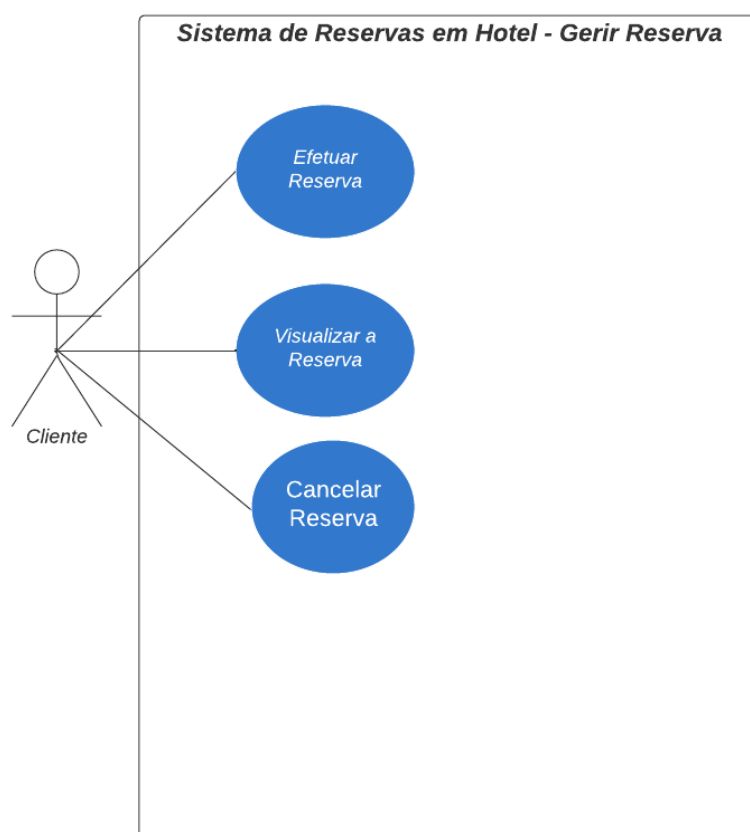
Nome do Caso de Uso:	2.2 – Selecionar informações de reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Selecionar quarto e datas
Pré-requisito:	Estar realizando a reserva
Fluxo de eventos	Cliente loga no sistema; Busca por datas e quartos disponíveis.

3.3.4 Detalhamento do Caso de uso #2.3 – Efetuar a reserva

Nome do Caso de Uso:	2.3 – Efetuar a reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Finalizar a reserva
Pré-requisito:	Ter selecionado data e quarto.
Fluxo de eventos:	Cliente loga no sistema; Entra na página de reservas; seleciona datas e quarto; efetua a reserva.

3.4 Caso de uso - Caso de Uso #3 – Acessar Reservas

3.4.1 Diagrama do Caso de uso #3





3.4.2 Detalhamento do Caso de uso #3.1 – Efetuar a reserva

Nome do Caso de Uso:	3.1 – Efetuar a reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Efetuar a reserva
Pré-requisito:	Ter preenchido todos os filtros e escolhido datas e quarto
Fluxo de eventos:	Preencher os filtros; Selecionar datas e quarto; Realizar reserva.

3.4.3 Detalhamento do Caso de uso #3.2 – Visualizar a reserva

Nome do Caso de Uso:	3.2 – Visualizar a reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Visualizar as reservas feitas
Pré-requisito:	Ter feito a reserva
Fluxo de eventos:	Fazer a reserva; Visualizar a reserva

3.4.4 Detalhamento do Caso de uso #3.3 – Cancelar reserva

Nome do Caso de Uso:	3.3 – Cancelar reserva
Atores:	Cliente
Trigger:	Cancelar a reserva
Pré-requisito:	Ter realizado pelo menos uma reserva
Fluxo de eventos:	Ter realizado a reserva; Querer cancelar uma reserva