UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CHAPECÓ
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

EMILY ZANIVAN DALLAZEN
FELIPE DANIEL NERLING
MATHEUS DE ANHAYA MARMETT

PROJETO INTEGRADOR:
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESERVAS TILLIBUS

CHAPECÓ
2024

SUMÁRIO

1. EMPRESA..... 3
1.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA..... 3
1.2. NOME DA(S) PESSOA(S) ENTREVISTADA(S) E FUNÇÃO/CARGO..... 3
1.3. DESCRIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DA EMPRESA..... 3
1.4. PROBLEMAS ENCONTRADOS..... 8
1.5. NECESSIDADES/EXPECTATIVAS..... 8
2. REQUISITOS..... 9
2.1. REQUISITOS FUNCIONAIS..... 9
2.2. DIAGRAMA DE CASOS DE USO..... 13

1. EMPRESA

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para o projeto integrador foi o Espaço Tilli, uma hospedagem rural que atualmente possui duas acomodações: o TilliBus e a Tiny House. A propriedade fica localizada em Nova Itaberaba - SC e recebe hóspedes da região, principalmente de Chapecó. Além de receber hóspedes, o espaço pode ser alugado para ensaios fotográficos. Os proprietários do local são Andreia Zanivan e Heverton Dallazen.

Instagram do local: https://www.instagram.com/tillibus.hospedagemafetiva/
Links do AirBnb:
Tiny House https://air.tl/1mCot9Kc
TilliBus https://air.tl/kOI8MtZN

1.2. NOME DA(S) PESSOA(S) ENTREVISTADA(S) E FUNÇÃO/CARGO

A pessoa que escolhemos entrevistar foi a Andreia Zanivan, que é a única responsável pela administração do local. Entre as responsabilidades dela estão o gerenciamento das reservas, a comunicação com os hóspedes e pessoas interessadas em realizar reserva, a administração financeira e a organização e planejamento do espaço.

1.3. DESCRIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DA EMPRESA

O funcionamento da empresa segue um fluxo que se inicia com as reservas, que podem ser feitas pelo WhatsApp ou AirBnB, sendo possível o cliente escolher entre as hospedagens TilliBus e Tiny House. No momento da reserva, as informações necessárias são as datas de início e fim, quantidade de hóspedes (detalhada entre adultos e crianças), informações do responsável (nome, CPF, telefone e cidade), forma de pagamento, adicionais desejados, se tem pet e se é uma reserva de diária ou de apenas um turno (para ensaio fotográfico, por exemplo).

O TilliBus pode hospedar até 4 hóspedes, e conta com banheira interna, banheira externa, firepit, lago com barco, bicicletas, balanço, espaço externo para churrasco, acesso ao rio, entre outros. A Tiny House pode hospedar no máximo 3 hóspedes, sendo 2 adultos e uma criança pequena, e conta com duas banheiras externas, churrasqueira externa, rede, acesso ao rio, entre outros. Ambas as hospedagens aceitam pets e já possuem alguns ítens inclusos, como roupas de cama e banho, shampoo, condicionador, sabonetes, sais de banho e mantimentos básicos de cozinha. Na sequência temos as imagens de divulgação com o detalhamento das duas hospedagens.

Imagem 1 - TilliBus

Imagem 2 - Tiny House

Além da diária, os clientes podem escolher serviços adicionais, como café da manhã, tábua de frios (pequena ou média), champagne no gelo e pacote afetivo (decoração do local para alguma comemoração em específico, como pedido de casamento, dia dos namorados, aniversário, etc.). Esses serviços são cobrados à parte do valor da diária. A seguir temos a tabela de preços:

DIA DA SEMANA	DIÁRIA TILLIBUS	DIÁRIA CABANA (TINYHOUSE)
Segunda à quinta	580	480
Sexta à domingo	780	580
SERVIÇO ADICIONAL	VALOR	
Tábua de frios pequena	90	
Tábua de frios média	140	
Café da manhã	80	
Champagne no gelo	90	
Pacote de decoração	A partir de 288	
Aluguel para ensaio	320	
Taxa de pet	70	

As reservas são gerenciadas via Excel, contendo informações como nome, telefone, valor da reserva, se possui café da manhã ou outros serviços extras, observação, valor total e forma de pagamento, valor e data do pagamento da entrada e do valor faltante, e o valor da limpeza (referente ao pagamento da funcionária que realiza a limpeza do local para cada reserva). As formas de pagamento que são aceitas são PIX e Cartão de Crédito, sendo que o PIX pode ser pago com uma entrada de 40% e o restante até o dia do check in, e no Cartão de Crédito o valor pode ser pago à vista ou em 2x sem juros. Os recebimentos via cartão são feitos pelo Mercado Pago e possuem uma taxa (que é descontada do valor total, ou seja, a própria empresa paga) e um prazo de recebimento.

