



ULTRAPASSAMOS 1000 HOTÉIS INFORMATIZADOS NO BRASIL.  
**AGORA, NOSSO OBJETIVO É O MUNDO.**



---

**DESBRAVADOR 4.0**

---

GERÊNCIA HOTELEIRA

---



## **Introdução ao Gerência Hoteleira**

Com um visual mais moderno e muita agilidade na execução de suas rotinas, este módulo permite o total controle das operações de reservas, check-in e check-out, disponibilizando ao usuário os procedimentos mais importantes que fazem parte da rotina de um hotel. São registradas no sistema as entradas e saídas dos hóspedes, bem como a manutenção de cada conta, além de permitir que as mesmas sejam verificadas em forma de mapa, pois apresenta um mapa de apartamentos e um mapa de reservas, facilitando a visualização geral do estabelecimento. Também apresenta o controle financeiro dos turnos da recepção e estatísticas de ocupação. Terminais de consulta e pesquisa de opinião para hóspedes, com cartão magnético e touch screen. O menu cadastros permite que os mesmos sejam visualizados da forma como o usuário desejar, além de possibilitar ao mesmo modificá-lo de acordo com suas necessidades. Este é um dos principais módulos do sistema, pois gerencia os demais.




## Pesquisa

A funcionalidade de pesquisa existe em todos os cadastros dos sistemas Desbravador e possibilita ao usuário buscar as informações cadastradas de forma ágil e organizada.

### Pesquisa simples:


A pesquisa funciona como qualquer outra ferramenta de busca.

É inserida uma descrição do item a qual se deseja buscar e depois clicar no botão . Caso a descrição exista no cadastro o sistema retornará com todos os registros a qual descrição se encaixe.




**Dica:** Utilizando as teclas shift + \* o sistema retornará todos os registros cadastrados.

### Pesquisa Avançada:

A pesquisa avançada possibilita ao usuário buscar informações mais detalhadas do que a pesquisa simples. Para acessá-la, basta clicar no botão . Assim, abrirá uma tela com várias opções de pesquisa.

O usuário pode selecionar uma ou somente algumas dessas opções, sendo todas adicionadas automaticamente a pesquisa.

Também é possível selecionar os modos de consultas que o sistema fará dentro da busca selecionada pelo usuário. Na tela de pesquisa avançada deve-se selecionar o botão , assim o sistema mostrará o item “Modo de Consulta”, com as seguintes opções:

- Parcial: Marcada esta opção a consulta trará como resultado todas as ocorrências encontradas que contenha os filtros informados pelo usuário.
- Exata: Estando marcada esta opção a consulta trará como resultado somente as ocorrências encontradas que esteja descrito exatamente conforme informada nos filtros.
- Parcial esquerda: Estando marcada esta opção a consulta trará como resultado somente as ocorrências encontradas começando com a descrição informada nos filtros.
- Parcial Direita: Estando marcada esta opção a consulta trará como resultado somente as ocorrências encontradas que terminem exatamente com a descrição informada nos filtros.

É possível também selecionar a opção “Diferenciar maiúsculas e minúsculas”.

O sistema ainda possibilita que seja selecionado o operador da pesquisa:

- Igual: O resultado da pesquisa será feita observando a condição igual, ou seja, onde seja igual a descrição informada nos filtros.
- Diferente: Escolhido o operador como diferente, o resultado da pesquisa será o que for diferente dos filtros informados.






- Maior que: Escolhido o operador maior que, o resultado da pesquisa será os itens maiores que o descrito no campo. Exemplo: O usuário deseja que sejam selecionadas as empresas com o código maior que 100.
- Menor que: Escolhido o operador menor que, o resultado da pesquisa será os itens menos que o descrito no campo.
- Maior ou igual que: O resultado utilizando este operador será igual a do operador Maior que acrescentando inclusive os registros informados como filtro.
- Menor ou igual que: O resultado utilizando este operador será igual a do operador Menor que acrescentando inclusive os registros informados como filtro.
- Intervalo: O resultado utilizando este operador será a informação que estiver entre os registros informados como filtro e eles também. Esse operador deve ser utilizado ao comparar campos numéricos e datas. Ao escolher este operador abrirá opção para ser informado nos filtros o intervalo desejado.



**Operadores são condições que podem ser atribuídas nas consultas, o operador que virá como padrão nas consultas é o Igual, sendo que os modos de consulta podem variar de acordo com o modo escolhido.**


Caso o usuário não necessitar modificar estas opções, basta clicar no botão , assim os itens dos modos de consulta irão ficar ocultos.

Para cada opção de pesquisa selecionada é possível informar os parâmetros de pesquisa individuais. Clicando no botão , pode-se selecionar o item “Modo da Consulta” e “Operador” já mencionados acima. Ainda é possível selecionar as opções:

1. Filtrar Nulos
2. Filtrar Brancos

Podendo selecionar uma ou todas as opções.

Antes de realizar enfim a pesquisa o usuário tem mais uma opção a ser utilizada a fim de aperfeiçoar sua pesquisa.

É o recurso SQL. Clicando na opção , o sistema disponibilizará uma tela onde poderá ser alterado o sql atual da pesquisa.

No Formulário de Criação de Consultas Avançadas o usuário fará as alterações necessárias para sua consulta com as opções que melhor lhe convir. Esta tela possui os campos:

- Código: Informa o código do formulário. Este campo é apenas informativo, não podendo ser alterado.
- Nome do formulário: Informa o nome do formulário que está sendo editado. Campo informativo, não podendo ser alterado.
- Descrição do Formulário: Informa a descrição do formulário. Campo meramente informativo, não sendo possível sua alteração.
- SQL: Nesta guia deve ser descrito o SQL desejado para a consulta. Através do botão



que dá acesso ao formulário Gerador de SQL, é possível criar dinamicamente SQL's selecionando tabelas e se fazer vínculo mestre – detalhe através dos campos chaves.



- **Descritor dos campos:** Nesta opção é possível ser atribuídos layouts diferentes para os campos do SQL no relatório, ou seja, o lugar onde aparecer o campo no relatório. Exemplo sintaxe:

CODFORNEC=Código Fornecedor  
NOMEFORNEC=Fornecedor  
CGC=CNPJ  
NOMEATIV=Nome Atividade

- **Campos ocultos:** Os campos descritos nesta opção não serão exibidos na grid, relatório, filtros de consulta. Exemplo sintaxe:

NOMEATIV

- **Campos ocultos na grid:** O objetivo desta opção é ocultar a visualização de um campo na grid. Exemplo sintaxe:

NOMEATIV


- **Alterar campos na consulta:** Nesta opção deverão ser descritos os campos virtuais criados no SQL para que os filtros da consulta sejam executados de forma correta. Exemplo:


Concat=(CF.NOMEFORNEC || ATIV.NOMEATIV)


Veja neste caso que o campo CONCAT é um campo virtual que traz como resultado a concatenação dos campos Nome Fornecedor + Atividade do Fornecedor.



**Para utilizar o recurso Alterar SQL, o usuário deve ter conhecimento da linguagem SQL.**

Depois de utilizado todos os recursos para sua pesquisa, para finalizá-la, basta o usuário clicar no botão . Assim o sistema trará o resultado da pesquisa, caso o mesmo não seja satisfatório basta iniciar uma nova pesquisa.

O usuário pode tirar um relatório de cada resultado de pesquisa se assim o convier. Basta clicar no botão .

Caso o usuário necessite otimizar o relatório, o sistema dispõe de algumas opções. Para acessá-las basta clicar em  e selecionar o item "Avançado", assim o sistema abrirá a tela de personalização de campos. Nesta tela pode-se selecionar os campos que o usuário não deseja visualizar no relatório. Para isso, o usuário clica no campo desejado e seleciona a opção "Visível" como Não.


O usuário pode selecionar para cada campo, o tipo de totalização que deseja visualizar, caso esse campo seja um campo de numeração que possa ser contabilizado.


Os tipos de totalização que podem ser selecionados são:



- Count
- Soma
- Média
- Nenhum



O usuário pode salvar o relatório para um arquivo.txt, para isso deve-se clicar em  e selecionar a opção “Imprimir para arquivo”.

Para voltar a tela de pesquisa simples, basta clicar no botão .



## Cadastro de Apartamentos

No cadastro de apartamentos, o hotel deverá cadastrar todos os apartamentos que possui para hospedagem. Essas informações devem ser padronizadas para que não ocorram problemas posteriores de organização.

### Cadastrando um Apartamento

**Apartamento:** Informar o número do apartamento. A quantidade de casas numéricas que podem identificar o número do apartamento é informado no módulo Gerência Hoteleira, menu "Configuração", no item "Parâmetros do Sistema".



Para alterar as configurações de casas numéricas do apartamento, basta ir ao módulo Gerência Hoteleira, menu "Configuração", no item "Parâmetros do

Sistema", clicar no botão ☒ Configurações avançadas... Na tela de configurações, clicar na pasta "Sistema", em seguida na aba "Sistema 2" e alterar o campo "Qtde. Dígitos do Mapa" para a quantidade desejada.

**Situação:** Informa qual é a situação de ocupação do apartamento. Quando é cadastrado um apartamento, este campo permanece com a situação "Livre", ou seja, é possível locar este apartamento. Posteriormente, o apartamento cadastrado pode ter outras situações:

- Ocupado: Este apartamento está locado.
- Manutenção: Este apartamento está em manutenção e não pode ser locado até o fim deste trabalho.
- Limpeza: Este apartamento está em limpeza e não pode ser locado até o final desta limpeza.



Para visualizar mais facilmente a situação de um apartamento, ir no item "Mapa de Apartamentos", localizado no módulo Gerência Hoteleira. Lá, no canto esquerdo desta tela, será possível verificar todos os apartamentos por situação.

**Característica:** Neste campo, o usuário deve informar a característica do apartamento. Este campo é obrigatório.

**Leitos:** Deve-se informar quantos leitos o apartamento possui, ou seja, quantos hóspedes podem dormir neste apartamento. Essa informação é utilizada no Relatório diário de situação, para a geração da diária média. Para quantidade de leitos que excederem este número, o sistema irá gerar cobrança de cama extra. Portanto, só informe a quantidade de leitos, se o hotel tem tarifa de cama extra.

**Quartos:** Número de quartos que o apartamento possui.



**Conjugado com:** Informar o número do apartamento que é conjugado com o apartamento cadastrado. O apartamento que é conjugado deve estar previamente cadastrado.

**Setor:** Usado para que a governança consiga fazer a organização do andar onde o apartamento pertence.

**Andar:** Informar em que andar fica este apartamento. Importante para a localização do apartamento pelos funcionários do hotel.

**Setor do Frigobar:** Campo utilizado para a baixa de produtos no estoque. Estará ativada quando no menu "Configurações", no item "Parâmetros do usuário", na opção "PDV Frigobar" estiver informado o setor de frigobar.

**Proprietário:** Caso este apartamento possua um proprietário, o usuário deve relacioná-lo. Este proprietário deve estar previamente cadastrado no menu "Cadastros", no item "Cadastro de Proprietários".

**Supervisor:** Informar o código do supervisor, que está ligado a um funcionário. Esta informação servirá para procedimentos de controle de serviços em apartamentos, no menu "Controller", item "Governança", em "Agenda de Governança" e "Mapa de Governança".

**Características gerais do apartamento:** Campo descritivo onde o usuário irá informar as características principais do apartamento, a fim de facilitar o trabalho dos recepcionistas ao dar alguma informação ao cliente sobre este apartamento.

**Foto:** Caso o hotel tenha disponível a foto do apartamento em meio eletrônico, esta pode ser inserida no sistema, a fim de demonstração ao cliente na recepção.





## Cadastro de Tipo de Apartamento

Todo apartamento, dentro do sistema Desbravador, pertence a um grupo com outros apartamentos de características iguais a ele. As tarifas e a ocupação do apartamento são diferenciadas através de seu tipo.

### *Cadastrando um tipo de apartamento*

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do tipo de apartamento dentro do sistema. Não haverá outro tipo cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo tipo de apartamento, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Tipo:** Neste campo, o usuário deve informar o nome do tipo de apartamento. Essa descrição irá aparecer em todos os relatórios e telas que se relacionam a um tipo de apartamento.

**Abreviação:** Descrição abreviada do tipo. Irá aparecer no mapa de apartamentos.

**Quantidade Over:** Campo destinado ao número de apartamentos excedentes que o sistema permite para reserva. Exemplo: Se a quantidade over for de 3 apartamentos, e o hotel possuir 10 apartamentos deste tipo, o sistema irá permitir a reserva de 13 apartamentos.



**O usuário deve tomar cuidado com o número de over. Caso o hotel não tenha familiaridade com o sistema de "Over", deve deixar o campo em branco.**

**Leitos:** Deve-se informar quantos leitos o apartamento possui, ou seja, quantos hóspedes podem dormir neste apartamento. Essa informação é utilizada no Relatório diário de situação, para a geração da diária média. A quantidade de leitos que excederem este número, o sistema irá gerar cobrança de cama extra. Portanto, só informe a quantidade de leitos, se o hotel tem tarifa de cama extra.



**Foto:** Campo destinado à inserção de uma imagem eletrônica do tipo de apartamento, caso o hotel a possua.



**Caso o usuário coloque uma foto no cadastro do apartamento, esta irá se sobressair à foto do tipo de apartamento.**

**Descrição:** Campo texto destinado à inserção de informações adicionais sobre o tipo de apartamento, a fim de ajudar o recepcionista a prestar informações aos clientes com mais facilidade.

**Código GDS:** Código do tipo de apartamento para o sistema de “Reservas Online”.



## Cadastro de Produtos

O cadastro de produtos armazena todas as informações sobre os produtos que são utilizados pelo hotel.

Este cadastro deve ser feito originalmente no módulo Controle de Estoque, mas os produtos também podem ser cadastrados pelo módulo Gerência Hoteleira. Outros módulos irão utilizar este cadastro.

### Cadastrando um produto

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do produto dentro do sistema. Não haverá outro produto cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo produto, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar o produto de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Produto:** Nome do Produto. Esta descrição irá aparecer nas pesquisas e relatórios dos produtos.

**Preço Unitário:** Informar qual é o custo do produto para o cliente. Neste valor não estão inclusos os impostos e taxas do hotel.

**Dados I:** Nessa aba estão contidas informações importantes de localização do produto que está sendo cadastrado.

- **Grupo:** Deve-se informar a qual grupo o produto pertence. Esta informação poderá ser utilizada posteriormente em relatórios, onde se pode solicitar ao sistema um relatório dos produtos por grupo.
- **Tipo de Lançamento:** É como este produto será lançado no sistema. Podem ser três tipos:
  - Comanda: Possibilita às contas em aberto serem lançadas em contas.
  - Auto lançamento: O produto irá automaticamente para a conta, quando um apartamento é locado.
  - Empréstimo: Produtos que serão emprestados para os hóspedes. E, quando for feito o check-out, o sistema informará que a conta possui objetos emprestados.
- **PDV Auto-Lançamento:** Quando o produto for configurado para ser do tipo "Auto-lançamento" ou "Empréstimo", o usuário deverá informar o código do PDV para ser lançado. Para tipo "Empréstimo", caso o hóspede não devolva o produto, o mesmo será lançado na conta do hóspede através do PDV definido.
- **Cobrar taxa de serviço:** Selecionar este item caso o produto sofra o acréscimo da taxa de serviço.
- **Bebida Alcoólica:** Informar se o produto é bebida alcoólica. É utilizado na reserva, check-in ou walk-in quando for configurado o faturamento de PDV's específicos e não faturamento de bebidas alcoólicas.



O sistema permite que eu separe nas contas dos hóspedes quais Pontos de Venda serão faturados pelo hotel e quais serão particulares, ou seja, pagos no momento do check-out. Isso acontece, geralmente, quando o hóspede vem a trabalho e a empresa paga todas as despesas, exceto ligações telefônicas e bebidas alcoólicas, que são pagas pelo hóspede. Neste caso, estando o produto marcado como bebida alcoólica, o sistema irá separar automaticamente o produto para faturar.

**Dados II:** Campo destinado a informações complementares do produto.

- Categoria: Informar a categoria do produto.
- Imprime pedido: Informar se o produto deverá ser impresso em um pedido.
- Cardápio: Se informar sim, este produto poderá ser exportado para coletores de dados e micro-terminais.
- Comissão do garçom %: Informar o percentual de comissão do garçom para este produto, caso ele o possua.
- Código OBS: Código da observação. Quando o hotel utiliza comanda eletrônica, ele pode ser usado para complementar produtos. Por exemplo: O cliente solicita uma coca-cola com gelo e limão. Para esse pedido, deve ser cadastrado uma observação chamada "gelo" e uma observação "limão".
- Tipo de Produto: Informar se o produto será do tipo "Meia Pensão Adulto", "Meia Pensão Criança", "Café da Manhã Adulto", "Café da Manhã Criança" ou "Outros". Somente permitirá acesso se em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão, a opção "Cálculo de Pensão" estiver configurada para "Lança Meia Pensão e Café". Esse item tem a finalidade de controlar os lançamentos de meia pensão nas contas, pois conforme forem sendo lançados o sistema debita do crédito do apartamento. Quando não houver mais créditos, o programa lança o produto (meia pensão) na conta.

**Nota Fiscal:** Informações necessárias para a emissão de nota fiscal.

- Unidade de Venda: Informar a unidade que será impressa na nota fiscal.
- Tabela de Imposto: Informar o imposto que incidirá sobre o produto.
- Origem do Produto: Definir a origem do produto, se é nacional, importado comprado no exterior ou importado comprado de importador, para que imprima corretamente o código ST na nota fiscal.
- Nota Fiscal: Caso o hotel utilize mais de um tipo de nota fiscal, será possível fazer a seleção.
- Código de Barras: Informar o código que deverá ser impresso no cupom fiscal.

**CFOP:** Informar o Código Fiscal de Operação e Prestação de Serviço, para cada situação abaixo.

- Dentro do Estado
- Fora do Estado
- Fora do País
- Já tributado (dentro do Estado)
- Já tributado (fora do estado)
- Agrupado (para emissão de nota fiscal)





**Observação:** Campo descritivo para observações sobre o produto, caso não tenham sido informadas nos outros campos.

**Pontos de Venda:** Serão informados em quais pontos de venda o produto será vendido.



**Este item deve ser visto com atenção, pois caso o produto não esteja relacionado corretamente ao ponto de venda, haverá problemas na hora da baixa do produto do estoque e lançamento de comandas.**



## Cadastro de Impostos

Este cadastro será utilizado no cadastro de produtos, definindo a incidência de impostos sobre cada produto. É de fundamental importância para tributação de impostos sobre notas fiscais e cupons fiscais.

### 1.1 Cadastrando um imposto

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do imposto dentro do sistema. Não haverá outro imposto cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar o imposto de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Tipo:** Selecionar o imposto, de acordo com a lista pré-definida.

**Alíquota:** Define o percentual do imposto cobrado sobre o valor do produto.

**Percentual de redução:** Informar o percentual quando o imposto possuir redução.

**Alíquota real:** É o percentual do imposto deduzindo a redução, caso houver.

**Impressora Fiscal:** Indica o código correspondente à alíquota demonstrada na leitura X.

**Observação Nota Fiscal:** Informar observação, que pode ser incluída no design da nota fiscal, para que a mesma seja impressa.

**CST:** Informar a situação tributária relacionada ao imposto cadastrado.

**Descrição:** É uma junção de informações (tipo de imposto, alíquota, e percentual de redução) para uso no cadastro de produtos.



## Cadastro de Representantes

Este cadastro é utilizado quando o hotel possui pessoas para representá-lo na captação de hóspedes para o hotel. Esse representante poderá receber um percentual de comissão sobre as hospedagens que o hotel tiver através de sua representação. Na efetuação de reservas, informa-se o código do representante e, no menu “Controller”, no item “Listagem de Comissões”, tem-se opção de filtrar por empresa, listando apenas comissões de representantes.

### Cadastrando um representante

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do representante dentro do sistema. Não haverá outro representante cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo representante, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Nome:** Neste item o usuário deve informar o nome do representante.

**Endereço:** Campo destinado à informação do logradouro onde está situado o representante em questão.

**Bairro:** Campo destinado à informação do bairro onde está situado o representante em questão.

**País:** O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas Configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente ao representante em questão.

**CEP:** Campo destinado para informação do CEP onde está situado o representante.

**CEP Automático:** O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e em seguida disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados. O usuário selecionará o desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.

**Cidade:** O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades. O usuário selecionará a cidade desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.

**UF:** O preenchimento do estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.

**Telefone:** Campo destinado à informação do telefone do representante.



**Fax:** Campo destinado à informação do número de telefone para fax do representante.

**Celular:** Campo destinado à informação do número de telefone celular do representante.

**Comissão %:** Campo destinado à informação da porcentagem que o representante receberá de comissão.

**E-mail:** Campo destinado à informação do endereço eletrônico, para envio posteriores de e-mails.

**Observação:** Campo texto, destinado à inserção de informações úteis ao hotel e que não foram informadas em nenhum outro campo deste cadastro.

