



UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO - UNINOVE  
PROJETO EM SISTEMAS INTERATIVOS

EXCLUÍDOS OS DADOS SOBRE OS AUTORES EM ATENDIMENTO A  
LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Flex Hotéis

São Paulo  
2024

**EXCLUÍDOS OS DADOS SOBRE OS AUTORES EM ATENDIMENTO A  
LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

**Flex Hotéis**

Projeto apresentado a Universidade Nove de Julho - UNINOVE, como parte dos requisitos obrigatórios para obtenção do título de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Prof. Orientador: Edson Melo de Souza, Dr.

**São Paulo  
2024**

## RESUMO

---

**Contexto:** De origem Brasileira, a Flex Hotéis tem como objetivo crescer no ramo de reservas online, trazer conforto, lazer e maior praticidade para o cliente. Almejamos sempre o bem estar de nossos clientes, proporcionando momentos marcantes em suas historias. Selecionamos cuidadosamente os melhores hotéis e serviços de hospedagem para garantir a qualidade da sua estadia. Nossa equipe está comprometida em oferecer excelência em atendimento e conforto aos nossos clientes.

**Palavras-chave:**

# ABSTRACT

---

**Contextualization:** Originally from Brazil, Flex Hotels aims to grow in the online reservation sector, bringing comfort, leisure, and greater convenience to the customer. We always aim for the well-being of our customers, providing memorable moments in their stories. We carefully select the best hotels and lodging services to ensure the quality of your stay. Our team is committed to providing excellence in service and comfort to our customers.

**Keywords:** Keyword 1, Keyword 2, Keyword 3, Keyword 4, Keyword 5, Keyword 6.

# SUMÁRIO

---

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>6</b>
1.1	Citações diretas e indiretas . . . . .	6
1.1.1	Citação Direta . . . . .	6
1.1.2	Citação Indireta . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Historia</b>	<b>7</b>
	<b>Lista de Ilustrações</b>	<b>8</b>
2.1	Inclusão de Figura . . . . .	8
<b>3</b>	<b>Fundamentação Teórica</b>	<b>10</b>
3.1	Visão Geral . . . . .	10
<b>4</b>	<b>Metodologia</b>	<b>11</b>
4.1	Visão Geral . . . . .	11
4.2	Conteúdo 1 . . . . .	11
<b>5</b>	<b>Valores</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Análise dos Resultados</b>	<b>13</b>
6.1	Item 1 . . . . .	13
<b>7</b>	<b>Conclusões</b>	<b>14</b>
	<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>15</b>
	<b>Apêndices</b>	<b>16</b>

# 1 INTRODUÇÃO

---

## Resumo do capítulo

*O Flex Hoteis tem como foco principal reservar serviços de estadia online para seus clientes de forma pratica e segura, visando a flexibilidade e oferecendo o melhor de conforto para nossos clientes.*

### 1.1 CITAÇÕES DIRETAS E INDIRETAS

#### 1.1.1 Citação Direta

"O site de reservas afirma que 'a disponibilidade de quartos varia de acordo com a demanda e a época do ano'(Flex Hoteis, 2024)."

#### 1.1.2 Citação Indireta

O site de reservas menciona que a disponibilidade de quartos está sujeita a flutuações dependendo da demanda e da época do ano.

## 2 HISTORIA

---

Com demanda de sites de reservas de hotéis mais eficientes, seguros, de forma rápida e que acompanha a tecnologia veio a idealização de uma empresa que faça isso de uma forma mais dinâmica e concisa. Em 2024 essa ideia saiu do papel para o público, um site capaz de atender essa grande demanda de praticidade em reservas e planos prontos, especialmente montados para cada cliente. Hoje, temos uma sede matriz e mais de 1000 funcionários em nossa equipe para garantir o máximo conforto para nossos clientes. A Flex Hotéis foi fundada por nove amigos que tinham um sonho em comum, trazer felicidade, praticidade e segurança para as pessoas.