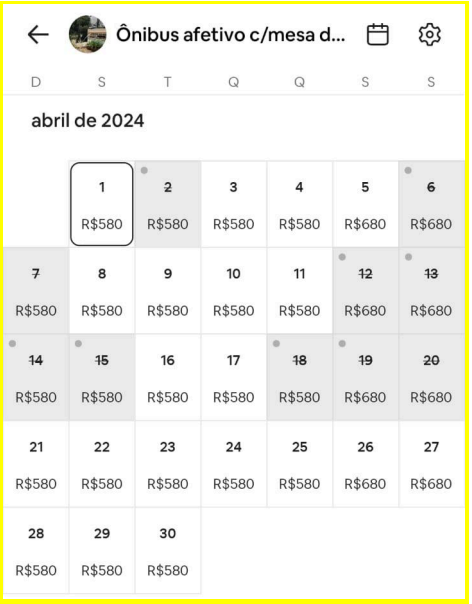
Abaixo temos exemplos de duas planilhas de reservas de meses diferentes:

Limpeza	Hóspedes	Cidade	Fone	valor e forma pagto	Ckeck in	dia da semana		chekout	dia da sem	R$ entrada	Data	R$faltante	
	Patricia 2 ensaios - quarta a tarde	Maravilha	instagram		1	quarta	*a*	*2*	quinta		24.01		
	Destinos Sc - sexta de manhã-cancelado	Florianopolis			2	quinta	a	3	sexta				
	Jean e Anna - matteo	Chapecó			**3**	***sexta***	**a**	**5**	**domingo**		21.11.22		
					6	segunda	a	7	terça				
					7	terça	a	*8*	quarta				
	Destinos Sc	Florianopolis			*8*	quarta	a	9	quinta				
	Ananda, Alex e Benicio	Campo Grande			9	quinta	a	10	sexta		30.01.2023		flexivel check 13:00 e ch
	Talita e Gean				**10**	***sexta***	**a**	**12**	**domingo**		09.01		
	Mauro e Tamires				12	domimgo	a	14	segunda				
					14	terça	a	*15*	quarta				
					15	quarta	a	16	quinta				
	Jessica - w2w-permuta	Chapecó			*15*	quarta	a	16	quinta				
	Juliana casal-aniver dele, conehcida Deia	Chapecó			**17**	**sexta**	**a**	**19**	***domingo***				
	Thiago e namorada	Concórdia			**19**	**domingo**	**a**	**21**	***terca-carnaval***				
	Charlene, Rafael e Rafaella	Chapecó			21	terça	a	22	quarta				
	Bruna Loffi, Rodolfo e bebê	Passo fundo RS			22	quarta	a	23	quinta				
	Kailany e Brayan, com pcte roman(foto, peta	Sul Brasil			*23*	quinta	a	*24*	sexta		21.01.23		aniversário de namoro,
					24	sexta	a	*25*	sabado				
	Bruno e Ozélia - foto, balões e sem picnic	Chapeco			**25**	***sabado***	**a**	**26**	**domingo**		21.11.22		
	2 ENSAIOS DIA TODO - Fotografa Sabrina				27	segunda	a	28	terça				
	Prefeitura de Nova Itaberaba				28	terça	a	1	quarta				