**Grupo de representantes:** Informar a qual grupo este representante pertence. Este campo não é obrigatório. É possível tirar relatórios relacionados a grupo de representantes no menu "Estatísticas", no item "Resumo de Ocupação".





## Cadastro de Grupos de Clientes

Esse cadastro possibilitará o agrupar os clientes com características comuns, facilitando a execução de ações relativas aos mesmos. É imprescindível seu uso para o CRM.

### Cadastrando um grupo

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do grupo de cliente dentro do sistema. Não haverá outro grupo cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo grupo, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar o grupo de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Grupo:** Neste campo, o usuário deve informar o nome do grupo. Este nome aparecerá em todos os relatórios e listas que estiverem relacionados a um grupo de cliente.

**Ações:** Neste campo devem ser informadas as ações que serão tomadas para este grupo de clientes e a periodicidade dessas ações.

- **Telemarketing**
- **A cada (dias)**
- **Correspondência**
- **A cada (dias)**
- **Mala direta**
- **A cada (dias)**
- **Correspondência eletrônica**
- **A cada (dias)**
- **Visita**
- **A cada (dias)**
- **Aniversário**
- **Datas comemorativas**
- **Data profissional**
- **Datas Nacionais**
- **Natal / Ano Novo**



**As ações definidas para o grupo de cliente irão influenciar na criação de ações no módulo "CRM".**


**Observação:** Campo texto destinado à inserção de informações úteis ao hotel e que não foram informadas em nenhum outro campo deste cadastro.



## Cadastro de Afinidades

Esse cadastro tem a finalidade de agrupar os clientes por objetivos em comum. Exemplo: negócios, turismo, eventos, etc. Tanto o cadastro de empresas quanto o cadastro de hóspedes terão acesso a esse mesmo cadastro de afinidades. Também é possível, com a ajuda do módulo de CRM, criar um plano de ação baseado nas empresas ou hóspedes com afinidades semelhantes, aumentando, assim, a rentabilidade do hotel.



Para cadastrar uma afinidade, o usuário deve clicar no botão , localizado na tela principal deste cadastro. É possível criar afinidades em uma hierarquia. Para isso, o usuário deve indicar a partir de qual afinidade (agrupadora) quer que a nova seja subordinada, clicando e, posteriormente, selecionar o botão “Novo”, para a criação da nova afinidade.

**Código:** É o código da afinidade. Este número não poderá ser alterado depois de inserido e não será igual para nenhuma outra afinidade. O sistema gera este número automaticamente. No entanto, o usuário poderá alterá-lo para qualquer outro que não esteja relacionado a outra afinidade.

**Descrição:** Neste campo o usuário deve inserir o nome da afinidade que está sendo cadastrada.

**Item de:** Informar a afinidade agrupadora. Quando o cadastro for uma afinidade principal, não deverá ser informado esse item.



## Cadastro de Atividades

Esse cadastro conterá as atividades que as empresas clientes do hotel exercem. A informação de atividade no cadastro de empresa não é obrigatória, porém a utilização desse cadastro possibilita a emissão de relatórios e etiquetas, selecionando-se as empresas pelas atividades em comum. Também é possível, com a ajuda do módulo de CRM, criar um plano de ação baseado nas empresas com atividades semelhantes, aumentando, assim, a rentabilidade do hotel.



Para cadastrar uma atividade, o usuário deve clicar no botão , localizado na tela principal deste cadastro.

**Código:** É o código da atividade. Este número não poderá ser alterado depois de inserido e não será igual para nenhuma outra atividade. O sistema gera este número automaticamente, no entanto, o usuário poderá alterá-lo para qualquer outro que não esteja relacionado a outra atividade.


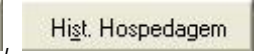


**Descrição:** Neste campo, o usuário deve inserir o nome da atividade que está sendo cadastrada.




## Cadastro de empresas

O cadastro de empresas é acessado por vários módulos e também é referenciado como 'cliente' em vários pontos do sistema. O objetivo é armazenar informações úteis utilizadas pelos vários módulos do Sistema Desbravador. Cada módulo tem necessidade de informações diferentes, por isso as informações serão tratadas no seu conteúdo integral, demonstrando a utilidade de cada campo.

O cadastro de empresas dispõe, também, de algumas opções adicionais, que possibilitam a visualização de todo o histórico de cada empresa. Essas opções adicionais são demonstradas pelos

botões , ,  e  (abaixo descritos), os quais permitem ao usuário registrar ações e efetuar consultas sobre histórico de ações, hospedagens e eventos.

A finalidade desses botões, na tela de pesquisa ao cadastro de empresas, é facilitar o acesso às informações do cliente, não sendo necessário buscar dentro de cada módulo correspondente. Para utilizá-los, é necessário que o cliente desejado seja selecionado, ou seja, o usuário utilizará os procedimentos de pesquisa que melhor lhe convier e, ao encontrar o cliente, destacará o mesmo.

**Histórico de Ações:** Esse botão possibilita ao usuário visualizar todas as ações efetuadas para o cliente em questão. As ações relacionadas e, também, as ações registradas pelo botão  (abaixo descrito), foram geradas pelo módulo CRM.

- Excluir: Este botão permite ao usuário excluir a ação selecionada do cliente. A seleção de registros é individual, ou seja, não tem possibilidade de selecionar mais de um registro para executar a exclusão conjunta.
- Fechar: Esse botão possibilita o fechamento da tela.

**Histórico de Hospedagem:** Esse botão possibilita ao usuário consultar todas as hospedagens registradas no módulo "Gerência Hoteleira" para um cliente específico. As hospedagens relacionadas ao cliente são mostradas ao usuário, possibilitando, inclusive, um detalhamento de cada hospedagem. Para isso, é necessário utilizar o botão 'Detalhar' (como mostra a figura abaixo).

**Histórico de Eventos:** Esse botão permite ao usuário consultar os dados básicos de todos os eventos já orçados pela empresa selecionada. São relacionados todos os eventos, ordenados pela data de início, diferenciados por cores, os eventos pendentes, tanto os cancelados como os confirmados. Para os eventos cancelados será mostrado o motivo do cancelamento do mesmo. Vale lembrar também que, evento pendente e cancelado será considerado o último orçamento do evento. O usuário poderá também visualizar as informações detalhadas do evento selecionado, através do botão Detalhar.

**Registra Ação:** Esse botão permite ao usuário fazer os registros de uma ação não padronizada efetuada para o cliente selecionado, sem haver necessidade de registrar a ação no módulo CRM.





## ***Cadastrando uma empresa***

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação da empresa dentro do sistema. Não haverá outra empresa cadastrada com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de uma nova empresa, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Situação da Empresa:** Quando é cadastrada uma empresa, o usuário tem condições de definir como é a situação inicial para o sistema Desbravador. Cada situação representa o comportamento que o sistema terá em relação à empresa, entre as seguintes situações:

- **Livre:** A hospedagem relacionada à empresa estará apta para qualquer procedimento no sistema.
- **Faturamento bloqueado:** Para hospedagens relacionadas à empresa, não será permitida que a conta seja fechada a prazo, ou seja, esse cliente deverá pagar a conta a vista na recepção.
- **Hospedagens bloqueadas:** Nenhuma hospedagem poderá estar relacionada à empresa nesse tipo de situação. Ao tentar confirmar uma entrada ou reserva, o sistema não gravará alegando que a empresa em questão tem uma situação de bloqueio para hospedagens. Da mesma forma, não serão permitidas alterações de movimentos e reservas.



**As empresas com situação diferente de "Livre", serão apresentadas na pesquisa em vermelho. Também na entrada de hóspedes (*walk-in*) e ao efetuar reserva, o sistema emitirá o aviso (ao sair do campo) sobre o tipo de situação da empresa. E, no fechamento de conta, o sistema bloqueará o fechamento a prazo para empresas que possuam o cadastro bloqueado para faturamento ou para hospedagem.**

**Inativo:** Esta opção torna a empresa inativa, fazendo assim com que essa empresa apareça no cadastro, riscada com uma linha vermelha.

**Tipo de Empresa:** O cadastro de empresas permite que sejam armazenados vários tipos de registros de clientes. Em virtude disso, o programa dispõe do tipo de empresa que possibilita fazer essa diferenciação nos clientes cadastrados. Os clientes podem ser classificados como: agência, empresa, operadora, pessoa física e representante. Assim, todo cliente que fizer parte desse cadastro, poderá efetuar o fechamento de conta utilizando forma de pagamento a prazo.

**CNPJ/CPF:** Dependendo do tipo de empresa definido, esse campo estará formatado, seguindo o padrão nacional, para aceitar a informação de CNPJ, para tipos agência, empresa, operadora e



representante e, CPF para pessoa física. Esse campo é de preenchimento obrigatório, porém o mesmo aceita que seja informado zeros (0).

**Nome Fantasia:** Usualmente, toda empresa possui, além da razão social, um nome de fantasia. Esse campo é útil para empresas que possuem mesma razão social, mas estão estabelecidas em várias cidades diferentes, então o usuário pode informar o nome fantasia e, ao lado, a cidade correspondente. Quando não há nada diferente para ser informado, informa-se o mesmo que em razão social. É obrigatório o preenchimento desse campo.

**Razão Social:** Campo destinado para ser informada a razão social do cliente. É obrigatório o preenchimento desse campo.

**Inscrição Estadual:** Campo destinado ao preenchimento da inscrição estadual do cliente, quando o mesmo não for definido como pessoa física. Seu preenchimento não é obrigatório.

**Tipo de IVA:** O sistema Desbravador está estruturado para operar com legislação nacional e também com a Argentina. Quando o sistema estiver configurado para utilização na Argentina, esse campo estará disponível para que seja selecionado o tipo de imposto que a empresa irá operar.

**Categoria:** Informar se a empresa é pública ou privada. Campo utilizado, caso o sistema esteja configurado para o país Paraguai. Essa configuração é realizada no menu "Configuração/Parâmetros do Sistema".

**Cadastro Incompleto:** A finalidade desse campo é deixar registrado na base de dados que o cadastro do cliente está incompleto. Sendo assim, o usuário convencionou quais informações são de extrema importância, informações que quando não preenchidas torna o cadastro incompleto. Dessa forma, quando essas informações não são devidamente preenchidas, o usuário marcará esse item. É possível obter uma listagem somente dos clientes que estão com seu cadastro incompleto, na opção 'imprimir' do cadastro de empresas.

**I. Bruto s. número:** Utilizado quando a configuração do hotel para o país for Argentina.

**Programa de fidelidade por room night:** O hotel que possuir o módulo Fidelidade, no caso com a configuração de fidelidade por room-night, poderá definir que determinados clientes não farão parte desse programa de fidelidade.

**Tem Percepção:** Utilizado quando a configuração do hotel para o país for Argentina.

**Endereço Comercial:** nessa aba estão contidas informações importantes de localização do cliente que está sendo cadastrado.

- **Endereço:** Campo destinado a informação do logradouro onde está situada a empresa em questão.
- **Bairro:** Campo destinado a informação do bairro onde está situada a empresa em questão.
- **País:** O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente a empresa em questão.
- **CEP:** Campo destinado para informação do CEP onde está situada a empresa.




- CEP Automático: O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Dessa forma, ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e em seguida disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados, assim o usuário selecionará o desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.
- Cidade: O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades, assim o usuário selecionará a empresa desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.
- UF: O preenchimento do estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.
- Fone: Campo destinado à informação do telefone comercial da empresa.
- Ramal: Campo destinado à informação do ramal correspondente (se houver).
- Fax: Campo destinado à informação do número de telefone para fax da empresa.
- E-mail: Campo destinado à informação do endereço eletrônico, para envio posteriores de e-mails.
- Home Page: Campo destinado à informação de home page do cliente.

**Igual para endereço cobrança:** O cadastro de clientes possui campos destinados ao endereço comercial da empresa, endereço para onde serão enviadas as cobranças e endereço onde são enviadas as correspondências. Caso o endereço de cobrança for igual ao endereço informado na aba 'Endereço Comercial', então o usuário poderá utilizar-se desse botão para não precisar digitar novamente essas informações na aba 'Endereço Cobrança'.

**Igual para endereço correspondência:** O cadastro de clientes possui campos destinados ao endereço comercial da empresa, endereço para onde serão enviadas as cobranças e endereço onde são enviadas as correspondências. Caso o endereço de correspondência for igual ao endereço informado na aba 'Endereço Comercial', então o usuário poderá utilizar-se desse botão para não precisar digitar novamente essas informações na aba 'Endereço Correspondência'.


**Endereço Correspondência:** Essa aba é destinada ao preenchimento do endereço de cobrança para os clientes em que o local de pagamento de faturas não é o mesmo onde a empresa está

situada. Como dito anteriormente, se o botão  Igual p/ end. correspondência foi utilizado, todas essas informações estarão preenchidas conforme o preenchimento feito na aba 'Endereço Comercial'. Nenhuma dessas informações é de preenchimento obrigatório.

- CNPJ: Campo destinado à informação de CNPJ da empresa responsável pela cobrança.
- Inscrição Estadual: Campo destinado à informação da inscrição estadual da empresa responsável pela cobrança.
- Endereço: Campo destinado ao logradouro da empresa cobradora.
- Bairro: Campo destinado ao bairro da empresa cobradora.
- Cidade: Campo destinado à informação da cidade da empresa cobradora.
- UF: Campo destinado ao estado correspondente à empresa cobradora.
- CEP: Campo destinado ao CEP correspondente à empresa cobradora.
- CEP Automático: Da mesma forma que na aba 'Endereço', o funcionamento desse botão irá fazer com que a informação do número do CEP fique correta.
- Telefone: Campo destinado ao número de telefone da empresa cobradora.
- Fax: Campo destinado ao número de telefone de fax da empresa cobradora.
- Contato: Campo destinado à informação do nome da pessoa de contato no departamento de cobrança do cliente.



**Endereço Cobrança:** Essa aba é destinada ao preenchimento do endereço de cobrança para os clientes em que o local de pagamento de faturas não é o mesmo onde a empresa está situada.

Como dito anteriormente, se o botão  Igual p/ end. cobrança foi utilizado, todas essas informações estarão preenchidas conforme o preenchimento feito na aba 'Endereço Comercial'. Nenhuma dessas informações é de preenchimento obrigatório.

- CNPJ: Campo destinado à informação de CNPJ da empresa responsável pela cobrança.
- Inscrição Estadual: Campo destinado à informação da inscrição estadual da empresa responsável pela cobrança.
- Endereço: Campo destinado ao logradouro da empresa cobradora.
- Bairro: Campo destinado ao bairro da empresa cobradora.
- Cidade: Campo destinado à informação da cidade da empresa cobradora.
- UF: Campo destinado ao estado correspondente à empresa cobradora.
- CEP: Campo destinado ao CEP correspondente à empresa cobradora.
- CEP Automático: Da mesma forma que na aba 'Endereço', o funcionamento desse botão irá fazer com que a informação do número do CEP fique correta.
- Telefone: Campo destinado ao número de telefone da empresa cobradora.
- Fax: Campo destinado ao número de telefone de fax da empresa cobradora.
- Contato: campo destinado à informação do nome da pessoa de contato no departamento de cobrança do cliente.

**Informações Adicionais:** As informações contidas nessa aba têm a finalidade de manter armazenadas informações adicionais ao seu cadastro, que não são obrigatórias.

- Última Hospedagem: Neste campo, o sistema traz automaticamente a data da última hospedagem da empresa. Não é possível realizar alterações neste campo.
- Grupo de Empresa: Informar neste campo, a que grupo a empresa pertence. O grupo serve para diferenciar e agrupar as empresas em características distintas.
- Cód. Embratur: Campo destinado para preenchimento do código referente ao registro da empresa na Embratur (Empresa Brasileira de Turismo).
- Cód. SNEA: Campo destinado ao preenchimento do código referente ao registro da empresa no Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias.
- Data de fundação: Campo destinado à informação da data em que foi fundada a empresa.
- Insc. Municipal: Campo destinado à inscrição da empresa no município onde está situada.
- Cód. ABAV: Campo destinado para preenchimento do código referente ao registro da empresa na Associação Brasileira de Agências de Viagens.
- IATA: Campo destinado para preenchimento do código referente ao registro da empresa na Associação Internacional de Transporte Aéreo.
- CMC: Campo destinado para preenchimento do código referente ao Cadastro Municipal de Contribuintes.
- Banco: Neste campo, o usuário deve informar o nome do banco com o qual a empresa trabalha. Campo somente para informação, o sistema não realiza nenhuma rotina utilizando esta informação.
- Agência: Neste campo, o usuário deve informar o número da agência da empresa.
- Conta: Neste campo, o usuário deve informar o número da conta da agência.





**As informações de Banco, Agência e Conta não são utilizados pelo sistema. Para que essas informações sejam utilizadas pelo sistema, o usuário deve cadastrar estas informações na aba Financeiro, deste cadastro.**

**Contatos:** O programa permite ao usuário, cadastrar todos os contatos da empresa em questão. Ao adicionar um contato à lista, o usuário poderá informar algumas informações correspondente ao contato, no caso, o departamento a que ele faz parte dentro da empresa, o telefone e ramal ligados diretamente à ele, a data de aniversário do mesmo, o tratamento que o contato deve receber (Sr., Sra., Srta.), definir se o contato é considerado como um contato principal (responsável) dentro da empresa e também o endereço eletrônico diretamente ligado a ele. Uma das finalidades dessa rotina é efetuar uma ação, através do módulo CRM, de felicitações de aniversário do contato, criando assim um vínculo maior entre o hotel e o cliente.

**Dados Complementares:** As informações registradas nessa aba não são de preenchimento obrigatório, porém são de grande importância para o funcionamento de algumas rotinas dentro do sistema Desbravador.

- **Representante:** Muitos hotéis possuem pessoas encarregadas de 'trazer' clientes para o hotel, representando e vendendo a imagem do hotel às empresas. Uma das finalidades de registrar o representante encarregado pela estadia da empresa no hotel é comissionar esse representante. Assim, toda vez que ocorrer uma hospedagem da empresa, o representante será comissionado.
- **Senha Internet:** Campo utilizado caso o hotel utilize o sistema "Reservas On Line", onde é cadastrada uma senha para a empresa utilizar as facilidades deste módulo.
- **Empresa estrangeira:** Caso seja checado este item, no momento de ser gerado a nota fiscal, não será necessário informar o CPF.
- **Observação:** Campo destinado à digitação de texto com informações julgadas importantes sobre o cliente que está sendo cadastrado.
- **Grupo de Afinidade:** Uma forma de agrupar empresas, facilitando o uso no módulo CRM, é criar afinidades em que cada cliente possa estar enquadrado. Empresas com objetivos comuns, como, por exemplo, empresas de turismo, poderiam perfeitamente fazer parte de um grupo de afinidade chamado turismo.
- **Grupo de Clientes:** Uma outra forma de agrupar empresa é a utilização de grupos de clientes. Esse grupo, que tem a finalidade de classificar e agrupar os clientes tem definições parametrizadas para tratamentos diferenciados. Tudo isso é uma forma de atingir os clientes do hotel, através da execução de ações por grupo de cliente no módulo CRM.
- **Atividade:** Campo destinado à informação do tipo de atividade exercida pela empresa. Essa informação é importante para o módulo CRM, o qual possibilita ao usuário efetuar ações para todos os clientes que estejam enquadrados em uma determinada atividade.
- **Grupo Agenda:** O sistema Desbravador disponibiliza a seus usuários uma agenda de telefones, acessada pelo menu Ferramentas. Para isso, o usuário tem condições de criar grupos de agenda que facilitarão as pesquisas na referida agenda. Nesse campo, o usuário poderá informar o código do grupo que melhor identificará o cliente em questão.



- Cadastrado por: O programa armazena automaticamente o funcionário, que está operando o sistema no momento, como responsável pelo cadastro do cliente em questão. Esse campo é apenas demonstrativo e não permite que seja alterado.
- Dt. Cad: O programa armazena automaticamente a data em que o registro foi gravado na base. Esse campo é apenas demonstrativo e não permite que seja alterado.

**Comissão/Cobrança:** Nessa aba são definidas informações necessárias para o cálculo de comissão e sobre as taxas que devem ser cobradas no fechamento de contas.

**Comissão:** Se o cliente que está sendo cadastrado for beneficiado de comissão, toda vez que ocorrer uma hospedagem em seu próprio nome, deverá ser informado ao sistema como ocorrerá esse comissionamento.

