

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO		
Nome do Projeto	Sistema de gerenciamento Hotel Green Garden	
Autor	Luis Felipe M. dos Santos	10/09/2025

# Termo de Abertura (TAP) Sistema Hoteleiro *Hotel Green Garden*

## Justificativa

O gerenciamento atual é manual o que pode gerar lentidão no atendimento, além de dificultar a auditoria de processos. Os clientes realizam as reservas através de contato por telefone, e-mail ou presencialmente, a falta de um sistema de reserva automática pode diminuir a taxa de conversão de clientes.

A estrutura atual tem dificuldade em integrar as áreas da empresa desacelerando o tráfego de informações entre áreas distintas, o que acaba afetando negativamente a produtividade, além de provocar direta e/ou indiretamente baixa qualidade na experiência do cliente.

A abordagem manual atual pode estar impactando negativamente a capacidade da empresa de oferecer serviços de qualidade aos seus clientes, pois limita a produtividade dos seus funcionários e não implementa técnicas modernas para garantir e assegurar a qualidade da experiência do cliente.

## Objetivos

Aumentar em 15% a taxa de ocupação do hotel, alcançando uma média de 85% de ocupação até o final do segundo semestre de 2025.

Aumentar a pontuação de satisfação do cliente em 10% nas plataformas de avaliação online (como Booking.com e TripAdvisor), atingindo uma nota média de 9,0 até o final de 2025.

Implementar um novo sistema de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) e lançar um programa de fidelidade até o primeiro semestre de 2025, com o objetivo de aumentar a taxa de retorno de clientes em 20% até o final de 2025.

Aumentar o faturamento da rede hoteleira em 25% até o final de 2025, por meio da otimização de preços e da oferta de pacotes promocionais exclusivos, gerando um aumento de receita total de pelo menos R\$ 1 milhão.

Apresentar três opções de pacotes de investimento (Básico, Premium e Deluxe), detalhando os custos e os retornos esperados para cada um, até o final de novembro de 2025.

Criar uma página de contato no site do hotel, destacada no menu principal e no rodapé, com um formulário de contato, um número de telefone e um endereço de e-mail e ter essa página no ar até o final de outubro de 2025.

Criar uma página de contato no site do hotel, destacada no menu principal e no rodapé, com um formulário de contato, um número de telefone e um endereço de e-mail, e ter essa página no ar até o final de outubro de 2025.

## Requisitos

- Requisitos Funcionais
  - O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de hóspedes do hotel, contendo os campos: nome, endereço, cidade onde mora, estado, país, telefone, e-mail, documento de identificação (RG ou CPF para brasileiros e passaporte para estrangeiros), data de nascimento e nome dos pais.
  - O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção dos itens de consumo, classificados por diversas categorias (frigobar, restaurantes e lavanderia), com os seguintes campos: código do item, descrição e preço de venda.
  - O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de funcionários do hotel com os seguintes campos: nome, endereço, cidade, estado, telefone e data de nascimento.
  - O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção dos tipos de acomodação oferecidos pelo hotel, com os seguintes atributos: código do tipo de acomodação, descrição do tipo de acomodação, quantidade total de unidades desse tipo de acomodação desse hotel, preço da diária, número de pessoas adultas e número de crianças, que esse tipo de acomodação comporta.
  - O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção das acomodações existentes no resort, com os seguintes campos: número da acomodação, andar na qual a acomodação se encontra e código do tipo de acomodação. Para cada tipo de acomodação, pode

existir diversas acomodações com número diferentes e localizadas em diversos andares do resort.

- O Sistema deve permitir o processamento da reserva de acomodação. Cada reserva possui os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora de saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), tipo de acomodação desejada, nomes e idades dos acompanhantes, valor da diária, taxa de multa a ser cobrada em caso de desistência de última hora (a menos de 12 horas do início previsto de entrada), os dados do cartão de crédito do hóspede e desconto concedido (opcional). A reserva somente deve ser concretizada se existirem vagas suficientes para atendê-la. Caso contrário, deverá ser mostrada uma mensagem alertando que não há disponibilidade de acomodações para o período indicado. A remoção de reserva somente é permitida sem maiores encargos até 12 horas antes do início previsto para estadia no hotel. Após esse período, a remoção da reserva deve alertar o funcionário do hotel de que deve ser cobrada a taxa de multa estabelecida durante a reserva.
- O sistema deve permitir o processamento da entrada de hóspede no hotel, com os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora prevista para saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), número da acomodação utilizada, nomes e idades dos acompanhantes, valor da diária, funcionário responsável pelo recebimento do hóspede e desconto concedido (opcional). Se tiver sido feita a reserva prévia da acomodação, então, durante a entrada do hóspede, informa-se seu nome e o sistema recupera automaticamente os dados da reserva, que podem ser alterados, se necessário.
- O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de consumo do hóspede. Durante a estadia no hotel, diariamente um funcionário do hotel faz a coleta de informações no frigobar para informar ao sistema os itens consumidos. Além disso, pedidos feitos ao restaurante e serviços requisitados à lavanderia são instantaneamente comunicados ao sistema. Cada consumo do hóspede possui os seguintes atributos: data do consumo, nome do funcionário responsável, número da acomodação, código dos itens consumidos, quantidades consumidas e valor unitário.
- O sistema deve permitir o processamento da saída de hóspede do hotel, com os seguintes campos: número da acomodação utilizada, data e hora de saída do hóspede, número de diárias cobradas, valor

de cada diária, valor dos gastos com telefonemas, e desconto concedido (opcional). O sistema deve automaticamente totalizar os gastos de consumo do hóspede, que foram previamente cadastrados, mostrando os subtotais por categoria (frigobar, restaurante e lavanderia). O sistema deve também apresentar na tela o total a pagar, que é a soma das diárias, acrescentando-se consumos e os telefonemas e subtraindo-se o desconto, se houver.

