



Artigo de Pesquisa

v. 8, n. 3, p. 100-114, 2025

Ciências da Computação

Desenvolvimento de um Sistema de Agendamento e Gestão de Reservas para Hotéis

Mateus Coelho Santos^{1*}, Romário Vitorino Ferreira²

¹Graduando em Sistemas de Informação na Afya Centro Universitário de Ji-Paraná. Ji-Paraná, RO, Brasil.

²Docente do curso de Sistemas de Informação da Afya Centro Universitário de Ji-Paraná. Ji-Paraná, RO, Brasil.

*Autor(a) correspondente: mateuscoelhosoporo@gmail.com

Editor: Wesley Pimenta Cândido

Recebido em: 17/11/2025 Aceito em: 28/11/2025 Publicado em: 16/12/2025

Resumo

O crescimento contínuo da demanda por serviços de hospedagem de qualidade tem ampliado a necessidade de sistemas eficientes para o gerenciamento de reservas em hotéis. Diante desse cenário, este trabalho apresenta o desenvolvimento de um sistema web de agendamento e gestão de reservas, projetado para aprimorar a organização operacional, oferecer maior precisão nos processos e facilitar o acesso às informações de hospedagem. O sistema foi concebido como uma solução moderna e responsiva, acessível por diferentes dispositivos conectados à internet, permitindo maior flexibilidade diante de eventuais cancelamentos ou alterações de horários. Para assegurar desempenho e segurança, a aplicação foi desenvolvida em linguagem PHP, possibilitando a criação de páginas dinâmicas e funcionais. A interface do usuário foi estruturada com o framework Bootstrap, garantindo uma experiência intuitiva, responsiva e adaptável a variados tamanhos de tela. O armazenamento das informações de hóspedes, reservas e dados relacionados ao gerenciamento utiliza o banco de dados relacional MySQL, reconhecido por sua robustez, confiabilidade e compatibilidade com aplicações web. O sistema desenvolvido oferece uma abordagem prática e eficaz para os desafios enfrentados no gerenciamento de reservas hoteleiras, reunindo acessibilidade, facilidade de uso e eficiência. A implementação permitiu a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo da formação acadêmica, evidenciando a importância de soluções digitais capazes de atender às demandas crescentes de um setor marcado pela competitividade e dinamismo.

Palavras-chave: Hotéis, Agendamento, PHP.

Development of a Scheduling and Reservation Management System for Hotels

Abstract

The continuous growth in demand for quality accommodation services has increased the need for efficient hotel reservation management systems. In this context, this work presents the development of a web-based scheduling and reservation management system, designed to improve operational organization, offer greater process accuracy, and facilitate access to accommodation information. The system was conceived as a modern and responsive solution, accessible to different internet-connected devices, allowing for greater flexibility in the face of cancellations or schedule changes. To ensure performance and security, the application was developed in PHP, enabling the creation of dynamic and functional pages. The user interface was structured using the Bootstrap framework, guaranteeing an intuitive, responsive experience adaptable to various screen sizes. The storage of guest information, reservations, and management-related data uses the MySQL database, recognized for its robustness, reliability, and compatibility with web applications. The developed system offers a practical and effective approach to the challenges faced in hotel reservation management, combining accessibility, ease of use, and efficiency. The implementation allowed for the application of theoretical and practical knowledge acquired throughout academic training, highlighting the importance of digital solutions capable of meeting the growing demands of a sector marked by competitiveness and dynamism.

Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa, Extensão, Empregabilidade, Inovação e Internacionalização (ProPPEXI)
Afya Centro Universitário de Ji-Paraná

Keywords: Hotels, Booking, PHP.

1. Introdução

Os sistemas de informação têm assumido papel central nos mais diversos setores da sociedade, contribuindo para a otimização de processos, para a comunicação eficiente entre pessoas e para a automatização de atividades antes executadas manualmente. Entre os benefícios proporcionados por essas tecnologias destacam-se a digitalização de cadastros, a redução da burocracia e a melhoria na organização e segurança das informações (OLIVEIRA, 2003). Esses avanços têm impulsionado instituições públicas e privadas a repensarem seus métodos de operação, substituindo procedimentos tradicionais por soluções informatizadas.

No setor hoteleiro, entretanto, ainda é comum a utilização de sistemas manuais para o controle de reservas, frequentemente baseados na ordem de chegada ou no registro em cadernos e fichas físicas. Esse tipo de gerenciamento tende a se tornar ineficiente à medida que aumenta a demanda por hospedagens, potencializando erros, extravio de dados e atrasos no atendimento. Além disso, o armazenamento de documentos físicos ocupa espaço, dificulta o acesso rápido às informações e compromete a precisão do processo de tomada de decisão.

Diante dessas limitações, evidencia-se a necessidade de sistemas informatizados

capazes de centralizar e organizar dados de forma segura, eficiente e acessível. Soluções desse tipo oferecem vantagens como automação das reservas, geração de relatórios gerenciais, controle financeiro e registro histórico de hospedagens — funcionalidades que seriam inviáveis ou excessivamente trabalhosas quando executadas de maneira manual.

