

**CENTRO UNIVERSITÁRIO CENAC**  
**SANTO AMARO**

Integrantes do grupo:

Lorena Rodrigues

Noá S. Miglio

**Plataforma de Viagem e Reserva de Hotel**

**CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADOR**

São Paulo

2024

Integrantes do grupo:

Lorena Rodrigues

Noá Santana Miglio

## **Plataforma de Viagem e Reserva de Hotel**

### **PROJETO INTEGRADOR**

Evandro Carlos Teruel

Trabalho de conclusão de  
módulo do curso apresentado  
ao Centro Universitário Senac –  
Santo Amaro, como exigência  
para aprovação na disciplina  
Projeto Integrador:  
Desenvolvimento Estruturado  
de Sistemas

São Paulo

2024

Integrantes do grupo:

Lorena Rodrigues

Noá Santana Miglio

## **Plataforma de Viagem e Reserva de Hotel**

Trabalho de conclusão de módulo do curso apresentado ao Centro Universitário Senac – Santo Amaro, como exigência para aprovação na disciplina de Integrador: Desenvolvimento Estruturado de Sistemas.

Orientador Prof. Evandro Carlos Teruel

O examinador do trabalho considerou o(a) candidato(a): \_\_\_\_\_

São Paulo

2024

# Resumo

Este projeto teve como objetivo o desenvolvimento de uma plataforma tecnológica para uma empresa do setor de viagens, abrangendo serviços de compra, venda e troca de milhas, com foco em atender às demandas do mercado turístico contemporâneo. A metodologia empregada envolveu uma análise abrangente do contexto de mercado, identificação dos clientes-alvo e compreensão das necessidades do negócio. Foi implementado um sistema intuitivo e personalizável, contendo funcionalidades como busca avançada de viagens, sistema de reserva e pagamento, cancelamento e alteração de reservas, notificações e alertas, e gestão de conta e reserva. Ferramentas de gestão de projetos, como o Notion, foram utilizadas para monitorar o progresso do projeto, enquanto a comunicação entre os membros da equipe foi facilitada por meio de plataformas como Discord. As atividades foram distribuídas conforme as habilidades e competências individuais dos membros da equipe, garantindo uma abordagem eficiente e organizada. Como resultado, foi entregue uma plataforma robusta e escalável que atende às necessidades da empresa, proporcionando uma experiência de usuário intuitiva e personalizada. Conclui-se que uma abordagem centrada no cliente, aliada a tecnologia avançada e uma gestão eficaz de projetos, é crucial para o sucesso de iniciativas desse tipo.

Palavras-chave: plataforma tecnológica, viagens, personalização, gestão de projetos, experiência do usuário.

# Abstract

This project aimed at developing a technological platform for a travel company, covering services of buying, selling, and exchanging miles, with a focus on meeting the demands of the contemporary tourism market. The methodology involved a comprehensive analysis of the market context, identification of target customers, and understanding of business needs. An intuitive and customizable system was implemented, containing features such as advanced travel search, booking and payment system, reservation cancellation and modification, notifications and alerts, and account and reservation management. Project management tools, such as Notion, were used to monitor project progress, while communication among team members was facilitated through platforms like Discord. Activities were distributed according to the individual skills and competencies of team members, ensuring an efficient and organized approach. As a result, a robust and scalable platform was delivered, meeting the company's needs and providing an intuitive and personalized user experience. It is concluded that a customer-centric approach, combined with advanced technology and effective project management, is crucial for the success of such initiatives.

Keywords: technological platform, travel, customization, project management, user experience.

# Sumário

<b>1 - Visão Geral do Produto .....</b>	<b>7</b>
<b>2 - Definição das partes interessadas (stakeholders).....</b>	<b>8</b>
<b>3 - Desenvolvimento do software.....</b>	<b>8</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>11</b>
<b>Referências .....</b>	<b>12</b>

## 1 - Visão Geral do Produto

A empresa foca no segmento de viagens nacionais e internacionais, priorizando o bem-estar, conforto e as necessidades dos clientes. Com a Reisen, os clientes podem comprar passagens aéreas onde e quando desejarem, com a disponibilidade de pacotes flexíveis. Nossos viajantes incluem profissionais de negócios, que geralmente optam por passagens de ida e volta devido à curta duração e natureza de suas atividades. Além disso, jovens adultos entre 20 e 35 anos buscam novas aventuras com ecoturismo e muitas paradas, enquanto viajantes em família procuram diversão durante as férias.