- O sistema deve permitir as seguintes opções de pagamento da estadia no hotel:
  - à vista (em dinheiro, cheque ou cartão de crédito).
  - faturado em 30 dias.
- O sistema deve permitir a quitação de uma fatura paga pelo hóspede, contendo as seguintes informações: número da fatura, data de vencimento, data de pagamento, valor total pago, juros e multa.
- O sistema deve permitir a impressão de uma listagem dos hóspedes que estão no hotel no momento, contendo o nome do hóspede principal, nome dos acompanhantes, data de entrada, data prevista para saída e número da acomodação.
- O sistema deve permitir a impressão de uma listagem das reservas efetuadas para a data atual, contendo o nome do hóspede principal, telefone para contato, tipo de acomodação e data prevista para saída.
- O sistema deve permitir a impressão de um comprovante de saída do hóspede, contendo o nome do hóspede, documento, datas e horários de entrada e saída, número total de diárias, valor total das diárias, valor total do consumo do hóspede, valor total dos telefonemas, valor do desconto e total a pagar. Nesse mesmo comprovante deve ser mostrada uma lista com os produtos consumidos, contendo a data do consumo, descrição do item de consumo, quantidade consumida, preço unitário e preço total. Ainda nesse comprovante deve constar a forma de pagamento e deve ser reservado um espaço para assinatura do hóspede.
- O sistema deve permitir ao hóspede imprimir um histórico de suas estadias no hotel. Para tal o hóspede deve ter sido previamente cadastrado e deve portar um código de identificação e uma senha. Esse histórico deve conter uma linha para cada estadia do hóspede, contendo as datas de entrada e saída e os totais pagos em cada ocasião.

- O sistema deve permitir a consulta on-line da ocupação das acomodações num certo período. Uma acomodação está ocupada se existem hóspedes utilizando-a no momento. Uma acomodação está disponível se não está ocupada no período e o número de reservas para tal tipo de acomodação no período é inferior ao número total de acomodações existentes para tal tipo. Essa consulta deve mostrar uma linha para cada tipo de acomodação oferecida, constando, em cada uma dessas linhas, o código do tipo de acomodação, a descrição do tipo de acomodação, o número de acomodações existentes, o número de acomodações ocupadas, o número de acomodações reservadas e o número de acomodações disponíveis.
- O sistema deve permitir a impressão de um relatório resumindo o faturamento do hotel no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, um resumo das estadias pagas nesse dia, com sete colunas: diárias, frigobar, restaurante, lavanderia, telefonemas, descontos e total.
- O sistema deve permitir a impressão diária das faturas a serem enviadas aos hóspedes que optaram pelo faturamento de suas contas. A fatura contém o nome e endereço completo do hóspede, o período de estadia, o total de diárias, o total com demais gastos, o valor do desconto, o total líquido a pagar e a data de vencimento.
- O sistema deve permitir a impressão de um relatório contendo as faturas em atraso no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, o nome do hóspede, a data de vencimento e o valor devido pelo hóspede.
- O cliente poderá fazer uma serva on-line após o cadastro no sistema.
- Requisitos Não Funcionais
  - Confiabilidade
    - O sistema deve ter capacidade para recuperar os dados perdidos da última operação que realizou em caso de falha.
    - O sistema deve fornecer facilidades para a realização de backups dos arquivos do sistema.
    - O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para diferentes tipos de usuários: administrador do sistema, funcionários do hotel.
  - Eficiência

- O sistema deve responder a consultas on-line em menos de 5 segundos.
- O sistema deve iniciar a impressão de relatórios solicitados dentro de no máximo 20 segundos após sua requisição.
- Portabilidade
  - O sistema deve ser executado em computadores Intel 16GHz ou superior, com sistema operacional Windows 11 ou acima.
  - O sistema deve ser capaz de armazenar os dados em base de dados Postgree ou MySql.
- Usabilidade
  - O sistema deve fazer uso de uma interface intuitiva para permitir a utilização por leigos.

## Orçamento

Orçamento	
Orçamento Preliminar:	R\$ 251.043,13

## Partes interessadas

- Internas
  - Gestores, Colaboradores e Funcionários
  - Executivos
  - Membros da equipe de projeto
  - Proprietários e acionistas
- Externas
  - Fornecedores e Parceiros comerciais
  - Investidores
  - Órgãos reguladores
  - Mídia
  - Clientes
  - Concorrentes

## Premissas

A equipe de colaboradores possui conhecimento básico em computadores. A empresa possui infraestrutura tecnológica para hospedar o sistema e/ou estará disposta a pagar pela implementação em Nuvem.

## Restrições

Não foram encontradas e/ou manifestadas.

## Riscos

- Complexidade de usabilidade do sistema.
- Custo elevado de infraestrutura.
- Rejeição por parte dos colaboradores.

## Aprovação

Papel	Nome	Assinatura
Gerente de Projeto	Luis Felipe Macedo dos Santos	Luis Felipe
Patrocinador	Prefeitura do estado do Rio de Janeiro	Eduardo Paes

# Gerenciamento do Cronograma e Recursos

A ferramenta **Gantt Project** nos fornece os meios para organizar a estrutura analítica e visualizar o cronograma, através de um gráfico correlacionado com a lista de escopo contendo todas tarefas pertinentes ao desenvolvimento desse projeto que dispõe a relação entre as tarefas assim como uma visualização clara do custo temporal de cada tarefa durante o projeto.