# LISTA DE ILUSTRAÇÕES

2.1	Home . . . . .	8
2.2	Nossos serviços . . . . .	8
2.3	Sobre nós . . . . .	9
2.4	Contato . . . . .	9

## 2.1 INCLUSÃO DE FIGURA



Figura 2.1 – Home

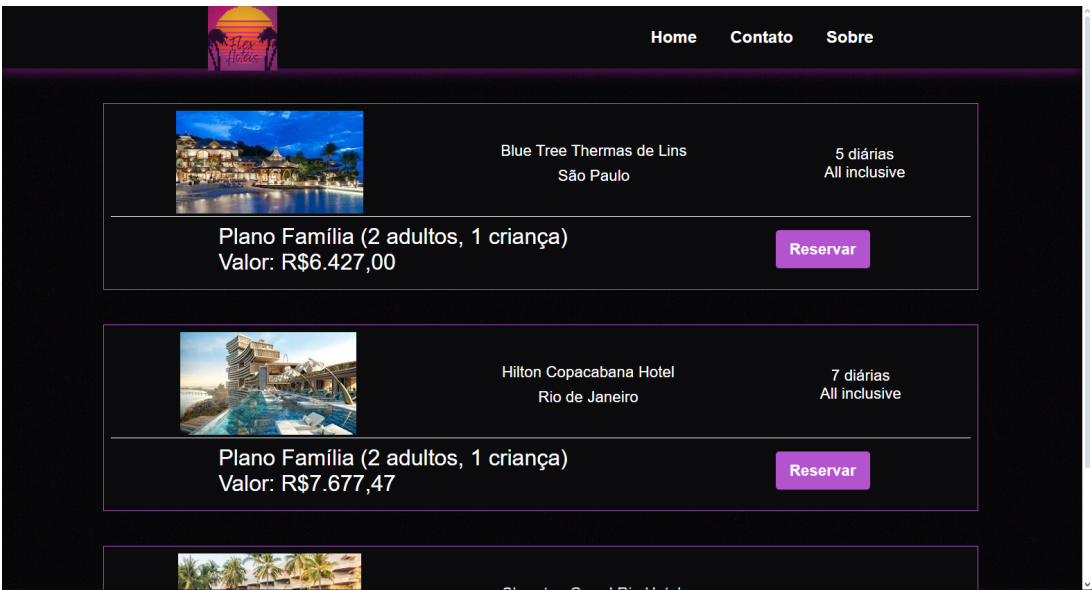
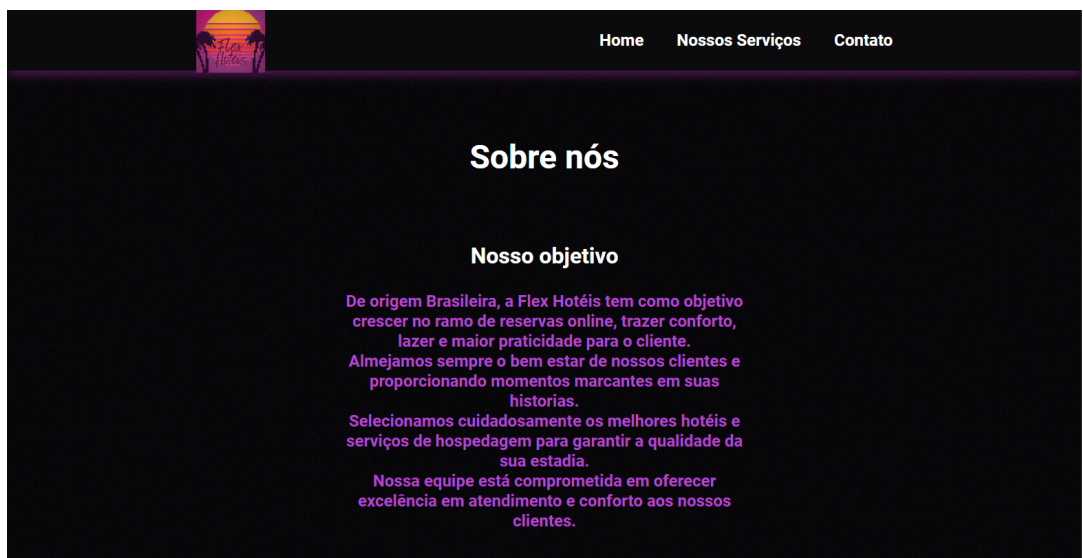
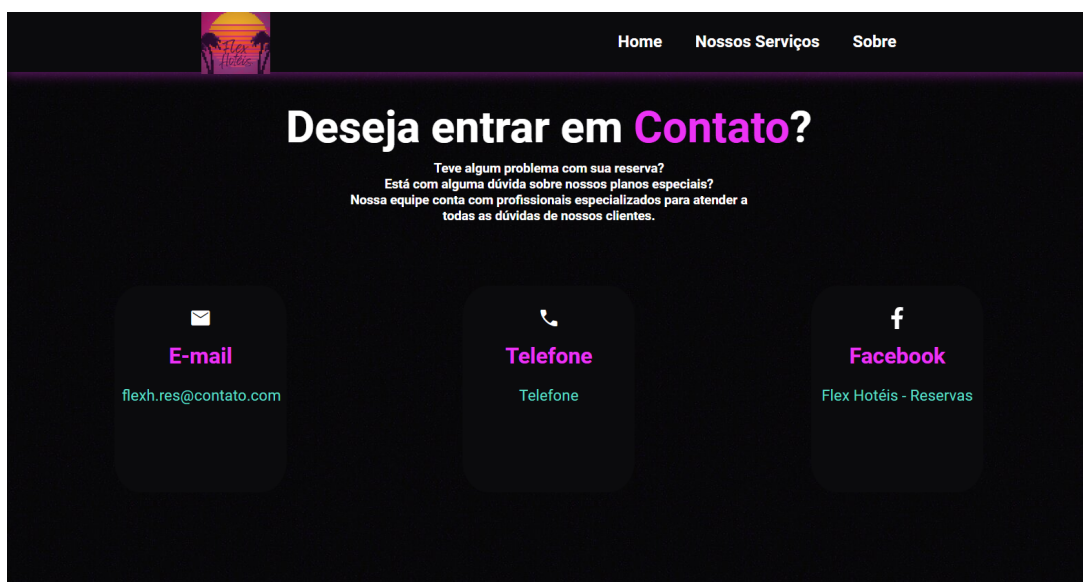


