**1. Pesquisa e Entendimento do Usuário**

Objetivo: Entender as necessidades e expectativas de diferentes tipos de usuários (clientes e administradores).

Ações:

Entrevistas com Usuários: Realizar entrevistas com potenciais hóspedes e administradores de hotéis para entender suas necessidades.

Personas:

Hóspede: Procura facilidade na busca e reserva de quartos, deseja verificar suas reservas facilmente.

Administrador: Precisa de acesso rápido a reservas realizadas, a relatórios dessas reservas e suas estatísticas e funcionalidades para editar valores, gerenciar quartos e gerenciar usuários.

**2. Análise e Definição de Problemas**

Objetivo: Identificar os principais problemas que os usuários enfrentam ao interagir com sistemas de reserva de hotéis.

Ações:

Mapas de Empatia: Para entender melhor o que os hóspedes e administradores sentem, pensam e fazem ao usar o site.

Análise de Concorrentes: Verificar como outros sites de hotéis abordam reservas e gerenciamento.

**3. Ideação e Brainstorming**

Objetivo: Gerar ideias para melhorar a experiência do usuário.

Ações:

Brainstorming: Reunir a equipe para discutir funcionalidades que facilitariam a navegação e o uso do sistema.

User Stories:

Hóspede: "Como um hóspede, quero visualizar quartos disponíveis e suas informações, para que eu possa fazer uma reserva facilmente."

Administrador: "Como um administrador, quero acessar relatórios de reservas e editar informações de quartos, para gerenciar eficientemente as operações do hotel."

**Funcionalidades Específicas:**

Busca de Quartos: Hóspedes devem poder filtrar por datas, quantidade de pessoas e faixa de preço.

Cadastro e Login: Processos simples e intuitivos para que hóspedes possam acessar suas reservas.

Relatórios para Administradores: Oferecer uma visão clara de reservas, receita, e estatísticas de ocupação.