# Sistema de gerenciamento hoteleiro

22 de nov. de 2025

## Green Garden

<https://luisdevlipe.github.io/gerencia-de-projeto/site>

**Gerente de Projeto**  
**Data inicial/final do projeto**

Luis Felipe M. Santos  
19 de set. de 2025 - 23 de jan. de 2026

**Concluído** 5%  
**Tarefa** 105  
**Recursos** 5

---

Sistema de gerenciamento hoteleiro para o Hotel Green Garden

---

## Tarefa

2

Nome	Data inicial	Data final	Custo
Sistema Hoteleiro	19/09/2025	22/01/2026	125.987
1.0 Gerenciamento do Projeto	19/09/2025	12/12/2025	43.554
1.1 Planejamento e Cronograma	19/09/2025	10/10/2025	0
1.2 Definição do Cronograma e Marcos (Milestones)	19/09/2025	10/10/2025	0
1.3 Gerenciamento de Custos	19/09/2025	10/10/2025	0
1.4 Alocação e Gerenciamento de Recursos Humanos	13/10/2025	31/10/2025	0
1.4.1 Desenvolver o plano de recursos humanos	13/10/2025	17/10/2025	0
1.4.2 Contratar ou mobilizar a equipe de projeto	20/10/2025	24/10/2025	0
1.4.3 Desenvolver a equipe do projeto	20/10/2025	24/10/2025	0
1.4.4 Gerenciar a equipe do projeto	27/10/2025	31/10/2025	0
1.4.4.1 Matriz RACI	27/10/2025	31/10/2025	0
1.5 Gerenciamento das Comunicações	13/10/2025	12/12/2025	0
1.5.1 Identificar as partes interessadas	13/10/2025	17/10/2025	0
1.5.2 Planejar as comunicações	20/10/2025	24/10/2025	0
1.5.3 Distribuir as informações	27/10/2025	31/10/2025	0
1.5.4 Gerenciar as expectativas das partes interessadas	27/10/2025	07/11/2025	0
1.5.5 Relatar desempenho	03/11/2025	12/12/2025	0
1.6 Gerenciamento de Riscos	13/10/2025	07/11/2025	0
1.6.1 Planejar o gerenciamento de riscos	13/10/2025	17/10/2025	0
1.6.2 Identificar os riscos	20/10/2025	24/10/2025	0
1.6.3 Realizar a análise qualitativa de riscos	27/10/2025	31/10/2025	0
1.6.4 Realizar a análise quantitativa de riscos	27/10/2025	31/10/2025	0
1.6.5 Planejar respostas aos riscos	03/11/2025	07/11/2025	0
1.7 Encerramento do Projeto	13/11/2025	12/12/2025	0
2.0 Análise e Design do Sistema	29/09/2025	24/10/2025	10.945
2.1 Refinamento dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais	29/09/2025	03/10/2025	1.315
2.2 Design da Arquitetura do Sistema	06/10/2025	10/10/2025	4.500
2.3 Design da Interface do Usuário (UI) e Experiência do Usuário (UX)	13/10/2025	17/10/2025	2.500
2.3.1 Criação de Wireframes e Protótipos das Telas	13/10/2025	17/10/2025	2.500
2.4 Design do Banco de Dados (PostgreSQL ou MySQL)	20/10/2025	24/10/2025	2.630
2.4.1 Modelagem de Dados (Entidades: Hóspedes, Funcionários, Acomodações, Reservas, Consumos, Faturas, etc.)	20/10/2025	24/10/2025	1.315
2.4.2 Definição de Esquemas e Relacionamentos	20/10/2025	24/10/2025	1.315
3.0 Desenvolvimento do Sistema	27/10/2025	21/11/2025	11.815
3.1 Módulo de Cadastros (Core)	27/10/2025	31/10/2025	0

## Tarefa

3

Nome	Data inicial	Data final	Custo
3.1.1 Gerenciamento de Hóspedes (Inclusão, Alteração, Remoção)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.1.2 Gerenciamento de Itens de Consumo (Inclusão, Alteração, Remoção, Categorização)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.1.3 Gerenciamento de Funcionários (Inclusão, Alteração, Remoção)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.1.4 Gerenciamento de Tipos de Acomodação (Inclusão, Alteração, Remoção)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.1.5 Gerenciamento de Acomodações Individuais (Inclusão, Alteração, Remoção)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2 Módulo Operacional e de Reservas	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.1 Processamento de Reservas	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.1.1 Criação e Alteração de Reservas	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.1.2 Verificação de Disponibilidade em Tempo Real	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.1.3 Lógica de Multa por Cancelamento (< 12h)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.2 Processamento de Check-in (Entrada do Hóspede)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.2.1 Integração com Reservas Existentes	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.2.2 Lançamento de Entrada sem Reserva	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.3 Lançamento de Consumos do Hóspede	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.3.1 Interface para Lançamento (Frigobar, Restaurante, Lavanderia)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.3.2 Associação do Consumo à Acomodação	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.4 Processamento de Check-out (Saída do Hóspede)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.4.1 Cálculo Automático de Diárias e Consumos	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.4.2 Aplicação de Descontos e Taxas (Telefonemas)	27/10/2025	31/10/2025	0
3.2.4.3 Geração do Extrato Final para Pagamento	27/10/2025	31/10/2025	0
3.3 Módulo Financeiro	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.1 Processamento de Pagamentos	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.1.1 Implementação de Opção à Vista (Dinheiro, Cheque, Cartão)	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.1.2 Implementação de Opção Faturado (30 dias)	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.2 Gerenciamento de Faturas	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.2.1 Geração de Faturas	03/11/2025	07/11/2025	0
3.3.2.2 Quitação de Faturas (com Juros e Multa, se aplicável)	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4 Módulo de Relatórios e Consultas	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.1 Geração de Listagens Operacionais	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.1.1 Listagem de Hóspedes Atuais	03/11/2025	07/11/2025	0

## Tarefa

Nome	Data inicial	Data final	Custo
3.4.1.2 Listagem de Reservas para a Data Atual	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.2 Geração de Comprovantes e Faturas	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.2.1 Impressão de Comprovante de Saída	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.2.2 Impressão de Faturas Diárias para Envio	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.3 Geração de Relatórios Gerenciais	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.3.1 Relatório de Faturamento por Período	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.3.2 Relatório de Faturas em Atraso	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.4 Consulta de Ocupação Online	03/11/2025	07/11/2025	0
3.4.4.1 Tela de Consulta de Disponibilidade por Período	03/11/2025	07/11/2025	0
3.5 Portal do Hóspede (Online)	10/11/2025	14/11/2025	0
3.5.1 Sistema de Cadastro e Autenticação de Hóspedes (Login/Senha)	10/11/2025	14/11/2025	0
3.5.2 Funcionalidade de Reserva Online	10/11/2025	14/11/2025	0
3.5.3 Consulta e Impressão de Histórico de Estadias	10/11/2025	14/11/2025	0
3.6 Implementação de Requisitos Não Funcionais	17/11/2025	21/11/2025	3.815
3.6.1 Sistema de Autenticação e Controle de Acesso por Nível (Administrador, Funcionário)	17/11/2025	21/11/2025	1.315
3.6.2 Desenvolvimento dos Mecanismos de Backup e Recuperação	17/11/2025	21/11/2025	0
3.6.3 Otimização de Performance de Consultas e Relatórios	17/11/2025	21/11/2025	0
3.6.4 Configuração de Compatibilidade (Windows 11+, Intel 16GHz+, PostgreSQL/MySQL)	17/11/2025	21/11/2025	2.500
4.0 Testes e Garantia de Qualidade (QA)	20/10/2025	21/11/2025	23.260
4.1 Elaboração do Plano de Testes	20/10/2025	31/10/2025	2.630
4.2 Testes Unitários de cada funcionalidade	27/10/2025	21/11/2025	0
4.3 Testes de Integração entre Módulos	03/11/2025	21/11/2025	0
4.4 Testes de Sistema (verificação de todos os requisitos)	10/11/2025	21/11/2025	4.000
4.5 Testes de Usabilidade (validação da interface intuitiva)	10/11/2025	21/11/2025	0
4.6 Testes de Performance (validação dos tempos de resposta < 5s e < 20s)	10/11/2025	21/11/2025	0
4.7 Testes de Segurança (validação dos níveis de acesso)	10/11/2025	21/11/2025	2.630
4.8 Testes de Recuperação de Falhas (Backup/Restore)	10/11/2025	21/11/2025	4.000
5.0 Implantação e Treinamento	24/11/2025	05/12/2025	16.523
5.1 Preparação do Ambiente de Produção (Servidores, Banco de Dados)	24/11/2025	26/11/2025	3.489
5.2 Instalação e Configuração do Sistema	27/11/2025	05/12/2025	8.141

