

## Documento de Requisitos: Sistema para Hotel

### A – Visão Geral do Sistema

O sistema para o Hotel **XXXXX** consiste, basicamente, do gerenciamento das estadias de hóspedes do hotel, controlando desde a reserva de acomodações até o acompanhamento do período de estadia, considerando os diversos tipos de consumo efetuados pelos hóspedes, tais como frigobar, restaurante, lavanderia e telefonemas. O hotel possui 70 apartamentos simples, 30 apartamentos para casal e 10 suítes de luxo, distribuídos pelos diversos andares do hotel. O sistema deve ainda emitir diversos tipos de relatórios e consultas, possibilitando um melhor gerenciamento das acomodações oferecidas.

### B – Requisitos Funcionais

#### B1 – Lançamentos diversos

1. O sistema deve permitir a inclusão, alteração, visualização e remoção de hóspedes do hotel, contendo os seguintes atributos: nome, endereço, telefone, email, documento de identificação (RG ou CPF para brasileiros e passaporte para estrangeiros), data de nascimento e nome do pai ou da mãe.
2. O sistema deve permitir a inclusão, alteração, visualização e remoção de itens de consumo, classificados por diversas categorias (frigobar, restaurante e lavanderia), com os seguintes atributos: código do item, descrição e preço de venda.
3. O sistema deve permitir a inclusão, alteração, visualização e remoção de funcionários do hotel, com os seguintes atributos: documento de identificação, nome, endereço, telefone e data de nascimento.
4. O sistema deve permitir a inclusão, alteração, visualização e remoção dos tipos de acomodação oferecidos pelo hotel, com os seguintes atributos: código do tipo de acomodação, descrição do tipo de acomodação, quantidade total de unidades desse tipo de acomodação existente no hotel, preço da diária, número de pessoas adultas e número de crianças que esse tipo de acomodação comporta.
5. O sistema deve permitir a inclusão, alteração, visualização e remoção das acomodações existentes no hotel, com os seguintes atributos: número da acomodação, andar no qual se encontra e código do tipo de acomodação. Para cada tipo de acomodação, podem existir diversas acomodações com números diferentes e localizadas em diversos andares do hotel.
6. O sistema deve permitir o processamento da reserva de acomodação. Cada reserva possui os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora de saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), tipo de acomodação

desejada, nomes e idades dos acompanhantes, valor da diária, taxa de multa a ser cobrada em caso de desistência de última hora (a menos de 12 horas do início previsto de entrada), os dados do cartão de crédito do hóspede e desconto concedido (opcional). A reserva somente deve ser concretizada se existirem vagas suficientes para atendê-la. Caso contrário, deverá ser mostrada uma mensagem alertando que não há disponibilidade de acomodações para o período indicado. A remoção de reserva somente é permitida sem maiores encargos até 12 horas antes do início previsto para estadia no hotel. Após esse período, a remoção da reserva deve alertar o funcionário do hotel de que deve ser cobrada a taxa de multa estabelecida durante a reserva.

7. O sistema deve permitir o processamento da entrada de hóspede no hotel, com os seguintes atributos: data e hora de chegada do hóspede, data e hora prevista para saída do hóspede, identificação do hóspede principal (previamente cadastrado), número da acomodação utilizada, nomes e idades dos acompanhantes, valor da diária, funcionário responsável pelo recebimento do hóspede e desconto concedido (opcional). Se tiver sido feita a reserva prévia da acomodação, então, durante a entrada do hóspede, informa-se o nome e o sistema recupera automaticamente os dados da reserva, que podem ser alterados, se necessário.

8. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de consumo do hóspede. Durante a estadia no hotel, diariamente um funcionário do hotel faz a coleta de informações no frigobar para informar ao sistema os itens consumidos. Além disso, pedidos feitos ao restaurante e serviços requisitados à lavanderia são instantaneamente comunicados ao sistema. Cada consumo do hóspede possui os seguintes atributos: data do consumo, nome do funcionário responsável, número da acomodação, código dos itens consumidos, quantidades consumidas e valor unitário.

9. O sistema deve permitir o processamento da saída de hóspede do hotel, com os seguintes atributos: número da acomodação utilizada, data e hora de saída do hóspede, número de diárias cobradas, valor de cada diária, valor dos gastos com telefonemas, e desconto concedido (opcional).

10. O sistema deve totalizar automaticamente os gastos de consumo do hóspede, que foram previamente cadastrados, mostrando os subtotais por categoria (frigobar, restaurante e lavanderia).

