

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia

Departamento de Computação

Engenharia de Software 1 - Etapa 1 do Trabalho Prático:

Documento de Requisitos

Professor: Fabiano Cutigi Ferrari

Integrantes do grupo

Augusto Luchesi Matos, 740871, Bacharelado em Ciência da Computação

Caroline Elisa Duarte de Souza, 795565, Engenharia de Computação

Daniel Lombardi de Oliveira, 738340, Engenharia da Computação

Ingrid Lira dos Santos, 790888, Bacharelado em Ciência da Computação

João Pedro Trevisan, 769774, Bacharelado em Ciência da Computação

Leticia Bossatto Marchezi, 791003, Bacharelado em Ciência da Computação

Luana de Queiroz Garcia, 740953, Bacharelado em Ciência da Computação

Luís Augusto Simas do Nascimento, 790828, Bacharelado em Ciência da Computação

São Carlos, 19 de fevereiro de 2022

Documento de Requisitos

Hotéis 123 - Sistema web para gestão de hotéis

1. Introdução

1.1. Propósito do Documento de Requisitos

Este documento de requisitos visa explicitar e detalhar os requisitos necessários para o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de reservas de quartos em hotéis.

1.2. Escopo do Produto

O sistema a ser desenvolvido visa atender clientes que desejam alocar quartos de hotel e visa facilitar o trabalho dos funcionários que irão executar essa alocação, por meio da Internet. A venda será realizada por meio da utilização de cartão de crédito ou pix pelo cliente e os dados referentes à reserva são definidos durante o processo de alocação. Entre esses dados estão: reserva de quartos feitas pelo cliente ou setor de reservas e aquisição de serviços adicionais. Ao funcionário caberá a efetivação e gerenciamento de reservas ou hospedagens.

1.3. Visão Geral do Restante do Documento

Na seção 2 é apresentada uma descrição geral do sistema. Os requisitos funcionais, não funcionais e de sistema são apresentados na seção 3. Na seção 4 há o índice.

2. Descrição Geral

2.1. Perspectiva do Produto

O sistema deverá ser de fácil utilização, já que o principal motivo do desenvolvimento desse produto é agilizar o atendimento. Busca-se a redução de filas de clientes para reservas de hotéis através do autoatendimento, além da facilidade na forma de pagamento, que deverá ser realizada por cartão de crédito ou pix. Os dados referentes às reservas serão transmitidos em tempo real para os servidores da companhia. Também é de interesse ser de fácil acesso o re-agendamento e cancelamento de reservas.

2.2. Funções do Produto

Este sistema tem como foco a gestão das reservas nos quartos de hotel, para tanto ele deve permitir que os clientes solicitem reservas de quartos e serviços, além de possibilitar que eles também possam reagendar suas reservas e serviços ou cancelá-los. Para a equipe de trabalho do hotel devem ser possíveis a consulta de informações sobre um quarto e seu locatário, o agendamento de quartos e de serviços em nome de clientes e todo o gerenciamento desses agendamentos. O sistema deve permitir também que sejam registrados os itens consumidos pelos clientes no quarto e registrar feedback de satisfação dos clientes, além de possíveis denúncias.

2.3. Características do Usuário

O sistema será utilizado por dois tipos de usuários:

- Usuários que farão as reservas no hotel (clientes).
- Os funcionários do hotel, que realizarão a administração e consultas de reservas.

2.4. Restrições Gerais

O sistema deverá ser executado em qualquer computador com sistema operacional Windows e Linux com acesso à Internet, bem como em navegadores web e plataformas mobile Android e IOS.

2.5. Suposições e Dependências

O sistema depende crucialmente da rede de telecomunicações (Internet), das operadoras dos cartões de crédito na hora de efetuar as transações de compra e do bom funcionamento do protocolo pix. O sistema depende do bom funcionamento da rede interna da empresa de reserva de quartos para funcionar corretamente.