## Tarefa

Nome	Data inicial	Data final	Custo
5.3 Migração de Dados (se houver sistema legado)	27/11/2025	28/11/2025	526
5.4 Elaboração da Documentação	24/11/2025	28/11/2025	3.315
5.4.1 Manual do Usuário (Funcionários do Hotel)	24/11/2025	28/11/2025	0
5.4.2 Documentação Técnica	24/11/2025	28/11/2025	0
5.5 Treinamento dos Usuários	02/12/2025	05/12/2025	1.052
5.5.1 Treinamento para Administradores	02/12/2025	05/12/2025	0
5.5.2 Treinamento para Funcionários	02/12/2025	05/12/2025	0
6.0 Manutenção e Suporte	12/12/2025	22/01/2026	19.890
6.1 Período de Operação Assistida Pós-Implantação	12/12/2025	19/12/2025	0
6.2 Plano de Suporte Contínuo	12/12/2025	22/01/2026	0
6.3 Gerenciamento de Correções (Bugs) e Melhorias	12/12/2025	22/01/2026	0

## Recursos

6

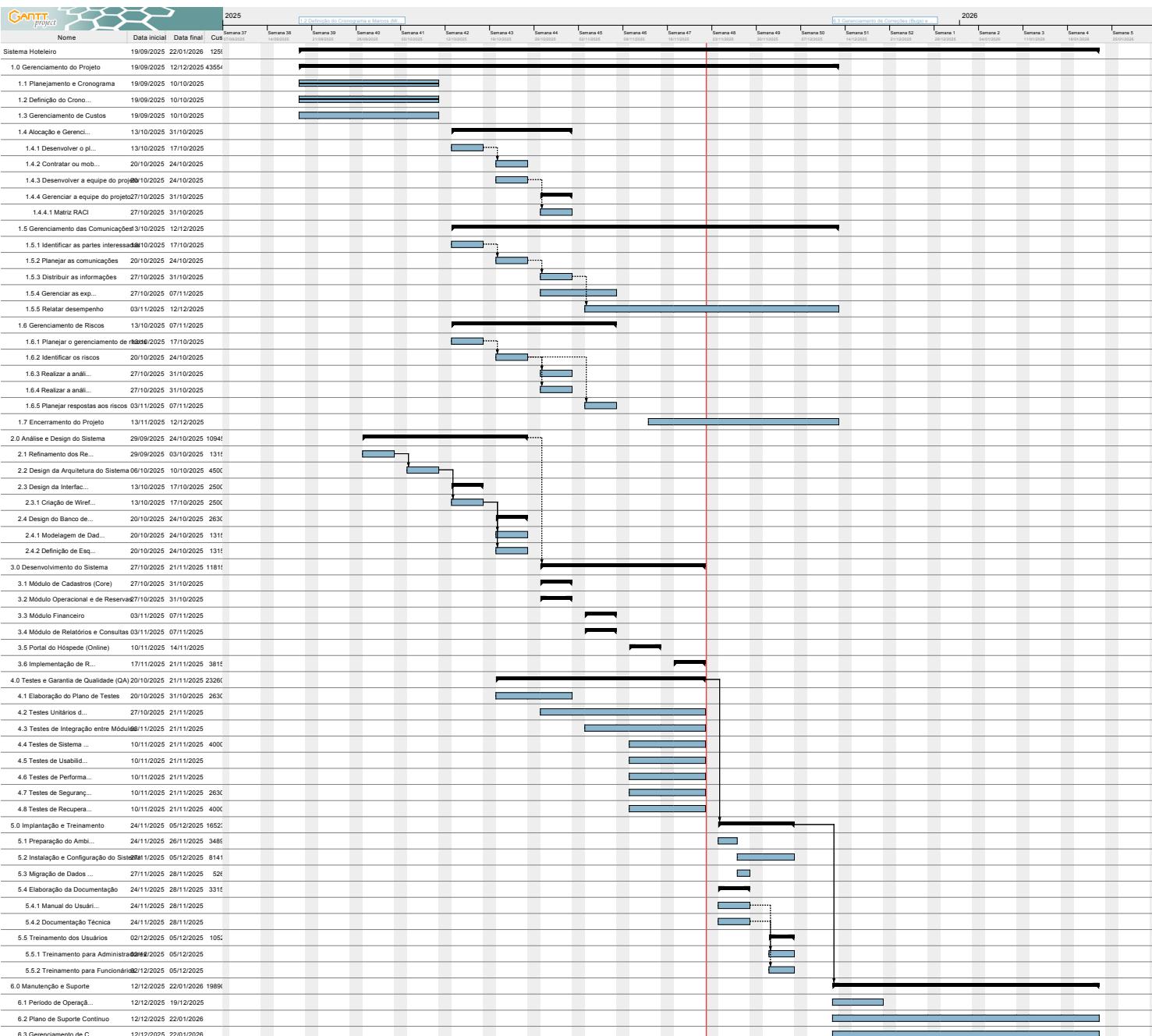
Nome	Função
Luis Felipe M. Santos	Gerente de Projeto
Leonardo Inacio dos Santos	Designer UI/UX
Gabriel Santana dos Santos	Desenvolvedor de SW
Guilherme Santana dos Santos	Analista de Sistemas
Matheus Macedo Rangel	Arquiteto de Soluções

