



25 e 26 de Março de 2026



Campus UniSENAI Florianópolis  
com transmissão online

UniSENAI



fapesc  
Fundação de Amparo à  
Pesquisa e Inovação do  
Estado de Santa Catarina

INSTITUTO SENAI  
DE INOVAÇÃO

INSTITUTO SENAI  
DE TECNOLOGIA

## SOLUÇÃO INTEGRADA DE FEEDBACK AUTOMATIZADO PARA GESTÃO HOTELEIRA

Eliton Brighenti  
João Aumondi  
Mauricio Issac de Carvalho  
Vinicius Telles Cerutti  
Doglas André Finco

[eliton\\_brighenti@estudante.sc.senai.br](mailto:eliton_brighenti@estudante.sc.senai.br)

Estudante do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas  
Centro Universitário SENAI Santa Catarina - UniSENAI - Campus Chapecó

**INTRODUÇÃO:** O setor de hotelaria enfrenta desafios recorrentes na coleta estruturada e ágil de feedback dos hóspedes, especialmente em redes com múltiplas unidades e grande volume de check-outs diários. A dificuldade em obter respostas rápidas e confiáveis impactava diretamente a qualidade do serviço, a tomada de decisão e a reputação da marca. Nesse contexto, em parceria com a Empresa A, desenvolvedora de sistemas de gestão para hotelaria, foi desenvolvida uma solução tecnológica para automatizar o envio e a coleta de NPS (Net Promoter Score) via WhatsApp, com uso de Inteligência Artificial para transcrição de áudios e organização automática das respostas. O objetivo foi desenvolver e implementar uma plataforma integrada ao sistema de gestão hoteleira dos hotéis, capaz de enviar questionários automaticamente após o check-out, permitindo respostas por texto ou áudio e consolidando os dados em um dashboard gerencial. A proposta fundamentou-se em conceitos de automação de processos, integração via API REST, arquitetura modular, segurança da informação e IA aplicada ao processamento de linguagem natural. A ação mostrou-se relevante por contribuir para a melhoria da experiência do hóspede, fortalecer a cultura de escuta ativa e promover uma gestão orientada a dados, impactando positivamente a competitividade regional e a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade. **METODOLOGIA:** O projeto foi desenvolvido no curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Centro Universitário Senai Santa Catarina (UniSENAI) - Campus Chapecó, entre fevereiro e dezembro de



 **25 e 26 de Março de 2026**

 **Campus UniSENAI Florianópolis**  
com transmissão online

**UniSENAI**

 **fapesc**  
Fundação de Amparo à  
Pesquisa e Inovação do  
Estado de Santa Catarina

**INSTITUTO SENAI**  
DE INOVAÇÃO

**INSTITUTO SENAI**  
DE TECNOLOGIA

2025, envolvendo quatro acadêmicos, orientação docente e parceria técnica com a Empresa A. A metodologia contemplou as seguintes etapas: (1) diagnóstico da demanda junto ao parceiro; (2) levantamento e formalização de requisitos funcionais, não funcionais e regras de negócio; (3) modelagem lógica e definição da arquitetura; (4) prototipação e desenvolvimento da solução; (5) testes e validação. Foram utilizados instrumentos como entrevistas com stakeholders, modelagem UML (diagramas de caso de uso e classes), prototipação em ferramenta digital, definição de métricas de sucesso (taxa de resposta e tempo máximo de 10 segundos para processamento), além de testes de API. A arquitetura adotada incluiu frontend em React Native, backend em .NET (C#), banco de dados PostgreSQL e orquestração via ferramenta de automação em ambiente Docker, integrando API de mensageria e serviço de IA para transcrição. Foram observados cuidados éticos como sigilo das informações, armazenamento seguro e criptografado dos dados e controle de acesso por perfis. **RESULTADOS:** A solução implementada passou a realizar o envio automático do questionário cinco minutos após o check-out, oferecendo ao hóspede a escolha do formato de resposta (texto ou áudio), possibilitando personalização por hotel e disponibilizando visualização dos resultados em dashboard com filtros e histórico detalhado. Os resultados obtidos indicaram potencial de aumento da taxa de resposta, redução do tempo de coleta e análise de feedback e maior confiabilidade das informações. A automatização reduziu o esforço manual das equipes e ampliou a capacidade de resposta rápida a problemas identificados. Do ponto de vista social, o sistema incentivou a participação ativa dos hóspedes, fortaleceu a transparência nas relações de consumo e contribuiu para a elevação dos padrões de atendimento no setor. **CONCLUSÕES:** A solução demonstrou aplicabilidade prática e impacto técnico e social relevantes, ao estimular a cultura de melhoria contínua, qualificar a experiência do cliente e apoiar a transformação digital no setor hoteleiro. Destacaram-se como pontos fortes a escalabilidade, a arquitetura modular e a integração com IA. Como limitações, identificaram-se o tempo restrito de desenvolvimento e a dependência de integrações externas. Recomendaram-se implementação piloto ampliada, monitoramento contínuo de indicadores, expansão para novos idiomas e possível evolução para modelo de negócio escalável ou pré-incubação, ampliando seu impacto econômico e social.



25 e 26 de Março de 2026



Campus UniSENAI Florianópolis  
com transmissão online

UniSENAI



fapesc  
Fundação de Amparo à  
Pesquisa e Inovação do  
Estado de Santa Catarina

INSTITUTO SENAI  
DE INOVAÇÃO

INSTITUTO SENAI  
DE TECNOLOGIA

**Palavras-chave:** Feedback; Sistema de Gestão hoteleiro; Automação.