Considerando esse cenário, este trabalho apresenta o desenvolvimento de um sistema web de agendamento e gestão de reservas destinado a hotéis, projetado para otimizar a rotina administrativa e aprimorar a experiência dos usuários. A proposta contempla a criação de uma ferramenta que permita aos hóspedes realizar reservas e cancelamentos de forma prática, por meio de acesso remoto, enquanto oferece aos gestores um ambiente integrado para acompanhamento das atividades, organização do fluxo de hospedagens e controle das informações operacionais.

Ao longo deste estudo, descrevem-se as etapas de concepção, implementação e validação do sistema, desenvolvido com tecnologias web contemporâneas e com atenção especial à responsividade da interface, de modo a garantir usabilidade em diferentes dispositivos. Assim, busca-se apresentar uma solução tecnicamente viável, acessível e

alinhada às necessidades atuais do setor hoteleiro, contribuindo para maior eficiência operacional e qualidade no atendimento.

O presente trabalho tem como objetivo desenvolver o WebAgenda, um software web escalável voltado à otimização do fluxo de reservas e ao controle financeiro em hotéis, visando garantir agilidade operacional e uma experiência de uso intuitiva. Para alcançar tal propósito, a pesquisa parte da identificação dos principais desafios operacionais do setor para propor uma solução tecnológica fundamentada na seleção de ferramentas que assegurem acessibilidade e responsividade. O desenvolvimento abrange ainda o estudo de mecanismos de comunicação automatizada e a análise de indicadores de apoio à decisão, culminando na validação da ferramenta em cenários práticos para mensurar seu impacto na eficiência da gestão hoteleira.

2. Metodologia

A metodologia adotada neste trabalho fundamenta-se em uma abordagem aplicada e tecnológica, estruturada em etapas que contemplam o planejamento do sistema, levantamento e análise de requisitos, modelagem, desenvolvimento, procedimentos de segurança da informação, além da consideração de aspectos éticos envolvidos no tratamento dos dados. As fases metodológicas foram definidas com o objetivo de garantir

clareza no processo de construção da solução, bem como assegurar que o sistema final atenda às necessidades reais do setor hoteleiro.

2.1 Planejamento

O planejamento consistiu na definição dos objetivos gerais e específicos do sistema, bem como na escolha das tecnologias e ferramentas que seriam empregadas em seu desenvolvimento. Nesta etapa, considerou-se a viabilidade técnica, o prazo de execução e os requisitos essenciais para que a ferramenta atendesse adequadamente à gestão de reservas e processos administrativos de hotéis. Foram definidas também as etapas subsequentes do projeto, estabelecendo um fluxo lógico de construção da solução.

A automação dessas tarefas, que muitas vezes ainda são feitas manualmente, traz benefícios como a redução de erros, mais agilidade no atendimento e maior segurança na guarda de dados importantes.

2.2 Levantamento de Requisitos

O levantamento de requisitos foi realizado por meio de análise documental, observação de práticas comuns em estabelecimentos hoteleiros e estudo de sistemas similares. A partir desse processo, foram identificados os requisitos funcionais, como cadastro de hóspedes, agendamento de reservas, cancelamentos, relatórios e controle financeiro,

e os requisitos não funcionais, como desempenho, segurança, responsividade e usabilidade. Essa etapa permitiu estabelecer um conjunto consistente de funcionalidades necessárias ao atendimento dos usuários administrativos e finais.

2.3 Procedimentos para Desenvolvimento

Os procedimentos de desenvolvimento seguiram uma abordagem incremental, permitindo a construção e validação das funcionalidades de maneira gradativa. O sistema foi implementado utilizando a linguagem de programação PHP, associada ao framework Bootstrap para elaboração da interface responsiva. O banco de dados MySQL foi empregado para armazenar informações referentes aos hóspedes, reservas e operações administrativas. Durante essa etapa, foram realizadas validações constantes, testes de usabilidade e ajustes necessários para garantir que o sistema funcionasse de forma integrada e eficiente.

2.4 Ferramentas E Linguagens De Desenvolvimento Web

Para o desenvolvimento do sistema, foi feita a utilização das seguintes ferramentas e linguagens adequadas ao ambiente web, garantindo uma aplicação eficiente e segura.

- **HTML:** O HTML (HyperText Markup Language) é a linguagem fundamental

para a construção de páginas web, sendo responsável pela estruturação do conteúdo apresentado ao hóspede. Sua principal função é organizar textos, imagens, links e outros elementos, permitindo que navegadores interpretem e exibam corretamente as informações..

- **CSS:** O CSS, ou Cascading Style Sheets, é uma linguagem empregada para estilizar documentos HTML ou XML, controlando aspectos visuais como dimensões, cores, margens e outros elementos gráficos em páginas web. Uma vantagem importante do CSS é permitir a reutilização de estilos, possibilitando que várias páginas mantenham um padrão visual consistente.
- **PHP:** O PHP, sigla para PHP: Hypertext Preprocessor, é atualmente uma das linguagens de programação mais difundidas no desenvolvimento de aplicações web.
- **Bootstrap:** O Bootstrap é um framework front-end de código aberto amplamente adotado no desenvolvimento de aplicações web. Originalmente criado para o Twitter na década de 2010 como um padrão de design, foi disponibilizado ao público para facilitar a criação de interfaces consistentes e responsivas.