# Sistema de gerenciamento hoteleiro

22 de nov. de 2025

## Gráfico Gantt

7

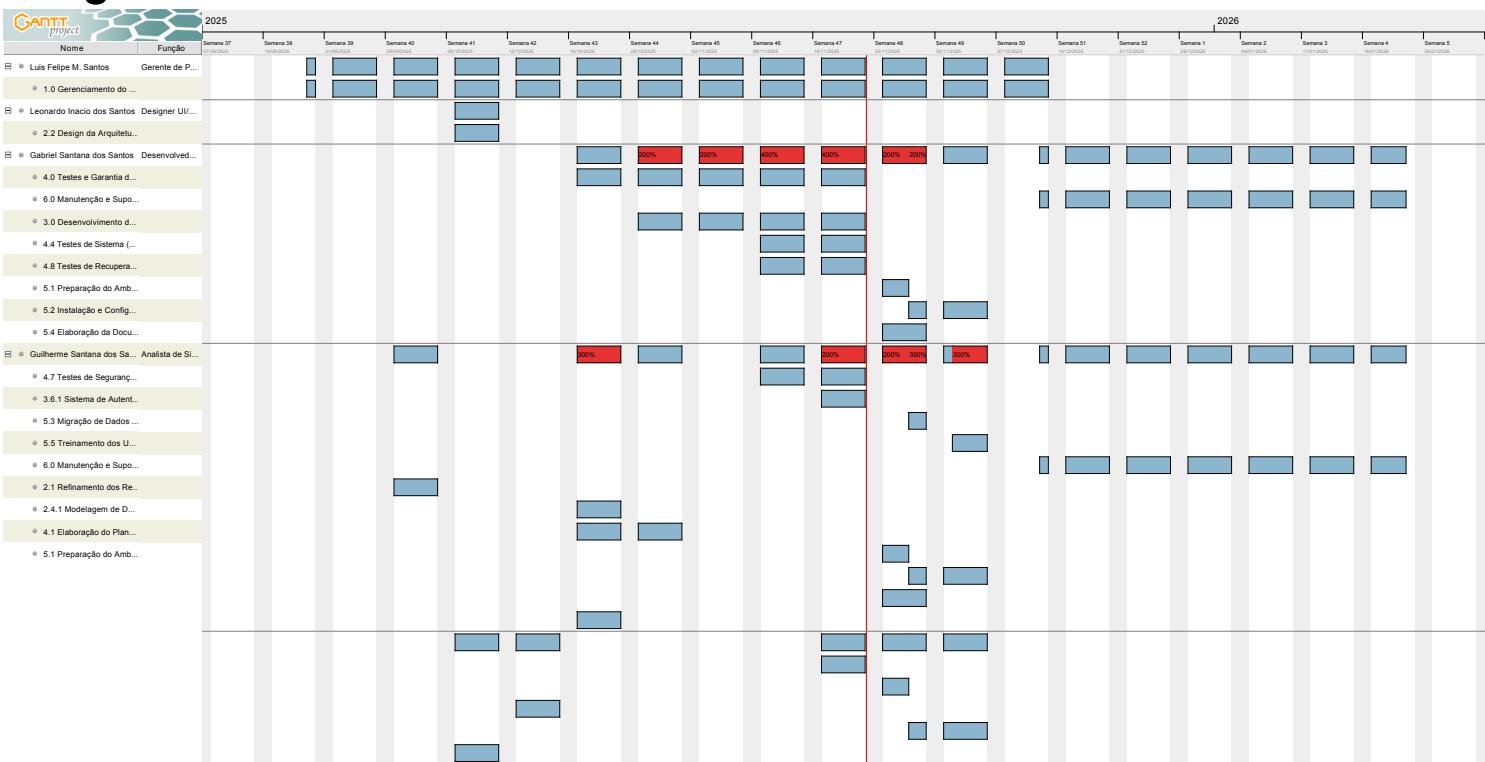


# Sistema de gerenciamento hoteleiro

22 de nov. de 2025

## Diagrama de Recursos

8



# **Gerenciamento de Custos Sistema de Gerenciamento Hoteleiro Hotel Green Garden**

## **Custo da equipe de Projeto**

Início	Fim	Valor	Adiantamento	Mensal
19/09/2025	23/01/2026	R\$ 165.547,00	Não	Não

## **Custo da Infraestrutura**

Início	Fim	Valor Total	Adiantamento	Mensal
24/11/2025	24/11/2026	R\$ 85.496,13	R\$ 7.708,66	R\$ 6.482,29

## **Custo Total do Projeto**

Início	Fim	Valor Total
19/09/2025	24/11/2026	R\$ 251.043,13

Contact your AWS representative: [Contact Sales](#)

Export date: 03/10/2025

Language: Português

Estimate URL: <https://calculator.aws/#/estimate?id=dc48a9ce8aed56b2f89e508e3a6340943222c352>

## Estimate summary

Upfront cost

1.443,65 USD

Monthly cost

1.213,98 USD

Total 12 months cost

16.011,41 USD

Includes upfront cost

## Detailed Estimate

Name	Group	Region	Upfront cost	Monthly cost
Amazon EC2	No group applied	South America (Sao Paulo)	1.443,65 USD	124,86 USD

Status: -

Description:

**Config summary:** Locação (Instâncias compartilhadas), Sistema operacional (Linux), Workload (Consistent, Number of instances: 2), Instância do EC2 avançada (c6i.xlarge), Pricing strategy (1yr Partial Upfront), Habilitar monitoramento (disabled), EBS Quantidade de armazenamento (15 GB), DT Inbound: Not selected (0 tb\_month), DT Outbound: Not selected (0 tb\_month), DT Intra-Region: (0 tb\_month)