- Comissão %: Campo destinado para informação do percentual de comissão.
- Comissão sobre: o usuário poderá definir o que será considerado para o cálculo de comissão. Sendo:
  - Diárias: Somente os valores referentes ao ponto de venda DIÁRIA serão base para cálculo de comissão;
  - Extras: Todo o consumo que não for proveniente do ponto de venda DIÁRIA será base de cálculo de comissão;
  - Tudo: Todo o consumo, independente do ponto de venda de lançamento será considerado como base de cálculo para comissão;
  - Selecionar PDV's: Quando o usuário optar por selecionar PDV's, o programa disponibilizará uma tela para seleção dos pontos de vendas desejados, assim todo lançamento no ponto de venda relacionado será considerado como base de cálculo para comissão para a empresa em questão.
  - PDV's com % dif: Se o hotel trabalha com percentuais de comissões diferenciados para cada ponto de venda, então o usuário deverá configurar o percentual de cada PDV. Nesse caso, a base de cálculo para comissão será proveniente de vários percentuais, de acordo com os lançamentos feitos nos pontos de vendas.
- Cobrar:
  - Líquido: Neste caso, o sistema gera uma duplicata a receber descontando a comissão. Exemplo: O Hotel fechou uma conta de R\$100,00 para o cliente e o mesmo possui comissão de 10%. O sistema irá enviar para o cliente uma duplicata no valor de R\$90,00.
  - Bruto: Neste caso, o sistema efetua a cobrança da duplicata com o valor total, sem descontar a comissão e aguardará a cobrança por parte da agência. Exemplo: O Hotel fechou uma conta de R\$100,00 para o cliente e o mesmo possui comissão de 10%. O sistema irá enviar para o cliente uma duplicata de R\$100,00 e irá receber do cliente uma duplicata a pagar no valor de R\$10,00, referente a comissão.
- Descontar IRRF: Informar se para este cliente o hotel vai descontar o Imposto de Renda Retido na Fonte.

**Cobrança:** Se o cliente for beneficiário de desconto, toda vez que ocorrer uma hospedagem em seu próprio nome, deverá ser informado ao sistema como ocorrerá esse desconto.

- Desconto %: Informar neste campo o valor do desconto que o cliente receberá.
- Retém ISS: Informar se irá reter ISS na cobrança.
- Cobrar taxa de ISS: Informar se o hotel irá cobrar taxa de ISS para esta empresa.
- Cobrar taxa de serviço: Informar se o hotel irá cobrar taxa de serviço.
- Cobrar taxa de turismo: Informar se o hotel irá cobrar taxa de turismo.



- Tarifa: Caso a empresa possua uma tarifa diferenciada, deve ser incluída neste campo.

**Financeiro:** As informações descritas são de utilização do módulo Financeiro. Na geração de duplicatas para o cliente em questão, serão verificadas todas essas informações, adequando, assim, a data de vencimento.

- Usa conta corrente: Informar se o cliente utilizará conta corrente. Se esta opção estiver marcada, será possível criar uma conta corrente para o cliente no módulo "Gerência Financeira", no menu "Contas a Receber", no item "Conta Corrente Cliente".
- Conta: Informar qual é a conta corrente do hotel que está relacionado a este cliente.
- Setor: Informar o setor do hotel que este cliente está relacionado.
- CRD: Informar o centro de custo que está relacionado aos recebimentos deste cliente.
- Conta Contábil: Informar a conta contábil referente a essa movimentação.

**Cobrança:**

- Prazo Pagamento: Campo destinado para ser informada a quantidade de dias que o cliente tem como prazo de pagamento das duplicatas ao hotel.
- Dia preferencial pagamento: Muitos clientes têm preferência para efetuar os pagamentos aos seus fornecedores. Nesse caso, o usuário deverá informar o dia preferencial conforme contato com seu cliente.
- Dias para Faturar: Assim como o dia preferencial, alguns clientes especificam os dias da semana em que efetuam pagamentos aos seus fornecedores.
- Limite de crédito: Campo destinado à informação de um valor para limite de crédito. A finalidade desse campo é poder imprimir, através do módulo Financeiro, uma listagem demonstrando o que o cliente tem consumido e está em aberto (comandas e duplicatas). Essa listagem demonstrará os clientes que estão excedendo o limite informado. Se o hotel adota que ao extrapolar o limite, o cliente não poderá ter mais hospedagens sem acertar o que está em aberto, o bloqueio é feito manual. Lembre-se que o sistema não faz bloqueio automático do cadastro do cliente.
- Cabeçalho Boleto: Campo destinado à digitação de um cabeçalho para emissão de boletos (Módulo Financeiro).

**Retenção de Impostos:** Item utilizado se o hotel irá realizar a retenção de impostos. Para isso, o usuário deve informar o imposto e o seu percentual de recolhimento.




## Cadastro de Profissões

Esse cadastro tem a finalidade de agrupar os hóspedes com profissões em comum. Tendo essa informação o hotel pode ter um relatório de hóspedes por profissões. E, com a ajuda do módulo de CRM, criar um plano de ação baseado em hóspedes com profissões semelhantes, aumentando rentabilidade do hotel.



Novo

Para cadastrar uma profissão, o usuário deve clicar no botão , localizado na tela principal deste cadastro.

**Código:** É o código da profissão. Este número não poderá ser alterado depois de inserido e não será igual para nenhuma outra profissão. O sistema gera este número automaticamente, no entanto, o usuário poderá alterá-lo para qualquer outro que não esteja relacionado a outra profissão.

**Descrição:** Neste campo o usuário deve inserir o nome da profissão que está sendo cadastrada.

**Data profissional:** Informar a data de comemoração da profissão em questão.



É importante que o usuário informe a data profissional, pois o hotel usa essa informação para várias ações nos módulos Desbravador, como por exemplo, no módulo CRM o usuário pode criar uma ação para uma data profissional.



## Cadastro de Hóspedes

O objetivo do cadastro de hóspedes é armazenar informações úteis utilizadas pelos vários módulos do Sistema Desbravador, sobre os hóspedes e seu histórico de hospedagens. Cada módulo tem necessidade de informações diferentes, por isso, aqui as informações serão tratadas no seu conteúdo integral, demonstrando a utilidade de cada campo.


O cadastro de hóspedes dispõe também de algumas opções adicionais, que possibilitam a visualização de todo o histórico de cada hóspede. Essas opções adicionais são demonstradas pelos botões **Hist. ações**, **Hist. hosp.**, **Hist. reclam.**, **Registrar ação** e **Avaliações** (abaixo descritos), os quais permitem ao usuário registrar ações e avaliações e efetuar consultas sobre histórico de ações, hospedagens e reclamações.


A finalidade desses botões, na tela de pesquisa ao cadastro de hóspedes, é facilitar o acesso às informações do cliente, não sendo necessário buscar dentro de cada módulo correspondente. Para utilizá-los é necessário que o cliente desejado seja selecionado, ou seja, o usuário utilizará os procedimentos de pesquisa, que melhor lhe convir e, ao encontrar o cliente destacará o mesmo.

**Histórico de Ações:** Esse botão possibilita ao usuário visualizar todas as ações efetuadas para o cliente em questão. As ações relacionadas foram geradas pelo módulo CRM e também as ações registradas pelo botão **Registrar ação** (abaixo descrito).

- **Excluir:** Esse botão permite ao usuário excluir a ação selecionada do cliente. A seleção de registros é individual, ou seja, não tem possibilidade de selecionar mais de um registro para executar a exclusão conjunta.
- **Fechar:** Esse botão possibilita o fechamento da tela.

**Histórico de Hospedagem:** Esse botão possibilita ao usuário consultar todas as hospedagens registradas no módulo "Gerência Hoteleira", para o cliente em questão. As hospedagens relacionadas do cliente em questão são mostradas ao usuário, possibilitando, inclusive, um

detalhamento de cada hospedagem. Para isso, é necessário utilizar o botão  **Detalhar**.

**Histórico de Reclamações:** Esse botão permite ao usuário consultar todas as reclamações feitas pelo hóspede selecionado, bem como acompanhar o andamento das mesmas. Para verificar todas as informações de reclamações do hóspede, é necessário utilizar o botão .

**Registrar Ação:** Esse botão permite ao usuário fazer os registros de uma ação não padronizada, efetuada para o cliente selecionado, sem haver necessidade de registrar a ação no módulo CRM.





**Avaliações:** Este item permite ao usuário visualizar todas as avaliações realizadas pelo hóspede selecionado. Assim, pode ser verificada a satisfação do cliente quanto ao hotel.



**As avaliações só podem ser realizadas através do módulo CRM.**

### 1.1 Cadastrando um hóspede

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do hóspede dentro do sistema. Não haverá outro hóspede cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo hóspede, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário necessitar mudar o hóspede de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Participa do programa de fidelidade por room night:** O hotel que possuir o módulo Fidelidade, no caso com a configuração de fidelidade por room-night, poderá definir que determinados clientes não farão parte desse programa de fidelidade.

**Nome:** Informar nome do hóspede. Este nome aparecerá nos relatórios e em todos os documentos pertinentes a ele no hotel.



**É importante que o hotel crie um padrão para o cadastramento dos hóspedes e mantenha os cadastros organizados, para que todos os funcionários trabalhem em sintonia.**

**CPF:** Esse campo é de preenchimento obrigatório, porém o mesmo aceita que seja informado zeros.

**Cadastro incompleto:** A finalidade desse campo é deixar registrado na base de dados que o cadastro do cliente está incompleto. Sendo assim, o usuário convencionou quais informações são de extrema importância, informações que quando não preenchidas, torna o cadastro incompleto. Dessa forma, quando essas informações não são devidamente preenchidas, o usuário marcará esse item. É possível obter uma listagem somente dos clientes que estão com seu cadastro incompleto, na opção 'imprimir', do cadastro de empresas.



**Tipo IVA:** O sistema Desbravador está estruturado para operar com legislação nacional e também com a argentina. Quando o sistema estiver configurado para utilização na Argentina, esse campo estará disponível para que seja selecionado o tipo de imposto que a empresa irá operar.

**Endereço:**

- **Endereço:** Campo destinado à informação do logradouro onde está situada a empresa em questão.
- **Bairro:** Campo destinado à informação do bairro onde está situada a empresa em questão.
- **País:** O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente à empresa em questão.
- **CEP:** Campo destinado para informação do CEP onde está situada a empresa.
- **CEP Automático:** O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Dessa forma, ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e, em seguida, disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados. O usuário selecionará o desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.
- **Cidade:** O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades para que o usuário selecione a empresa desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.
- **UF:** O preenchimento do estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.
- **Fone residencial:** Campo destinado à informação do telefone residencial do hóspede.
- **Fone comercial:** Campo destinado à informação do ramal correspondente (se houver).
- **Celular:** Informar o telefone celular do hóspede.
- **Fax:** Campo destinado à informação do número de telefone para fax da empresa.
- **Informações comerciais:**
- **E-mail:** Campo destinado à informação do endereço eletrônico, para envio posteriores de e-mails.

**Dados Pessoais:** Neste item o usuário deverá preencher todas as informações relevantes ao hotel sobre o hóspede. Os campos não são obrigatórios, mas com essas informações, o hotel mantém um maior controle sobre o hóspede e possibilita um maior relacionamento com o cliente.

- **Documento:** Informar o número do documento do hóspede que deseja registrar.
- **Tipo de Documento:** Informar o tipo de documento que foi informado no campo acima.
- **Órgão Expedidor:** Informar o órgão expedidor do documento.
- **Nascimento:** Informar a data de nascimento do cliente. Esta data pode ser utilizada no módulo "CRM", para criar ações baseadas na data de aniversário do cliente.
- **Sexo:** Informar o sexo do hóspede. Esta informação pode ser utilizada no módulo "CRM", para criar ações baseadas neste campo.
- **Estado Civil:** Informar o estado civil do hóspede. Esta informação pode ser utilizada no módulo "CRM", para criar ações baseadas neste campo.
- **Naturalidade:** Informar a naturalidade do hóspede.
- **Nacionalidade:** Informar a nacionalidade do hóspede.
- **Nome do Pai:** Informar o nome do pai do hóspede.
- **Nome da Mãe:** Informar o nome da mãe do hóspede.



- **Profissão:** Informar a profissão do hóspede. Esta informação pode ser utilizada no módulo “CRM”, para criar ações baseadas neste campo.

**Dados Complementares:** Campo destinado à informação dos dados do hóspede que servirão para facilitar a hospedagem e, também, para o envio de correspondência, se estiver definido grupo de clientes e afinidades.

- **Empresa:** Quando um hóspede está relacionado a uma empresa, no momento de seu check-in ou walk-in, pode ser informado que as despesas do hóspede serão faturadas para a empresa.
- **Placa do Veículo:** Informar a placa do veículo que o hóspede possui. Muitas vezes esta informação pode ser alterada de acordo com a estadia do hóspede.
- **Desconto %:** Informar o desconto que o hóspede terá nas suas reservas.
- **Senha Internet:** Caso o hotel possua o sistema de Reservas Online, deve ser informada neste campo a senha que o hóspede terá para efetuar sua reserva.
- **Cartão Magnético:** Caso o hotel utilize cartões magnéticos, deve ser informado o número do cartão correspondente ao hóspede.
- **Observação:** Campo destinado à digitação de texto com informações julgadas importantes sobre o hóspede que está sendo cadastrado.
- **Grupo de Afinidade:** É uma forma de agrupar hóspedes, facilitando o uso no módulo CRM, Hóspedes com objetivos comuns, como, por exemplo, hóspedes que vêm ao hotel geralmente a turismo, poderiam fazer parte de um grupo de afinidade chamado turismo.
- **Grupo de Clientes:** Uma outra forma de agrupar os hóspedes é a utilização de grupos de clientes. Esse grupo, que tem a finalidade de classificar e agrupar os clientes, tem definições parametrizadas para tratamentos diferenciados. Tudo isso é uma forma de atingir os clientes do hotel, através da execução de ações por grupo de cliente, no módulo CRM.
- **Cadastrado por:** O programa armazena, automaticamente, o funcionário que está operando o sistema no momento, como responsável pelo cadastro do cliente em questão. Esse campo é apenas demonstrativo e não permite que seja alterado.
- **Dt. Cad:** O programa armazena, automaticamente, a data em que o registro foi gravado na base. Esse campo é apenas demonstrativo e não permite que seja alterado.

**Familiares:** O programa permite ao usuário cadastrar todos os familiares do hóspede em questão. Ao adicionar um familiar à lista, o usuário poderá informar algumas informações correspondentes ao contato, no caso, o seu grupo familiar e a data de aniversário do mesmo, assim como o grupo de cliente pertencente e seu e-mail. Uma das finalidades dessa rotina é efetuar uma ação, através do módulo CRM, de felicitações de aniversário do familiar.

**Preferências:** Informar as preferências do hóspede. Estas preferências já foram previamente cadastradas no menu “Clientes”, no item “Cadastro de Preferências” e no módulo “CRM”. De acordo com a configuração da preferência, este campo pode ser obrigatório. No entanto, é importante que estas informações sejam preenchidas, pois assim o hotel pode realizar suas ações de acordo com os resultados das informações descritas aqui.



## Cadastro de Grupos de Preferências

Tem como finalidade cadastrar perguntas a serem feitas aos hóspedes, obtendo informações importantes para o hotel, possibilitando, assim, que medidas sejam tomadas, visando sempre à otimização e excelência no relacionamento do hotel com os seus clientes.

### Cadastrando um grupo de preferência

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do grupo de preferência dentro do sistema. Não haverá outro grupo cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo grupo, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar o grupo de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Descrição:** Campo destinado ao nome do grupo de Preferência. Pode-se informar a tradução em inglês ou espanhol, nos respectivos campos "Id.Português" e "Id.Espanhol".



**A descrição em inglês e espanhol somente será usada para o item "Avaliação".**

#### Incluir em:

- **Hospedagem:** Se esta opção for selecionada, as preferências aparecem na reserva, check-in e walk-in.
- **CRM:** Se esta opção for selecionada, as preferências aparecem no cadastro de hóspedes e possibilitam atingir um grupo específico de hóspede que tem "preferências" em comum, no momento do envio de uma mala-direta, por exemplo.
- **Avaliação:** Englobam perguntas gerais, as quais aparecerão em Avaliações dos Hóspedes e Empresas no módulo "CRM", no menu "Ações", no item "Lançamentos de avaliações", tendo seu uso, também, nos terminais de consulta.

**Multi-seleção:** O usuário deverá selecionar este campo se deseja que uma ou mais opções de preferências possam ser selecionadas.

**Obrigatório:** Selecionando essa opção, o usuário torna obrigatória a resposta a esta preferência.

**Setor:** Caso seja selecionada a opção Avaliação, deve-se informar em qual setor incidirá a avaliação.

**Imagem Associada:** Neste campo, o usuário poderá informar uma imagem para associá-la à preferência cadastrada. Esta imagem somente será visualizada nos terminais de consulta.



## MANUAL DO USUÁRIO

DESBRAVADOR 4.0



**Sub-Grupo:** Neste item são informadas as opções que o hóspede terá para responder as questões de preferência.





## Cadastro de Proprietários

O proprietário é a pessoa que detém a propriedade de um apartamento. Caso seja a situação do hotel, este proprietário deve ser cadastrado, pois o sistema utiliza estas informações em diversas rotinas.

### Cadastrando um proprietário

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do proprietário dentro do sistema. Não haverá outro proprietário cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo proprietário, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar o proprietário de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Nome:** Neste item o usuário deve informar o nome do proprietário.

**CPF:** Neste campo deve ser informado o número do CPF do proprietário.

**Endereço:** Campo destinado à informação do logradouro onde está situado o proprietário em questão.

**País:** O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas Configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente ao proprietário em questão.

**CEP:** Campo destinado para informação do CEP onde está situado o proprietário.

**CEP Automático:** O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Dessa forma, ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e em seguida disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados, assim o usuário selecionará o desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.

**Cidade:** O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades, assim o usuário selecionará a cidade desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.

**UF:** O preenchimento do estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.

**Estrangeiro:** Neste campo, o usuário deve informar se o proprietário é estrangeiro.

**Cartões Magnéticos:** Permite incluir cartões magnéticos de uso no hotel, para lançamento de comandas.



## Cadastro de Cartões de Crédito

No cadastro de cartões de crédito, o usuário pode cadastrar todos os cartões com os quais o hotel trabalha, para o recebimento de contas.

### 1.1 Cadastrando um cartão de crédito

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do cartão de crédito dentro do sistema. Não haverá outro cartão cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo cartão, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Nome Cartão:** Neste item o usuário deve informar o nome do cartão.

**Tem TEF:** Se esta opção estiver checada no fechamento de conta, o sistema irá habilitar o tef para efetuar a transferência eletrônica de fundos.

**Bandeira:** Informar qual é a bandeira utilizada pelo cartão.

- Amex
- Diners Club
- Visa
- Credicard
- Mastercard
- Outra



## Cadastro de Pontos de Venda

O cadastro de pontos de venda tem como objetivo armazenar informações úteis utilizadas pelos vários módulos do Sistema Desbravador. Cada módulo tem necessidade de informações diferentes, por isso, as informações serão tratadas no seu conteúdo integral demonstrando a utilidade de cada campo.

### Cadastrando um ponto de venda

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do ponto de venda dentro do sistema. Não haverá outro ponto de venda cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo ponto de venda, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

O sistema possui pontos de vendas pré-cadastrados, não permitindo sua alteração ou eliminação. São eles: Código 0 – PDV Diária, Código 4 – PDV Telefone, Código 5 – PDV Lavanderia, Código 9 – PDV Taxa de Turismo.

**Ponto de Venda:** Neste item deve ser informado o nome do ponto de venda. Este nome irá aparecer em todos os módulos que estão relacionados a pontos de venda. Os Pontos de Venda são todos os locais do hotel onde são oferecidos serviços.

**Abreviação:** Deve ser informada uma abreviação para o ponto de venda.

**Setor:** Informar o setor para baixa no estoque.

**Categoria:** Informar a categoria que o ponto de venda pertence.

**Digita comanda:** Se selecionada, possibilita ao usuário informar o número da comanda em todos os lançamentos efetuados neste ponto de venda.

**Digita garçom:** Se selecionada será possível informar o garçom que faz o lançamento de comandas neste ponto de venda.

**Tem controle de comanda:** Se selecionada, o sistema obrigará que as comandas lançadas possuam um número pré-cadastrado. O cadastramento das comandas pode ser feito no menu "Controller", item "Comandas" e "Controle de Comandas".

**Consumo interno:** Informar se neste ponto de venda os produtos podem ser utilizados para consumo interno. Se este PDV for para consumo interno, ele aparecerá no resumo financeiro, mas não somará nos totais de lançamentos de fechamentos, nem no saldo aberto.

**Participa do cálculo da diária média:** Indica que o PDV irá participar dos cálculos da diária média nos seguintes relatórios: Resumo Financeiro, Relatório de Situação, Relatório de Previsão Financeira e Faturamento Global.



**Retêm impostos federais:** Informar se neste ponto de venda será retido imposto.

**Empresa:** Informar para que hotel o PDV estará relacionado. Geralmente "Hotel (Não Terceirizado)".

**Observação:** Campo destinado à digitação de texto com informações julgadas importantes sobre o ponto de venda que está sendo cadastrado.

**Desconto funcionário:** Informar qual é a porcentagem de desconto para funcionário neste ponto de venda, se houver o desconto.

**Tipo de imposto:** Se o ponto de venda será base de cálculo do imposto sobre serviços (ISS), esse campo deverá conter "Serviço", caso contrário, deverá conter "Não Serviço". Para ponto de venda "Telefone", normalmente a base é calculada somente sobre a taxa de telefone, portanto informa-se "Serviço, apenas, sobre a taxa de Telefone". Por exemplo, para uma ligação de custo de R\$ 1,00 em que o custo é R\$0,60 para o estabelecimento, o ISS será calculado sobre R\$0,40.