- **JavaScript:** JavaScript é uma linguagem de programação de alto nível, interpretada, amplamente conhecida como a linguagem fundamental do front-end de aplicações web. O papel principal do JavaScript é adicionar interatividade, dinamismo e comportamento complexo às páginas .
- **VISUAL STUDIO CODE:** O Visual Studio é um editor de código-fonte bastante completo, desenvolvido pela Microsoft, e está disponível gratuitamente para os principais sistemas operacionais.
- **MYSQL:** O MySQL é um dos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) mais populares atualmente, desenvolvido pela Oracle. Como um banco de dados relacional, o MySQL utiliza a linguagem SQL para realizar reserva e manipular os dados armazenados (MYSQL, 2023).
- **LARAGON:** Para o desenvolvimento e teste de aplicações web, é fundamental a utilização de um ambiente de servidor local que simule as condições do servidor de produção. Este ambiente precisa integrar os componentes essenciais da aplicação, como o servidor web, o interpretador da linguagem e o banco de dados.
- **GIT E GITHUB:** O Git é o sistema de controle de versão distribuído mais utilizado mundialmente. Ele permite que o desenvolvedor crie *commits* no projeto, que registram o estado do código em um determinado momento. Isso possibilita a experimentação segura em diferentes *branches* sem afetar a versão principal e estável do software .
- O GitHub é um serviço web que atua como um repositório remoto para o código, adicionando funcionalidades de colaboração, gerenciamento de projetos e integração contínua sobre a tecnologia Git (GITHUB, 2025).

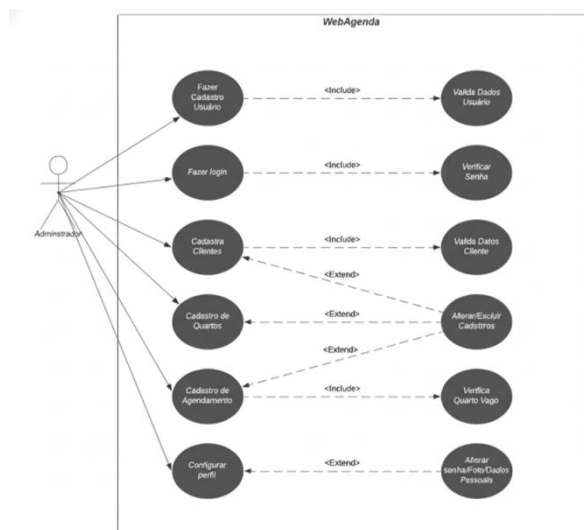
2.5 Modelagem Sistêmica

A modelagem do sistema compreendeu a criação de diagramas e representações estruturais que orientaram a implementação da solução. Para isso, foram utilizados modelos conceituais e lógicos baseados na UML (*Unified Modeling Language*), incluindo diagrama de casos de uso, diagrama de atividades e diagrama de classes. Além disso, elaborou o Diagrama Entidade-relacionamento responsável por representar a estrutura do banco de dados, contemplando tabelas, relacionamentos e atributos essenciais para o armazenamento seguro e eficiente das informações.

2.5.1. Diagrama De Caso De Uso

O Diagrama de Caso de Uso é uma ferramenta central da UML, sua principal função é descrever as interações entre os usuários externos, chamados "atores", e o sistema, detalhando o que o software deve fazer, sem especificar como será implementado. Esta modelagem é essencial na fase inicial do projeto, pois define o escopo do sistema e assegura que as funcionalidades desenvolvidas estejam diretamente alinhadas às expectativas e necessidades dos usuários. A Modelagem deste diagrama para o sistema deste artigo, pode ser observada na Figura 1 - Diagrama de Caso de Uso.

Figura 1 – Diagrama de Caso de Uso



Fonte: Autores(2025)

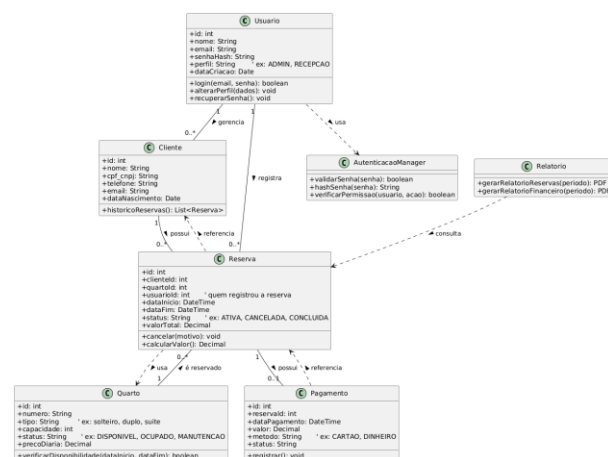
2.5.2 Diagrama De Classes

O Diagrama de Classes é um dos principais diagramas estruturais da UML, focado em descrever a arquitetura estática de um sistema orientado a objetos. Diferente dos Casos de Uso, que mostram o que o sistema faz, o

Diagrama de Classes detalha como ele é construído, ilustrando as classes que o compõem, seus respectivos atributos e métodos, bem como os relacionamentos entre elas. Conforme Dennis, Wixom e Tegarden (2020), este diagrama serve como o principal "projeto" (blueprint) técnico para os desenvolvedores, traduzindo os requisitos de negócio em um modelo estrutural que guia diretamente a codificação.

