

Sistema de Gerenciamento de Reservas de Apartamento

Modelo de negócio

Aluno: Gustavo Sóter – ADS.N – TSW – 2019.2

Este projeto descreve o modelo de negócios para o gerenciamento do aluguel de apartamentos. O objetivo é desenvolver um sistema que trabalhe no gerenciamento interno do negócio, sendo seus usuários, os próprios administradores do negócio.

O Prive – localizado na Ilha de Itamaracá em Pernambuco – funciona em 2 edifícios, disponibilizando 16 apartamentos no total para o público. A hospedagem do tipo “prive”, diferente de hotéis e pousadas, aluga apartamentos com uma cozinha inclusa, além de quartos e sala de estar. Difere também dos hotéis e pousadas em não oferecer serviços de quarto, serviços de camareiro, venda de comidas e bebidas dentro ou fora dos apartamentos.

Os apartamentos possuem tamanhos diferentes – dois tipos, o maior com 2 quartos, o menor com 1 –, mas todos possuem os mesmos equipamentos, são estes: televisão; ar-condicionado; armários e dispensa; cozinha completa com forno, geladeira e utensílios gerais de cozinha. Cada um dos edifícios possuem uma área comum, com piscina, churrasqueira, mesas com guarda-sol, espreguiçadeiras.

Os apartamentos menores possuem um quarto, sendo uma suíte com cama de casal e uma cama de solteiro abrigando até 3 pessoas. Os apartamentos maiores possuem 2 quartos, sendo 1 suíte com cama de casal e um quarto com duas camas de solteiro, abrigando de 4 a 6 pessoas. O hóspede responsável poderá solicitar mais dois colchões pagando uma taxa extra.

Os administradores do negócio são responsáveis pelo gerenciamento de hospedagem; gerenciamento de funcionários; pré-cadastro de clientes; gerenciamento de receita e controle da tabela de valores anuais.

O Prive Itamaracá disponibiliza apartamentos o ano inteiro. Os valores das diárias são divididos de acordo com a devida temporada. Os feriados nacionais Carnaval, Ano novo e Semana Santa são cobrados valores diferenciados de outros feriados e será reservado apenas o período inteiro. Instituiu-se um valor-base – que é corrigido anualmente – para os dois tipos de apartamentos, e a partir disto é acrescido um percentual, a definir pela categoria em questão. Os valores são divididos em categorias:

- **Feriados Nacionais** – Carnaval, Ano novo e Semana Santa – o valor-base é acrescido em 100%.
- **Alta temporada** – Do início de novembro ao final de maio – o valor-base é acrescido 50%;
- **Baixa temporada** – De início de junho ao final de outubro – o valor-base é mantido (R\$90 – Apartamento maior; R\$ 70 – Apartamento menor).

Reserva

Caso 1: O cliente deseja fazer uma reserva dentro de um dado período. O gerente, usando as datas de entrada e saída, verifica a disponibilidade de algum apartamento. Após verificar a disponibilidade, o gerente informa o apartamento adequado às necessidades do cliente em questão – solicitando quantidade de hóspedes acompanhantes, informando a necessidade ou não de camas extra, e em seguida o valor total, tendo em vista a estação vigente. Se não houver disponibilidade em apenas algumas das datas do período, gerente explica o impasse ao cliente e informa datas disponíveis próximas ao período solicitado.

Caso 02: O cliente deseja fazer uma reserva para o Carnaval. O cliente é informado da reserva limitada ao período completo. Ao ser informado a quantidade de pessoas, o gerente verifica a disponibilidade de apartamentos naquelas condições, e retorna o valor total.

A reserva é feita nas seguintes condições: O cadastro dos dados de um hóspede responsável; Quantidade de acompanhantes (dentro do limite pré-estabelecido nas normas do estabelecimento); Data de entrada e de saída. Após a captação dessas informações, é levantado o valor final da reserva.

Regulamento Interno

Algumas regras foram definidas para o uso do apartamento e áreas comum de forma a criar um ambiente aprazível para todos os hóspedes no prive.

- Não é permitido convidados, pessoas fora do grupo previamente acordado no ato da reserva, passível de multa no valor de uma diária;
- Não é permitido animais de estimação nas áreas comum, sendo permitido apenas dentro dos apartamentos, sendo passível de multa de meia diária;
- Em caso de danos ao apartamento e/ou equipamentos disponíveis, uma multa será aplicada.

Atendimento

O funcionário entrega na chegada do hóspede a chave para seu apartamento, este deverá estar limpo e com equipamentos vistoriados. Caso haja algum problema em algum equipamento que não pôde ser resolvido anteriormente, o funcionário deverá notificar no status do apartamento, assim como o hóspede.