**Nota Fiscal:** Informar se este ponto de venda será discriminado na nota fiscal.

**Taxa de ISS:** Quando esta opção estiver selecionada, significa que o ponto de venda fará parte do cálculo da taxa de ISS.

**Desconto Proprietário:** Informar qual é a porcentagem de desconto para proprietário neste ponto de venda, se houver o desconto.

**Dar desconto para apartamento ocupado por proprietário:** Quando esta opção estiver selecionada, o sistema possibilita dar desconto para apartamento a ser faturado para o proprietário, no lançamento de comandas, na reserva e na entrada de hóspedes. Caso contrário, o sistema só dará desconto para conta proprietário, ou seja, no lançamento de comandas diretamente na conta proprietário.

**Conta Contábil Crédito:** Informar a conta contábil deste tipo de movimentação.

**Conta Contábil Débito:** Informar a conta contábil deste tipo de movimentação.




## Cadastro de Grupo de Usuários

Esse cadastro tem a finalidade de agrupar os funcionários com permissões em comum. Facilita o cadastro das permissões do funcionário, bem como as suas manutenções, pois se for feita uma alteração no Grupo de Usuários, esta alteração se dará automaticamente para todos os usuários relacionados ao grupo.




Novo

Para cadastrar um grupo, o usuário deve clicar no botão  , localizado na tela principal deste cadastro.




**Código:** É o código do grupo de usuários. Este número não poderá ser alterado depois de inserido e não será igual para nenhum outro grupo. O sistema gera este número automaticamente, no entanto, o usuário poderá alterá-lo para qualquer outro que não esteja relacionado a outro grupo.

**Grupo:** Neste campo, o usuário deve inserir o nome do grupo de usuários que está sendo cadastrado.

**Permissões:** Depois de informado o nome do grupo, o usuário deve inserir quais serão as permissões que este grupo vai ter em todas as rotinas deste módulo. Para isso, o usuário deve clicar no botão  Permissões... , localizado logo abaixo do campo Grupo.

Clicando neste botão, o sistema abrirá uma tela onde deve ser informado para qual hotel (homologação) estas permissões serão utilizadas e devem ser selecionadas as rotinas, as quais o usuário quer dar acesso para o grupo de usuários.

Existem três botões que podem facilitar o trabalho do usuário:

- **Marcar todos:** Identificado pelo botão  Marcar todos , esta função marca todos os itens da aba selecionada.
- **Desmarcar todos:** Identificada pelo botão  Desmarcar todos , esta função desmarca todos os itens da aba selecionada.
- **Copiar de:** Identificada pelo botão  Copiar de... , esta função habilita o cadastro de funcionários para ser selecionada as permissões deste funcionário.

Para Salvar essas informações, clicar em OK.

**Funcionários pertencentes ao grupo:** Esta lista conterà todos os funcionários que pertencem ao grupo e que estiverem com seus nomes marcados. Também é neste local onde serão selecionados os funcionários que farão parte deste grupo.

**Pesquisa funcionário:** Campo destinado à pesquisa dos funcionários para seleção.





**Mostrar todos os usuários:** Caso esta opção seja marcada, o sistema trará os funcionários que já pertencem a um grupo.



As permissões dadas para o usuário só serão válidas para o módulo que está sendo cadastrado. Por exemplo, o usuário João pode ter todas as permissões no módulo Controle de Estoque, mas no módulo Gerência Hoteleira, não terá acesso a nenhum item, exceto se tiver sido dado permissão para ele neste módulo.



## Cadastro de Funcionários

O cadastro de funcionários é acessado por vários módulos e tem como objetivo armazenar informações úteis utilizadas pelos vários módulos do Sistema Desbravador. Cada módulo tem necessidade de informações diferentes, por isso, aqui as informações serão tratadas no seu conteúdo integral, demonstrando a utilidade de cada campo.

### *Cadastrando um funcionário*

**Código:** Em todos os módulos do sistema Desbravador, o campo código é a identificação do funcionário dentro do sistema. Não haverá outro funcionário cadastrado com o mesmo código. Ao fazer a inclusão de um novo funcionário, um código é sugerido pelo sistema, que é o primeiro código disponível encontrado na base de dados. O usuário não precisa acatar o número sugerido, tendo a possibilidade de informar outro, desde que esse ainda não tenha sido utilizado. Caso esse código já exista na base de dados, o sistema dará a mensagem dizendo que o código já foi utilizado e questiona o usuário se o mesmo aceita sugestão. O programa não permite que o código seja alterado, por exemplo, se o usuário quisesse passar a empresa de código 100 para 1100, não seria possível. O usuário conseguirá alterar o conteúdo de qualquer informação do cadastro, menos o código.

**Inativo:** Esta opção torna o funcionário inativo, fazendo com que o nome do funcionário apareça no cadastro riscado com uma linha vermelha.

**Nome:** Campo destinado ao nome completo do funcionário. Esta descrição aparecerá em todas as outras telas deste módulo ou de outros módulos que estiverem relacionados a um funcionário, bem como nos relatórios.

**Login:** Nesta opção deve ser informada a descrição do login do funcionário, ou seja, qual é o nome que ele deve colocar na tela de login, no campo login.

Todo o hotel deve seguir um padrão para os logins dos funcionários, para que se torne de fácil memorização e rastreabilidade.




**Adote um padrão para a criação dos logins dos funcionários, tal como para o funcionário Márcio Silva, o login marcios.**

**Senha:** Neste item deve ser informada a senha do funcionário. Caso não seja o funcionário a criar esta senha, deve ser colocada uma senha padrão, que posteriormente deve ser trocada pelo funcionário. É importante que cada funcionário tenha uma senha diferente e secreta, pois as principais ações executadas pelo funcionário podem ser rastreadas através do item "Listagem de logins", localizado no menu "Controller".

Este campo permite a inclusão de 10 caracteres, podendo ser numérico, texto ou caracteres especiais.



### Dados I:

- CPF: Campo destinado ao número de CPF do funcionário.
- Telefone: Campo destinado ao telefone de contato do funcionário. É importante que este campo seja informado, para que seja fácil encontrar o funcionário caso ele falte ao trabalho e qualquer outro funcionário precise contatá-lo.
- Data de Nascimento: Neste item deve ser inserida a data de nascimento do funcionário.
- Grupo de Permissões: Deve ser informado se o funcionário pertence a um grupo de permissões. O grupo tem todas as permissões configuradas, não necessitando fazer alteração. Assim, se o usuário selecionar um grupo de permissão para o funcionário, o botão  Permissões... desabilitará, não permitindo alterações nas permissões deste funcionário. O usuário somente poderá alterar as permissões do funcionário se alterar o grupo de permissões, podendo fazê-lo, acessando o menu "Cadastro", no item "Grupo de Usuários".
- Setor: Deve ser informado neste item, a qual setor o funcionário pertence.
- Grupo Agenda: Informar o qual grupo de agenda o funcionário pertence.
- Função: Informar a função do funcionário.
- Representante: Caso o funcionário seja alocado de um representante, informar o representante que o mesmo está relacionado.

**Dados II:** Nessa aba estão contidas informações importantes de localização do cliente que está sendo cadastrado.

- Endereço: Campo destinado à informação do logradouro onde está situada a empresa em questão.
- Bairro: Campo destinado à informação do bairro onde está situada a empresa em questão.
- País: O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente à empresa em questão.
- CEP: Campo destinado para informação do CEP onde está situada a empresa.
- CEP Automático: O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Dessa forma, ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e em seguida disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados, assim o usuário selecionará o desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.
- Cidade: O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades, assim o usuário selecionará a empresa desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.
- UF: O preenchimento do estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.

### Dados III:

- E-mail: Deve ser informado o e-mail do funcionário.
- Observações: Campo destinado à inclusão de informações do funcionário que não puderam ser informadas nos outros campos.
- Funcionário da Filial: Informar se é funcionário da filial.
- Imprime relatórios: Informar se o funcionário terá permissão para imprimir relatórios.



- Recebe correspondência do correio eletrônico: Informar se o funcionário irá receber correspondência do correio eletrônico.
- Realiza movimentações de estoque no almoxarifado: Informar se o funcionário terá permissão para realizar movimentações de estoque no almoxarifado.
- Altera grupo de custo do cadastro de insumos: Informar se o funcionário terá permissão para realizar a alteração de um grupo de custo, dentro do cadastro de insumos, no módulo "Controle de Estoque".
- Funcionário tem permissão para fazer login no Palm: Informar se o funcionário terá permissão para fazer login através do palm, caso tenha essa ferramenta disponível para o hotel.

**Permissões:** Neste item o usuário irá selecionar todas as permissões que o funcionário terá para este módulo.



**Para cada módulo, o usuário terá que inserir as permissões para o funcionário cadastrado.**

**Hotéis:** Neste campo, o usuário deverá informar a quais hotéis este funcionário estará relacionado.

**Cartões:** Caso o funcionário tenha um cartão para consumo, deve ser informado neste campo.

**Configurações Visuais:** Neste campo, o usuário poderá mudar as configurações visuais deste funcionário, como as cores das telas. Assim, o sistema ficará personalizado para cada funcionário.



## Planning

O menu Planning tem a finalidade de mostrar, através de diversos relatórios, a situação de apartamentos e hóspedes, previsão de ocupação e liberação de apartamentos; consultar hóspedes que estão na casa ou que já saíram até 10 dias; consultar cadastros de hóspedes e empresas, entre outras funções.

### Aptos Liberados / Ocupados:

- **Opções:** Possibilita escolher um tipo de listagem dentre várias disponíveis.
  - **Listagem Geral com Diária:** Tem por finalidade um controle dos apartamentos liberados e ocupados, informando os hóspedes que estão na casa, número de crianças, número de adultos pagantes e free, a empresa a qual o hóspede está relacionado, a data de entrada e saída dos hóspedes, o tipo de pensão, o valor da diária e o tipo da moeda. Abaixo será apresentada uma listagem de aptos liberados / ocupados com diária, gerado a partir dos seguintes parâmetros: todos os apartamentos, dentro e fora da locação e diária bruta.
  - **Listagem Geral sem Diária:** Tem por finalidade um controle dos apartamentos liberados e ocupados, informando os hóspedes que estão na casa, número de crianças, número de adultos pagantes e free, a empresa a qual o hóspede está relacionado, a data de entrada e saída dos hóspedes, o tipo de pensão e a placa do veículo. Abaixo será apresentada uma listagem de aptos liberados / ocupados sem diária, gerado a partir dos seguintes parâmetros: todos os apartamentos, dentro e fora da locação.
  - **Para Café da Manhã e Pensão:** Esta listagem permite um controle das refeições (café, almoço e janta) para cada hóspede, apresentando ao final do relatório, os totais de apartamentos ocupados, hóspedes, meia-pensão (MAP), pensão completa (FAP), café a serem servidos, adultos e crianças.
  - **Listagem só com Pensão:** Esta listagem permite um controle das refeições (café, almoço e janta) para cada hóspede, apresentando ao final do relatório, os totais de apartamentos ocupados, de hóspedes, de meia-pensão (MAP), de pensão completa (FAP), de café a serem servidos, de adultos e de crianças.
  - **Listagem de outro dia:** Tem a mesma finalidade e contém as mesmas informações que o relatório "Listagem Geral com Diária". Entretanto, enquanto este lista todos os apartamentos liberados e ocupados até a data atual, o relatório "Listagem de Outro Dia" lista todos os apartamentos ocupados numa data específica, data de entrada do hóspede na casa. Abaixo será apresentada uma listagem de aptos liberados / ocupados de outro dia, gerada a partir do parâmetro data de referência de 30/09/2003.
  - **Listagem de Hóspedes em Ordem Alfabética:** Emite listagem dos hóspedes, em ordem alfabética, que estiveram ou estão na casa, informando o apartamento, a empresa a qual o hóspede está relacionado, a data de entrada e saída do hóspede.
- **Situação:** Possibilita escolher apartamentos livres, ocupados, em manutenção, em limpeza ou todos.
- **Locação:** Possibilita escolher apartamentos na locação, fora da locação ou todos.
- **Listar Observações:** Esta opção, quando selecionada, listará no relatório as observações do extrato/fechamento do apartamento, feitas na hospedagem.
- **Listar Cartão Magnético:** Esta opção, quando selecionada, listará o número do cartão magnético de hospedagem do hóspede, o qual é informado no walk-in (inclusão e exclusão dos hóspedes) ou no check-in (alterar hóspedes).
- **Somente crianças:** Esta opção, quando selecionada, listará somente os hóspedes da categoria crianças.





- **Andar inicial e Andar final:** Esta opção permite filtrar apartamentos de um ou vários andares. Para listar apartamentos de um determinado andar, o número do andar inicial e final será o mesmo. Caso contrário, o sistema listará os apartamentos referentes aos andares do intervalo especificado.
- **Diária:** Possibilita listar o valor bruto da diária ou o valor líquido.
- **Data:** Permite que o relatório seja listado de uma data específica.
- **Room Nights:** Permite listar os apartamentos que possuam até certo número de room nights informados.
- **Empresa:** Caso seja selecionado, listará os apartamentos ocupados com referência a esta empresa. Tem-se a possibilidade de selecionar empresa com utilização de coringas (\*) para localização. Exemplo: \*Turismo\*, o sistema localizará todas as empresas em que consta a palavra Turismo em sua denominação.
- **Evento:** Caso informado listará os apartamentos ocupados com referência a este evento.

**Impressão da Ficha de Hóspede:** Imprime a ficha do hóspede optando por listá-la em branco ou selecionando um hóspede já cadastrado. Há 3 modelos diferentes de ficha de hóspede para serem impressos. Os modelos Embratur 1, 2 e 3 podem ser adaptados conforme a necessidade do usuário, através da opção "Design de Formulários", em Configuração\Parâmetros do Usuário\Recepção. O outro modelo (DAH) tem seu próprio design. É fixo dentro do programa.

**Previsão de Check-Out:** Este relatório destina-se à conferência dos apartamentos com previsão de check-out no período solicitado, listando, por data de saída, todos os apartamentos, a data de entrada dos hóspedes na casa, a empresa a qual o hóspede está relacionado e o número de pessoas no apartamento. Um total de saídas previstas e hóspedes é apresentado no final do relatório.

- **Período:** Informar o período de check out que se deseja visualizar.

**Previsão de Check-In:** Este relatório destina-se à conferência dos apartamentos com previsão de check-in na data solicitada, baseando-se nas reservas efetuadas.

- **Ordenamento:** Informar o ordenamento desejado
- **Data:** Informar data desejada para emissão do relatório.
- **Listar Observações da Reserva:** Incluirá no relatório a observação informada na reserva.
- **Listar Observações do Apartamento:** Incluirá no relatório a observação do apartamento informada na reserva do apto.
- **Listar Observações Internas:** Lista as observações internas do check-in
- **Listar o Valor da Diária:** Quando selecionado, listará também o valor da diária informada na reserva.

**Previsão de Movimentação:** Esse relatório tem a finalidade de demonstrar por data, dentro do período solicitado, informações sobre apartamentos ocupados, disponíveis, em manutenção, em reservas, bloqueios, saídas e chegadas.

**Procura Hóspedes:** Essa rotina possibilita pesquisar hóspedes que estão na casa ou que já saíram, mostrando informações das reservas efetuadas e informações detalhadas da hospedagem. A pesquisa poderá ser feita informando nome do hóspede, completo ou parte dele, assim como empresa, apartamento e placa de veículo. O sistema filtrará as hospedagens que se enquadrarem, conforme o parâmetro solicitado.



**Governança:** Essa rotina tem a finalidade de auxiliar o serviço de governança.

- **Opção:**

- **Listagem de Apartamentos:** Mostra a situação de cada apartamento e, também, se há check-in previsto para o dia. Pode-se filtrar o relatório pelo andar, pelo número de dias entre trocas (controle de troca de roupa de cama) e, também, pode listar número de pax. Optando por não listar o número de pax, pode ser utilizada pela governança para fazer a discrepância do apartamento, posteriormente.
- **Discrepância:** Mostra a relação dos apartamentos que houve digitação (pela governança) de número possível de pax, ou seja, essa listagem mostra a diferença do número do pax da governança para recepção.

- **Andar Inicial/Andar Final:** filtra o relatório por andar, especificando o andar inicial e final num intervalo de andares.
- **Apto Inicial/Apto Final:** filtra o relatório por apartamento, especificando o apartamento inicial e final num intervalo de apartamentos.
- **Lista N° Pax:** quando selecionada, esta opção mostra, na listagem, o número de pessoas no apartamento.
- **Dias entre Trocas:** esta opção permite informar de quantos em quantos dias será a troca de roupa de cama do apartamento.
- **Data:** esta opção estará ativa somente para a listagem da discrepância, onde se informa uma data específica para a listagem.
- **Quebrar página por setor/andar:** esta opção, quando selecionada, permite quebrar a página do relatório a cada novo setor/andar.
- **Listar somente apartamentos ocupados:** quando selecionada, esta opção mostra na listagem somente os apartamentos ocupados.
- **Campo observação:** esta opção permite escolher, entre várias opções, o que deseja que apareça no campo observação do relatório. Todas as opções são informações da hospedagem. Na observação extrato, o sistema listará a observação do extrato/fechamento do apartamento ou a observação do item de reserva, quando o apartamento estiver reservado para hoje. A observação do item de reserva sairá quando o apartamento estiver reservado para hoje, senão continuará saindo a observação interna do apartamento.
- **Imprimir campo para informar data/hora e situação:** esta opção, quando selecionada, permite informar data/hora de entrada/saída da camareira do apartamento e a informação real da situação do mesmo (limpo, sujo).
- **Botão Discrepância:** a governança informará ao sistema a quantidade de pax que o apartamento aparenta ter e uma observação sobre o mesmo. Para fazer a conferência,



têm-se a listagem de *Discrepância* que mostrará as diferenças de quantidades de pax da recepção e o informado pela governança.

- **Botão Objetos:** Neste item, o usuário poderá fazer um controle de objetos que muitas vezes são esquecidos nas dependências do hotel. Esses objetos ficam registrados no sistema até que possam ser entregues ao dono.

**Mensagem para Hóspedes:** O usuário poderá enviar mensagens aos hóspedes optando por 3 formas diferentes de seleção dos hóspedes: individual, para um apartamento específico; coletiva, para todos os apartamentos; ou, atingir um grupo de hóspedes específicos. Há possibilidade de se gravar a mensagem, que ficará armazenada na base de dados do sistema, permitindo que o usuário faça uma consulta posteriormente. Se for optado apenas por imprimir a mensagem, esta não ficará gravada e não haverá como consultá-la mais tarde.

- **Tipo da mensagem:** possibilita gerar mensagens para os hóspedes de três formas diferentes: individual (para uma determinada pessoa do apartamento), coletiva (para todos os apartamentos) ou atingir um grupo de hóspedes específicos (para todos os hóspedes dos apartamentos do grupo).
- **Grupo:** permite escolher um grupo específico.
- **Apto:** permite escolher uma determinada pessoa do apartamento.
- **Gerar mensagem para todos os hóspedes do apartamento:** esta opção, quando selecionada, permite que a mensagem seja gerada para todos os hóspedes do apartamento informado no parâmetro "Apto".
- **Remetente:** destinado para informar o nome do remetente da mensagem.
- **Telefone:** destinado para informar o telefone do remetente para posterior contato.
- **Botão Mensagem:** permite escrever a mensagem aos hóspedes, a qual será direcionada aos apartamentos dos mesmos.

**Consulta Cadastro de Hóspedes:** Permite ao usuário sem acesso a rotina de cadastro de hóspedes, a consulta a esse cadastro, desde que tenha acesso a essa rotina de consulta, no cadastro de funcionários.

**Consulta Cadastro de Empresas:** Permite ao usuário sem acesso a rotina de cadastro de empresas a consulta a esse cadastro, desde que o usuário tenha acesso a essa rotina de consulta, no cadastro de funcionários.



## Recepção

O menu Recepção disponibiliza ao usuário os procedimentos mais importantes que fazem parte da rotina de um hotel. As entradas e saídas de hóspedes, a manutenção de cada conta registrada no sistema, a verificação dos apartamentos em forma de mapa possibilitando uma visualização geral do estabelecimento, são algumas das rotinas disponíveis.

**Walk-In:** A entrada de hóspede efetuada diretamente na recepção do hotel é chamada de walk-in. Toda vez que um hóspede não efetua uma reserva e vem hospedar-se no hotel, a entrada dele será feita por essa rotina.

Após informar o período de hospedagem, considerando que a data de entrada será sempre a data do caixa que estiver aberto e que não pode ser alterada, na data de saída, o usuário informará qualquer data posterior e o programa mostrará todos os apartamentos que estarão disponíveis no período informado.

**Check-In:** Essa rotina tem a finalidade de registrar no sistema as entradas de hóspedes por check-in, ou seja, entradas com reservas efetuadas.

Para localizar uma reserva, pode-se procurar pelo nome do titular, pelo período da reserva, pelo número da reserva ou pelo número do apartamento reservado, optando-se por filtrar as reservas ativas, canceladas, com check-in efetuado ou todas, pela situação, clicando no botão "Localizar". Ao selecionar a reserva, aparecerão os hóspedes registrados na mesma.