Este diagrama pode ser observado na Figura 2 - Diagrama de Classes apresentada logo abaixo.

Figura 2 - Diagrama de Classes



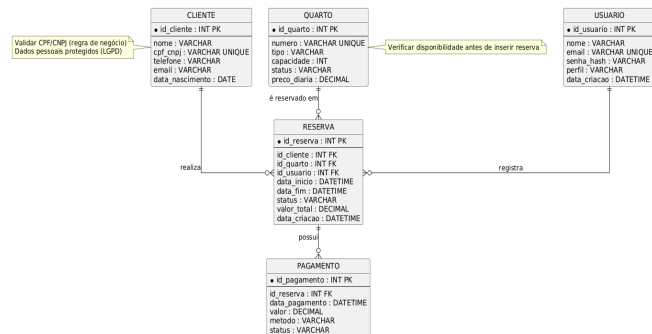
Fonte: Autores(2025)

2.5.3 Diagrama De Entidade-Relacionamento

O Diagrama de Entidade e Relacionamento, é usado especificamente para o projeto de bancos de dados. Diferente dos diagramas UML que focam no software, o DER foca nos dados, ilustrando visualmente as entidades, seus atributos e os relacionamentos entre elas. Este diagrama pode ser observado na

Figura 3 - Diagrama Entidade-Relacionamento logo abaixo.

Figura 3 – Diagrama Entidade-Relacionamento



Fonte: Autores(2025)

2.6 Aspectos Éticos

Por se tratar de um projeto de desenvolvimento de software (protótipo tecnológico) que não envolveu testes diretos ou coleta de dados com seres humanos ou animais, o estudo não necessitou de submissão a um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) ou CEUA. A segurança dos dados foi tratada no nível da arquitetura de software, conforme descrito na seção anterior.

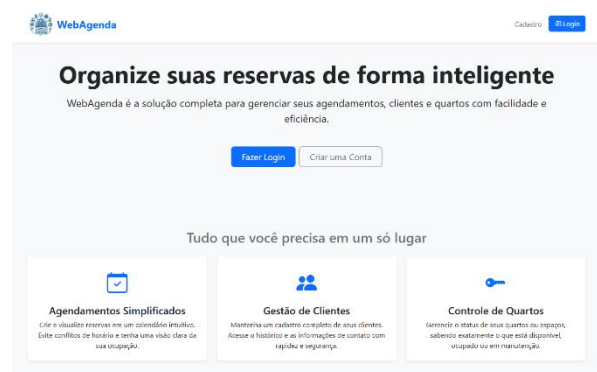
3. Resultados e Discussão

O objetivo desta seção é demonstrar a materialização do Sistema de agendamento e gestão de reservas de hotéis, transformando os objetivos propostos em um software funcional. Serão apresentadas as principais interfaces do sistema, explicando como cada tela e funcionalidade contribuem para solucionar os desafios da gestão hoteleira manual.

3.1 Interface Da Página Inicial

A Figura 4 - Página inicial exibe a página inicial do sistema WebAgenda, que serve como a principal porta de entrada da aplicação. Seu design é focado em dois objetivos: apresentar a proposta de valor do software para novos usuários e fornecer acesso rápido para usuários existentes.

Figura 4 – Página inicial



Fonte: Autores(2025)

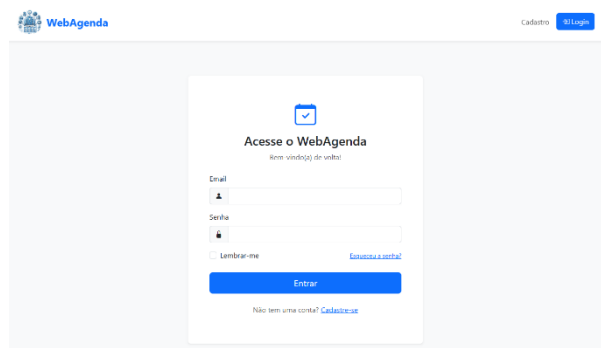
3.2 Interfaces De Login, Registro E Recuperação De Senha

Nesta seção, é apresentado o fluxo completo de gestão de acesso e autenticação do usuário no sistema. Esse processo é composto por três interfaces interdependentes: a tela de Login (Figura 5), a tela de Cadastro de Conta (Figura 6) e a tela de Recuperação de Senha (Figura 7).

A Figura 5 - Interface de Login exibe a tela principal de autenticação, é a interface padrão para usuários registrados, solicitando os campos "Email" e "Senha". Além da funcionalidade de "Entrar", essa tela serve como um ponto de navegação central, oferecendo

links para os outros dois fluxos: "Cadastre-se" (para novos usuários) e "Esqueceu a senha?" (para recuperação de acesso).

