



SÃO  
PAULO  
TECH  
SCHOOL



# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Professores:

Leonardo Marques – ADS

Monica Herrero – ADS e SIS

Rafael Petry – CCO

Thiago Gimenez – ADS

# AC1 – Correção

# Case “Pousada & SPA Primavera”

## Justificativa?

Com mais de 20 anos atuando na Serra dos Papagaios , a pousada e spa primavera consolidou seu nome através da qualidade dos serviços e principalmente do seu atendimento, sempre prezando o bem-estar do cliente e utilizando produtos de altíssima qualidade.

Além de uma excelente hospedagem, a pousada oferece restaurante, spa, espaço para yoga e meditação, piscinas e cachoeiras. Mas o grande diferencial é sua vinícola que produz vinhos especiais, proporcionando visitas guiadas e eventos de degustação.

O local cresceu muito nos últimos anos tanto fisicamente como em serviços oferecidos, mas está cada vez mais difícil gerenciar a pousada pois todos seus controles são feitos manualmente e em “papel”. O dono da pousada vem reclamando da dificuldade de controlar as reservas para a pousada, spa e visitas a vinícola; do fluxo de compras e desperdício de alimentos, gastos em geral, definição de turnos dos funcionários, mas principalmente, a demora no check-in e check-out dos hóspedes e clientes. A integração e comunicação entre a recepção e os outros setores é bastante confusa, principalmente em momentos de check-out gerando prejuízos a todos.

- **POR QUE?**
- **Problema!!**
- **A maioria da sala (96%) acertou 100% da questão.**
- **Métrica é importante!**
- **Nota média: 0,96/1 (96% do total)**



# Case “Pousada & SPA Primavera”

## Objetivo?

A Bizz, empresa de consultoria especializada em tecnologia da informação, analisando todo o contexto da situação propôs então uma solução: implantação de um sistema informatizado de gestão hoteleira e controle para todo o restaurante, promovendo a transformação digital dos processos atuais da pousada – sair do manual para o digital, melhorar a comunicação entre os setores e agilizar o fechamento de contas. Com a implantação deste sistema é estimado um tempo médio de redução de 40 minutos no fechamento e melhor assertividade do valor final consumido.

- **RESULTADO ESPERADO?**
- O que é esperado (meta, alvo, objetivo) com a implantação do sistema.
- “Projeção de resultado futuro”. Métrica é importante!
- Nota média: 0,98/1 (98% do total)
- Muita confusão com o escopo. Objetivo não é implantar o sistema, e sim, colher / mudar algo com ele. O que quer atingir.



# Case “Pousada & SPA Primavera”

## Escopo?

A Bizz, empresa de consultoria especializada em tecnologia da informação, analisando todo o contexto da situação propôs então uma solução: **implantação de um sistema informatizado de gestão hoteleira e controle para todo o restaurante**, promovendo a transformação digital dos processos atuais da pousada – sair do manual para o digital, melhorar a comunicação entre os setores e agilizar o fechamento de contas. Com a implantação deste sistema é estimado um tempo médio de redução de 40 minutos no fechamento e melhor assertividade do valor final consumido.

- **O QUE!**
- O que será feito pra atingir o objetivo?
- **Maior parte da confusão!**
- **Mistura com requisitos, premissas e restrições, “quase ok”. Tirei pouco.**
- **Mistura com justificativa, objetivo, não ok. -1 pto.**
- **Mistura = ter o escopo + outra coisa.**
- **Nota média: 1,25/2 (63% do total)**



# Case “Pousada & SPA Primavera”

## Backlog?

Como o local não possui um servidor (computador para instalação do software da Bizz], foi combinado que o sistema ficará hospedado na “nuvem” da AWS (Amazon Web Services). Consequentemente, a pousada precisará possuir um link de internet de no mínimo 500Mb para poder trafegar as informações. E claro, a aplicação deverá ser do tipo “Web”. Após reunião com o dono da pousada, ficou combinado que o sistema precisará possuir um módulo para cadastro de clientes, mapa de ocupação, estoque e compras, restaurante, governança e manutenção, financeiro e encerramento de conta, função backup e relatórios gerenciais. Foi combinado também que os computadores e tablets espalhados pelos setores seriam de responsabilidade da pousada. Além disso a Bizz disponibilizará um vídeo de treinamento para todos os funcionários, e acompanhará durante 1 semana de trabalho os funcionários da pousada para devidas orientações. Foi solicitado também pelo dono da pousada, a criação de um módulo de pesquisa de satisfação, para melhoria contínua de serviços prestados ao cliente.

- **LISTA DE REQUISITOS!**
- funcionalidades da solução.
- 10 listados (pesquisa de satisfação) Foi pedido 6.
- Confusão com tarefas (ações), premissas e restrições.
- Classificação: não tinha no texto, mas OK!
- Nota média: 1,88/3 (62% do total)



# Case “Pousada & SPA Primavera”

## Premissas e Restrições?

Como o local não possui um servidor (computador para instalação do software da Bizz], foi combinado que o sistema ficará hospedado na “nuvem” da AWS (Amazon Web Services). Consequentemente, a pousada precisará possuir um link de internet de no mínimo 500Mb para poder trafegar as informações. E claro, a aplicação deverá ser do tipo “Web”. Após reunião com o dono da pousada, ficou combinado que o sistema precisará possuir um módulo para cadastro de clientes, mapa de ocupação, estoque e compras, restaurante, governança e manutenção, financeiro e encerramento de conta, função backup e relatórios gerenciais. Foi combinado também que os computadores e tablets espalhados pelos setores seriam de responsabilidade da pousada. Além disso a Bizz disponibilizará um vídeo de treinamento para todos os funcionários, e acompanhará durante 1 semana de trabalho os funcionários da pousada para devidas orientações. Foi solicitado também pelo dono da pousada, a criação de um módulo de pesquisa de satisfação, para melhoria contínua de serviços prestados ao cliente.

- CERTEZAS E INCERTEZAS...
  - Combinados “além” do escopo (requisitos) funcional.
- Premissas vs Restrições:**  
não foi avaliado.
- Confusão com requisito.**  
**Nota média: 1,87/3 (62% do total).**





**Agradeço**  
**a sua atenção!**

[monica.herrero@sptech.school](mailto:monica.herrero@sptech.school)

SÃO  
PAULO  
TECH  
SCHOOL