

**GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE INOVAÇÃO**

**NEWTON RODRIGUES DE SOUZA NETO - 2° Período**

**GESTOR DE PROJETOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE RESERVA ONLINE PARA HOTÉIS**

**Teófilo Otoni, 2024**

**Introdução**

A implementação de um sistema de reserva online é essencial no cenário atual da indústria hoteleira, onde os clientes priorizam a conveniência e rapidez ao reservar suas estadias pela internet. Este sistema visa não apenas melhorar a experiência do cliente, mas também otimizar a operação interna do hotel, evitando conflitos de disponibilidade e facilitando a gestão de inventário de quartos. Para isso, o gestor de projetos desempenha um papel fundamental, coordenando todas as etapas do projeto, desde a concepção até a entrega final do sistema. A seguir, são descritas as atividades macro que devem ser realizadas em cada uma das cinco fases do ciclo de vida de um projeto: Iniciação, Planejamento, Execução, Monitoramento e Controle e Encerramento.

**1. Iniciação**

Na fase de iniciação, o gestor de projetos define o escopo, avalia a viabilidade e estabelece as bases do projeto. As atividades principais incluem:

1.1 **Análise de Viabilidade**: Avaliar a necessidade de um sistema de reservas online e verificar sua viabilidade técnica e financeira.

1.2 **Definição dos Objetivos do Projeto**: Estabelecer os objetivos principais, como a otimização das reservas e a melhoria da experiência do cliente.

1.3 **Identificação das Partes Interessadas**: Identificar e mapear os stakeholders, incluindo equipe de desenvolvimento, gerência do hotel, equipe de TI, e possíveis fornecedores.

1.4 **Desenvolvimento do Termo de Abertura do Projeto (TAP)**: Documentar a justificativa e objetivos do projeto, formalizando o compromisso com os stakeholders.

**2. Planejamento**

O planejamento detalhado permite que o gestor defina como o sistema será desenvolvido e quais recursos serão necessários. As atividades incluem:

2.1 **Definição do Escopo Detalhado**: Delimitar as funcionalidades do sistema, como busca de quartos, pagamentos online e confirmações automáticas.

2.2 **Estrutura Analítica do Projeto (EAP)**: Desmembrar o projeto em componentes principais, como design, desenvolvimento, testes e lançamento.

2.3 **Elaboração do Cronograma**: Estabelecer um cronograma que cubra as fases de desenvolvimento, testes, ajustes e lançamento.

2.4 **Estimativa de Custos e Orçamento**: Calcular os recursos financeiros necessários e obter a aprovação dos stakeholders.

2.5 **Planejamento da Qualidade**: Determinar padrões de qualidade para assegurar que o sistema funcione conforme esperado.

2.6 **Gestão de Riscos**: Identificar e planejar soluções para potenciais riscos, como atrasos e questões de segurança.

2.7 **Planejamento de Comunicação**: Definir como será a comunicação entre as equipes, o gestor e as partes interessadas.

**3. Execução**

Na fase de execução, as atividades planejadas são implementadas e o sistema é desenvolvido. As principais atividades do gestor incluem:

3.1 **Coordenação da Equipe de Desenvolvimento**: Assegurar que o design, a programação e a integração estão sendo realizados conforme o cronograma.

3.2 **Supervisão de Fornecedores**: Monitorar fornecedores externos, caso necessário, para garantir a entrega de componentes, como gateways de pagamento.

3.3 **Gestão de Recursos e Conflitos**: Alocar recursos de maneira eficiente e resolver conflitos dentro da equipe.

3.4 **Controle de Qualidade**: Realizar revisões e testes intermediários para garantir que o sistema está sendo desenvolvido conforme os padrões estabelecidos.

**4. Monitoramento e Controle**

Durante a execução do projeto, o gestor de projetos monitora o andamento e faz ajustes conforme necessário. As atividades incluem:

4.1 **Acompanhamento do Progresso**: Monitorar se o cronograma e o orçamento estão sendo cumpridos.

4.2 **Gestão de Mudanças**: Avaliar e gerenciar solicitações de mudança no escopo, aprovando ou rejeitando conforme o impacto.

4.3 **Análise de Riscos**: Revisitar e atualizar o plano de riscos conforme o progresso do projeto.

4.4 **Garantia de Qualidade**: Realizar auditorias de qualidade e testes de usabilidade para verificar a funcionalidade e performance do sistema.

4.5 **Feedback dos Stakeholders**: Coletar feedback e implementar ajustes antes da conclusão final.

**5. Encerramento**

A fase de encerramento contempla a entrega oficial do sistema e a avaliação dos resultados. As atividades principais incluem:

5.1 **Entrega do Sistema**: Validar o sistema e realizar a entrega formal aos stakeholders.

5.2 **Documentação Final**: Organizar e entregar a documentação do projeto, incluindo manuais de usuário e relatórios técnicos.

5.3 **Treinamento do Cliente e Equipe do Hotel**: Prover suporte inicial e treinamento aos funcionários do hotel para o uso do sistema.

5.4 **Avaliação dos Resultados**: Analisar a performance do projeto comparando com os objetivos, custos, cronograma e padrões de qualidade.

5.5 **Encerramento Administrativo e Financeiro**: Encerrar contas, liberar recursos e finalizar contratos com fornecedores.

5.6 **Relatório de Encerramento e Lições Aprendidas**: Documentar as lições aprendidas e fazer uma avaliação das boas práticas e áreas de melhoria para futuros projetos.

**Conclusão**

O papel do gestor de projetos é essencial para o sucesso de um sistema de reservas online para hotéis, envolvendo o planejamento estratégico, coordenação de equipes e análise constante dos resultados. Seguir as atividades descritas nas cinco fases do ciclo de vida do projeto permite uma implementação eficiente, alinhada com os objetivos do cliente e as expectativas do mercado.