

| 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 reserva 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 |