Nossa solução em software visa simplificar o processo de compra para nossos clientes, oferecendo uma plataforma intuitiva para encontrar e fazer reservas sem dificuldades. Os usuários podem pesquisar voos conforme suas necessidades, selecionando datas, locais e horários desejados, permitindo que encontrem as melhores opções de viagem. Além das passagens aéreas, a plataforma oferece opções de personalização, permitindo aos usuários comprar pacotes ou personalizar suas compras. Com diversas formas de pagamento disponíveis, os clientes podem escolher a que melhor se adapta a eles. Nosso software mantém os usuários informados sobre informações importantes, como datas de viagem, check-ins online e alterações de voos, garantindo que estejam sempre preparados para suas viagens. Nosso suporte ao cliente é de alta qualidade, sempre disponível para ajudar rapidamente e fornecer a atenção que os clientes merecem.

## 2 - Definição das partes interessadas (stakeholders)

- Clientes/Usuários Finais:

Os clientes finais são aqueles que adquirem passagens aéreas e utilizam nossa plataforma para fazer reservas. Eles valorizam a facilidade de uso da plataforma, a variedade de opções de viagem, a flexibilidade de pagamento e informações claras sobre datas, horários e alterações de voos. Para atender a essas necessidades, é essencial que nossa equipe desenvolva uma plataforma intuitiva e eficiente.

- Profissionais de Negócios:

Profissionais de negócios representam um grupo de clientes específicos que frequentemente compram passagens de ida e volta devido à natureza de suas atividades. Eles valorizam a eficiência na reserva de passagens e a rapidez no processo de compra. Embora sejam menos numerosos que os usuários finais, é importante considerar suas necessidades para garantir uma experiência satisfatória.

- Jovens Adultos (20-35 anos) em busca de aventuras:

Este grupo é composto por jovens adultos que buscam novas experiências e aventuras, especialmente com ecoturismo. Eles valorizam a variedade de destinos e atividades, bem como a possibilidade de personalizar seus pacotes de viagem. Para atendê-los, devemos oferecer opções diversificadas e flexíveis, além de garantir que nossa plataforma seja fácil de usar.

- Famílias em período de férias:

Famílias em busca de diversão representam outro segmento importante de clientes. Eles procuram pacotes familiares e opções de entretenimento para todas as idades. É fundamental oferecer pacotes e opções de viagem que atendam às necessidades de toda a família, desde os mais novos até os mais velhos.

- Equipe de Desenvolvimento e Suporte Técnico:

Nossa equipe de desenvolvimento e suporte técnico é vital para garantir o funcionamento adequado da plataforma. Eles são responsáveis pela criação, manutenção e suporte do software. Valorizam a eficiência na resolução de problemas técnicos, além de uma plataforma intuitiva e fácil de manter. Seu trabalho é essencial para garantir a satisfação dos clientes e o bom funcionamento de nossa empresa.

Requisitos Funcionais:

- Implementação de um sistema de pesquisa de voos por datas, locais e horários.
- Oferta de opções de pagamento diversificadas para atender às necessidades dos clientes.



- Possibilidade de personalização de pacotes de viagem de acordo com as preferências dos usuários.
- Fornecimento de informações claras sobre datas de viagem, check-ins online e alterações de voos.
- Disponibilização de um suporte ao cliente eficaz para resolver dúvidas e problemas dos usuários.

#### Requisitos Não Funcionais:

- Desenvolvimento de uma plataforma intuitiva e de fácil uso para garantir a satisfação dos usuários.
- Garantia de rapidez no carregamento das páginas para uma experiência ágil e sem complicações.
- Implementação de medidas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes.
- Manutenção da disponibilidade do sistema (uptime) para que os clientes possam acessar a plataforma sempre que precisarem.
- Eficiência no processamento de reservas e pagamentos para garantir uma experiência rápida e eficaz.

