

E-Check

Descrição:

Um dos fatores que impacta na experiência de um hóspede em um hotel, é atualmente o tempo de espera para o seu check-in e para o seu check-out, pois em diversos hotéis, eles são feitos de forma analógica, onde o hóspede deve se dirigir até o balcão de atendimento, se identificar, fazer o seu cadastro, pegar a sua chave e só então ir para o seu quarto, e para o checkout, o hóspede deverá novamente se encaminhar até o balcão da recepção, se identificar, fazer todo o levantamento do que foi consumido, fazer o pagamento, confirmar o pagamento e só então pode ir embora. O E-Check, é uma aplicação multi plataforma que visa facilitar e agilizar os processos envolvidos dentro do check-in e do check-out do hóspede, automatizando processos, permitindo também ao gestor do hotel informar-se sobre a lotação esperada e consolidada.

Para o bom funcionamento, o E-check, deverá disponibilizar ao hóspede um cadastro simplificado, pedindo apenas nome, e-mail e senha, então a plataforma deverá poder disponibilizar ao usuário a possibilidade de fazer uma reserva em um quarto pré-cadastrado, fazer ajustes na reserva e até mesmo o cancelamento da reserva de acordo com regras pré-estabelecidas pelo próprio gerente do hotel. Em caso de um quarto possuir preferências do hóspede, como, tipo de roupa de cama, temperatura do ar condicionado, cor da luz, o sistema deve possibilitar ao hóspede informar tais preferências, bem como mudar as mesmas.

Ao finalizar o processo de reserva de um quarto, caso o hóspede não tenha um método de pagamento cadastrado, deverá cadastrar ao menos um, podendo ser: cartão de crédito, cartão de débito, pix, boleto bancário, e a vista (pagar no caixa), após a confirmação do pagamento a reserva será efetuada, até esse momento a reserva estará como pendente, enquanto estiver nesta situação o quarto ficará indisponível para outros hóspedes reservarem no mesmo período, caso o pagamento não seja efetuado em até 10 dias, a reserva deverá ser cancelada, caso pagamento a vista, a reserva permanecerá pendente até o dia em que o hóspede reservou para o check-in.

No processo de check-in, o hóspede necessita autenticar-se por foto e localização, indicando que verdadeiramente encontra-se no hotel, para então, receber a senha que permite sua entrada no quarto caso tranca digital. Caso o hotel possua apenas chaves para trancar os quartos, as mesmas serão disponibilizadas na recepção. O preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH)

é viabilizada através do Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) integrado no processo de check-in.

No processo de check-out, o hóspede realiza a mesma autenticação do processo inicial, e enfim, perde a autorização para entrar no quarto caso tranca digital, caso tranca por chave, necessita devolver a mesma e receber confirmação via aplicação do recepcionista para conseguir concluir o check-out.

Para a aplicação do gestor, o E-check, deve, disponibilizar ao usuário, uma listagem dos quartos, onde nela deve conter as informações essenciais dos quartos, juntamente com um sistema de busca e filtragem dos quartos, permitindo que o usuário ache de forma fácil o quarto que deseja, ao acessar as informações de um quarto, o sistema deve mostrar todas as informações do quarto, possibilitando ao gestor editar as informações e especificações do quarto, juntamente com a possibilidade de deletar aquele quarto. Junto da listagem dos quartos a aplicação deve possibilitar o cadastro de um novo quarto, no cadastro do quarto, o E-check deve solicitar ao usuário os seguintes dados: número do quarto, número de camas e seus tipos, preferências de hóspede disponível, andar, prédio, e valor base.

A aplicação deve ter 2 módulos, um módulo de gerenciamento e administração, onde se terá as informações de lotação, e informações dos quartos, e um segundo modulo, voltado para o cliente, onde ele poderá reservar o quarto e editar as suas preferências, métodos de pagamento, realizar check-in e check-out, quando fazer check-out é gerado um pagamento eletrônico.

A FNRH é uma ficha que o hotel ou pousada deve apresentar ao hóspede no momento do check-in. Ela solicita que o hóspede forneça determinados dados pessoais, como nome, profissão, nacionalidade e outros. A aplicação da FNRH é uma **obrigação para quem presta hospedagem no Brasil**. De acordo com o Decreto nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei do Turismo, a movimentação diária de hóspedes deve ser declarada através dessa ficha, e o estabelecimento deve manter uma cópia arquivada em formato digital ^[1].

Além disso, o Ministério do Turismo desenvolveu o **Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRHos)**, um sistema online para o envio desses dados para o órgão responsável. O objetivo é modernizar e tornar o levantamento de estatísticas sobre o turismo mais eficiente. Ao enviar corretamente os dados da ficha de cadastro de hóspede, o hoteleiro contribui para avaliar o perfil dos turistas em tempo real. Essas informações podem ajudar a definir o público-alvo para campanhas publicitárias e facilitar o financiamento do setor turístico.