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1			ONIBUS				ENTRADA		SAIDA	
2	limpeza	café	RESERVAS JANEIRO 2024	OBS	FONE	VALOR		DIA		DIA
3	90	80	Samara e Mauricio			580,00+80,00	3	quarta	4	quinta
4	90	70	Aline e Renan - com café manhã-ensaio			580+70,00	4	quinta	5	sexta
5	90		Gessica			680	6	sabado	7	domingo
6	90		Bruna			580	10	quarta	11	quinta
7	90		Ensaio somente - Gabriela fotografa			320	11	quinta	12	sexta
8	90		Morgana			680,00 com permuta de 100,00	12	sexta	13	sabado
9	90		Sabina e familia			880	13	sabado	14	domingo
10	90		Marinei			580	16		17	
11	90		William campos				19	sexta	21	domingo
12	90		Ricardi e familia			780	27		28	
13	90		Deize - ensaio			320	31			
14	990	150								
15										
16			CABANA				ENTRADA		SAÍDA	
17	limpeza	café	RESERVAS JANEIRO 2024	OBS	FONE	VALOR		DIA		DIA
18	90		Alecks			960	2	terça	4	quinta
19	90		Juliano e Luana	Campo Erê		480	4	quinta	5	sexta
20	90	pagou 80	Dayami e Edri	Erval grande		580 + café tarde	5	sexta	6	sabado
21	90		Juliano	Chapecó		580	6	sabado	7	domingo
22	90		Jesscia			480,00 (190,00 pix 11.12)	11	quinta	12	sexta
23	90		Sabrina - pais dela			580	13	sabado	14	domingo
24	90		Rosane (decoração)			920 (368,00 cartão de crédito - mercado pago)	18	quinta	20	sabado

2022	JUNHO			2023	JANEIRO			2024	JANEIRO	
	JULHO				FEVEREIRO				FEVEREIRO	
	AGOSTO				MARÇO				MARÇO	
	SETEMBRO				ABRIL				ABRIL	
	OUTUBRO				MAIO				MAIO	
	NOVEMBRO				JUNHO				JUNHO	
	DEZEMBRO				JULHO				JULHO	
	TOTAL >>				AGOSTO				AGOSTO	
					SETEMBRO				SETEMBRO	
					OUTUBRO				OUTUBRO	
					NOVEMBRO				NOVEMBRO	
					DEZEMBRO				DEZEMBRO	
					TOTAL				**TOTAL**	

Além do controle via Excel, também é registrado no aplicativo AirBnb os dias em que a hospedagem já está reservada, como na imagem abaixo:



Em relação ao controle de despesas, atualmente é realizado apenas em relação ao valor da limpeza, que é feita por uma funcionária. Antes de cada reserva, é realizada a limpeza do local e o custo é de R$90,00 por limpeza. Ao final do mês, é feito o pagamento de todas as limpezas. Por isso, na planilha também é controlado se houve a taxa de limpeza ou não. Sobre outras despesas, existem gastos como água, luz, gás, serviços de manutenção do local, compra de produtos, serviços de streaming (Netflix e Prime Video), taxa do cartão de crédito, etc., porém esses custos não são especificados na planilha.

Já sobre o controle de estoque, atualmente não é feito nenhum. A empresa possui alguns produtos de uso frequente, como por exemplo: shampoo, condicionador, sabonete, produtos de limpeza, mantimentos básicos de cozinha (como sal, açúcar, azeite), água mineral e sucos, carvão, etc. Porém não é feito nenhum controle de compra e uso desses itens.

1.4. PROBLEMAS ENCONTRADOS

Atualmente, todo o gerenciamento das reservas é feito por meio de uma planilha no Excel. Na planilha do Excel, algumas das dificuldades encontradas são a visualização das reservas e o controle das despesas, que não são totalmente informadas nas planilhas. O controle de despesas não é realizado pois são encontradas dificuldades em realizar a separação dos gastos pessoais e gastos da empresa, por isso a conciliação das despesas da empresa acaba sendo feito juntamente do controle de despesas pessoais.

1.5. NECESSIDADES/EXPECTATIVAS

Com base no processo atual, identificamos como necessidade a implementação de um sistema de cadastro de reservas, que possibilite acompanhar a agenda das hospedagens, além de fazer o controle de estoque, despesas e receitas da empresa.

Além disso, o usuário trouxe como sugestões algumas funcionalidades, como por exemplo, o envio de mensagens padronizadas por WhatsApp, o bloqueio de agenda e a criação de relatórios para listar o histórico de reservas por período e a relação de despesas e receitas.