**Titular:** Informar o nome do titular da reserva.

- **Início:** Informar a data de início da reserva.
- **Fim:** Informar a data de fim da reserva.
- **Reserva:** Informar o número da reserva.
- **Apartamento:** Informar o número do apartamento que foi reservado.
- **Situação:** Informar a situação da reserva.
- **Tipo:** Informar o tipo da reserva.
- **Reservas:** Neste item aparecerão todas as reservas localizadas pelo sistema, através das informações dadas pelo usuário.
- **Observações da reserva:** Campo descritivo para informar as observações da reserva.
- **Observações internas da reserva:** Campo descritivo para informar as observações do hotel sobre a reserva.
- **Observações do item da reserva:** Campo descrito para informação dos itens da reserva.
- **Pré Check-in:** Tem a finalidade de facilitar a entrada do hóspede. Se uma reserva é efetuada sem definir hóspedes, um dia (ou mais) antes da chegada dos hóspedes, a pessoa encarregada da reserva poderá passar ao hotel os seus nomes, ou ainda, informar qual apartamento será ocupado. O pré check-in é a maneira facilitada de informar esses dados sem precisar entrar na alteração de reservas.
- **Check-In:** Tem a finalidade de executar a entrada de hóspede, depois de selecionado o tipo de reserva desejada.

**Adiantamentos:** Tem a finalidade de registrar adiantamentos para as contas, os quais têm seu uso no fechamento de conta.

- **Tipo da Conta:** Informar qual o destino do adiantamento (apartamento, funcionário, avulsa, empresa, evento, proprietário, grupo).
- **Numero da Conta:** Informar o número da conta, conforme o tipo da conta selecionada.
- **Hóspede:** Informar qual hóspede da conta será beneficiado com o adiantamento.
- **Titular Recibo:** Informar quem recebeu o recibo da efetuação do adiantamento. Informar somente se o titular do recibo for diferente do titular da conta.






- **Referente à:** Define o uso do adiantamento, se é adiantamento de hospedagem ou para pagamento parcial da conta.
- **Data:** Demonstra a data em que está sendo efetuado o adiantamento (sempre a data do caixa que estiver aberto).
- **Pagamento:** Informar a forma de pagamento: dinheiro, cheque, depósito bancário, cartão de crédito ou outra moeda definida em Configuração\Parâmetros do Usuário\Outras Moedas.
- **Sub-Conta:** Informar se o adiantamento será sobre os extras ou sobre o faturado. Somente para hospedagens que são faturadas para empresa.
- **Valor:** Informar o valor do adiantamento e, informar em qual moeda (real ou dólar).
- **Observação:** Informar observação referente ao adiantamento.
- **Botão Confirma:** Conclui a operação e questiona se quer emitir o recibo de adiantamento.

**Contas de Avulsas:** O cadastro de avulsas tem a finalidade de manter uma conta para consumo de pessoas que não estão hospedadas no hotel ou outros débitos. Nas contas avulsas será possível efetuar lançamentos de comandas, adiantamentos e fechamentos.

- **Código:** Número que identifica a avulsa no sistema. É buscado automaticamente pelo sistema, mas pode ser informado outro.
- **Nome:** Informar um nome. Não necessita de cadastro prévio.
- **Data In:** Informar data de entrada. Não é obrigatório.
- **Data Out:** Informar data de saída. Não é obrigatório.
- **Permanente:** Quando este campo estiver selecionado, a conta avulsa não será eliminada no fechamento, ou seja, não traz selecionado o item "Liberar".
- **Empresa:** Possibilidade de informar o código de uma empresa previamente cadastrada, apenas para indicar que a avulsa pertence a uma empresa.
- **Observação:** Informar observação das avulsas, a qual aparecerá no extrato de contas.
- **Botão Cartões Magnéticos:** Permite cadastrar cartões magnéticos para avulsas.

**Grupos:** O objetivo do cadastro de grupos de turismo é registrar vários hóspedes de uma mesma empresa (agência) que se hospedam no hotel em grupos.

- **Código:** Número que identifica o grupo de turismo no sistema. É buscado automaticamente pelo sistema, mas pode ser informado outro.
- **Nome do Grupo:** Informar um nome para o grupo.
- **Empresa:** Informar o código da empresa, previamente cadastrada, que o grupo faz parte.
- **Entrada:** Informar a data de entrada do grupo.
- **Saída:** Informar a data de saída do grupo.
- **Botão Cartões Magnéticos:** Permite cadastrar cartões magnéticos para grupos de turismo.

**Posição dos Eventos Confirmados:** Tem por finalidade informar a situação dos eventos que foram confirmados no módulo "Eventos e Convenções", em "Eventos\Eventos pendentes". A pesquisa poderá ser feita pelo nome do evento (informando uma parte do nome ou o nome completo), pelo número da conta (código que identifica o evento no sistema), pelo período de realização do evento e pela empresa ou particular. Através do parâmetro "Posição", é possível filtrar a pesquisa pelos eventos que estão aguardando o início, em andamento, concluídos (não fechados), com fechamento liberado e os fechados. Ao clicar no botão , a pesquisa é efetuada segundo os parâmetros informados.





- **Nome do Evento:** Neste campo, o usuário deve informar o nome do evento que deseja visualizar.
- **Número da Conta:** Através deste campo, será possível pesquisar o evento por seu número de conta.
- **Período de Realização:** Informar o período de realização do evento desejado.



**O Evento somente irá aparecer neste item, caso esteja no status confirmado. O usuário confirmará os eventos através do módulo "Eventos & Convenções", do sistema DESBRAVADOR.**

- **Iniciar evento:** Usado para informar ao sistema que o evento teve início.
- **Concluir evento:** Usado para informar ao sistema que o evento terminou.
- **Liberar para fechamento:** Após concluir o evento, é necessário liberá-lo para fechamento em Recepção\Extrato de Conta, caso contrário, o sistema não permitirá o fechamento da conta.
- **Detalhar razões:** Após fechar a conta, este botão ficará habilitado para a consulta dos razões.

**Alteração de Movimento:** O objetivo da rotina é permitir alterações de uma determinada hospedagem.

- **Apartamento:** Informar o número do apartamento que deseja alterar.

**Lançamento de Comandas:** Essa opção é utilizada para fazer lançamentos de produtos em contas abertas.

- **Ponto de Venda:** Informar o ponto de venda em que será lançado o produto.
- **Tipo de Conta:** Determinar o tipo da conta onde será efetuado o lançamento (apartamento, funcionário, avulsa, empresa, evento, proprietário ou grupo).
- **Número da Conta:** Informar o número da conta relacionada ao tipo da conta.
- **Hóspede:** Possibilita lançar o produto para um hóspede específico do apartamento.
- **Data:** Informar a data do lançamento.
- **Produto:** Informar o produto (previamente cadastrado) a ser lançado.
- **Quantidade:** Determinar a quantidade do produto a ser lançada.
- **Valor Unitário:** Quando o produto for cadastrado com valor unitário igual a 0 (zero), o sistema disponibiliza o valor unitário para ser digitado no lançamento.
- **Garçom:** Informar código do garçom se no cadastro de ponto de venda foi definida a opção "Digita garçom".
- **Comanda:** Informar número da comanda se no cadastro de ponto de venda foi definida a opção "Digita comanda".
- **Cartão:** Informar o número do cartão magnético, constante nos cadastros.
- **Observação:** Informar observações das comandas.

**Extrato de Conta:** Essa rotina permite consultar o extrato das contas abertas, detalhado ou resumido, fazer fechamento e estorno total ou parcial de comandas, lançar comandas e verificar objetos emprestados.

- **Tipo da Conta:** Informar o tipo de conta a que o extrato se refere.
- **Número:** Complementar a informação acima, indicando o número da conta relacionado ao tipo de conta informado.



Usando a tecla F9, é possível utilizar o cartão magnético.

**Troca de Apartamento:** Essa rotina tem a finalidade de fazer a transferência da hospedagem (hóspedes, comandas, adiantamentos...) de um apartamento OCUPADO para um apartamento LIVRE. Pode-se efetuar a troca de apartamento também pelo Mapa de Apartamentos, arrastando o ícone do apartamento ocupado sobre o apartamento livre.

- **Apartamento de Origem:** Informar o número do apartamento ocupado que será feita a troca.
- **Apartamento de Destino:** Informar o número do apartamento livre que receberá a hospedagem.

**Transferência de comandas:** Possibilita a transferência de comandas de um tipo de conta para outra. Pode-se transferir todas as comandas ou somente algumas, conforme seleção definida e, também, pode-se transferir adiantamentos.

- **Conta de Origem:** Informar a conta que se deseja realizar a transferência.
- **Conta de Destino:** Informar a outra conta para a transferência.

**Transferência de ligações:** Possibilita a transferência de ligações entre ramais. Para utilizar este item, é necessário que o sistema esteja com o módulo Tarifador ativo.

**Atualização de Diárias:** Consiste no lançamento de diárias, diferença de diárias e os produtos definidos no item "Cadastro de Produtos", como auto-lançamentos, com base na data do caixa, para os apartamentos ocupados do hotel. Caso o hotel possua o módulo "Eventos e Convenções", o lançamento automático de equipamentos e salas é feito juntamente com a atualização das diárias. As condições para o lançamento se efetuar são: a) o evento esteja na posição "Em andamento", ou seja, em Recepção\Posição dos eventos confirmados, o evento tenha sido iniciado. b) no cadastro de salas e equipamentos, o campo "Produto para lançamento" deve ser informado, assim o sistema fará o lançamento dos itens, no PDV de auto-lançamento, definido no cadastro de produtos. c) e a data do lançamento automático esteja dentro do período da reserva. Em caso de o custo da reserva da sala ser por período, este valor será lançado apenas no primeiro dia da reserva. Quando o evento passar à posição "Concluído", o sistema deixará de fazer os lançamentos de salas e equipamentos pela atualização de diárias.

- **Última atualização realizada em:** Informação de data e hora da última atualização efetuada. Campo apenas informativo. Não permite alteração.
- **Confirmar cada apartamento ou evento:** Quando esta opção for selecionada, a rotina pedirá confirmação para os lançamentos necessários, para cada apartamento ou evento, após clicar o botão "OK". Desta maneira, pode-se deixar de fazer a atualização de diárias em determinados apartamentos ou eventos. Caso a opção não esteja selecionada, os lançamentos serão lançados sobre todos os apartamentos ocupados e eventos em andamento. A diária e os demais itens não serão lançados nos apartamentos que entraram depois da hora máxima estabelecida em Configuração\Parâmetros do Usuário\Recepção, campo "Hora Máxima de Entrada para Cobrar duas Diárias no Dia", para lançar duas diárias no mesmo dia.

**Caixa:** O caixa do sistema é agregado a um *Operador* (funcionário) e a um *Turno*. Quando for efetuado um fechamento de caixa, um novo caixa será aberto para um funcionário selecionado. O



turno é incrementado se houver mais de um fechamento para o mesmo dia. O caixa informa todos os históricos do turno, contendo todos os fechamentos de contas, entre outros.

**Mapa de Apartamentos:** No mapa temos a visão geral dos apartamentos do hotel, em forma de ícones, com cores variadas que demonstram a situação de cada um. Como parâmetro de visualização tem-se: por tipo, característica, andar, situação e conjugados. Através do mapa, é possível realizar a maioria das funções do menu Recepção. Clicando com o botão direito do mouse sobre o ícone do apartamento, verificamos quais ações podemos tomar em relação ao apartamento.

**Mapa de Ocupação / Disponibilidade:** Essa rotina tem a finalidade de demonstrar a ocupação ou a disponibilidade do hotel, no formato de mapa ou gráfico, em um determinado período.



## Reserva

Possibilita o registro e manutenção de reservas.

**Efetuar reserva:** A reserva poderá ser feita definindo o apartamento ou apenas, efetua-se a reserva sobre o tipo do apartamento, deixando-se para definir o apartamento no momento do Check-in.

- **Tipo:**
  - No-Show: A reserva é garantida, porém caso não haja hospedagem, o hóspede terá que pagar pela diária referente aos dias reservados.
  - Garantida: A reserva é garantida, ou seja, é certeza que a hospedagem ocorrerá.
  - Bloqueio: Pode-se informar até que data o apartamento ficará 'bloqueado'. Se o bloqueio estiver vencido no mapa de reservas (por apartamento) aparecerá em cor diferenciada.
  - Sinal: Ao selecionar esta opção será ativado o botão **Adiantamentos**, que possibilita a inclusão de adiantamentos efetuados para esta reserva.
- **Faturamento:**
  - Cortesia: O hóspede não irá pagar as diárias e no fechamento, os extras são cortesia.
  - Faturado: O Hóspede está ligado a uma empresa ou agência. Existirão duas contas distintas para o apartamento: extras e faturado.
  - Particular: Hóspede não poderá faturar as despesas.
  - Proprietário: Quando o hóspede for o proprietário do hotel, o apartamento deverá ser tirado da locação para efetivar a reserva.
  - Permuta: A reserva será efetuada com prévio acordo de troca de serviços com o cliente.
- **Titular:** Conforme o tipo de hospedagem definido, deverá ser informado o hóspede, empresa, evento ou grupo (os três últimos devem ser previamente cadastrados).
- **Cobrar de:** Informar a empresa que efetuará o pagamento. É utilizado quando a cobrança da fatura não será feita para a empresa que está se hospedando.
- **Hospedagem:**
  - Adiantamentos grupo: Será ativado quando a reserva for para tipo de hospedagem 'grupo' e tipo de reserva 'sinal'.
  - Data reserva: Informar data e hora em que a reserva foi efetuada. Campo apenas informativo, não permitindo alteração.
  - Funcionário reserva: Informar o código do funcionário que efetuou a reserva. Campo apenas informativo, não permitindo alteração.
  - Data bloqueio: Será ativada para informar até que data e hora o apto ficará bloqueado para reservas com tipo 'bloqueio'. O sistema não avisa quando a data vencer.
  - FlexCard: Informar o número do cartão flexcard, caso seja a situação.
  - Desconto %: Informar o percentual de desconto que beneficiará a hospedagem no fechamento da conta. Nunca ultrapassar o 'Desconto Máximo' definido nas configurações.
  - Taxa de Turismo: Quando selecionado, significa que haverá cobrança de uma taxa de turismo.
  - Debitar conta proprietário: Se o tipo do faturamento for para o Proprietário, as despesas serão debitadas da conta do proprietário do apartamento.



- Individualizar conta por hóspede: O sistema criará uma conta para cada hóspede registrado.
- **Pensão:** Informar se trabalha com pensão completa, meia pensão ou não trabalha. Estará ativo quando selecionado nas configurações 'Trabalhar com Pensão'.
  - Café da manhã: Pode-se determinar se o hóspede terá direito ao café da manhã. Essa opção estará ativa quando selecionado 'Café da Manhã Opcional' nas configurações.
  - Pensão: São informações de valores referentes a meia pensão e café da manhã. Estará ativo quando selecionado 'Lança Meia Pensão e Café' nas configurações.
- **Adicionais:**
  - Evento: Informar o evento que gerou a hospedagem.
  - Cartões: Utilizado para cadastrar os cartões do hóspede.
  - Voucher: Quando o tipo de hospedagem for do tipo 'Voucher' informe o número do voucher nesse item.
  - Cartão fidelidade: Informar o número do cartão fidelidade do hóspede caso o mesmo possua.
  - Bloqueio Operadora: Quando selecionado, as reservas tipo bloqueio serão demonstradas no mapa de reservas, com a cor definida no item '*Reserva Bloqueio Operadora*'.
  - Observação: Digitam-se informações sobre a hospedagem, a qual aparecerá no momento do check-in.
- **Estatísticas:** Neste item deverão ser informadas as questões inseridas no cadastro de preferências.
- **Pontos de vendas da empresa:** Quando o tipo de reserva for faturado, evento, grupo, voucher ou permuta, esse botão se ativará, permitindo separar ponto de vendas que serão pagos pela empresa.
- **Bebida alcoólica:** Quando selecionado, significa que a empresa pagará o consumo de bebidas alcoólicas para o hóspede.
- **Faturar para cobrar de:** Caso a hospedagem deva ser faturada para outra pessoa que não seja o titular da conta.

**Efetuar reserva por período:** Possibilita informar o período que se deseja fazer a reserva.

- **Entrada:** Informar data inicial para reserva.
- **Saída:** Informar data final para reserva.

Depois de pressionar o botão **OK**, aparecerá a tela dos apartamentos disponíveis, separados por tipo, no período solicitado, possibilitando a escolha do apartamento desejado.

**Manutenção de reservas:** Essa rotina tem a finalidade de executar várias operações sobre as reservas: como alterar os dados, consultar, cancelar, imprimir confirmação de reserva, entre outras.

- **Procurar por: Titular:** Filtra a pesquisa de reservas, informando o nome ou parte do nome do titular da reserva.
- **Início/Fim:** Informar o período para a pesquisa de reservas. É obrigatório quando informado o titular da reserva.
- **Reserva:** Filtra a pesquisa de reservas pelo número da reserva.





- **Apto:** Filtra a pesquisa de reservas pelo número do apartamento. Informando "-1" no número do apartamento, o sistema trará todas as reservas em que os apartamentos não foram definidos.
- **Situação:** Possibilita filtrar a pesquisa de reservas por situação: ativas, canceladas ou com check-in efetuado.

**Wait List:** Tem por finalidade inserir os clientes em uma lista de espera para reservas futuras. A confirmação da reserva wait-list não gera automaticamente uma reserva, devendo ser manualmente registrada.

**Tirar apartamentos da locação:** Possibilita tirar apartamentos da locação por determinado período. Normalmente, apartamentos dos proprietários são tirados da locação.

**Origens da reserva:** Cadastrar neste item as origens da reserva, que podem solicitar ou não localizador no momento da reserva.

**Confirmação de bloqueio:** Quando uma reserva for do tipo bloqueio, significa que pode ser efetuada uma reserva por um período longo e que se pode confirmá-la por partes, ou seja, informar até que data estará definitivamente confirmada. Esse tipo de reserva é muito usado pelas agências operadoras.

**Confirmação de adiantamentos:** Quando uma reserva for efetuada pelo tipo "Sinal", significa que houve um registro de adiantamento na conta. Esse adiantamento é lançado na efetuação da reserva e deverá ser confirmado. Quando o check-in for efetuado, o sistema creditará na conta do hóspede o valor informado e se o adiantamento não for confirmado, o sistema avisará que o lançamento será perdido.

**Mapa de reservas:** O mapa de reservas tem a finalidade de mostrar as reservas efetuadas e a disponibilidade para os apartamentos, no período de 30 dias a partir da data atual.

**Consulta de tarifas:** Tem por objetivo consultar as tarifas relacionadas à determinada empresa ou consultar as empresas que possuem determinada tarifa. A indicação da tarifa para a empresa é feita no cadastro de empresas

- **Empresa:** Informar a empresa para a consulta.
- **Tarifa:** Utilizado para verificar todas as empresas que possuem uma tarifa em comum.

**Listagem de reservas:** Emite listagem das reservas efetuadas no período solicitado.

- **Período:** Informar o período da efetuação das reservas.
- **Considerar data de:** *Entrada:* A pesquisa será realizada pela data da efetuação da reserva. *Operação:* Usada para reservas canceladas, quando a data para a pesquisa será pela data de cancelamento.
- **Item Filtros I:** Possibilita filtrar as reservas efetuadas pela situação: tipo, faturamento, titular, número da reserva, tipo do apartamento, número do apartamento, número do evento, número do andar.
- **Botão Imprimir:** Imprime relatório segundo os parâmetros informados.
- **Botão Fechar:** Fecha a tela.
- **Item Filtros II:** Possibilita listar os hóspedes do apartamento, as observações gerais da reserva, as observações gerais do apartamento, apenas as reservas bloqueadas



vencidas, apenas as reservas efetuadas para determinado evento, os valores das diárias e sinal e as reservas efetuadas que possuem o produto de auto-lançamento informado.

- **Item Estatísticas:** Possibilita filtrar as reservas segundo as informações cadastradas na hospedagem, em Cadastros\Clientes\Cadastro de Preferências.

**Listagem de vendas por funcionário:** Emite listagem do total das reservas efetuadas por funcionário, num determinado período, separando as reservas faturadas para eventos e as reservas faturadas para operadoras.

**Listagem de previsão de reservas:** Emite listagem das reservas efetuadas em um período de até quatro meses, a partir do mês informado. Apresenta o total de diárias de cada mês, um acumulado de todos os meses e um total de diárias de reservas do tipo bloqueio.

**Mapa de reservas por titular:** Emite listagem de reservas por empresa, em um período especificado. Mostra também os apartamentos ocupados e disponíveis por tipo de apartamento.



## Controller

A finalidade do menu Controller é possibilitar a emissão de relatórios referente à disponibilidade de apartamentos, lançamentos de comandas, fechamentos de contas, entre outros e, também, manter cadastros de controle de comandas por garçom.