3. Requisitos Específicos

3.1. Requisitos Funcionais

1. O sistema deve permitir que o usuário (cliente) se cadastre. O usuário deverá realizar um cadastro no sistema, através da utilização do dispositivo de entrada específico para tal (teclado alfanumérico). Para fazer seu cadastro, os seguintes dados devem ser fornecidos: nome, e-mail, CPF, endereço completo, data de nascimento, telefone celular e senha pessoal.
 - a. A senha pessoal deve ter no mínimo 8 caracteres, contendo números, letras e caracteres especiais.
2. O sistema deve permitir ao cliente alterar seus dados cadastrais. Para realizar tal operação, o usuário deve fornecer seu número de identificação e sua senha.
3. O sistema deve permitir ao cliente consultar os quartos disponíveis para reserva, assim como visualizar a quantidade de camas por quarto (capacidade de pessoas por quarto), se a cama é de casal ou solteiro e o tamanho em metros quadrados do quarto.
4. O sistema deve permitir que o cliente agende uma reserva. Para realizar a reserva devem ser informados os seguintes dados: período de tempo, quantidade de pessoas, tipo do quarto, quantidade de quartos e serviços adicionais contratados.
5. O sistema deve permitir o pagamento da reserva por cartão de crédito ou pix. Os cartões de créditos permitidos são Mastercard, Visa, American Express, Hipercard e Elo. Para pagamentos realizados por pix, o sistema deve gerar um QR Code referente à reserva.
6. O sistema deve permitir que o cliente altere uma reserva mudando a data ou tipo de acomodação desta.
7. O sistema deve permitir que o cliente cancele sua reserva, desde que feito com um período de 1 semana de antecedência.
8. O sistema deve permitir ao cliente excluir sua conta, desde que não tenha dependências com o hotel.
9. O sistema deve permitir que funcionários visualizem todas as reservas feitas no hotel.
10. O sistema deve permitir que funcionários gerenciem as reservas feitas, de forma a alocar os clientes nos quartos da melhor forma.
11. O sistema deve permitir que funcionários gerenciem as reservas feitas, de forma a cancelar reservas em caso de overbooking.

12. O sistema deve permitir a criação de novos usuários funcionários de um hotel, devendo ser fornecidos os seguintes dados do funcionário: nome, e-mail, cargo, data de nascimento e senha.
13. O sistema deve notificar por e-mail o cliente com as informações cadastradas, o quarto escolhido, os serviços adicionais inclusos e o protocolo de locação.
14. O sistema deve permitir que os usuários visualizem seu histórico de reservas feitas na plataforma.
15. O sistema deve armazenar um histórico de alterações nas reservas por parte dos funcionários, permitindo a visualização das datas e horários, bem como os autores de cada alteração.
16. O sistema deve permitir que os usuários (tanto clientes quanto funcionários), confirmem seu e-mail e recuperem suas senhas através do envio de um e-mail de recuperação.
17. O sistema deve permitir que o usuário solicite serviços adicionais fornecidos pelo hotel (serviço de quarto, serviços estéticos, alimentação etc). Os serviços solicitados devem ser pagos pelo cliente no momento da solicitação.
18. O sistema deve permitir que os funcionários cadastrem serviços oferecidos pelo hotel, devendo ser informados os seguintes dados para o cadastro de um novo serviço: nome, descrição, categoria, preço.
19. O sistema deve permitir que o usuário visualize todos os serviços oferecidos pelo hotel.

3.2. Requisitos Não-Funcionais

20. O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para os usuários.
21. As interfaces do sistema devem ser intuitivas, sem a necessidade de treinamento por parte dos usuários para a utilização das funções do sistema.
22. As interfaces do sistema devem fornecer mecanismos de acessibilidade de usuários com baixa visão.

3.3. Requisitos de Sistema

23. O sistema necessita da rede de telecomunicações (Internet).
24. O sistema necessita do funcionamento das operadoras de cartão de crédito ou do protocolo pix (a depender da forma de pagamento escolhida pelo cliente).

25. O smartphone do cliente e do funcionário devem possuir o sistema operacional Android ou iOS.
26. O computador do cliente e do funcionário devem possuir o sistema operacional Windows com um navegador web.

4. Índice

1. Introdução	1
1.1. Propósito do Documento de Requisitos	1
1.2. Escopo do Produto	1
1.3. Visão Geral do Restante do Documento	1
2. Descrição Geral	1
2.1. Perspectiva do Mundo.....	1
2.2. Funções do Produto	2
2.3. Características do Usuário	2
2.4. Restrições Gerais	2
2.5. Suposições e Dependências	2
3. Requisitos Específicos.....	4
3.1. Requisitos Funcionais.....	4
3.2. Requisitos Não-Funcionais.....	5
3.3. Requisitos de Sistema.....	6
4. Índice.....	6