Na entrega do apartamento, o funcionário deverá fazer uma nova vistoria. Caso haja algum dano ao equipamento, o funcionário deverá notificar no status do apartamento para que o gerente possa comunicar ao hóspede.

O gerente deverá informar ao hóspede o valor total devido. O valor incluirá o uso de cama extra e, se acordado, uma multa para algum dano no equipamento do(s) apartamento(s) na reserva.

Especificação de Caso de Uso

Caso de uso: 01 – Consulta de registro de hóspedes/clientes.

Ator primário: Proprietário

Descrição: Consultar registro de informações básicas de hóspedes/clientes.

Pré-condição: N/A

Cenário:

1. O *proprietário* inicia o aplicativo;
2. O *proprietário* acessa a sessão de *Hóspede*;
3. O *proprietário* insere dados para consulta (Nome, Sobrenome, CPF e/ou identidade);
4. O sistema exibe uma consulta do registro de *Hóspede*;
5. Após concluído a função, o sistema retorna a tela de consulta inicial.

Exceções:

1. O sistema não tem dados de hóspedes cadastrados para exibir *Consulta de hóspedes*. O sistema deverá exibir uma devida mensagem dentro da janela de hóspedes;

Pós-condição: Obter uma lista de clientes com informações básicas para consulta, e eventualmente, associações a débitos de hospedagens. Obter uma mensagem de confirmação de inserção, exclusão, alteração de cadastros ou função concluída com sucesso.

Caso de uso: 02 – Manter valores dos apartamentos.

Ator primário: Proprietário

Descrição: Consultar, inserir e alterar valor-base de apartamentos.

Pré-condição: N/A

Cenário:

1. O *proprietário* inicia o sistema e depois de validação de usuário, acessa a sessão de apartamentos;
2. O sistema exibe a consulta de apartamentos e seus respectivos dados;
3. O *proprietário* seleciona a opção de alterar valores;
4. O sistema exibe uma tela com os valores atuais e campos para alterar o valor dos tipos disponíveis de apartamento;
5. O *proprietário* insere os valores no campo e confirma;
6. O sistema retorna uma mensagem de confirmação da alteração;

Exceções:

1. Na edição de valores, ao digitar caracteres alfabéticos ou especiais, o sistema deve impedir o usuário e informar que são permitidos números apenas.

Pós-condição: Consulta de valores de reserva e cálculo total de contas em abertos disponíveis.

Caso de uso: 03 – Manter temporadas e feriados.

Ator primário: Proprietário

Descrição: Consultar, inserir, excluir e alterar registro de períodos de feriados e temporadas anuais.

Pré-condição: N/A

Cenário:

1. O *proprietário* acessa a sessão reservas;
2. O *sistema* exibe a tela com consulta de reservas e opções relativas à reserva;
3. O *proprietário* acessa a sessão de registro de feriados e temporadas dentro de reservas;
4. O sistema exibe uma janela com consulta dos períodos cadastrados;
5. Para inserir novo período, o *proprietário* seleciona o período em questão (feriados nacionais, baixa estação ou alta estação) e insere a data de início e término;
6. Ao armazenar os dados, o sistema retorna uma mensagem de confirmação;
7. Para exclusão e alteração de registros, o *proprietário* acessa a sessão de feriados;
8. O sistema faz uma consulta dos períodos cadastrados e as opções de excluir e alterar em cada um;

Exceções:

1. O proprietário tenta inserir novo registro de feriado, abrangendo datas de um período já cadastrado para outro feriado. O sistema impede o registro e exibe mensagem explicativa, mostrando o feriado já cadastrado;
2. O proprietário tenta inserir novo registro de feriado, abrangendo datas de um período já cadastrado para o mesmo feriado. O sistema permitirá novos registros do mesmo feriado apenas se o ano vigente for diferente;
3. O proprietário tenta inserir novo registro de feriado dentro de uma temporada (alta ou baixa estação). O sistema permitirá a inserção, sobrescrevendo as datas em questão da temporada pelas datas do feriado.

Pós-condição: Consulta de valores de reserva e cálculo total de contas em abertos disponíveis.

Caso de uso: 04 – Manter reservas de apartamentos.

Ator primário: Proprietário

Descrição: Consultar, inserir, excluir e alterar registro de reservas de apartamentos.

Pré-condição: (UC01) (UC02) (UC03).