Amazon RDS for PostgreSQL	No group applied	South America (Sao Paulo)	0,00 USD	926,90 USD
---------------------------	------------------	---------------------------	----------	------------

Status: -

Description:

**Config summary:** Quantidade de armazenamento (200 GB), Volume de armazenamento (SSD de uso geral (gp2)), Nós (1), Tipo de instância (db.m3.xlarge), Utilização (somente sob demanda) (100 %Utilized/Month), Opção de implantação (Multi-AZ), Modelo de preço (OnDemand)

<b>Amazon Route 53</b>	No group applied	South America (Sao Paulo)	0,00 USD	1,00 USD
------------------------	------------------	---------------------------	----------	----------

**Status:** -

**Description:**

**Config summary:** Zonas hospedadas (2), Número de domínios armazenados (5)

<b>Amazon CloudFront</b>	No group applied	South America (Sao Paulo)	0,00 USD	128,00 USD
--------------------------	------------------	---------------------------	----------	------------

**Status:** -

**Description:**

**Config summary:** Transferência de dados de saída para a Internet (1024 GB per mês), Transferência de dados de saída para a origem (2048 GB per mês)

<b>Elastic Load Balancing</b>	No group applied	South America (Sao Paulo)	0,00 USD	32,85 USD
-------------------------------	------------------	---------------------------	----------	-----------

**Status:** -

**Description:**

**Config summary:** Número de Application Load Balancers (1)

<b>Amazon Simple Storage Service (S3)</b>	No group applied	South America (Sao Paulo)	0,00 USD	0,37 USD
---	------------------	---------------------------	----------	----------

**Status:** -

**Description:**

**Config summary:** Armazenamento S3 Standard (1 GB per mês), Solicitações PUT, COPY, POST, LIST para S3 Standard (), GET, SELECT e todas as outras solicitações do S3 Standard (50000) DT Inbound: Internet (0 tb\_month), DT Outbound: Internet (2 gb\_month)

#### Acknowledgement

AWS Pricing Calculator provides only an estimate of your AWS fees and doesn't include any taxes that might apply. Your actual fees depend on a variety of factors, including

your actual usage of AWS services. [Learn more](#) 

# Gerenciamento de Recursos Humanos

## Matriz RACI

	Gerente de Projeto	Desenvolvedor de Software	Designer UI/UX	Analista de Sistemas	Arquiteto de Soluções
Tarefas da Sprint	Luis Felipe M. dos Santos	Gabriel Santana dos Santos	Leonardo Inacio dos Santos	Guilherme Santana dos Santos	Matheus Macedo Rangel
Gerenciamento do Projeto	R	I	I	C	I
Refinamento dos Requisitos	A	I	I	R	C
Design da Arquitetura	A	I	I	I	R
Design da Interface	A	I	R	I	I
Design do Banco de Dados	I	R	I	C	I
Desenvolvimento do Sistema	I	R	C	I	I
Testes e Garantia de Qualidade	A	R	I	C	I
Implantação	I	R	I	C	A
Documentação	A	R	I	R	I
Treinamento	A	C	C	R	I
Operação Assistida	I	C	C	R	I

Suporte Contínua	I	C	C	R	I
Gerenciamento de Correções	I	R	R	C	C

## Legenda

Legenda

Responsável	Aprovador	Consultado	Informado
-------------	-----------	------------	-----------

# Gerenciamento de Riscos

## Planejamento

O projeto utilizará “brainstorming” e “checklists” para a identificação de riscos e uma Matriz de Probabilidade e Impacto 3x3 para análise qualitativa, além das quatro estratégicas principais de resposta (evitar, mitigar, transferir, aceitar). Serão agendadas reuniões de 30 minutos a cada 2 semanas para as atividades de gerenciamento de riscos com todos os membros da equipe para discutir riscos nas categorias técnico e gerencial, além de 1 reunião de 30 minutos contendo os principais “stakeholders” para alinhar os ricos nas categorias comercial e externo. Os riscos serão classificados através da matriz de riscos durante a análise qualitativa onde será relacionado 1 dos 3 níveis de probabilidade possíveis (baixo, médio e alto) e 1 dos 3 níveis de impacto possíveis (insignificante, moderado e catastrófico) para classificar o risco. Esse documento estará disponível no repositório remoto localizado em [Github: Gerencia de riscos, Gerencia de projeto Hotel Green Garden](#), onde o mesmo poderá ser visto e editado pelos membros da equipe. Os membros da equipe de desenvolvimento ficarão responsável pela análise e identificação dos riscos, o membro identificado como proprietário do risco ficará responsável pelo seu devido monitoramento e controle e a Gerencia do Projeto ficará responsável pela liderança dos processos.

## Identificação

	Riscos técnicos, de qualidade, ou de desempenho	Riscos do gerenciamento do projeto	Riscos organizacionais	Riscos externos
Risco	Vulnerabilidades nas tecnologias escolhidas que possam causar problemas de performance, segurança, disponibilidade e consistência dos serviços.	Insatisfação do cliente dada por falta de cobertura dos requisitos.	Afastamento de funcionários.	Problemas de infraestrutura que atrasem o desenvolvimento do projeto como falta de luz, internet.
				Saída do cliente do ramo, como por exemplo falência, problemas ambientais que afetam o negócio ou decisões políticas que afetem o mesmo.
				Interesse de terceiros no sistema desenvolvido.

## Análise qualitativa

Probabilidade	Impacto		
	Baixo	Médio	Alto
Baixo	<b>4. Problemas de infraestrutura</b>		
Médio		<b>3. Afastamento de funcionários</b>	<b>1. Vulnerabilidades nas tecnologias 2. Insatisfação do cliente</b>
Alto			<b>5. Saída do cliente do ramo 6. Interesse de terceiros</b>

## Resumo da Análise

**Riscos Altos (Prioridade Máxima):** Os riscos relacionados a vulnerabilidades técnicas e à insatisfação do cliente são os mais críticos. Eles possuem uma chance razoável de ocorrer e seu impacto pode comprometer seriamente o sucesso do projeto. Requerem planos de mitigação e monitoramento constantes.

**Riscos Moderados (Atenção Necessária):** O afastamento de funcionários, a saída do cliente do ramo e o interesse de terceiros necessitam de atenção. Planos de contingência devem ser desenvolvidos para lidar com esses eventos caso ocorram.