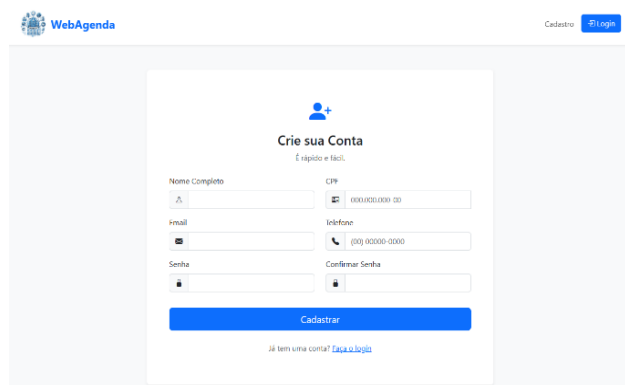
Figura 5 – Interface de Login



Fonte: Autores(2025)

Ao clicar em "Cadastre-se", o usuário é direcionado à tela "Crie sua Conta", detalhada na Figura 6 - Interface de Cadastro de Usuário, responsável por coletar os dados necessários para o registro de um novo usuário no sistema. O envio dos dados preenchidos neste formulário aciona as rotinas de validação de dados, conforme definido no Diagrama de Caso de Uso, antes de persistir o novo usuário.

Figura 6 – Interface de Cadastro de Usuário

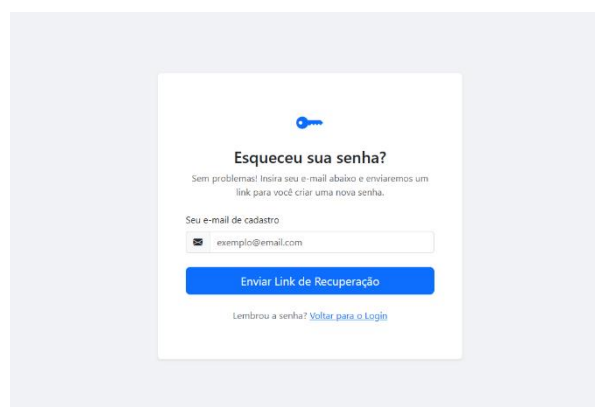


Fonte: Autores(2025)

Por fim, a Figura 7 - Interface de Recuperação de Senha apresenta a tela "Esqueceu sua senha?". Esta interface gerencia

o fluxo de recuperação de acesso. Caso o usuário não se lembre de suas credenciais, ele pode inserir seu "Seu e-mail de cadastro" e clicar em "Enviar Link de Recuperação". O sistema, então, inicia o processo de redefinição, enviando as instruções necessárias para o e-mail fornecido, garantindo que o usuário possa restabelecer seu acesso de forma segura.

Figura 7 – Interface de Recuperação de Senha



Fonte: Autores(2025)

3.3 Menu Lateral

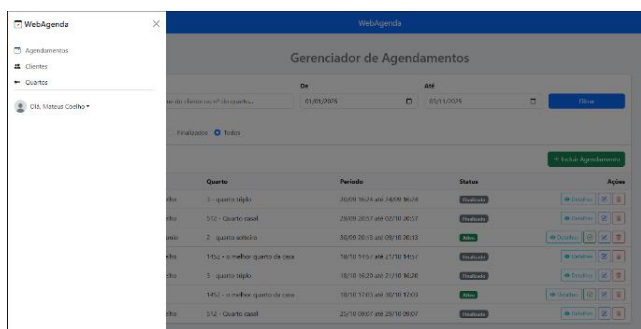
A Figura 8 – Interface do Menu Lateral ilustra a interface principal do sistema após o login, destacando o menu de navegação lateral. Este componente é o principal meio de orientação do usuário dentro do sistema, permitindo o acesso rápido a todos os módulos de gerenciamento. Ele está posicionado no lado esquerdo da tela e foi projetado para ser retrátil, como indica o ícone "X" no topo, otimizando o espaço de visualização.

O menu é dividido em duas seções funcionais. A seção superior é dedicada à navegação principal pelos módulos do sistema. Ela apresenta, por meio de ícones e texto, os

links para as três áreas centrais da aplicação: "Agendamentos", "Clientes" e "Quartos".

A seção inferior do menu é dedicada ao gerenciamento da sessão do usuário. Ela exibe uma saudação personalizada, confirmando qual usuário está logado. Esta área também funciona como o ponto de acesso para as configurações de perfil pessoal ou para a funcionalidade de "Sair" da aplicação.

Figura 8 – Interface do Menu Lateral



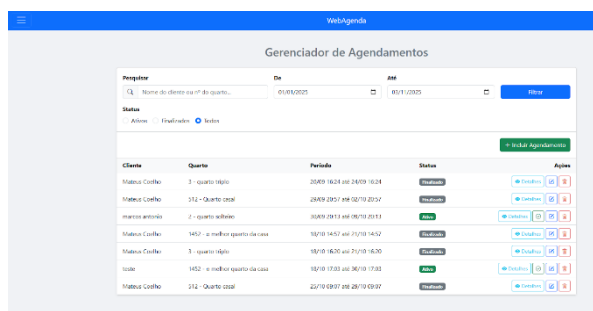
Fonte: Autores(2025)

3.4 Interface De Agendamentos

A Figura 9 - Interface de Agendamentos apresenta o "Gerenciador de Agendamentos", a interface principal para a gestão de reservas no sistema. A seção superior da tela é dedicada às ferramentas de busca e filtragem, permitindo ao administrador localizar registros específicos por "Nome do cliente ou n° do quarto", por um intervalo de datas ("De" e "Até") ou pelo "Status" da reserva (como "Ativos", "Finalizados" ou "Todos"). Nesta mesma área, o botão "Incluir Agendamento" permite o cadastro de novas reservas no sistema.

