



# Documento de visão e escopo

## Sistema de Reservas de Hotel

Exemplo copiado do ANEXO C do livro "Software Requirements - Best Practices" (Karl Wieggers e Joy Beatty)

### 1. Requisitos de Negócio

#### 1.1. Background

Atualmente, o processo de reserva e gerenciamento de hóspedes em muitos hotéis é manual, o que gera erros, como overbookings e dificuldades no controle de pagamentos e estadias. Além disso, o tempo de resposta às consultas de disponibilidade é lento, o que pode impactar negativamente a experiência do cliente. Um sistema automatizado de reservas permitirá que o hotel gerencie reservas, check-ins, check-outs e pagamentos de forma eficiente, reduzindo esses erros e melhorando a satisfação dos hóspedes.

#### 1.2. Oportunidade de Negócio

Os funcionários do hotel pedem um sistema que permita o gerenciamento digital de reservas e check-ins. Isso economizaria tempo e aumentaria a precisão na alocação de quartos, controle de disponibilidade, processamento de pagamentos e atendimento ao cliente. A implementação do sistema evitaria reservas duplicadas e forneceria informações em tempo real sobre a disponibilidade dos quartos.

#### 1.3. Objetivos de Negócio

ON-1: Aumentar a eficiência das operações de check-in e check-out, reduzindo o tempo de processamento em 30% nos primeiros 6 meses após o lançamento.

ON-2: Reduzir overbookings e erros de alocação de quartos em 95% no primeiro ano de uso do sistema.

ON-3: Aumentar a taxa de ocupação em 20% através de melhor gestão de reservas.

---

## 1.4. Métricas de Sucesso

MS-1: O sistema deve ter uma adoção de 85% entre os funcionários dentro dos três primeiros meses após o lançamento.

MS-2: A satisfação dos hóspedes deve aumentar em 20% nas avaliações de serviços de reservas e check-ins.

## 1.5. Declaração de Visão

Para hotéis que desejam gerenciar eficientemente suas reservas, check-ins e check-outs, o Sistema de Gerenciamento de Hotel é uma solução digital que permitirá a automatização desses processos. O sistema evitará reservas duplicadas, garantirá a precisão na cobrança e irá otimizar a experiência dos hóspedes com a verificação instantânea da disponibilidade de quartos.

## 1.6. Riscos de Negócio

RIS-1: Funcionários podem demorar a se adaptar ao novo sistema, resultando em erros no início do uso. (Probabilidade = 0,4; Impacto = 6)

RIS-2: O sistema pode apresentar falhas durante os períodos de maior movimento, como feriados, impactando as operações do hotel. (Probabilidade = 0,3; Impacto = 8)

RIS-3: Falta de aceitação do sistema pelos clientes mais antigos, que preferem métodos tradicionais de reserva. (Probabilidade = 0,5; Impacto = 5)

## 1.7. Declarações de Negócio e Dependências

DN-1: O sistema deve estar disponível para uso em dispositivos móveis e estações de trabalho no hotel.

DN-2: Os funcionários do hotel devem ser treinados para operar o sistema com eficácia.

DEP-1: A operação do sistema depende da integração correta com a infraestrutura de TI existente, como sistemas de pagamento e gestão de inventário de quartos.

## 2. Escopo e Limitações

### 2.1. Funcionalidades Principais

RF-1: Cadastro e gerenciamento de clientes com informações pessoais (nome, e-mail, telefone, etc.).

RF-2: Cadastro de quartos com descrição de suas comodidades, capacidade e tarifas.

RF-3: Realização de reservas verificando a disponibilidade dos quartos nas datas desejadas.

RF-4: Registro de check-in e check-out, atualizando a disponibilidade dos quartos em tempo real.

RF-5: Controle automático da estadia, calculando o valor total baseado nas tarifas dos quartos.

RF-6: Gerenciamento de pagamentos, incluindo várias formas de pagamento (dinheiro, cartão de crédito).

RF-7: Prevenção de reservas em quartos já reservados, emitindo a mensagem de indisponibilidade.

RF-8: Consulta de disponibilidade após a reserva para garantir que o quarto não seja reservado duas vezes.

RF-9: Exibição de um menu de navegação amigável, com opções claras para reservas, check-in, check-out e pagamentos.

## 2.2. Escopo dos Releases

Funcionalidade	Release 1
RF-1, Cadastro de clientes	Em desenvolvimento
RF-2, Cadastro de quartos	Em desenvolvimento
RF-3, Realização de reservas	Em desenvolvimento
RF-4, Check-in/check-out	Em desenvolvimento
RF-5, Controle de estadia	Em desenvolvimento
RNF-6, Gerenciamento de pagamentos	Em desenvolvimento
RF-7, Prevenção de reservas duplicadas	Em desenvolvimento
RF-8, Consulta de disponibilidade	Em desenvolvimento
RF-9, Exibição do menu	Em desenvolvimento

## 2.3. Limites e Exclusões

LI-1: O sistema será limitado apenas ao hotel que implementar a solução e não incluirá integração com OTAs (Online Travel Agencies) no primeiro release.

LI-2: Não haverá funcionalidade de gerenciamento de inventário de outros serviços, como restaurantes e eventos do hotel, inicialmente.

### 3. Contexto de Negócio

#### 3.1. Perfil dos Interessados

Interessado	Valor principal	Atitudes	Principal interesse	Restrições
Gerente do hotel	Aumentar a eficiência e a taxa de ocupação	Altamente favorável	Melhorar a organização	Treinamento de funcionários e custos iniciais
Recepcionistas	Reduzir o tempo e erros no processo de reserva	Preocupados com mudanças	Facilidade de uso do sistema	Adoção do novo sistema
Hóspedes	Fazer reservas e check-in de forma fácil e rápida	Moderadamente receptivos	Melhorar a experiência	Dependência de dispositivos móveis

#### 3.2. Prioridades do Projeto

Dimensão	Restrição	Condução	Grau de liberdade
Funcionalidade	Todas as funcionalidades devem estar completas para o Release 1.0		
Qualidade	95% de satisfação dos usuários após 6 meses		
Cronograma	Release 1 deve ser lançado em 2 meses.		Release 1 planejado para estar disponível ao final do semestre 2024.1.
Custo			

Equipe		João Felype Feitosa Rêgo Enzo Morgan Santos de Melo Neilla Maria de S. Bezerra	
--------	--	---	--

### 3.3. Consideração para Deploy

O sistema será implementado inicialmente nas estações de trabalho do hotel e, posteriormente, em dispositivos móveis (iOS e Android) para acesso pelos funcionários e clientes. Toda a infraestrutura de TI existente deve estar em conformidade para garantir a integração sem falhas com os novos sistemas.