**Risco Baixo (Monitoramento Mínimo):** Problemas de infraestrutura representam a menor ameaça ao projeto, exigindo apenas um monitoramento ocasional.

## Análise quantitativa

### Escala de Probabilidade

A probabilidade de alguns riscos, como a insatisfação do cliente, aumenta em projetos curtos devido à pressão e menor tempo para correções.

- **Baixa:** 10% de chance de ocorrer.
- **Média:** 50% de chance de ocorrer
- **Alta:** 70% de chance de ocorrer.

### Escala de Impacto (Financeiro)

O impacto é relativo ao orçamento de R\$ 251.043,13.

- **Baixo:** Custo adicional de R\$ 15.000,00 (um pequeno atraso ou retrabalho que consome parte da margem de lucro).
- **Médio:** Custo adicional de R\$ 75.000,00 (um problema sério que exige alocação de mais recursos e ameaça a rentabilidade do projeto).

- **Alto:** Custo adicional de R\$ 200.000,00 (um evento catastrófico que consome a maior parte do orçamento, inviabilizando o projeto ou causando perdas severas).

Rank	Risco	Probabilidade	Impacto (R\$)	Valor Monetário Esperado (VME)
1	Saída do cliente do ramo	70%	R\$ 200.000,00	R\$ 140.000,00
2	Interesse de terceiros no sistema	70%	R\$ 200.000,00	R\$ 140.000,00
3	Insatisfação do cliente por falta de cobertura dos requisitos	50%	R\$ 200.000,00	R\$ 100.000,00
4	Vulnerabilidades nas tecnologias escolhidas	50%	R\$ 200.000,00	R\$ 100.000,00
5	Afastamento de funcionários	50%	R\$ 75.000,00	R\$ 37.500,00
6	Problemas de infraestrutura	10%	R\$ 15.000,00	R\$ 1.500,00

## Planejamento das Respostas

### Riscos de Prioridade Crítica/Alta

Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
<b>3. Insatisfação do cliente por falta de cobertura dos requisitos</b>	R\$ 100.000,00	Mitigar	Gerente de Projetos

### Ações de Resposta

1. **Prototipação Rápida:** Antes de iniciar o desenvolvimento de uma funcionalidade complexa, criar um protótipo navegável (usando ferramentas como Figma) para validação visual e funcional com o cliente.
2. **Ciclos Curtos de Feedback:** Implementar sprints de 1 semana, com uma cerimônia de Sprint Review obrigatória ao final de cada ciclo para apresentar o incremento e obter feedback formal.
3. **Critérios de Aceite Claros:** Não iniciar nenhuma tarefa sem que seus critérios de aceite estejam claramente definidos e validados pelo Product Owner (PO) ou pelo cliente.
4. **Gerenciamento de Mudanças:** Formalizar todo e qualquer pedido de alteração de escopo, analisando seu impacto no prazo e custo antes da aprovação.

### Gatilho/Indicador

- Pedidos de alteração frequentes em funcionalidades já entregues.
- Feedback negativo recorrente nas Sprint Reviews.
- Cliente demonstra dificuldade em descrever o que espera.

Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
4. Vulnerabilidades nas tecnologias escolhidas	R\$ 100.000,00	Evitar	Desenvolvedores, Analistas

## Ações de Resposta

- Análise Estática de Código (SAST):** Integrar uma ferramenta de SAST (ex: SonarQube, Snyk) ao pipeline de integração contínua (CI) para identificar vulnerabilidades automaticamente a cada novo *commit*.
- Revisão de Código (Code Review):** Tornar o processo de *Pull Request* com revisão por pares obrigatório para 100% do código que será integrado à base principal.
- Testes de Segurança:** Alocar tempo no final do projeto (ex: última semana) para a realização de testes de penetração básicos nos pontos mais críticos do sistema.
- Bibliotecas Confiáveis:** Manter uma política de utilizar apenas bibliotecas e frameworks com suporte ativo da comunidade e sem vulnerabilidades conhecidas.

## Gatilho/Indicador

- Aumento no número de vulnerabilidades críticas apontadas pela ferramenta de SAST.
- Descoberta de uma falha de segurança durante os testes de QA.
- Publicação de uma vulnerabilidade grave (CVE) em uma dependência do projeto.

## Riscos de Prioridade Média

Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
1. Saída do cliente do ramo	R\$ 140.000,00	Transferir / Aceitar (Ativo)	Gerente de Projeto

## Ações de Resposta

- Cláusulas Contratuais (Transferir):** Garantir que o contrato inclua cláusulas de pagamento por entregas parciais (marcos) e uma multa por rescisão antecipada que cubra os custos incorridos até o momento.
- Monitoramento (Aceitar):** Acompanhar notícias e indicadores de mercado sobre a saúde financeira do cliente e seu setor de atuação.

## Gatilho/Indicador

- Atrasos recorrentes nos pagamentos.
- Notícias negativas sobre o mercado de atuação do cliente.
- Comunicação do cliente sobre reestruturação interna.

Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
3. Interesse de terceiros no sistema	R\$ 100.000,00	Mitigar / Transferir	Gerente de Projeto

## Ações de Resposta

- Boas Práticas de Segurança (Mitigar):** Implementar controles de acesso robustos (RBAC), criptografia para dados sensíveis (em trânsito e em repouso) e logs de auditoria.
- Acordo de Confidencialidade (Transferir):** Firmar um Acordo de Não Divulgação (NDA) com todos os membros da equipe e com o cliente, estabelecendo responsabilidades legais sobre o sigilo das informações.

## Gatilhos/Indicador

- Logs do sistema indicando tentativas de acesso não autorizado. - Vazamento de informações sobre o projeto.

	Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
<b>5. Afastamento de funcionários</b>		R\$ 37.500,00	<b>Mitigar</b>	Gerente de Projeto

## Ações de Resposta

- Documentação e Conhecimento Compartilhado:** Incentivar a documentação contínua e a prática de programação em par em tarefas críticas para evitar que o conhecimento fique centralizado em uma única pessoa.
- Mapeamento de Sucessão:** Identificar os membros-chave e garantir que pelo menos mais uma pessoa tenha conhecimento básico sobre suas responsabilidades.