11. O sistema deve também apresentar na tela o total a pagar, que é a soma das diárias, acrescentando-se os consumos e os telefonemas e subtraindo-se o desconto, se houver. Também é desejável que o sistema permita ao hóspede dar entrada ao seu processo de saída do hotel a partir da televisão de seu apartamento.

12. O sistema deve permitir as seguintes opções de pagamento da estadia no hotel: 1) à vista (em dinheiro, cheque ou cartão de crédito); 2) faturado em 30 dias.

13. O sistema deve permitir a quitação de uma fatura paga pelo hóspede, contendo as seguintes informações: número da fatura, data de vencimento, data de pagamento, valor total pago, juros e multa.

14. O sistema deve permitir a impressão de uma listagem dos hóspedes que estão no hotel no momento, contendo o nome do hóspede principal, nome dos acompanhantes, data de entrada, data prevista para saída e número da acomodação. O sistema deve permitir a impressão de uma listagem das reservas efetuadas para a data atual, contendo o nome do hóspede principal, telefone para contato, tipo de acomodação e data prevista para saída.

15. O sistema deve permitir a impressão de um comprovante de saída do hóspede, contendo o nome do hóspede, documento, datas e horários de entrada e saída, número total de diárias, valor total das diárias, valor total do consumo do hóspede, valor total dos telefonemas, valor do desconto e total a pagar. Nesse mesmo comprovante deve ser mostrada uma lista com os produtos consumidos, contendo a data do consumo, descrição do item de consumo, quantidade consumida, preço unitário e preço total. Ainda nesse comprovante deve constar a forma de pagamento e deve ser reservado um espaço para assinatura do hóspede.

16. O sistema deve permitir ao hóspede visualizar, a partir da televisão de seu apartamento, os dados referentes à sua estadia, permitindo que ele confira suas diárias e seus consumos.

17. O sistema deve permitir ao hóspede imprimir um histórico de suas estadias no hotel. Para tal o hóspede deve ter sido previamente cadastrado e deve portar um código de identificação e uma senha. Esse histórico deve conter uma linha para cada estadia do hóspede, contendo as datas de entrada e saída e os totais pagos em cada ocasião.

18. O sistema deve permitir a consulta online da ocupação das acomodações num certo período. Uma acomodação está ocupada se existem hóspedes utilizando-a no momento. Uma acomodação está disponível se não está ocupada no período e o número de reservas para tal tipo de acomodação no período é inferior ao número total de acomodações existentes para tal tipo. Essa consulta deve mostrar uma linha para cada tipo de acomodação oferecida, constando, em cada uma dessas linhas, o código do tipo de acomodação, a descrição do tipo de acomodação, o número de acomodações existentes, o número de acomodações ocupadas, o número de acomodações reservadas e o número de acomodações disponíveis.

19. O sistema deve permitir a impressão de um relatório resumindo o faturamento do hotel no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, um resumo das estadias pagas nesse dia, com sete colunas: diárias, frigobar, restaurante, lavanderia, telefonemas, descontos e total.

20. O sistema deve permitir a impressão diária das faturas a serem enviadas aos hóspedes que optaram pelo faturamento de suas contas. A fatura contém o nome e endereço completo do hóspede, o período de estadia, o total de diárias, o total com demais gastos, o valor do desconto, o total líquido a pagar e a data de vencimento.

21. O sistema deve permitir a impressão de um relatório contendo as faturas em atraso no período (por exemplo, semanal ou quinzenal), contendo, para cada dia do período, o nome do hóspede, a data de vencimento e o valor devido pelo hóspede.

## C – Requisitos não funcionais

### C1. Confiabilidade

- 22. O sistema deve ter capacidade para recuperar os dados perdidos da última operação que realizou em caso de falha.
- 23. O sistema deve fornecer facilidades para a realização de backups dos arquivos do sistema.
- 24. O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para diferentes tipos de usuários: administrador do sistema, funcionários do hotel e clientes que têm acesso ao sistema no hotel (em quiosques especiais).

### C2. Eficiência

- 25. O sistema deve responder a consultas em menos de 5 segundos.
- 26. O sistema deve iniciar a impressão de relatórios solicitados dentro de no máximo 20 segundos após sua requisição.

### C3. Portabilidade

- 27. O sistema deve ser executado em computadores com 1.8GHz ou superior, 1GB de ram ou superior, com sistema operacional Windows XP ou acima.
- 28. O sistema deve ser capaz de armazenar os dados em base de dados Postgresql.