Cenário:

1. O proprietário acessa a sessão reservas;
2. O sistema exibe a tela com consulta de reservas e opções relativas à reserva;
3. O proprietário pode registrar uma nova reserva inserindo datas de início e término da reserva, quantidade de acompanhantes, quantidade de colchões extra e selecionando um apartamento disponível;
4. O proprietário pode consultar reservas selecionando a opção na tela e inserindo um ou mais dados relativos à reserva. (Ex.: data de entrada e saída, nome e sobrenome do cliente, nº do apartamento);
5. O proprietário pode, ao consultar, selecionar as opções de excluir ou alterar a reserva selecionada;
6. Durante a criação de nova reserva, o sistema faz estimativa do valor total considerando o apartamento selecionado, quantidade de colchões extra e período em questão, de acordo com o registro de temporadas;
7. O proprietário deve selecionar um hóspede previamente cadastrado, associá-lo a reserva e confirmar para finalizar o registro da reserva;
8. O sistema exibe mensagem confirmando a inserção;

9. Ao retornar a sessão *reserva*, o sistema exibe, por padrão, as reservas em aberto e as opções de excluir e alterar;

Exceções:

1. O proprietário deseja inserir uma nova reserva. O sistema exibirá apenas apartamentos marcados como disponível;
2. O proprietário tenta inserir nova reserva com número excedente de acompanhantes. O sistema não permite e exibe mensagem informando o erro;
3. O proprietário tenta inserir novo registro de reserva sem associar a um apartamento – ou sem disponibilidade de apartamentos. O sistema não permite e exibe uma mensagem alertando indisponibilidade de apartamentos ou reserva incompleta;
4. O proprietário preenche os campos de inserção de reserva sem nenhum hóspede cadastrado. O sistema deve permitir o acesso à sessão para estimar valores no atendimento, mas não permite cadastro sem hóspede associado;
5. O proprietário preenche uma data de entrada ou saída que cruza com um período de feriado nacional (carnaval, são joão, ano novo). O sistema deve permitir datas de entrada e saída dentro do período completo do feriado apenas. Reservas iniciando ou terminando num feriado em andamento não serão permitidas;
6. O proprietário registra uma reserva com datas de entrada ou saída cruzando temporadas de alta e baixa. O sistema deve calcular devidamente o valor de cada diária e o total, considerando as mudanças de taxa;

Pós-condição: Estimativa de valores de reserva disponível. Geração de receita disponível. Reserva registrada e disponível para consulta.

Requisitos Funcionais

- RF01. **Consultar clientes cadastrados:** O sistema deverá permitir consulta de clientes previamente cadastrados com nome, sobrenome, CPF, identidade e telefone para contato.
- RF02. **Consultar apartamentos:** O sistema deverá permitir a consulta de apartamentos e suas informações básicas, previamente cadastradas (nº do apartamento, quantidade de quartos, capacidade máxima de lotação, valor-base). O sistema permitirá também, ao inserir uma data em questão, exibir unidades disponíveis para locação através do status de ocupação [RF03].
- RF03. **Manter ocupação de apartamentos:** O sistema deverá exibir o status de ocupação de apartamentos para alugar, permitindo alternar entre “ocupado” e “livre” manualmente pelo usuário, ou quando ao iniciar ou finalizar o período de uma reserva cadastrada [RF04].
- RF04. **Cadastrar reserva:** O sistema deverá permitir ao usuário o cadastro de uma nova reserva de apartamento, inserindo os dados do período do aluguel, quantidade de pessoas acompanhantes e número de camas extras a serem utilizadas – a critério do administrador. Além disso, o sistema deve permitir associar uma ou mais reservas a um cliente cadastrado, sendo possível registrar uma reserva de um apartamento por vez [RF01]. Ao inserir as datas de entrada e saída do cliente, o sistema deverá exibir os apartamentos disponíveis naquele

período [RF03]. Ao inserir, além das datas, o número de acompanhantes, o sistema deverá exibir os apartamentos disponíveis capazes de alocar o dado contingente de pessoas [RF02].

- RF05. **Consultar reservas:** O sistema deverá permitir o usuário consultar reservas cadastradas ao inserir uma data inicial e data final [RF04]. Caso as datas inseridas não sejam futuras, o sistema deverá informar ao usuário.
- RF06. **Cancelar reserva:** O sistema deverá permitir que o usuário cancele uma reserva registrada [RF04]. Para excluir, o usuário deverá consultar a reserva cadastrada inserindo o período desta na janela de reservas [RF05], o sistema exibirá uma opção para excluir a mesma.
- RF07. **Alterar reserva:** Em caso de mudança de planos por parte do cliente, o sistema deverá permitir alterar dados de reservas cadastradas [RF01, RF04]. O usuário insere o período solicitado, o sistema exibirá todos os dados da reserva e opção de alterar qualquer campo necessário.

Escopo positivo do projeto:

- Gerenciamento de reservas;
- Gerenciamento de apartamentos;

Escopo negativo do projeto:

- Cadastro de clientes;
 - Cadastro de funcionários;
 - Financeiro;
 - Gerenciamento de condições de apartamentos;
 - Registro de multas;
 - Cadastro de feriados.
-