Abaixo dos filtros, a tela exibe a listagem de agendamentos em uma tabela clara e organizada, com colunas para "Cliente", "Quarto", "Período" e "Status", este último utilizando tags visuais para rápida identificação. A coluna final, "Ações", oferece os controles de gerenciamento para cada registro individual, disponibilizando os botões de "Detalhes" (para consulta), "Editar" (para alteração) e "Excluir" (para remoção).

Figura 9 – Interface de Agendamentos



Fonte: Autores(2025)

3.4.1 Cadastro de Agendamento

A Figura 10 – Interface de Cadastro de Agendamento detalha o formulário "Cadastrar Nova Reserva", que é acessado a partir da tela principal de gestão. Esta interface é responsável por recolher todas as informações essenciais para a criação de um novo agendamento, incluindo campos de pesquisa para "Cliente" e "Quarto" (que preenchem automaticamente os seus respectivos códigos), seletores de calendário para "Data/Hora Início" e "Data/Hora Fim", bem como campos para o "Valor Total R\$", "Quantidade de Pessoas" e uma área para

"Observação". No final do formulário, o administrador pode confirmar a operação clicando em "Incluir Reserva" ou desistir clicando em "Cancelar".

Figura 10 – Interface de Cadastro de Agendamento

Fonte: Autores(2025)

3.5 Interface De Clientes

A Figura 11 - Interface de Clientes ilustra o "Gerenciador de Clientes", a interface dedicada ao cadastro e consulta de todos os clientes do hotel. A parte superior da tela é composta pelas ações principais: uma barra de "Pesquisar por nome ou ID..." com seu respectivo botão "Pesquisar", permitindo a rápida localização de um cliente, e o botão de destaque "Incluir Cliente", que direciona o administrador para o formulário de cadastro de um novo cliente.

Abaixo da barra de ações, a tela exibe a listagem completa de clientes em uma tabela. Esta tabela é organizada pelas colunas "ID", "Nome", "CPF/CNPJ", "Telefone", "Tipo" (Pessoa Física ou Jurídica) e "Gênero". A coluna

final, "Ações", fornece os botões de gerenciamento para cada registro: "Detalhes", "Editar" e "Excluir". Na parte inferior, o sistema exibe o total de registros e controles de paginação para navegar pela lista.

Figura 11 – Interface de Clientes

ID	Nome	CPF/CNPJ	Telefone	Tipo	Gênero	Ações
10	antonio alberto	230.529.852-99	809 9 5223 5186	Pessoa Física	Masculino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
71	alvaro	294.529.852-45		Pessoa Física	Masculino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
12	andrei	00.099.879/9421-23	809 9 5223 5546	Pessoa Jurídica	Não Informado	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
19	araceli arcover	1234	010 9133 1013	Pessoa Física	Feminino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
08	Araceli Garcia	012.245.678-36	809 9 5213 4028	Pessoa Física	Feminino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
09	Araceli Barbosa	123.054.789-50	809 9 5213 4028	Pessoa Física	Não Informado	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
11	araceli	000.000.000/0001-91		Pessoa Jurídica	Não Informado	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
14	araceli	90780	401323	Pessoa Física	Masculino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
06	araceli antonio	012.305.438-90	123123	Pessoa Física	Masculino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]
1	Araceli Cordeiro	030.102.345-66	809 9 5213 4028	Pessoa Física	Feminino	[Detalhes] [Editar] [Excluir]

Fonte: Autores(2025)

3.5.1 Cadastro de Clientes

A Figura 12 – Interface de Cadastro de Clientes detalha o formulário de "Cadastro de Novo Cliente", a interface utilizada para inserir novos clientes no sistema. O formulário é estruturado em duas seções principais: "Dados Pessoais" e "Endereço". Na primeira seção, são recolhidos dados essenciais como "Nome Completo", "CPF/CNPJ", "RG/IE", "E-mail", "Telefone", "Data de Nascimento" e a seleção de "Tipo Pessoa" (Física ou Jurídica) e "Gênero". A segunda seção, "Endereço", destina-se ao registro da localização do cliente, solicitando "CEP", "Logradouro", "Número", "Bairro", "Cidade" e "UF". No final da página, o administrador pode confirmar a inclusão clicando em "Cadastrar Cliente" ou abandonar a operação através do botão "Cancelar".

Figura 12 – Interface de Cadastro de Clientes

Fonte: Autores(2025)

3.6 Interface Dos Quartos

A Figura 13 - Interface dos Quartos apresenta o "Gerenciador de Quartos", a interface dedicada ao cadastro e controle de todas as acomodações disponíveis no sistema. A seção superior da tela é composta pelas ações principais: uma barra de "Pesquisar por número ou nome...", com o respectivo botão "Pesquisar", e o botão de destaque "Incluir Novo Quarto", que permite ao administrador acessar o formulário para adicionar uma nova acomodação.

