

---

# Projeto integrador

## Assistente de administrador de banco de dados – SENAC

*"Automatização de processos e centralização de informações oferece confiabilidade, alta performance, segurança, organização, o que acarreta em maior dinamismo de funções cotidianas e auxilia em tomada de decisões estratégicas para saúde de pequenas e grandes negócios."*

---

Danilo Henrique Alves Saraiva

Especificação do software: Hotelaria

## 1. Introdução

### 1.1 Objetivo

Este documento tem como finalidade deixar claro as necessidades a serem contempladas pelo projeto em questão, de forma esclarecer possíveis dúvidas de todos os envolvidos.

## 2. Descrição

### 2.1 Descrição Projeto

Acessado por meio de chave de autenticação (login), irá abranger todos os setores, apto independente do sistema operacional, espera-se que o sistema possa ser acessado em qualquer lugar, se possível integrá-lo a canais de vendas, trazendo mais dinamismo ao mesmo.

#### 2.1.1 Auditoria

Afere relatórios, tudo que foi vendido, relatórios de cartões precisam estar detalhados, relatório de tudo que foi vendido no restaurante, valores. Listas refeições do dia, hospedes que irão entrar e sair, quartos que devem ser limpos.

#### 2.1.2 Central de reservas

Atendimento por meio de telefone, possibilita realizar o cadastro do cliente, enviar orçamento e termos para o mesmo, verificar disponibilidade dos quartos, proceder com pagamentos, enviar voucher de confirmação de reserva, proceder com cancelamentos, remanejar quartos antes do check-in, acompanhar reservas e canais de distribuição.

#### 2.1.3 Gerência

Tem acesso a todo processo, utiliza de relatórios para definir metas e processos.

#### 2.1.4 Governança

Abrange rouparia, corresponde aos cuidados com enxoval, materiais de uso da lavanderia, utiliza de relatórios periódicos destinados ao administrativo.

#### 2.1.5 Recepção

Responsável por fechar reservas, check-in e check-out , pesquisar por quartos, clientes e serviços, remanejar hóspedes após check-in, receber pagamentos, garantir que o cliente assine documentação (FNRH), realizar o upgrade de uma reserva, verificar fluxo de hóspedes, enviar ao cliente os termos no momento da reserva, gerar anotações, organizar limpeza dos quartos, fazer o fechamento do caixa de modo que cada usuário logado faça esse processo no final do expediente (preparando o dia seguinte, documentos para administrativo e governança).

#### 2.1.6 Restaurante

Rotinas de cardápio, estoque de mantimentos, movimentação de caixa, manutenção e relatórios, correspondem ao fluxo diário presente no dia a dia do restaurante, o uso de check-list é a forma com mais eficácia de lidar com certas questões, como condimentos que necessitam ser comprados por exemplo, faz uso de relatórios utilizados pelo administrativo e auditoria.

## 2.2 Descrição geral

A hotelaria necessita de um sistema que adeque a sua rotina de modo facilitar e aperfeiçoar seus processos, onde o sistema garanta um acervo que possibilite tomadas de decisões assertivas, refletindo no relacionamento com os clientes, que possa ser acessado de qualquer lugar pela gerência.

## 3.Stakeholders e usuários

### 3.1 Usuários

- Auditor
- Atendente de reserva
- Gerente
- Governanta(e)
- Recepcionistas
- Funcionários do restaurante

### 3.2 Stakeholder

- Cliente
- Fornecedores
- Funcionários
- Investidores

## 4. Limitações

### 4.1 RH

Processos de RH não serão levados em consideração no momento.

## 5. Necessidades e Regras de negócio

### 5.1 Necessidades

1. Acesso por meio de login
2. Anotações, feedbacks
3. Dinamismo nos processos
4. Disposição dos quartos de maneira facilitada e visual
5. Enviar termos ao cliente
6. Facilitar busca de dados
7. Minimizar ocorrência de Overbooking
8. Relatórios de forma facilitada
9. Sistema ser acessado independentemente do local

### 5.2 Regras de negócio

1. Compras que não foram feitas no estabelecimento podem ser reembolsadas em 100% de seu valor até o prazo de 7 dias após o check-in.
2. Compras no estabelecimento não possuem reembolso, e está sujeito as políticas do Hotel.
3. Troca de roupa de cama pelo menos uma vez por semana.
4. Update do quarto é possível no momento do check-in mediante pagamento da diferença.
5. Enviar termos do Hotel ao cliente.
6. É necessário 50% do valor da estadia no momento da reserva. (desistência sem informação o valor fica com o hotel).
7. Caso o hospede exceda 2 horas para realizar o check-out é cobrado a diária. (Late check-out).
8. No show é cobrado uma taxa de 30% no valor da hospedagem.

