**Análise das causas raiz**

* Falta de informação em tempo real, sobre a ocupação de um determinado quarto.
* Falta de uma politica de atualização de softwares e procedimentos de testes.
* Necessidade de segurança dos dados.
* Sobrecarga do aplicativo em momentos de alta temporada.
* Inexistência de um suporte técnico eficaz capaz de solucionar problemas dos clientes.
* Falta de métricas para avaliar a satisfação do cliente.
* Dificuldade no processo de reservar um quarto pelo cliente devido a falta de clareza na documentação.