Abaixo das ações, a tela exibe a listagem detalhada dos quartos em formato de tabela. As colunas organizam as informações por "Foto", "Número", "Nome / Tipo", "Capacidade", "Preço Diária" e "Status". Esta última coluna utiliza tags visuais (como "Ocupado" em vermelho ou "Disponível" em verde) para facilitar a rápida identificação da disponibilidade. A coluna final, "Ações",

oferece os botões de gerenciamento para cada item: "Detalhes" (visualizar), "Editar" (ícone de lápis) e "Excluir" (ícone de lixeira).

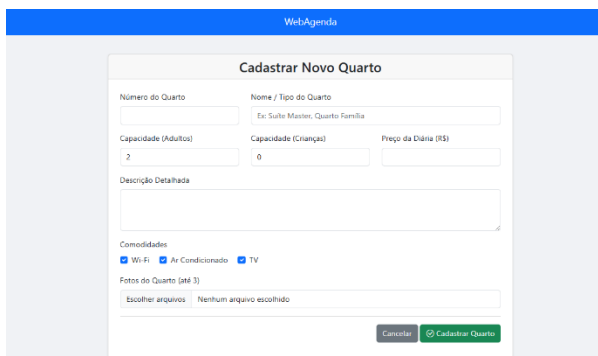
Figura 13 – Interface dos Quartos

Fonte: Autores(2025)

3.6.1 Cadastro De Quartos

A Figura 14 – Interface de Cadastro de Quarto exibe o formulário "Cadastrar Novo Quarto", que permite ao administrador inserir novas acomodações no sistema. A interface recolhe informações detalhadas, incluindo "Número do Quarto", "Nome / Tipo do Quarto", "Capacidade (Adultos)", "Capacidade (Crianças)" e o "Preço da Diária (R\$)". Além disso, o formulário dispõe de um campo de "Descrição Detalhada", caixas de seleção para "Comodidades" (como Wi-Fi, Ar Condicionado e TV) e uma funcionalidade para o "Upload de Fotos do Quarto (até 3)". Ao final, o administrador pode salvar o novo registro clicando em "Cadastrar Quarto" ou desistir da operação através do botão "Cancelar".

Figura 14 – Interface de Cadastro de Quarto



Fonte: Autores(2025)

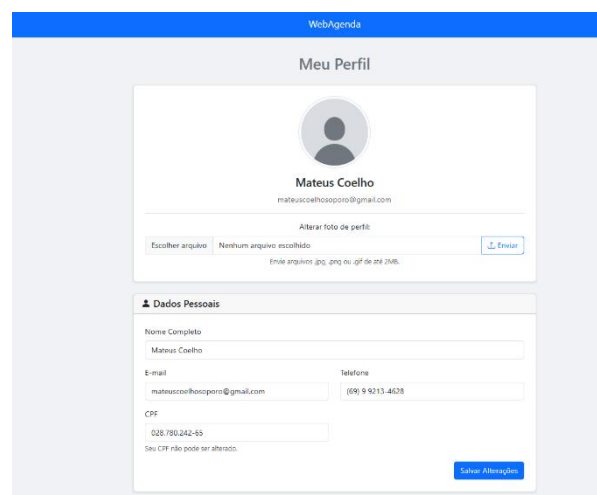
3.7 Interface De Perfil De Usuário

A Figura 15 – Interface de Perfil do Usuário apresenta a tela "Meu Perfil", que é acessada pelo administrador logado para gerenciar suas informações pessoais e de conta. A parte superior da tela é dedicada à identidade visual do usuário, exibindo a foto de perfil atual, o nome e o e-mail de acesso. Logo abaixo, o sistema fornece a funcionalidade de "Alterar foto de perfil", composta por um seletor de arquivos ("Escolher arquivo") e um botão "Enviar", com a instrução de que apenas arquivos .jpg, .png ou .gif de até 2MB são permitidos. A segunda seção da página, intitulada "Dados Pessoais", apresenta os detalhes cadastrais do administrador. Nela, o usuário pode visualizar e editar os campos "Nome Completo", "E-mail" e "Telefone". O campo "CPF" é exibido apenas para consulta, com um aviso de que "Seu CPF não pode ser alterado". O botão "Salvar Alterações", ao final do formulário,

permite persistir no banco de dados quaisquer modificações feitas nos campos editáveis.

Além da gestão de dados pessoais, a tela "Meu Perfil" (Figura 15) inclui também a seção "Alterar Senha". Este formulário é dedicado à segurança da conta, permitindo que o administrador atualize suas credenciais de acesso. O processo exige que o usuário informe sua "Senha Atual", digite a "Nova Senha" e, em seguida, a "Confirmar Nova Senha". A alteração só é efetivada ao clicar no botão "Alterar Senha", garantindo que apenas o proprietário da conta possa realizar esta modificação.

Figura 15 – Interface de Perfil do Usuário



Fonte: Autores(2025)

3.8 Comparativo com Plataformas de Intermediação (OTAs)

Para validar a relevância econômica do WebAgenda, é imperativo compará-lo com o modelo de negócios predominante nas Agências de Viagens Online (OTAs), exemplificado pela plataforma Booking.com.