**Comandas:** Possibilita o controle de comandas lançadas, estornadas e controle de meia-pensão.

- **Controle de comandas:** Quando o estabelecimento utilizar o controle de comandas por garçom, deverá ser informado nesta tela os números das comandas que o garçom poderá utilizar. Neste item, pode ser feito os cadastramentos das comandas, bem como a exclusão das mesmas. Também é possível fazer a consulta de garçom x comanda.
  - Cadastrar: permite o cadastro de números de comandas por garçom, visando um controle no lançamento de comandas.
    - Garçom: Informar o código do garçom.
    - Número Inicial: Informar o número inicial da comanda, numa sequência de comandas.
    - Número Final: Informar o número final da comanda. Caso o garçom receba folhas de comanda que não segue uma sequência, o número inicial e final da comanda será o mesmo.
  - Excluir: Permite a exclusão de números de comandas cadastradas a determinado garçom.
  - Consultar: Permite consultar os números das comandas cadastrados para determinado garçom.
    - Garçom: Selecionar o garçom.
    - Comanda: Informar o número da comanda que deseja consultar. Caso não informado nada, a consulta será de todos os intervalos de números das comandas cadastradas.
- **Listagem de comandas lançadas:** A emissão do relatório de comandas lançadas informará tudo o que foi lançado nas contas, no período solicitado. Para concluir a emissão tem-se a possibilidade de informar vários filtros, listando o relatório conforme os parâmetros solicitados.



**A listagem mostra os lançamentos efetuados nas contas e não os lançamentos fechados.**

- **Período:** Esta opção permite que o relatório seja listado num período solicitado. Para imprimir o relatório de um dia, somente informar a data inicial igual à data final.
- **Tipos de Conta:** possibilita ao usuário escolher um ou vários tipos de conta a serem impressas.
- **Pontos de Venda:** Possibilita ao usuário escolher um ou vários pontos de venda a serem impressos.
- **Estilo:** Determina como o relatório deverá fazer a quebra de totais



- **Grupo de Produtos:** Possibilita escolher mais de um grupo de produtos (multiseleção) para a emissão do relatório. Para escolher uma seqüência de grupos de produtos, basta selecionar o primeiro grupo e com a tecla <Shift> pressionada, selecionar o último grupo de produtos que deseja. Para selecionar aleatoriamente um grupo de produtos, deve-se com a tecla <Ctrl> pressionada, ir selecionando os grupos que deseja.
- **Produto:** Possibilita escolher mais de um produto (multiseleção) para a emissão do relatório. O procedimento para a seleção dos produtos é o mesmo citado na opção "Grupo de Produtos". Esta opção estará habilitada quando o estilo para a geração do relatório for por conta.
- **Garçom:** Possibilita informar o garçom para a emissão do relatório. Esta opção estará habilitada quando o estilo para a geração do relatório for por garçom/comanda.
- **Empresa:** Informar a empresa, para emissão do relatório. Selecionando uma empresa, o relatório emite listagem das comandas lançadas referente à empresa.
- **Número da Conta:** É o número da conta referente aos tipos de conta (apartamento, empresa, avulsa, funcionário, evento, proprietário, grupo e passante).
- **Separar por PDV:** Esta opção estará habilitada quando o estilo para a geração do relatório for por garçom/comanda. Separa os garçons por PDV.
- **Listar histórico de taxas:** Emite as taxas de serviços no relatório. Item somente utilizado quando selecionado "Estilo por PDV".
- **Listagem de comandas lançadas (Conta X PDV):** Esta listagem destina-se à conferência dos totais de comandas lançadas para cada tipo e número de conta, para até dez pontos de venda escolhidos. Os outros pontos de venda ficam inclusos numa coluna chamada "Outros".
  - **Período:** Esta opção permite que o relatório seja listado num período solicitado. Para imprimir o relatório de um dia, somente informar a data inicial igual à data final.
  - **Número da conta:** Quando informado o número da conta (apartamento, evento, avulsa, proprietário, funcionário, grupo), a listagem trará as totalizações das comandas lançadas, por ponto de venda, para todos os tipos de contas existentes com esse mesmo número.
  - **Todas as contas:** Permite selecionar todas as contas de uma vez e há a possibilidade de escolher os tipos de contas para a listagem. A listagem trará as totalizações das comandas lançadas, por ponto de venda, para os tipos de contas informadas.
  - **Colunas (Máximo 10):** Esta coluna permite escolher os PDV's que sairão na listagem.
  - **Colunas Outros:** Esta coluna permitirá escolher os PDV's que serão agrupados na coluna "Outros".
- **Listagem de comandas em aberto:** Este relatório destina-se à conferência de todos os lançamentos nas contas até uma data específica. Para a sua emissão, é possível informar vários filtros, listando o relatório conforme os parâmetros solicitados. Vale salientar que a listagem mostra os lançamentos efetuados nas contas e não fechados.
  - **Todas as contas:** Permite selecionar todas as contas de uma vez e há a possibilidade de escolher os tipos de contas para a listagem. A listagem trará as totalizações das comandas em aberto para os tipos de contas informadas.
  - **Todos os PDV's:** Permite selecionar todos os PDV's de uma só vez e há a possibilidade de escolher os PDV's para a listagem.



- **Estilo:**
  - **Detalhado:** Esta opção, quando selecionada, trará todos os lançamentos em aberto nas contas, de acordo com os tipos de contas selecionadas (apartamento, funcionário, avulsa, empresa, evento, proprietário, grupo ou todas as contas) e para os PDVs selecionados. Para a geração do relatório é necessário que a opção 'Listar comandas lançadas até' esteja selecionada, caso contrário o relatório não será gerado. Para facilitar a conferência, principalmente para a auditoria, as contas estão separadas em 'Extras' e 'Faturadas'. Contas extras serão as contas pagas pelo hóspede, enquanto as contas faturadas são aquelas pertencentes a pontos de venda faturados e que serão pagas pela empresa. Pontos de venda faturados são selecionados na hora de efetuar uma reserva ou na hora do Walk-In.
  - **Totais por conta:** Esta opção, quando selecionada, trará o total em aberto de cada conta, de acordo com o tipos de contas selecionadas (apartamento, funcionário, avulsa, empresa, evento, proprietário, grupo ou todas as contas) e para todos os PDVs selecionados automaticamente pelo sistema.
  - **Saldo contas:** Se marcada, mostrará o valor total das comandas lançadas, adiantamentos confirmados (sempre em real), inclusive adiantamentos de contas que não tem lançamentos ainda e o saldo, por tipos de contas selecionadas (apartamento, funcionário, avulsa, empresa, evento, proprietário, grupo ou todas as contas) e para todos os PDVs selecionados automaticamente pelo sistema.
  - **Limite mínimo de saldo:** Esta opção, quando selecionada, trará todas as contas em que o valor total (diárias + outros (pontos de venda faturados e extras)) seja igual ou superior ao valor informado e estará habilitada somente para o estilo 'Totais por conta'.
  - **Listar comandas lançadas até:** Esta opção estará disponível somente para o estilo 'Detalhado' e traz por padrão uma data futura (31/12/3000). Quando informada uma data, trará todas as comandas que ainda não estão fechadas no momento, mas que foram lançadas até aquela data.
  - **Listar apenas apartamentos com check-out em:** Ao ser escolhida uma data, o sistema ignorará os tipos de contas selecionados pelo usuário e usará apenas o tipo de conta apartamento. Constarão no relatório apenas os apartamentos com data de saída prevista para a data determinada, não se incluindo apartamentos com data de saída vencida.
- **Listagem de meia pensão:** O relatório "Listagem de Meia Pensão" destina-se à conferência da meia pensão e café da manhã lançados por dia em cada apartamento. O relatório pode ser listado seguindo várias opções, conforme descreveremos a seguir. Para que o relatório possa ser gerado é necessário que na tela de configurações do sistema, na pasta "Pensão", a opção 'Trabalhar com meia Pensão' esteja selecionada. Nesta mesma pasta, deve-se escolher o tipo de pensão padrão que o hotel trabalha: meia pensão (almoço ou janta e café), pensão completa (almoço, janta e café) e sem pensão (sem almoço e janta, incluso café). Deve-se escolher, também, o cálculo do valor da pensão quando esta houver.





Tomando como exemplo a diária do hotel de R\$100,00, mas embutido nela está R\$5,00 e R\$10,00 de meia pensão por pessoa. Na conta do hóspede só aparecerá Diária R\$100,00. Nos relatórios financeiros é que o sistema tirará os valores da pensão e café e jogará nos Pdv's que foram configurados em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão. Vale salientar que o sistema não pega a informação na comanda da diária. Assim mesmo que não haja diária nenhuma lançada na conta de um apartamento com pensão, o sistema vai calcular (desviar do Pdv Diária) o valor da pensão.

- **Período:** Esta opção permite que o relatório seja listado num período solicitado. Para imprimir o relatório de um dia somente informar a data inicial igual à data final.
- **Estilo:** Se o campo saldo estiver checado, a listagem trará o saldo de café da manhã e de meia pensão. Se o campo Valor estiver checado, a listagem trará os créditos referentes a café da manhã e meia pensão e o valor total das mesmas.
- **Apartamento:** Quando informado o apartamento, a listagem trará as movimentações do mesmo.
- **Empresa:** Quando informada a empresa, a listagem trará as movimentações feitas para a mesma. Esta empresa é informada a hora do walk-in ou check-in.
- **Emitir conferência dos lançamentos:** Permite mostrar todos os lançamentos efetuados de produtos do tipo meia pensão e café da manhã, indicando qual foi usado como crédito (incluso na diária) e qual foi cobrado por ser excesso (lançado no apartamento). Esta opção é muito útil quando o hóspede se nega em pagar uma refeição alegando que a mesma já estava inclusa na diária.
- **Listagem de controle de descontos:** Este relatório destina-se à conferência de descontos concedidos nas diárias, na hora do walk-in ou na hora de uma reserva, bem como a % da diferença de diária cobrada a mais ou a menos em referência a sub-tarifa correspondente no período do lançamento.
  - **Data:** Informar a data para emissão do relatório.
- **Listagem de estornos dos PDV's:** Este relatório destina-se à conferência de comandas estornadas nos PDV's, quando for fechada a mesa no PDV. As comandas lançadas e estornadas constarão nos relatórios do Gerência Hoteleira (Controller/Comandas/Comandas Lançadas, Controller/Comandas/Comandas Lançadas (Conta x PDV) e Controller/Comandas/Comandas em Aberto).

**Ficha Razão:** Possibilita o controle de fichas razões.

- **Reimpressão de ficha razão:** Possibilita fazer a reimpressão de uma ficha razão, apenas informando o número da ficha razão ou o intervalo de números que deverão ser reimpressos. O sistema traz como default o número do último razão gerado
- **Listagem de fichas razões:** Este relatório destina-se à conferência dos razões (fechamentos de conta) emitidos no período solicitado, tendo a possibilidade de informar vários filtros para a sua geração.



- Emitidos entre: Esta opção permite que o relatório seja listado num período solicitado. Para imprimir o relatório de um dia, somente informar a data inicial igual à data final.
- Selecionar titular: Quando esta opção estiver checada, tem-se a possibilidade de escolher se a emissão da listagem será de fichas razões com faturamento particular, não particular ou de uma determinada empresa.
- Empresa: Se a opção "Empresa" estiver checada em 'Selecionar Titular', esta opção estará habilitada possibilitando informar a empresa.
- Tipo do Relatório: Determina se a listagem deverá ser impressa pela data de emissão da ficha razão ou se será pela do caixa em que foi fechada a conta, ou seja, que foi registrado o ficha razão nos relatórios financeiros.



**A data de emissão é diferente da data do financeiro quando um razão de um dia anterior é cancelado e fechado. Ex: no dia 10 são fechados os razões 345, 346, 347, 348 e 349. No dia 11 é cancelado o razão 347 e fechado como razão 350, este razão tem data de emissão dia 11 e data do financeiro dia 10. Portanto, quanto se deseja bater com os relatórios financeiros, deve-se sempre tirar o relatório de fichas razões com a opção "data do financeiro".**

- Tipo do pagamento: Possibilita que na listagem seja de todos os tipos de pagamentos ou somente as contas que foram fechadas com cartões de créditos, ou à prazo, ou cortesia, ou permuta ou somente à vista. Caso a opção "Todos" estiver checada, na listagem aparecerá a coluna 'Func' que mostrará o código do funcionário que fechou a conta.
- Listar situação: esta opção serve para facilitar a conferência, foi incluído a opção de múltipla escolha para a situação das fichas razões
  - Normais e reemitidos: Estão juntos porque os razões reemitidos são considerados "normais" pois somam no total do relatório. Se fosse só os razões normais, não fecharia com os totais de caixa e relatórios financeiros.
- Totalizar por dia: Esta opção estará habilitada quando o tipo de pagamento for à prazo. A listagem trará um total por data de saída de diárias, extras, descontos\adiantamentos e valor à prazo.
- Converter valores para Dólar: Esta opção estará habilitada quando o tipo de pagamento for à prazo. A listagem trará os valores de diárias, extras, descontos\adiantamentos e valor à prazo na moeda Dólar.
- Mostrar todos os hóspedes: Permite mostrar todos os hóspedes do apartamento.
- Totalizar por funcionário: esta opção estará habilitada quando estiver checada a opção "Todos" no parâmetro "Tipo de Pagamento". Deste modo, será apresentado, no final da listagem, o total de fechamentos efetuados, por funcionário, nas diversas formas de pagamento.
- Totalizar por turno: Realiza a totalização por turno de trabalho
- Tipo de conta: possibilita ao usuário escolher o tipo de conta a ser impressa. Ao selecionar um tipo de conta exceto "Todas", será habilitado o parâmetro "Número" para que seja informado o número da conta.



- **Número:** Número da conta referente aos tipos de conta (apartamento, empresa, avulsa, funcionário, evento, proprietário e grupo).
- **Funcionário:** Código do funcionário que efetuou o check-out.
- **Turno:** Filtra o relatório pelo turno do caixa.
- **Listagem dos caixas do PDV's:** Este relatório deve ser usado como documento de visualização da movimentação dos caixas nos pontos de venda num determinado período.
  - **Data do caixa entre:** Informar a data de movimentação dos caixas.
  - **PDVA:** Informar o código do PDVA para a listagem dos caixas ou, não informar nenhum para listar todos.
- **Detalhamento de ficha razão:** Emite relatório por razão específico, podendo selecionar o hóspede ou conta máster.
- **Listagem de fechamentos para terceirizados:** Esse relatório listará todos os razões gerados para terceirizados, ou seja, para cada fechamento de conta (apartamento, avulsa, proprietário, etc), o sistema totalizará os valores lançados nos PDV's relacionados a empresa informada. No cadastro de pontos de venda é que definimos se a empresa é hotel (não terceirizado), terceirizado 1 ou terceirizado 2.
  - **Período:** Informar o período do fechamento das contas.
  - **Empresa:** Informar o tipo da empresa para a geração do relatório.
- **Listagem de fichas razões (Total por PDV):**
  - **Período:** Informar o período em que foram fechadas as contas.
  - **Número da conta:** Informar o número da conta. O sistema listará todos os razões que possuem o número da conta igual ao informado.
  - **Listar os razões cancelados:** Permite selecionar para a listagem também os razões cancelados.
  - **Considerar no valor total os razões cancelados:**
  - **Listar somente razões a vista:** Permite selecionar para a listagem somente os razões que foram fechados em dinheiro.
  - **Listar fichas razões com valor zero:**
  - **Contas:** Contas que serão impressas no relatório.
  - **Colunas (máximo 6):** PDV's que serão impressos.
  - **Coluna outros:** PDV's que serão agrupados e listados na coluna "Outros".

**Nota Fiscal:** Possibilita o controle de notas fiscais.

- **Reimpressão de nota fiscal:** Possibilita reimprimir uma nota fiscal.
- **Emissão de notas fiscais:** Possibilita a montagem de notas fiscais, podendo incluir fichas razões ou duplicatas na nota fiscal.



**Os valores de notas fiscais montadas não incidirão no caixa do hotel.**



- **Cancelar / Ativar nota fiscal:** Possibilita o cancelamento ou a reativação de notas fiscais, informando o número inicial e final de uma sequência de notas fiscais e a série. A série será informada quando em Configuração\Parâmetros do usuário\Nota Fiscal, o campo "Série da Nota" estiver informado, caso contrário, deixar em branco.
- **Listagem de notas fiscais / impostos:** Emite a relação de notas fiscais, em ordem sequencial da numeração da nota, com os impostos que foram descritos na nota.
  - Período: Informar o período de emissão da nota fiscal.
  - Série: Informar a série das notas.
  - Empresa: Permite filtrar as notas fiscais emitidas por empresa, informando o código ou parte da descrição da empresa.
  - Totalizar por dia: Totaliza por dia os impostos descritos na nota.
  - Listar o número do razão: Lista o número do razão da nota, quando esta nota tenha sido montada.
  - Listar apenas canceladas: Lista somente as notas fiscais canceladas.
- **Produtos / Grupos emitidos:** Tem por finalidade relacionar os produtos que foram vendidos com nota fiscal ou cupom fiscal emitido.
  - Período: Informar o período em que foram geradas as notas fiscais ou cupons fiscais.
  - Filtro por: Possibilita gerar o relatório por produto ou grupo de produto.
    - Produto: Permite filtrar o relatório por um ou vários produtos. Se selecionado habilitará o campo "Produto".
    - Grupo de Produto: Permite filtrar o relatório por um grupo de produto. Se marcado, habilitará o campo "Grupo".
  - Produto: Informar o produto ou os produtos desejados.
  - Grupo: Informar o grupo de produtos desejado.
  - Mostrar produtos: Mostra os produtos relacionados ao grupo de produto.
- **Motivos de cancelamentos:** Neste item devem ser informados os motivos dos cancelamentos de notas fiscais, pois para realizar um cancelamento de nota fiscal é necessário informar um motivo.

**Controle de Locação:** Possibilita o controle de apartamentos ocupados, disponíveis e fora da locação.

- **Listagem de diária líquida:** Tem por finalidade emitir listagem de diária líquida, de todos os apartamentos ocupados ou que estavam ocupados no período informado.
  - Período: Informar o período do check-in, walk-in ou check-out dos hóspedes.
  - Opções: Permite gerar o relatório de duas formas diferentes, conforme a necessidade do usuário.
    - Diárias líquidas: A listagem mostrará todas as hospedagens.
    - Diárias líquidas por categoria: A listagem agrupará as hospedagens totalizando por categoria (agências, operadoras, particulares...).
  - Descontar comissão da diária líquida: Esta opção quando checada irá descontar da diária líquida, o valor da comissão.
  - Considerar representantes: Esta opção estará habilitada quando a opção "Diárias Líquidas por Categoria" estiver checada. Quando fizer uma reserva e informar o campo "Representante" da pasta "Comissão", e na tela do relatório marcar a opção



"Considerar representantes", irá contabilizar em "Representantes". Caso for faturado para Cortesia, Permuta ou Uso da Casa, o campo representante será ignorado, irá contabilizar em Cortesia, Permuta ou Uso da casa. Quando não estiver marcado "Considerar representantes", irá verificar direto o faturamento e não mais o campo "Representante".

- **Listagem de apartamentos ocupados / disponíveis:** Emite listagem dos apartamentos ocupados ou disponíveis no período selecionado. Para descontar o valor de comissão da diária líquida impressa no relatório, deve-se checar o item correspondente.
  - Período: Informar o período.
  - Situação: Permite selecionar o relatório a ser gerado.
  - Descontar comissão da diária líquida: Desconta da diária líquida (diária – pensão – café), o valor da comissão de agências/operadoras e representantes, informados na efetuação da reserva.
- **Listagem de apartamentos fora da locação:** A listagem mostra todos os apartamentos do hotel e a quantidade de dias que os apartamentos ficaram disponíveis para locação no período, indicando os períodos em que os apartamentos ficaram fora da locação.
  - Período: Informar o período para pesquisa dos apartamento fora da locação.
- **Listagem de apartamentos cobrança material de limpeza:** Emite relação de apartamentos fora da locação, que são de uso dos proprietários. Tem a finalidade de cobrar do proprietário uma taxa de material de limpeza, que será calculada pelo número de leitos do apartamento multiplicado pelo valor que será definido na tela de emissão desse relatório.
  - Período: Informar o período de ocupação dos apartamentos proprietários.
  - Valor para leitos: Informar o valor da taxa de material de limpeza a ser cobrada do proprietário do apartamento ocupado por leitos.



Os campos de valores para leitos continuam até o número de 9 leitos.

#### Controle de Manutenção:

- **Agendamento de manutenção de apartamentos:** Permite o controle de apartamentos em manutenção.
- **Cadastro de grupos de locais:** Esse cadastro está relacionado ao cadastro de periódicas e não-periódicas e define grupos para os locais onde serão efetuadas as manutenções, ou seja, agrupa os locais com características semelhantes, mantendo uma ordem significativa para uma melhor compreensão.
- **Cadastro de locais:** Esse cadastro define os locais onde as manutenções deverão ocorrer. É usado diretamente no cadastro de manutenções periódicas e não-periódicas.
- **Cadastro de tipos de atividades:** Neste cadastro devem ser informados os principais tipos de atividades de manutenção que podem ser executadas no hotel.