### 3 - Desenvolvimento do software

O software foi desenvolvido utilizando uma combinação de tecnologias modernas para garantir desempenho, segurança e facilidade de manutenção. Aqui está uma descrição do processo de desenvolvimento:

#### Linguagem de Programação e Tecnologias Utilizadas:

- Frontend: Para o frontend da aplicação, utilizamos HTML5 e CSS3 para criar uma interface de usuário dinâmica e responsiva.
- Backend: No lado do servidor, o backend interage com bancos de dados para armazenar e recuperar informações relevantes para as reservas de passagens aéreas. Isso pode incluir dados de voos, detalhes dos clientes, histórico de reservas e informações de pagamento, com o uso do Tomcat e Netbeans.
- Banco de Dados: Para armazenar os dados necessários para o funcionamento da aplicação, utilizamos um banco de dados relacional.

- Controle de Versão: O controle de versão é gerenciado através do Git. Com o Git, podemos controlar as diferentes versões do código-fonte, facilitando o trabalho colaborativo e a rastreabilidade das alterações

#### Descrição do Processo de Desenvolvimento:

- Planejamento e Requisitos: Iniciamos o projeto com uma fase de planejamento, onde identificamos os requisitos do sistema e definimos as funcionalidades a serem implementadas.
- Desenvolvimento do Frontend: Com base nos requisitos e nas especificações de design, desenvolvemos o frontend da aplicação utilizando HTML, CSS. Criamos componentes reutilizáveis e uma interface intuitiva para os usuários.
- Desenvolvimento do Backend: Paralelamente ao desenvolvimento do frontend, trabalhamos no backend da aplicação utilizando Java. Usamos o Tomcat para comunicação entre o frontend e o banco de dados, garantindo uma interação eficiente e segura.
- Integração com o Banco de Dados: Utilizamos o NetBeans para desenvolver e aplicar a implementação web no servidor Tomcat .
- Testes e Depuração: Realizamos testes de unidade e integração para garantir o funcionamento correto de todas as funcionalidades. Identificamos e corrigimos quaisquer bugs ou problemas de desempenho encontrados durante esta fase.

## Conclusão

Desenvolvemos um projeto de plataforma de reserva de passagens aéreas voltada para atender às diversas demandas dos clientes no segmento de viagens nacionais e internacionais.

Ao analisar as necessidades dos diferentes segmentos de clientes, como profissionais de negócios, jovens adultos em busca de aventuras e famílias em período de férias, foi identificada a importância de oferecer uma plataforma intuitiva para simplificar o processo de reserva ao usuário.

Ao longo deste trabalho, discutimos as tecnologias e metodologias utilizadas no desenvolvimento da plataforma, incluindo HTML5, CSS3, Java, Tomcat, MySQL, Git e NetBeans. Essas ferramentas proporcionaram uma base sólida para a implementação de uma solução confiável, capaz de atender às necessidades dos clientes e garantir a eficiência operacional. Conseguimos desenvolver uma plataforma que visa proporcionar uma experiência de reserva de passagens aéreas com foco no bem-estar, conforto e necessidades individuais de cada perfil.

No futuro, é fundamental continuar aprimorando e atualizando a plataforma com base no feedback dos usuários e nas tendências do mercado de viagens. Acreditamos que a Reisen está preparada para conquistar seu espaço no setor de viagens e garantir uma fidelização de seus clientes.

## Referências

<https://brasilecola.uol.com.br/brasil/o-turismo-no-brasil.htm>

<https://www.gov.br/turismo/pt-br>

<https://tomcat.apache.org/>

<https://www.atribuna.com.br/noticias/brasil-e-economia/alta-temporada-do-turismo-deve-movimentar-r-155-bilh-es-no-brasil-1.395502>

<https://www.youtube.com/@evandroteruel2673>