2. REQUISITOS

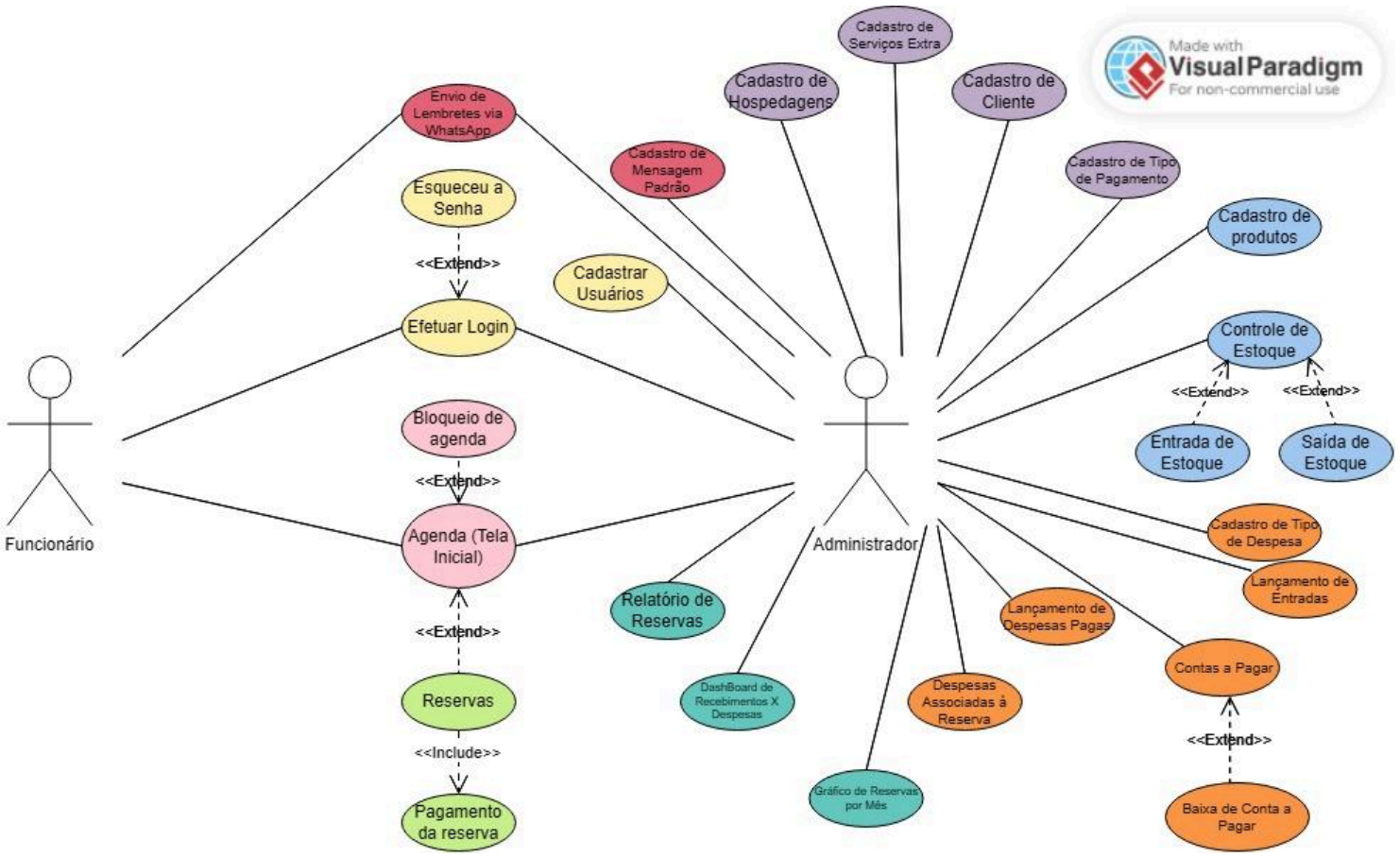
2.1. REQUISITOS FUNCIONAIS

ID	REQUISITO FUNCIONAL	TIPO DO USUÁRIO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO FUNCIONAL
RF01	Cadastrar usuários	Administrador	O sistema deverá permitir cadastrar usuários que terão acesso ao sistema. O cadastro de usuário contém e-mail, telefone e senha, e deve ser informado o tipo de acesso: administrador ou funcionário. Ao excluir um usuário, ele deverá ser desativado, impossibilitando o seu acesso ao sistema.
RF02	Efetuar login	Administrador, funcionário	O login deverá ser feito com email e senha. O usuário logado deve ter acesso apenas às funcionalidades que o seu tipo de usuário possui permissão. Ao logar, será direcionado para a tela inicial do sistema. Caso tente o login com um e-mail e senha que não conferem com o que está cadastrado no sistema, deve ser apresentada uma mensagem de erro.
RF03	Esqueceu a senha	Administrador, funcionário	Para redefinição da senha, o usuário deve informar o e-mail para receber a redefinição. Caso o e-mail informado confira com algum dos usuários cadastrados no sistema, será enviado um e-mail que direciona para a redefinição da senha.
RF05	Agenda (tela inicial)	Administrador, funcionário	Mostra a agenda de cada hospedagem lado a lado. A agenda por padrão é semanal e horizontal, mas pode ser visualizada mensalmente também. Ao clicar em algum dia da agenda, uma nova reserva pode ser lançada. Na visualização da agenda, informações como nome do hóspede responsável, data de check-in e check-out e observação devem estar visíveis. As reservas podem ter cores diferentes para cada status, como por exemplo: azul para Marcadas, verde para Pagas.
RF04	Cadastro de hospedagens	Administrador	Permite cadastrar as hospedagens, ou seja, os “quartos” que podem ser reservados. O cadastro deve requisitar o nome da hospedagem, o limite de hóspedes e o valor da diária por dia da semana.