- **Cadastro de Periódicas:** Possibilita cadastrar manutenções periódicas no hotel, ou seja, manutenções que freqüentemente devem ser realizadas.
- **Cadastro de não-periódicas:** Possibilita cadastrar manutenções não-periódicas no hotel, ou seja, manutenções que deverão ser realizadas, porém não freqüentemente.
- **Controle de manutenção:** Esta tela é usada para o controle de manutenções periódicas, não-periódicas ou ambas, pendentes ou realizadas, possibilitando a filtragem das informações por local, grupo, atividade e funcionário que realizou a manutenção; esta última somente para as manutenções realizadas.

**Controle de FlexCard:** Possibilita um controle sobre as pessoas que fazem propagandas do hotel, através de cartões propaganda, possibilitando uma listagem das hospedagens efetuadas através dos cartões flexcard.

- **Cadastro de FlexCard:** Esta item é usado para o cadastro de flexcard e informações cadastrais do titular do cartão.
- **Listagem de FlexCard:** Emite listagem das diárias efetuadas através dos cartões flexcard.
  - Período: Informar o período da hospedagem.
  - Cartão: Informar o cartão flexcard. Caso não informado o sistema listará as hospedagens efetuadas de todos os cartões flexcard.

**Governança:** Tem por finalidade controlar todos os serviços das camareiras: efetuados, não efetuados e em andamento.

- **Definição de Tempos / Redutores:** Permite definir tempos de arrumação, faxina e retoque, por tipo de apartamento ou por apartamento, inclusive especificar tempos redutores para os serviços, ou seja, tempos mínimos para a realização do serviço caso os apartamentos não tenham todos os leitos ocupados.
- **Agenda de governança:** Possibilita manter um controle dos serviços já efetuados pelas camareiras, não efetuados e em andamento, os quais são diferenciados através de cores. Com o botão direito do mouse é possível inserir, alterar ou cancelar um serviço, gerar relatório de produção por camareira e estatística de serviços.
  - Data: Informar a data para a pesquisa dos serviços efetuados.
  - Supervisor: Informar o supervisor do apartamento como filtro para a pesquisa.
  - Camareira: Informar a camareira como filtro para a pesquisa.
- **Mapa de governança:** Através do mapa de governança, temos uma visão geral dos serviços já efetuados pelas camareiras, não efetuados e em andamento nos apartamentos, os quais são diferenciados através de cores. Os apartamentos são exibidos em forma de ícones, onde a letra é a inicial do tipo do serviço: A (Arrumação), L (Limpeza) e R (Retoque). Dois cliques em cima do ícone é possível visualizar informações sobre o serviço. Com o botão direito do mouse é possível realizar todas as operações disponíveis na "Agenda de Governança" e também optar a visualização dos apartamentos no mapa através de ícones grandes ou pequenos.



- **Relatório de produção por camareira:** Emite relatório por camareira dos serviços efetuados, por apartamento, informando o desempenho obtido e o tempo médio para a realização de cada tipo de serviço.
- **Estatística de serviços:** Emite relatório por serviço efetuado, totalizando por tipo de apartamento, informando o tempo médio de realização do serviço e o desempenho obtido.
- **Histórico de serviços por apartamento:** Emite relatório por serviços efetuados por apartamento e por camareira.

**Controle de objetos emprestados:** Possibilita apenas consultar objetos que foram emprestados nos apartamentos. O lançamento é feito no extrato de conta, bem como a devolução e a cobrança pelo uso do mesmo.

**Listagem de adiantamentos:** Possibilita a emissão de uma listagem dos adiantamentos efetuados nos diversos tipos de contas em um determinado período. Os adiantamentos podem ser lançados pelo menu Recepção\Adiantamentos, no extrato da conta ou na efetuação da reserva do tipo sinal. No menu Reserva\Confirmação de Adiantamentos, são mostrados os lançamentos de adiantamentos efetuados na reserva. A confirmação dos adiantamentos poderá ser feita na inclusão ou alteração de reserva ou, através do menu Reserva\Confirmação de Adiantamentos.

- **Período:** Informar o período de lançamento do adiantamento.
- **Listar apenas adiantamentos em aberto:** Quando checado, não serão lançados os adiantamentos efetuados em contas já fechadas, nem os adiantamentos devolvidos e estornados.
- **Recebimento:** Informar considerará na listagem somente os adiantamentos confirmados, ou só os não confirmados, ou todos, independente da situação do adiantamento.
- **Titular:** Informa nome do titular (hóspede, empresa, etc.), Quando a emissão deverá ser somente dos adiantamentos efetuados pelo titular informado.



**Parte do nome do titular informado, o sistema trará todos que achar com o nome informado.**

- **Ordenar por:** Informar se a listagem dos adiantamentos, será ordenada pela data do lançamento ou pelo número do recibo.
- **Listar observações:** Lista as observações do adiantamento.
- **Funcionário:** Lista os adiantamentos realizados por funcionário.

**Listagem de Comissões:** Emite listagem das comissões a serem recebidas, por empresa, referente a cada hospedagem faturada pela mesma.

- **Período:** Utilizado para verificar as comissões dadas pelo hotel durante um período específico.
- **Empresa:** Informar a empresa, caso a listagem seja de uma empresa específica.



- **Hotéis:** Utilizado para verificar as comissões dadas por um hotel específico, quando for utilizado o sistema multi-hotel.

**Listagem de Logins:** Através dessa listagem é possível um controle de todas as operações efetuadas no sistema.

- **Período:** Esta opção permite que o relatório seja listado num período solicitado. Para imprimir o relatório de um dia somente informar a data inicial igual à data final.
- **Funcionário:** Informar o funcionário, caso a listagem de logins seja de um funcionário específico.
- **Operações:** Informar as operações para a visualização de logins.

**Listagem de Taxas de Serviços:** Possibilita a emissão de listagem de taxa de serviço, no período informado, cobradas no fechamento das contas, totalizando por data.

**Consulta CFOP:** Neste item, poderá ser realizada a consulta dos CFOP's cadastrados antes de 2003 e depois 2003, quando houve uma mudança nos códigos.



## Gerencial

Tem a finalidade de emitir relatórios destinados ao controle financeiro do hotel e, também, verificar a ocupação e lançamentos na opção de consulta on-line.

**Resumo Financeiro:** O resumo financeiro é considerado o principal relatório administrativo do sistema. Através dele, pode-se visualizar os resultados de produção do hotel, os resultados de caixa e os resultados estatísticos.

- **Período:** informar o período de fechamento das contas.
- **Separar o café da manhã e MAP das diárias:** Se esta opção estiver selecionada, o sistema irá separar os valores relativos ao café da manhã e MAP inclusos na diária. Os valores subtraídos do total de diárias serão adicionados ao ponto de venda correspondente conforme definição nas configurações do sistema. Neste item de configuração, são indicados os valores padrão e o código do ponto de venda que receberá os lançamentos.
- **Soma cortesias no total de fechamentos:** Com esta opção selecionada, o sistema somará as cortesias de fechamentos ao total geral fechado. O total geral fechado está descrito na coluna "**Total**" deste relatório.
- **Detalhar forma de pagamento da taxa de serviço:** Este item, quando selecionado, irá imprimir, após a linha de total geral dos pontos de venda, um totalizador dos valores da taxa de serviços por forma de pagamento. Independente de estar selecionado ou não, o sistema emitirá uma coluna com os valores da taxa de serviço + ISS separada por ponto de venda.
- **Gerar Gráfico:** Este item, quando selecionado, irá imprimir gráficos estatísticos contendo a quantidade de apartamentos e leitos em locação, pagantes, cortesias, permutas e manutenção.
- **Detalhar os recebimentos à vista (rel. Paisagem):** Este item, quando selecionado, expande a coluna à vista para dinheiro, cheque, moeda1 e moeda2.
- **Lista os adiantamentos recebidos líquido:** Este item, quando selecionado, irá descontar dos adiantamentos (recebimentos à vista), as devoluções e cancelamentos.
- **Pontos de venda (Todos, Não terceirizados, terceirizado 1 e terceirizado 2):** Este item permite optar entre emitir o relatório com todos os pontos de vendas do hotel ou somente pontos de venda terceirizados. Esta opção é útil para análise do relatório quando o hotel tiver pontos de vendas que não tenham a mesma razão social. Como exemplo, podemos citar os restaurantes terceirizados dos hotéis.
- **Moeda:** Neste item pode-se escolher a moeda "Real" ou "Dólar". Se a opção escolhida for "Dólar", o sistema converterá os valores usando a cotação do turno 1 do dia do lançamento. Caso não encontrar o caixa neste dia, usará o caixa do dia anterior. Com esta opção escolhida, o sistema não mostrará o resumo de saldos em aberto nem os totais extras do caixa, pois o saldo nunca baterá.

**Relatório de Previsão Financeira:** Emissão do relatório de previsão financeira demonstrando produção x faturamento na data solicitada. O relatório apresentará informações totalizadas no dia solicitado e o acumulado (desde o início do mês) por ponto de vendas. Também mostrará a previsão e o percentual atingido.

- **Data:** Informar a data para a geração do relatório.
- **Separar o café da manhã e MAP das diárias:** Quando esta opção estiver selecionada, os valores de café da manhã e meia-pensão das diárias do dia anterior serão separados no fechamento do caixa do dia seguinte. Esses valores serão lançados nos PDV's informados nas configurações do sistema em "Parâmetros do usuário\Pensão\Financeiro-Café e Pensão". Os valores relativos ao café da manhã e meia-pensão são calculados



pelo número de hóspedes do hotel e de acordo com os parâmetros selecionados nas configurações, em “Tipo de pensão padrão” e “Cálculo de pensão”.



Quanto ao cálculo de pensão, “Lança meia-pensão e café”, os valores de meia-pensão e café são lançados já na entrada do hóspede no apartamento e no fechamento do caixa do dia seguinte.

- **Pontos de Venda:** Permite escolher os pontos de venda não terceirizados, terceirizados ou ambos.
- **Botão Lançar Previsão:** Se o usuário optar por usar a previsão, deverá informar os valores a serem atingidos no mês, por cada ponto de venda.

**Consulta Faturamento / Ocupação on-line:** Possibilita o acompanhamento da situação geral do hotel. Pode-se verificar a ocupação e disponibilidade, os lançamentos efetuados nas contas, os adiantamentos, os recebimentos entre outras informações.

- **Receitas:** Total, diário e mensal, de todos os lançamentos efetuados nos pontos de venda e um total dos estornos, até a data atual.
- **Taxa de Serviço:** Total, diário e mensal, da taxa de serviço e taxa de ISS, de todos os fechamentos de conta efetuados.
- **Adiantamentos:** Total, diário e mensal, de todos os adiantamentos lançados e um total dos estornos.
- **Totais:** Total geral, diário e mensal, da taxa de serviço e adiantamentos e um total geral de adiantamentos estornados.
  - **Ocupação:** Traz a ocupação diária.
  - **Total de Aptos:** total de apartamentos do hotel.
  - **Ocupados:** total de apartamentos ocupados.
  - **Livres:** total de apartamentos livres.
  - **Fora Locação:** total de apartamentos proprietários fora de locação.
  - **Pagantes:** total de adultos e crianças pagantes nos apartamentos ocupados.
  - **Em limpeza:** total de apartamentos em limpeza.
  - **Proprietários:** total de apartamentos proprietários ocupados.
  - **Cortesia:** total de apartamentos ocupados com faturamento cortesia.
  - **Manutenção:** total de apartamentos em manutenção.
  - **Uso da Casa:** total de apartamentos ocupados com faturamento uso da casa.
  - **Permuta:** total de apartamentos ocupados com faturamento permuta.
  - **ADL:** total de adultos nos apartamentos ocupados.
  - **CHD:** total de crianças nos apartamentos ocupados.
  - **Ocupação pagantes atual:** traz o total diário de  $((\text{total de apartamentos ocupados} - (\text{total de apartamentos ocupados com faturamento cortesia} + \text{total de apartamentos ocupados com faturamento uso da casa} + \text{total de apartamentos ocupados com faturamento permuta})) * 100) / \text{total de apartamentos do hotel}$ .
  - **Ocupação Pagantes Previsto:** Traz o total diário.
  - **Ocupação Total atual:** traz o total diário de  $(\text{total de apartamentos ocupados} * 100) / \text{total de apartamentos do hotel}$ .
  - **Ocupação Total previsto:** traz o total diário de  $((\text{total de apartamentos ocupados} + \text{total dos apartamentos previsto para entrada}(\text{todos dos apartamentos reservados})) - \text{total de apartamentos previstos para saída}(\text{total de apartamentos}))$ .





com walk-in e total de apartamentos em manutenção, onde a data de saída é menor ou igual a data atual)) \* 100) / total de apartamentos do hotel.

- **Reservas:** mostra o total de apartamentos reservados até a data atual.
  - Ns: total de apartamentos com reserva no-show.
  - Bl: total de apartamentos reservados em bloqueio.
  - Gt: total de apartamentos com reserva garantida.
  - Si: total de apartamentos com reserva sinal.
- **Recepção:** mostra o total diário.
  - C-In: total de apartamentos em check-in
  - D-Use: total de apartamentos day-use (entrada e saída no mesmo dia).
  - W-In: total de apartamentos em walk-in.
  - C-Out: total de apartamentos com check-out.
- **Previsão:** mostra o total diário.
  - C-In: total de apartamentos com previsão de entrada (total dos apartamentos reservados).
  - Ocup: ((total de apartamentos ocupados + total de apartamentos previstos para entrada (total dos apartamentos reservados)) – total de apartamentos previstos para saída (total de apartamentos com walk-in e total de apartamentos em manutenção, onde a data de saída é menor ou igual à data atual)).
  - C-Out: total de apartamentos com previsão de saída (total de apartamentos com walk-in e total de apartamentos em manutenção, onde a data de saída é menor ou igual a data atual).
  - Disp: (total de apartamentos livres + total de apartamentos previstos para saída (total de apartamentos com walk-in e total de apartamentos em manutenção, onde a data de saída é menor ou igual à data atual)) – total de apartamentos previstos para entrada (total de apartamentos reservados).
- **Recebimentos:** total, diário e mensal, dos fechamentos de conta efetuados, separando por forma de pagamento e um total geral de todos os fechamentos.
- **Botão Atualizar:** serve para forçar a atualização dos números na tela. A atualização acontece a cada 30 segundos automaticamente, porém, quando desejar forçar uma atualização é só clicar nesse botão.

**Relatório Diário de Situação:** Esse relatório demonstra a situação geral, ou seja, os lançamentos, recebimentos, adiantamentos recebidos, estatísticas e ocupação do hotel.



**Esse relatório deverá ser impresso após o fechamento do caixa para que os dados sejam reais.**

- **Data:** Informe a data para emissão do relatório.
- **Separar o café da manhã e MAP das diárias:**
- **Soma cortesias no total de fechamentos:**
- **Pontos de Venda:** Informar o ponto de venda.



- **Listar totais dos PDV's líquido:** Calcular totais diário e acumulado dos PDV's tirando desconto e estorno.
- **Calcular os percentuais de ocupação sobre o total de apartamentos:** Se este item não estiver selecionado, o sistema utilizará o total de apartamentos na locação como base de cálculo dos percentuais de Pagantes, Permutas, Cortesias e Manutenção. Se selecionado, o sistema utilizará o total de apartamentos do hotel.

**Previsão de Ocupação / Faturamento:** Emite listagem de ocupação por um período determinado. É possível visualizar e controlar as hospedagens e a partir dessas informações avaliar possíveis reservas e promoções.

**Faturamento Global:** Emite relatório com total de recebimentos no dia selecionado e no mês, de acordo com a data selecionada. Exemplo: Se selecionado dia 11/02/2007, o sistema irá mostrar o faturamento do dia 11 e na coluna mês, irá mostrar dos dias 01 até o dia 11.

Além do faturamento, o relatório também informa as estatísticas de ocupação do período selecionado.

**Análise de Vendas:** Neste item será possível verificar o desempenho dos representantes quanto às reservas e faturamento. É possível criar metas para os representantes e, posteriormente, avaliar e controlar os índices e realizar projeções de vendas.



## Estatísticas

Tem a finalidade de demonstrar as estatísticas dos dados gerais do hotel, através de relatórios, gráficos e consultas.

**Resumo de Ocupação:** Opção de visualizar a ocupação do hotel na forma de gráfico ou listagem, filtrando a estatística de diversas maneiras.

**Consulta Hospedagem:** Possibilita a consulta a hospedagens passadas.

**Ocupação da Empresa:** Possibilita listar as hospedagens de uma empresa ou particulares de um determinado período.

**Relatório EMBRATUR:** Esse relatório informa a movimentação diária no período desejado. Na abertura da opção o sistema já posiciona o mês anterior ao atual, bastando apenas o clique no botão "Imprimir" para listar o relatório.

**Ocupação da Empresa:** Demonstra a ocupação de cada tipo de apartamento no período solicitado. Também mostra a ocupação diária em um gráfico de barras.

**Check-In's e Check-Out's efetuados:** Possibilita a visualização dos check-ins e check-outs efetuados em uma determinada data.

**Gráfico de Ocupação Anual:** Possibilita a visualização da ocupação anual em gráfico de barras.

**Histórico de Apartamentos:** Emite listagem com as hospedagens por apartamento em um determinado período. Informa os hóspedes, entrada e saída e o número da hospedagem.

**Livro de Registro de Hóspedes:** Emite relatórios de todos os clientes que se hospedaram no hotel em um determinado período. É possível selecionar o titular da conta ou todos os hóspedes do apartamento.

**Ocupação por Apartamento:** Emite listagem de porcentagem de ocupação por apartamento em um determinado período. É possível informar uma variação, onde no relatório essa variação será avaliada de acordo com as porcentagens de cada apartamento.

**Saídas efetuadas por Categoria:** Emite listagem das saídas realizadas em um determinado período, totalizando as saídas por categoria (Cortesia, Agência, Empresa..).

**Room-nights por Empresa:** Caso o hotel possua o módulo Fidelidade, este item emite listagem com os room-nights por empresa selecionada.

**Hospedagens por Hóspedes:** Emite relatório de hospedagens por hóspede. É possível selecionar hóspedes com um número determinado de hospedagens.

**Ocupação da Reserva:** Emite relatório da hospedagem de acordo com o número da hospedagem selecionado.



**Resumo mensal por Empresa:** Emite relatório de ocupação mensal por empresa em um determinado período.

**Hospedagens por Tarifa:** Emite listagem de ocupação por tarifa selecionada dentro de um período. Assim, o hotel pode comparar o lucro com hospedagens por tarifa.

**Ocupação do Representante:** Emite relatório de hospedagens realizadas em um período determinado por representante. Assim, é possível ao hotel comparar os lucros gerados por representante.



## Ferramentas

Neste menu são disponibilizados aplicativos que podem otimizar a utilização do sistema.

**Calendário:** Através desta opção é possível acessar um calendário para verificação de prazos e datas importantes.

**Calculadora:** Através desta opção é possível acessar a calculadora do Windows.

**Correio eletrônico:** O correio eletrônico é um recurso do sistema que possibilita a troca de mensagens entre os funcionários usuários do sistema. Permite, ainda, o envio de mensagens para um funcionário específico, para os funcionários de um determinado setor ou para todos os funcionários de um ou mais hotéis. Com este recurso é possível solicitar a confirmação da leitura ao enviar uma mensagem, para tanto existe uma caixa de seleção 'Receber confirmação de leitura da mensagem'. Além do envio de mensagens é possível responder, excluir, visualizar somente as enviadas ou somente as recebidas, funcionando exatamente como um e-mail. Ao enviar mensagem para um determinado funcionário, quando este acessar o sistema aparecerá na barra de tarefas (próximo à hora do Windows) um ícone em formato de carta intermitente, que indicará a existência de mensagem. Basta ao usuário clicar duas vezes sobre o mesmo e será visualizada a mensagem.

**Agenda de telefones:** Neste recurso é possível pesquisar clientes, fornecedores ou funcionários, bem como adicionar novos números na agenda telefônica. As pesquisas podem ser feitas por descrição, telefone e grupo de agenda.

**Registros desatualizados:** Este item possibilita a emissão de relatório que mostre todos os registros não atualizados para a empresa logada, ou seja, por exemplo, cadastrar a empresa "Farinha e Cia Ltda" no hotel 1. No momento em que a empresa é cadastrada a informação é replicada na base de dados também para o hotel 2. No entanto, para o hotel 1 ela está atualizada e para o hotel 2 não. Haverá atualização somente quando, ao entrar como hotel 2, for ao cadastro desta empresa e habilitar o mesmo para o hotel. Logo, nem sempre uma mesma empresa estará disponível para todos e atualizados para todos. Há casos em que se deseja que a empresa 1 esteja habilitada somente para um dos hotéis.

**Personalizar Barra Ferramentas:** Com este recurso é possível personalizar a barra de ferramentas do sistema, adicionando ou removendo ícones de atalho para agilizar o processo de acesso ao recurso.