Figura 2.2 – Nossos serviços



Figura 2.3 – *Sobre nós*Figura 2.4 – *Contato*

## 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

---

### Resumo do capítulo

*Nós utilizamos de alguns sites como exemplo para podermos criar o Flex Hoteis.*

### 3.1 VISÃO GERAL

Fontes de pesquisas: Trivago.com, Hotéis.com e Decolar.com sites: replit.com

Youtube: Curso em vídeo

## 4 METODOLOGIA

---

### Resumo do capítulo

*Vamos abordar a metodologia utilizada para a criação de nosso projeto.*

#### 4.1 VISÃO GERAL

Com uma apresentação clara e intuitiva, nosso site fornece aos visitantes informações cruciais, desde os diferentes tipos de hospedagem disponíveis até os recursos incluídos em cada plano. Com seções de contato e suporte, nosso site se torna uma plataforma de comunicação vital entre nossa empresa e nossos clientes. Com conteúdo útil e relevante, visamos não apenas vender nossos serviços, mas também educar e engajar os visitantes sobre as melhores práticas e tendências do setor.

O Flex Hotéis teve como início de projeto a formatação e estilização do site. Tendo início a página Home, se encaminhando para nossos Serviços, Contato e Sobre, sendo adicionado logo depois a página de Login. Na página Home foi utilizado uma barra de pesquisa que te encaminha para nossos serviços, além de um carrossel de imagens de hotéis. Na página Nossos Serviços foram adicionados planos especiais de estadia em hotéis de luxo. A página Contato contém três formas de contato direto com o suporte da Flex Hotéis, para retirada de dúvidas e mais informações referente a nossos serviços. Na página Sobre é descrito um pouco sobre nossa história, metodologias e objetivos. Por último, na página Login, temos a criação de conta para o envio de email de confirmação da reserva e mais informações. Foram utilizadas as linguagens de programação JavaScript e PHP, sendo JS para o design do site e PHP para o banco de dados.