Embora ofereça visibilidade global, estudos indicam que suas taxas de comissão variam entre 15% e 25% sobre o valor de cada reserva confirmada (CLOUDBEDS, 2024; PRENO, 2024). Para um pequeno hotel, essa margem reduz significativamente o lucro líquido operacional (RevPAR).

O sistema WebAgenda (Figura 9) propõe um modelo de Venda Direta Desintermediada. Diferentemente da extranet do Booking.com, onde o hoteleiro atua como um parceiro terceirizado sujeito a regras rígidas de paridade tarifária e cancelamento, o WebAgenda permite a criação de um canal próprio de vendas com custo marginal zero por transação. Conforme Anderson (2011) e análises recentes de mercado (CLOUDBEDS, 2024), a estratégia híbrida é a mais rentável. O WebAgenda atua exatamente nessa lacuna, capturando o cliente recorrente que, de outra forma, continuaria reservando via Booking.com, gerando custos repetitivos desnecessários para o estabelecimento.

Além do aspecto financeiro, destaca-se a propriedade do relacionamento. Plataformas como o Booking.com tendem a mascarar dados sensíveis do hóspede (como e-mail real) para evitar o bypass (venda direta), dificultando ações de marketing de fidelidade. O WebAgenda, ao centralizar o cadastro completo do cliente (Figura 11), devolve ao gestor o ativo mais valioso da hospitalidade: a

base de dados para CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), permitindo campanhas personalizadas sem intermediários.

4. Conclusão

O desenvolvimento deste estudo permitiu compreender de forma aprofundada a relevância dos sistemas de informação para a modernização de processos no setor hoteleiro. A análise conduzida evidenciou que a informatização do gerenciamento de reservas contribui significativamente para a redução de erros operacionais, para o aumento da eficiência administrativa e para a melhoria da experiência do usuário. Nesse contexto, o sistema desenvolvido demonstrou potencial para atender às demandas essenciais de hotéis que buscam maior organização, segurança e agilidade em suas rotinas.

A investigação e seleção das tecnologias adequadas, mostraram-se etapas fundamentais para a construção de uma solução escalável, responsiva e alinhada às necessidades práticas de gestores e hóspedes. A modelagem do sistema, associada ao planejamento detalhado dos requisitos e à definição da arquitetura, contribuiu para consolidar uma base sólida para o desenvolvimento da aplicação, garantindo coerência entre os objetivos do projeto e os recursos técnicos disponíveis.

Além disso, o estudo ressaltou a importância de considerar aspectos relacionados à usabilidade, à acessibilidade e à segurança dos dados, especialmente diante das exigências atuais impostas pela transformação digital e pelas regulamentações de proteção de informações pessoais. A abordagem adotada reforça a necessidade de sistemas eficientes, capazes de integrar processos e oferecer suporte confiável às atividades operacionais de estabelecimentos hoteleiros.

Dessa forma, o trabalho contribui para a discussão sobre o uso de soluções tecnológicas no setor de hospedagem e apresenta uma proposição viável de sistema web voltado ao agendamento e gerenciamento de reservas. Os resultados obtidos constituem uma base para implementações futuras, incluindo testes práticos, validação com usuários reais e expansão de funcionalidades, de modo a aprimorar continuamente a eficiência e a aplicabilidade do sistema.

5. Referências

ANDERSON, C. K. **The Billboard Effect: Still Alive and Well?** Cornell Hospitality Report, Ithaca, v. 11, n. 11, p. 6-15, 2011.

BOOTSTRAP. **Bootstrap**. 2023. Disponível em: <https://getbootstrap.com/>. Acesso em: 01 jun. 2025.1.

CLOUDBEDS. **A Guide to OTA Commission Rates in 2025**. 2024. Disponível em: <https://www.cloudbeds.com/online-travel->

[agencies/commissions/](#). Acesso em: 28 nov. 2025.

DENNIS, Alan; WIXOM, Barbara H.; TEGARDEN, David. **Análise e Projeto de Sistemas**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2020.

GITHUB. **GitHub: Where the world builds software**. [Plataforma web]. San Francisco: GitHub, Inc. Disponível em: <https://github.com>. Acesso em: 02 nov. 2025.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

MEIRELLES, F. S. **31ª Pesquisa Anual do Uso de TI nas Empresas**. [S.l.]: Fundação Getúlio Vargas, 2020.

MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; FILHO, E. E. A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. **JISTEM Journal of Information Systems and Technology Management**, SciELO Brasil, v. 1, p. 27–43, 2004.

MYSQL. **MySQL**. 2023. Disponível em: <https://www.mysql.com/>. Acesso em: 01 jun. 2025.

OLIVEIRA, J. P. M. de. **Sistemas de informação e sociedade**. **Ciência e Cultura**, 2003.

PRENO. **Booking.com Hotel Commission Rates Explained**. 2024. Disponível em: <https://prenoHQ.com/blog/what-commission-rates-does-booking-com-charge-hotels/>. Acesso em: 28 nov. 2025.

REGO, J. C. C.; BOLWERK, S. **Implementação de sistemas como vantagem para tomada de decisões**. UNIOESTE - Foz do Iguaçu - PR, 2010.