## 6. Requisitos

### 6.1 Requisitos Funcionais

RF001	O sistema deve permitir registrar clientes
Usuário(s)	Recepcionistas e atendentes de reserva
Descrição	Dados pessoais do usuário, nome, RG, CPF, endereço, telefone, e-mail, endereço...

RF002	Atualizar dados dos clientes
Usuário(s)	Recepcionista e atendentes de reserva
Descrição	Manipular os dados dos clientes.

RF002	Acesso sistema qualquer local
Usuário(s)	Gerente
Descrição	Utiliza sistema independentemente do local

RF003	Permitir impressão do (FNRH)
Usuário(s)	Recepcionistas
Descrição	Impressão do documento no momento do check-in

RF004	Gerar NF-e
Usuário(s)	Sistema
Descrição	Sistema deve gerar Nota fiscal eletrônica dos serviços prestados

RF005	Atualizar registros
Usuário(s)	Sistema
Descrição	Atualizar o sistema automaticamente mediante compras realizadas pelos canais de vendas.

RF006	Enviar documentação do cliente
Usuário(s)	Sistema
Descrição	Enviar automaticamente termos ao cliente no momento da reserva

RF007	Pesquisar por status dos quartos
-------	----------------------------------

\*\*\* Lembrando que é os dados são fictícios, somente para geração do trabalho, dados oriundos de pesquisa na internet\*\*\*

Usuário(s)	Recepcionistas, atendentes de reserva, gerente, governante, auditor
Descrição	Verificar status do quarto quanto disponibilidade, reservas...

## 6.2 Requisitos não funcionais

RNF01	Segurança
Descrição	Dados armazenados e usuários

RNF02	Praticidade
Descrição	Aspectos que sejam condizentes com a rotina, auxiliando os processos diários

RNF03	Uso banco de dados
Descrição	Possibilitar armazenar dados

RNF04	Sistema multiplataforma
Descrição	Possibilita sua execução independente do sistema operacional

RNF05	Sistema iterativo
Descrição	Possibilite antecipar ações dos usuários

RNF06	Acesso por meio de login
Descrição	Necessidade de ter registro para acessar sistema

## 7. Telas previstas

*“Observação: As imagens são meramente ilustrativas, aspectos das mesmas serão gerados a partir da construção do software.”*

### 7.1 Recepção


<div> <div> Reserva Pessoalmente Pagamento Dinheiro Cartão C/D. Check-in/Check-out Pesquisa Quartos Limpeza Manutenção Ocupado Livre Cliente CPF/Nome Remanejamento Serviços </div> <div> Próximo check-in: Nome Dia/Hora Lembrete </div> <div> Próximo check-out: Nome Dia/Hora Lembrete </div> </div>	
<div> Anotações Hospede Geral Setor/Departamento </div>	

\*\*\*IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA\*\*\*

\*\*\* Lembrando que é os dados são fictícios, somente para geração do trabalho, dados oriundos de pesquisa na internet\*\*\*

## 7.2 Cadastro de hospedes

Nome:	
CPF:	
RG:	
Data de nasc:	
Tel.:	
PcD:	
E-mail:	
Endereço:	
País:	



**Tipo do cliente**  
Qtd check-in  
Reclamações  
Atendimento  
Acomodação  
Outros

\*\*\*IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA\*\*\*

## 7.3 Status dos quartos

STATUS DO QUARTOS									
Filtrar									
Quartos	Relação dias								
	01/06/22	02/06/22	03/06/22	04/06/22	05/06/22	06/06/22	07/06/22	08/06/22	09/06/22
01	CHECK-IN								
02	VAGO								
03				Manutenção					
04									
05	CHEK-OUT 14H LIMPEZA 15H CHECK-IN 19H								
06									
07									

\*\*\*IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA\*\*\*

## 8. Tecnologias previstas:

- Java (linguagem de programação)
- MySQL (Banco de dados)
- VsCode (Ambiente desenvolvimento)

\*\*\* Lembrando que é os dados são fictícios, somente para geração do trabalho, dados oriundos de pesquisa na internet\*\*\*