RF06	Cadastro de serviços extras	Administrador	Possibilitar o cadastro de serviços extras que são oferecidos aos hóspedes e cobrados à parte, por exemplo: - Café da manhã - Tábua de frios - Champagne - Pacote de decoração O cadastro deve pedir o nome, o preço de custo e o valor cobrado. Esses serviços extras aparecerão como opções para serem selecionadas no lançamento de uma reserva.
RF07	Cadastro de cliente	Administrador	O cadastro do cliente deverá informar obrigatoriamente o nome completo, o telefone, o CPF e a data de nascimento. A cidade de residência e o e-mail são opcionais.
RF09	Cadastro de tipo de pagamento	Administrador	O sistema deve possibilitar o cadastro de formas de pagamento. Ao cadastrar a forma de pagamento, deve ser informado o nome e se o tipo de pagamento é Cartão. Caso seja, o usuário poderá informar a quantidade de dias de recebimento e a taxa do cartão.
RF08	Cadastro de reserva	Administrador, funcionário	Na reserva precisam ser preenchidos o dia de check in e de check-out, a quantidade de adultos e de crianças, e pelo menos um cliente deve ser selecionado. Caso o cliente ainda não esteja cadastrado, poderá ser cadastrado na tela da reserva e selecionado posteriormente. Podem ser selecionados até 2 clientes, no máximo. Poderá ser selecionado se a reserva possui algum dos serviços extras, conforme as opções que estão cadastradas. Além disso, deverá ter um campo para observações. Ao cadastrar uma reserva, seu status ficará como Marcada.
RF10	Pagamento de reserva	Administrador, funcionário	Com base nas informações relacionadas à reserva (valor da diária, quantidade de diárias e dias da semana) o sistema deve disponibilizar o total a ser pago. Esse total pode ser editado pelo usuário, assim como o valor individual de cada item. As formas de pagamento são: Dinheiro ou PIX (40% de entrada e o restante até o dia do check in) e Cartão de crédito (à vista ou até 2x sem juros). Ao lançar o pagamento da reserva, seu status mudará para Paga.