**Alteração de Senha:** Possibilita ao usuário logado no sistema alterar sua senha.

**Menu Padrão Explorer:** Quando clicar nesta opção, será habilitado no canto esquerdo da tela uma estrutura hierárquica com todos os menus e opções para acessar os recursos, ou seja, basta dar duplo clique sobre o item desejado e será aberta a opção. Para desabilitar esta opção basta clicar novamente sobre o recurso no menu.

**Barra Tarefas Ativas:** Quando clicar esta opção, será exibida na parte inferior da tela uma barra que permitirá que sejam abertas diversas janelas dentro do sistema. Estas janelas se mostrarão minimizadas na barra, permitindo alternar entre elas sem a necessidade de fechar uma para abrir a outra. Para desabilitar este recurso basta clicar novamente sobre a opção no menu.

**Configurações Visuais:** Nesta opção é possível realizar personalizações de cores do formulário principal do sistema, do componente ativo, de fundo, de fundo do ícone, da fonte normal,





## MANUAL DO USUÁRIO

DESBRAVADOR 4.0



da barra vertical, da fonte do item selecionado, do item selecionado, da borda do item selecionado É possível, ainda, exibir ou não o menu padrão Explorer, visualizando ou não imagens (indicadores) a esquerda do item e personalizar a cor de fundo do menu, cor da fonte do menu e exibir ou não barra tarefa ativa.



## Configuração

Essa rotina determina os parâmetros de configurações que o sistema Desbravador deve adotar para realizar o correto funcionamento do mesmo, de acordo com as necessidades do hotel.



É importante que somente sejam realizadas alterações neste menu com o acompanhamento de um técnico Desbravador.

**Parâmetros do Sistema:** Este menu contém as principais informações para o início da utilização do sistema. Nele são informados todos os parâmetros para os diversos tipos de operações do sistema, desde integrações com outros sistemas e módulos, até a utilização de taxa de turismo pelo hotel. É importante salientar que este menu deve ser bem entendido e configurado, pois a sua má configuração pode acarretar problemas ao hotel.

### *Configurando os parâmetros do sistema*

Na tela inicial, aparecerá campos para se informar todos os dados do hotel.

**Empresa:** É o nome da Empresa que foi inserido no módulo manutenção. Esta informação é fornecida automaticamente pelo sistema, no entanto, caso o sistema seja multi hotel, deve novamente ser informada.

**Série:** Este número é fornecido pela empresa Desbravador Automação Hoteleira, não podendo ser alterado.

**Nome Fantasia:** Informar o nome fantasia do hotel. Caso não o tenha, informar a mesma descrição da razão social.

**Razão Social:** Campo destinado à razão social do hotel.

**Nome Abreviatura:** Campo destinado à abreviação do hotel, usado em relatórios.

### **Geral**

- **Endereço:** Campo destinado à informação do logradouro onde está situado o hotel.
- **Bairro:** Campo destinado à informação do bairro onde está situado o hotel.
- **Cidade:** O programa abrirá a tela de pesquisa de cidades para que o usuário selecione a cidade desejada. É obrigatório o preenchimento desse campo no cadastro.
- **Estado:** O preenchimento do Estado correspondente à cidade ocorre juntamente com a seleção da cidade, através da pesquisa descrita acima.
- **País:** O sistema Desbravador disponibiliza, por padrão, o país que está definido nas configurações (Brasil ou Argentina). Caso haja necessidade, o usuário deverá selecionar o país correspondente à empresa em questão.
- **CEP:** Campo destinado à informação do CEP onde está situado o hotel.
- **CEP Automático:** O usuário poderá utilizar esse botão ao invés de informar os campos endereço, bairro e CEP, porque o sistema Desbravador tem acoplado o cadastro nacional de CEP. Ao pesquisar o CEP através desse botão, o programa solicitará a cidade, o logradouro e em seguida disponibilizará uma relação dos logradouros encontrados. O



usuário selecionará o logradouro desejado e o programa automaticamente irá preencher corretamente o endereço completo.

### Hotel

- Registro Embratur: Campo destinado ao preenchimento do código referente ao registro do hotel na Embratur (Empresa Brasileira de Turismo).
- CNPJ: Campo destinado ao preenchimento do CNPJ do hotel.
- Inscrição Estadual: Campo destinado ao preenchimento da inscrição estadual do hotel.
- Inscrição Municipal: Campo destinado ao preenchimento da inscrição municipal do hotel.
- Logotipo: Campo destinado ao logotipo, caso o hotel queira colocar logotipo nos relatórios.
- DDD: Informar o DDD do hotel.
- Telefone: Informar o número do telefone do hotel.
- Fax: Informar o número do fax do hotel.
- E-mail: Informar o e-mail do hotel.
- Home Page: Informar a home page do hotel, caso houver.

**Reservas:** Nesta aba estão contidas as informações sobre a área de reservas do hotel.

- Fax: Informar número do fax da área de reservas do hotel.
- Fone: Informar número do telefone da área de reservas do hotel.
- E-mail: Informar e-mail da área de reservas do hotel.

**Eventos:** Nesta aba estão contidas as informações sobre a área de eventos do hotel.

- Fax: Informar número do fax da área de eventos do hotel.
- Fone: Informar número do telefone da área de eventos do hotel.
- E-mail: Informar e-mail da área de eventos do hotel.

**Financeiro:** Nesta aba estão contidas as informações sobre a área financeira do hotel.


- Fax: Informar número do fax da área financeira do hotel.
- Fone: Informar número do telefone da área financeira do hotel.
- E-mail: Informar e-mail da área financeira do hotel.

**Compras:** Nesta aba estão contidas as informações sobre a área de compras do hotel.

- Fax: Informar número do fax da área de compras do hotel.
- Fone: Informar número do telefone da área de compras do hotel.
- E-mail: Informar e-mail da área de compras do hotel.



Caso os números de fax, telefone e endereço de e-mail sejam os mesmos para todas as áreas acima, deve-se repeti-los.

Para acessar os parâmetros do sistema, acessar o botão  **Configurações avançadas...** na tela inicial.

Todas as configurações são separadas por pastas:

**Configurações Visuais:** Neste item, o usuário poderá modificar as configurações visuais do sistema.



### Contabilidade

- Integração Contábil: Informar se haverá integração contábil e qual o tipo de integração que ocorrerá.

### Cupom Fiscal

- Emissão de cupons fiscais: Informar se o hotel irá emitir cupom fiscal.
- Emitir cupom vinculado
- Tem TEF
- Cancela razão caso cancelar cupom
- Validar driver da impressora fiscal
- Diretório da impressora fiscal: Informar o diretório de compartilhamento da impressora fiscal.

### Descontos/Acréscimos

- Aceitar desconto na entrada
- Aceitar desconto na saída
- Desconto máximo: Valor padrão. Caso os hóspedes ou empresas não possuam desconto pré-determinado, o sistema buscará neste campo o valor a ser utilizado.
- Lavanderia urgente %

### Fiscal

#### Geral

- Tipo de Integração Fiscal: Informar se haverá integração fiscal.
- Relação de CFOP's de notas de entradas não usados para apuração de ICMS (separar por vírgulas)

#### NFS – Natureza da Operação: Informar CFOP's solicitados

- Venda de produtos
  - Dentro do Estado
  - Fora do Estado
  - Fora do País
- Prestação de Serviços:
  - Dentro do Estado
  - Fora do Estado
  - Fora do País
- Conjugada:
  - Dentro do Estado
  - Fora do Estado
  - Fora do País
- Outras Saídas:
  - Dentro do Estado
  - Fora do Estado
  - Fora do País



## Internacional

- **País:** Informar a configuração de qual país que o sistema utilizará. Dependendo da configuração, alguns campos podem ser ativados e outros desabilitados.

## Internet

### E-mail de confirmação de reserva

- **Servidor SMTP:** Informar o endereço do servidor smtp para envio dos e-mails de confirmação de reserva.

### Portal Serviços DAH

- **URL:** Informar caminho do portal de serviços. Este campo é preenchido automaticamente, no entanto pode ser alterado.

### Integração Amadeus

- **Status:** Informar se há integração com o sistema Amadeus.

## Mensagens

- Mensagem Extrato: Mensagem que irá aparecer no extrato da conta.
- Mensagem Nota Fiscal: Mensagem que irá aparecer na nota fiscal.
- Aviso de tamanho do banco quando for igual ou maior que (em MBytes)
- Mostrar observação interna da reserva no extrato de conta

## Moedas: Outras moedas que o sistema irá trabalhar.

- Outra moeda 1
  - Nome
  - Símbolo
- Outra moeda 2
  - Nome
  - Símbolo

## Nota Fiscal

- **Emissão de Notas Fiscais:** Informar se o sistema irá emitir nota fiscal.

### Nota Fiscal 1:

- Trabalhar com ISS retido
- Retenção de impostos federais
- ISS sobre bruto
- % IR definido pela categoria do produtos/serviços
  - Alimento e bebidas
  - Serviços
- Emite nota dos itens com cupom no PDV
- Listar número do cupom do PDV no item nota
- Códigos fiscais diferenciados por município
- Utilizar continua nas notas fiscais: Se utilizada, o sistema não gera novo número de nota para continuação da nota anterior.
- Acrescentar PDV's (não emite nota) no valor total da nota
- Número máximo de Itens: Número máximo de itens na nota.
  - Produtos





- Serviços
- Imprimir nota
  - Sempre sem questionar
  - Questionar se quer emitir
- Impressora 1: As impressoras que aparecem neste campo são as que estão instaladas no computador.
- Impressora 2:
- Modelo da nota
- Série da nota
- Série do selo
- Agrupar valores unitários diferente do mesmo produto: Agrupa valores diferentes do mesmo produto na nota fiscal.

**Pensão:** Tomando como exemplo a diária do hotel de R\$100, sendo que embutido nela está R\$5 e R\$10 de meia pensão, por pessoa. Na conta do hóspede só aparecerá Diária de R\$100. Nos relatórios financeiros é que o sistema tirará os valores da pensão e café e jogará nos Pdv's, que foram configurados em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão. Vale salientar que o sistema não pega a informação na comanda da diária. Assim, mesmo que não haja diária nenhuma lançada na conta de um apartamento com pensão, o sistema vai calcular (desviar do Pdv Diária) o valor da pensão.

- **Trabalhar com pensão:** Informar se o hotel trabalha com pensão.
- **Tipo de pensão padrão:** Escolher o tipo de pensão padrão que o hotel trabalha: meia (almoço ou janta, incluso café), completa (almoço e janta, incluso café) e sem pensão (incluso café).
- **Cálculo de pensão:** Escolher também o cálculo da pensão quando esta houver, o qual pode ser feito de três formas distintas:
  - **Padrão:** Pelo cálculo padrão, a pessoa do restaurante não necessita saber se o hóspede tem ou não meia pensão. O controle é feito por ticket's que o hóspede apresenta quando faz o pedido. O hotel poderá ter produtos do tipo "meia pensão" e "café da manhã" e conforme vão sendo lançados é lançada a comanda no apartamento. Para isso, é necessário definir se o produto é "Meia pensão adulto", "Meia pensão criança", "Café da manhã adulto" ou "Café da manhã criança" no cadastro de produtos, na opção tipo do produto. O preenchimento dos campos relacionados a Financeiro-Café e Pensão, em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão, são necessários. Os PDV's (café e meia-pensão) são necessários para a separação do que é meia-pensão e café das diárias, nos relatórios.
    - **Meia-Pensão:** O sistema lança a pensão no dia em que ela é consumida (ex: no dia da entrada do hóspede lança apenas janta, nos demais dias lança café, almoço ou janta e no dia da saída, café e almoço). O sistema fará o lançamento de café, caso na efetuação da reserva ou no walk-in a opção café esteja selecionada. Esta opção estará ativa quando o item café da manhã opcional esteja selecionado, nas Configurações/Parâmetros do Usuário\Recepção. O lançamento da pensão e café ocorre no fechamento do caixa para o dia que passou. O lançamento ocorre também no fechamento da conta do hóspede (só café), mas, neste caso, não acontecerá o lançamento neste relatório e sim ocorrerá a baixa do apartamento nos relatórios: Planning/Aptos Liberados/Ocupados, Gerencial/Resumo Financeiro e Gerencial/Relatório Diário de Situação. Quando a saída do



hóspede não ocorre na data prevista, o sistema, a partir da data prevista para saída, lançará somente café até o fechamento da conta. Neste caso é necessária a alteração da data de saída do hóspede para que não ocorram lançamentos indevidos.

- **Pensão Completa:** Na efetuação da reserva ou no walk-in com almoço na entrada, o sistema lança duas meia-pensão, correspondente ao almoço e janta, no dia da entrada do hóspede e não lança meia pensão no dia da saída. No dia da saída do hóspede, o sistema lança uma meia-pensão correspondente ao almoço. Em todos os dias, exceto no dia da entrada, o sistema lançará café caso esta opção esteja selecionada. Esta opção estará ativa quando o item café da manhã opcional esteja selecionado, nas Configurações/Parâmetros do usuário\Recepção. O lançamento da pensão e café ocorre no fechamento do caixa para o dia que passou. O lançamento ocorre também no fechamento da conta do hóspede, só café (quando o almoço é na entrada) e café e almoço (quando o almoço é na saída), mas, neste caso, não acontecerá o lançamento neste relatório e sim ocorrerá a baixa do apartamento nos relatórios: Planning/Aptos Liberados/Ocupados, Gerencial/Resumo Financeiro e Gerencial/Relatório Diário de Situação. Quando a saída do hóspede não ocorre na data prevista, o sistema, a partir da data prevista para saída, lançará somente café até o fechamento da conta. Neste caso é necessária a alteração da data de saída do hóspede para que não ocorram lançamentos indevidos.
- **Sem Pensão:** Na efetuação da reserva ou no walk-in, o sistema não lançará este apartamento na listagem de meia pensão, no dia da entrada do hóspede, pois na entrada só é lançada a pensão. Nos dias seguintes, o sistema lançará só café, caso a opção café esteja selecionada. Esta opção estará ativa caso nas Configurações/Parâmetros do usuário\Recepção, a opção café da manhã opcional esteja selecionada. O lançamento da pensão e café ocorre no fechamento do caixa para o dia que passou. O lançamento ocorre também no fechamento da conta do hóspede, só café, mas, neste caso não acontecerá o lançamento neste relatório e sim ocorrerá a baixa do apartamento nos relatórios: Planning/Aptos Liberados/Ocupados, Gerencial/Resumo Financeiro e Gerencial/Relatório Diário de Situação. Quando a saída do hóspede não ocorre na data prevista, o sistema, a partir da data prevista para saída, lançará somente café até o fechamento da conta. Neste caso é necessária a alteração da data de saída do hóspede para que não ocorram lançamentos indevidos.
- **Lança meia pensão e café:** Esta opção foi criada para que o hotel possa ter produtos do tipo 'meia pensão' e 'café da manhã', que conforme forem sendo lançados o sistema debita do crédito do apartamento. Quando não houver mais créditos a serem aproveitados, a comanda é lançada no apartamento. Para isso é necessário no cadastro de produtos, na opção tipo do produto, definir se o produto é 'Meia pensão adulto', 'Meia pensão criança', 'Café da manhã adulto' ou 'Café da manhã criança'. O preenchimento dos campos relacionados a Financeiro-Café e Pensão em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão é necessário, exceto os códigos dos PDVs (café e meia-pensão).
  - **Meia Pensão:** Ao dar entrada no hóspede o sistema lança os créditos do jantar. No fechamento do caixa, no dia seguinte, o sistema credita o café, almoço ou janta para os hóspedes que permanecerão na casa ou só o café para os que sairão.



- **Pensão Completa:** Ao dar entrada no hóspede o sistema lança os créditos do jantar. No fechamento do caixa, no dia seguinte, o sistema credita o café, almoço e janta para os hóspedes que permanecerão na casa ou só o café e almoço para os que sairão.
- **Sem Pensão:** Na entrada do hóspede o sistema não lança os créditos do jantar, porque não há pensão. No fechamento do caixa, no dia seguinte, o sistema credita o café para os hóspedes que permanecerão na casa e para os que sairão.
- **Modo do sistema antigo:** O hotel terá produtos do tipo 'meia pensão' e 'café da manhã' que conforme forem sendo lançados, o sistema debita do crédito do apartamento. Quando não houver mais créditos a serem aproveitados, a comanda é lançada no apartamento. Para isso é necessário no cadastro de produtos, na opção tipo do produto, definir se o produto é 'Meia pensão adulto', 'Meia pensão criança', 'Café da manhã adulto' ou 'Café da manhã criança'. O preenchimento dos campos relacionados a Financeiro-Café e Pensão em Configuração\Parâmetros do usuário\Pensão é necessário. Os PDV's (café e meia-pensão) são necessários para a separação nos relatórios do que é meia-pensão e café, das diárias.
  - **Meia Pensão:** Ao dar entrada no hóspede o sistema lança os créditos do jantar. No fechamento do caixa, do dia seguinte, o sistema credita o café, almoço ou janta para os hóspedes que permanecerão na casa ou só o café para os que sairão.
  - **Pensão Completa:** Ao dar entrada no hóspede o sistema lança os créditos do jantar. No fechamento do caixa, do dia seguinte, o sistema credita o café, almoço e janta para os hóspedes que permanecerão na casa ou só o café e almoço para os que sairão.
  - **Sem Pensão:** Na entrada do hóspede o sistema lança os créditos do jantar, porque não há pensão. No fechamento do caixa, do dia seguinte, o sistema credita o café para os hóspedes que permanecerão na casa e para os que sairão.
- **Informar valor da pensão nas tarifas**
- **Financeiro (Café e Pensão):** Informar o valor do café e pensão.
  - Café – Valor Adulto
  - Café – Valor Criança
  - Café – PDV
  - Map – Valor Adulto
  - Map – Valor Criança
  - Map – PDV
- **Separar a diária em diária e café nas contas**
- **Produto "café":** Informar o produto que será relacionado ao café nas comandas.

#### Recepção:

##### Recepção 1: Informações referentes à recepção.

- Ficha Razão
  - Imprimir sempre sem questionar
  - Questionar se quer emitir
  - Nunca imprimir
  - Mostrar na tela
- Governança libera para check-in
- Governança libera para check-out



- Café da manhã opcional
- Lançamentos zerados:
- Listar estornos no razão
- Auto-gerar diária
- Habilitar permissão para lançamentos retroativos
- Design de formulários
- Diárias em Dólar
- Individualização de conta
- Cartão magnético
- Objeto "cartão magnético"
- Número de vias do recibo
- Horas tolerância caixa
- Horas de saída (Techner)
- Hora máxima de entrada para cobrar duas diárias no dia

### **Recepção 2**

- Permitir entrada sem hóspedes (conjugado)
- Contar hóspedes automaticamente na entrada
- Controlar estornos pelo pagamento
- FlexCard obriga cadastro
- Mostrar total em dólar no extrato de conta
- Verificar caixas do PDV's no fechamento de caixa
- Alertar operador quando hóspede fizer check-out antes do previsto
- Exigir origem e localizador na reserva
- Verificar mensagens de correio
- Permitir cadastrar a mesma comanda para garçons distintos
- Tarifas
  - Permitir tarifa "Nenhuma"
  - Ter valor para criança
  - Considerar 2 crianças=1 adulto
  - Aceitar sobreposição de datas
- Situação padrão da empresa
- Origem padrão da reserva
- Reserva Internet
  - Diretório
  - Reservar apartamento
  - Tarifa
  - Código Hotel
- Tipo padrão de reserva

### **Recepção 3:**

- Hóspedes da Reserva
  - Exigir hóspede cadastrado para reservas do tipo faturado
  - Exigir hóspede cadastrado para reservas do tipo particular
  - Configurações acima válidas apenas na inclusão da reserva; não para alteração
  - Bloquear data de bloqueio para reservas do tipo bloqueio
- Bloquear fechamento de conta quando existirem objetos emprestados

## **Sistema**



**Sistema 1:** Informações relacionadas ao funcionamento do sistema.

- Diretório do arquivo INI
- Diretório das fotos
- Diretório do log
- Diretório do log filiais
- Encaminhar e-mail dos erros do sistema para
- Papel impressora
- Margens relatórios acima (em mm)
- Margens relatórios abaixo (em mm)
- Margens extrato acima (em mm)
- Margens extrato abaixo (em mm)
- Numeração
- Obrigar CPF/CNPJ?

**Sistema 2**

- Quantidade de dígitos do mapa
- Tempo para logoff (minutos)
- Timer do monitor (segundos)
- PDV Frigobar
- PDV PPV
- Produto PPV
- PDV Pms Vista South
- PDV Pms Internet
- Produto Pms Internet
- Integrar notas de entrada e requisições
- Imprimir relatório de avaliação junto com o extrato de simples conferência

**Tarifação:** Itens relacionados à tarifação.



A tarifação é de suma importância para que o sistema possa gerar as diárias e custos automaticamente. Portanto, deve ser sempre verificado se o tarifador está ativo.

**Taxa de serviço:** Item relacionado às informações sobre a taxa de serviço.

**Taxa de turismo:** Item relacionado às informações sobre a taxa de turismo.

**PDVA Terceirizado:** Informar se esta empresa é um PDVA terceirizado.