#### 4.2 CONTEÚDO 1

##### 1. Desenvolvimento

Nosso site foi feito com uma interface amigável, com fácil navegação que usa um design responsivo, garantindo uma ótima experiência para nossos clientes.

##### 2. Objetivo

Facilitar o processo de reserva de hotéis para os usuários, oferecendo uma experiência simples, intuitiva e conveniente.

##### 3. Segurança

Nós garantimos total segurança e confiança protegendo os dados de nossos usuários proporcionando uma experiência segura para suas reservas online.

## 5 VALORES

---

Os valores da empresa Flex Hotéis incluem proporcionar uma experiência de qualidade, garantir segurança e transparência, oferecer atendimento rápido e eficaz, promover inovação contínua, adotar práticas sustentáveis, valorizar a inclusão e acessibilidade, agir com integridade, e priorizar a satisfação do cliente.

## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

---

### 6.1 ITEM 1

O estudo revelou que a maioria dos usuários acha o site de reservas Flex Hotéis intuitivo e seguro, com 80% avaliando a interface como excelente e 96% confiando nas transações. Contudo, 4% enfrentaram dificuldades na confirmação das reservas e o atendimento ao cliente foi considerado mediano por 15%. Recomenda-se melhorar esses pontos para aumentar a satisfação dos usuários.

## 7 CONCLUSÕES

---

Concluimos que o site de reservas Flex Hotéis proporciona uma plataforma eficiente para a realização de reservas, através de uma interface intuitiva e funcionalidades robustas, os usuários podem facilmente pesquisar, comparar e reservar opções de acordo com suas preferências e necessidades. Além disso, o site se destaca pelo atendimento ao cliente e pela segurança nas transações, garantindo uma experiência confiável e satisfatória. Recomenda-se a contínua atualização e aprimoramento das ferramentas oferecidas para manter a competitividade e atender às crescentes demandas do mercado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

trivago.com.br; hoteis.com; decolar.com; replit.com

## APÊNDICES

---

### Apêndice A

Questionário Utilizado na Pesquisa Título: Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Site de Reservas Flex Hotéis 1. Dados Demográficos

#### 1.1. Idade:

☐ Menos de 18 anos ☐ 18-25 anos ☐ 26-35 anos ☐ 36-45 anos ☐ 46-55 anos ☐ 56 anos ou mais

#### 1.2. Gênero:

☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Prefiro não dizer

#### 2. Uso do Site

##### 2.1. Com que frequência você usa o site de reservas Flex Hotéis?

☐ Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensalmente ☐ Ocasionalmente

##### 2.2. Quais serviços você costuma reservar através do site?

☐ Hotéis ☐ Restaurantes ☐ Voos ☐ Outros:

#### 3. Avaliação do Site

##### 3.1. Como você avalia a interface do site?

☐ Excelente ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim

##### 3.2. Você se sente seguro ao fazer transações no site?

☐ Sim ☐ Não

##### 3.3. Já teve alguma dificuldade na confirmação das reservas?

☐ Sim ☐ Não

##### 3.4. Como você avalia o atendimento ao cliente?

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

#### 4. Sugestões e Comentários

##### 4.1. O que você gostaria de melhorar no site de reservas Flex Hotéis?

### Apêndice B

#### Roteiro de Entrevista com Usuários Introdução

Apresentação do entrevistador e explicação sobre o objetivo da entrevista. Garantia de confidencialidade das respostas. Perguntas

Qual a sua experiência geral ao utilizar o site de reservas Flex Hotéis? Quais são os aspectos que você mais aprecia no site? Você já enfrentou algum problema ao usar o site? Se sim, qual? Como você avalia o processo de confirmação de reservas? Qual é a sua opinião sobre o atendimento ao cliente oferecido pelo site? Quais melhorias você sugeriria para o site de reservas Flex Hotéis?