RF11	Bloqueio de agenda	Administrador, funcionário	O sistema deve permitir o bloqueio da agenda, impossibilitando que qualquer reserva seja feita naqueles dias. O bloqueio deve pedir o dia de início, o dia de fim e uma observação opcional.
RF12	Cadastro de mensagem padrão	Administrador	O usuário poderá cadastrar uma mensagem padrão, que será utilizada no envio de lembretes via WhatsApp.
RF13	Envio de lembretes via Whatsapp	Administrador, funcionário	O sistema deve possuir a opção de encaminhar via Whatsapp um lembrete da reserva realizada pelo cliente, confirmando informações de data/hora para check-in e check-out, valor total da reserva e formas de pagamento disponibilizadas.
RF14	Cadastro de Produtos	Administrador	O usuário poderá realizar o cadastro dos produtos que deseja considerar em seu controle interno. O cadastro será composto pelo nome do produto, preço de custo e categoria do produto (por exemplo: bebida, produto de limpeza, etc).
RF15	Controle de estoque	Administrador	Será disponibilizado no sistema um menu dedicado ao controle interno do estoque dos produtos utilizados pelo estabelecimento. Assim que cadastrados os respectivos produtos, o usuário poderá realizar movimentações para ajustes de quantidade disponível em estoque.
RF16	Entrada de Estoque	Administrador	O usuário poderá lançar uma entrada de produto, selecionando o produto e a quantidade. O sistema calcula o valor total da entrada e o usuário poderá selecionar se deseja lançar uma despesa referente a essa compra.
RF17	Saída de estoque	Administrador	O usuário poderá lançar saídas manuais dos produtos do estoque, informando a descrição e a quantidade que deseja subtrair do estoque.
RF18	Cadastro de tipo de despesas	Administrador	O usuário poderá cadastrar categorias de despesa, separadas em Despesas Fixas e Despesas Variáveis. Caso a despesa seja fixa, será cadastrado o nome e o valor (exemplo: Limpeza, R$90,00). Caso seja variável, cadastrar apenas o nome da despesa (exemplo: Conta de Luz).
RF19	Contas a Pagar	Administrador	Ao lançar uma despesa a pagar o usuário poderá informar o Tipo da Despesa. Caso o tipo selecionado seja uma despesa cadastrada como fixa, o valor será preenchido automaticamente. Caso seja um tipo de despesa variável, o campo de valor deverá ser preenchido pelo próprio usuário. Além do tipo de despesa e valor, poderá informar uma descrição, a

			data de vencimento, a forma de pagamento e se é parcelado.
RF20	Despesas associadas à reserva	Administrador	Na reserva do hóspede na agenda, o usuário poderá lançar uma despesa que está associada àquela reserva, como por exemplo: o custo da limpeza. O usuário poderá selecionar o tipo de despesa e o valor, e a despesa automaticamente será informada nas contas a pagar. Esse valor não será cobrado do hóspede na reserva, é apenas para controle interno das despesas que uma determinada reserva pode gerar.
RF21	Baixa de contas a pagar	Administrador	O usuário poderá buscar pela data e verificar as despesas que vencem neste período. O usuário poderá lançar o pagamento da despesa, informando a data do pagamento. Ao baixar a conta a pagar, ela sairá da aba de Contas a Pagar e irá para o menu de movimentações.
RF22	Lançamento de despesas pagas	Administrador	Além de contas a pagar, o usuário poderá cadastrar diretamente saídas que já foram efetuadas. O usuário deverá informar o tipo de despesa, o valor, a descrição, a data de pagamento, a forma de pagamento e se é parcelado ou não. A despesa irá aparecer diretamente no menu de movimentações.
RF23	Relatório de reservas	Administrador	Com base nas reservas lançadas, o sistema deverá fornecer um relatório. O relatório poderá ser filtrado por data inicial e data final, além de poder filtrar por status (marcadas, pagas e canceladas) e filtrar por reservas com serviços extras. O relatório deverá mostrar o nome do responsável, a data de check in, de check out, serviços extras, forma de pagamento e valor da reserva.
RF24	DashBoard de Recebimentos x Despesas	Administrador	Será disponibilizada no sistema a opção de conferência de um dashboard, que apresentará uma relação com todos os recebimentos e despesas registrados pela pousada. As buscas no relatório serão feitas por períodos, conforme informado pelo usuário. Será exibido um campo com o faturamento do estabelecimento de acordo com os lançamentos. Dentro do DashBoard serão consideradas somente movimentações baixadas.
RF25	Gráfico de reservas por mês	Administrador	Será disponibilizado um gráfico informando quantas reservas foram feitas por mês, a fim de se ter um comparativo e identificar quais são os meses mais movimentados.

2.2. DIAGRAMA DE CASOS DE USO

Com base na tabela de requisitos, foi montado o diagrama com os casos de uso do sistema, utilizando a ferramenta Visual Paradigm.