## Gatilho/Indicador

- Sinais claros de desmotivação de um membro da equipe.
- Comunicação de um membro sobre participação em outros processos seletivos.

## Risco de Prioridade Baixa

	Risco (Prioridade)	VME	Estratégia de Resposta	Responsável
<b>6. Problemas de infraestrutura</b>		R\$ 1.500,00	<b>Aceitar (Ativo)</b>	Gerente de Projeto

## Ações de Respostas

- Plano de Contingência de Trabalho Remoto:** Ter uma política clara para que a equipe possa trabalhar de casa imediatamente em caso de problemas no escritório.
- Infraestrutura em Nuvem:** Garantir que todo o ambiente de desenvolvimento, repositório de código (Git) e comunicação esteja baseado em nuvem, acessível de qualquer local.

## Gatilho/Indicador

- Aviso da concessionária de energia sobre manutenção programada.
- Previsão de eventos climáticos severos que possam afetar a infraestrutura local.

## Gestão da Reserva de Contingência

A análise quantitativa indicou uma exposição total de **R\$ 519.000,00**, valor superior ao orçamento. A soma dos VMES dos dois principais riscos é de **R\$ 280.000,00**.

**Ação:** É fundamental apresentar esta análise aos patrocinadores do projeto e negociar a criação de uma reserva de contingência de, no mínimo, **R\$ 62.500,00** (30% do orçamento).

**Justificativa:** Esta reserva não é um custo adicional, mas sim um valor provisionado para ser utilizado na execução das ações de resposta caso um dos riscos se materialize, garantindo que o projeto possa absorver o impacto sem fracassar.

# Planejamento das Comunicações

Planejamento das Comunicações (Técnica 5W2H)	
O quê (What)?	A comunicação do projeto do Sistema Hoteleiro para o Hotel Green Garden entre as partes interessadas de forma eficaz e transparente.
Por que (Why)?	Para garantir o alinhamento contínuo entre a equipe e o cliente e as outras partes interessadas; mitigar os riscos de falha por comunicação ; aumentar a transparência ; e gerenciar proativamente as expectativas de todos os envolvidos.
Quem (Who)?	O Gerente de projeto é o principal responsável por esse plano
Onde (Where)?	E-mails, Github e Microsoft Teams serão utilizados como canais de comunicação
Quando (When)?	Desde a fase de iniciação até a entrega do projeto.
Como (How)?	Através execução do planejamento, gerenciamento e monitoramento das comunicações
Quanto Custa (How Much)?	15% do tempo do gerente do projeto para atividades de comunicação, mais o custo de licenciamento de ferramentas e softwares adicionais.

## Identificação e Análise das Partes Interessadas

### Stakeholders

- Internos
  - Equipe de Projeto
  - Gestores da empresa contratante
  - Investidores
- Externos
  - Clientes

### Matriz Poder x Interesse

Análise das Partes Interessadas		
	Baixo Poder	Alto Poder
Baixo Interesse		
Alto Interesse	Equipe de projeto; Gestores	Investidores; Clientes

- **Alto Poder, Alto Interesse (Gerenciar de Perto):** Estes são os stakeholders mais importantes. Devem ser totalmente engajados e os esforços devem ser direcionados para mantê-los satisfeitos.

- **Alto Poder, Baixo Interesse (Manter Satisfeitos):** Devem ser mantidos satisfeitos, mas não sobrecarregados com informações excessivas.
- **Baixo Poder, Alto Interesse (Manter Informados):** Devem ser adequadamente informados, pois podem ser úteis para detalhar o projeto e podem atuar como apoiadores.
- **Baixo Poder, Baixo Interesse (Monitorar):** Monitorar com esforço mínimo, sem sobrecarregá-los com comunicação excessiva.

<b>Comunicações com os Stakeholders (Técnica 5W2H)</b>	
O quê (What)?	Comunicar as partes interessadas
Por que (Why)?	Para garantir a tácita aceitação de todas as partes e manter transparente o desenvolvimento do projeto
Quem (Who)?	O gerente do projeto ficará responsável pela comunicação entre a equipe e as outras partes internas; Os líderes de equipe ficarão responsáveis pela comunicação dentro do projeto
Onde (Where)?	E-mails internos, reuniões no Microsoft Teams e nos quadros de projeto do GitHub
Quando (When)?	Desde a fase de iniciação até a fase de encerramento
Como (How)?	Através de reuniões diárias e semanais para a equipe de projeto segundo o modelo da metodologia ágil SCRUM; E-mails para comunicação direta e mensagens informativas acerca do andamento atual do projeto entre as grupos de partes interessadas; Cartões no GitHub informando o Backlog do cronograma de desenvolvimento; Relatórios semanais de progresso; Documentação técnica; Alerta de risco crítico em caso de riscos alto impacto que necessitam de ação urgente
Quanto Custa (How Much)?	15% do tempo de gerente de projeto e aproximadamente 10% do tempo da equipe de projeto, mais as licenças de softwares utilizados na comunicação.

## Matriz de Planejamento de Comunicação

A matriz de comunicação desenvolvida através da técnica de 5w2h fornece uma tabela lógica que auxilia a organizar os meios de comunicação, as perguntas “what” e “why” são as mais importantes nessa matriz pois ajudam a limitar a comunicação ao que é estritamente necessário eliminando ruídos como fluxos incessantes de informação que dificultam a concentração na informação.

O quê (What)?	Por que (Why)?	Quem (Who)?	Onde (Where)?	Quando (When)?	Como (How)?	Quanto Custa (How Much)?
<b>Reunião Diária (Daily)</b>	Sincronização	Equipe	Teams	Diário	Reunião (15min)	10% tempo equipe

<b>Relatório Semanal</b>	Transparência	PM > Stakeholders	E-mail	Semanal	Envio status	15% tempo PM
<b>Retrospectiva Sprint</b>	Melhoria contínua	Equipe	Teams	Fim da Sprint	Reunião	10% tempo equipe
<b>Documentação Técnica</b>	Manutenção futura	Devs	GitHub	Contínuo	Wiki/Cards	10% tempo equipe
<b>Alerta de Risco</b>	Ação urgente	PM > Decisores	Teams/E-mail	Imediato	Mensagem direta	Variável