

ASANTE ASS

GESTÃO EMPRESARIAL INTEGRADA, RASTREÁVEL E PRONTA PARA ESCALAR

Asante ASS

Módulo Hotelaria

Guia de Formação — Reservas, Recepção, Quartos e Folios

Asante ASS

asante.mainsolenergy.com | Agosto de 2026

Índice

Introdução ao Módulo Hotelaria	2
1. Painel de Hotelaria (Dashboard)	2
2. Unidades e Tipos de Quarto	2
3. Tarifas e Calendário Tarifário	3
4. Reservas	4
5. Reservas de Grupo	5
6. Recepção — Check-in e Check-out	5
7. Mapa de Ocupação (Room Rack)	6
8. Folios — Conta do Hóspede	6
9. Operações de Andares (Housekeeping)	7
10. Hóspedes	7
11. Configurações do Hotel	8
12. Relatórios de Hotelaria	8
Glossário Hotelaria	8

Introdução ao Módulo Hotelaria

O módulo **Hotelaria** é o sistema de gestão hoteleira integrado no Asante ASS — desenhado para hotéis, residenciais, pensões, apart-hotéis e qualquer unidade de alojamento. Cobre o ciclo completo: configuração de unidades e tarifas, reservas individuais e de grupo, receção (check-in / check-out), mapa de ocupação, operações de andares, folio (conta do hóspede), faturação e relatórios.

Nota — Ativação: o módulo Hotelaria é um vertical SaaS — só aparece no menu se a empresa tiver este módulo contratado. Uma vez ativo, integra automaticamente com o Financeiro (faturação e folios), Restaurante (lançamentos de restaurante no folio do hóspede), Retalho/POS (lançamentos de loja no folio) e Manutenção (ordens de serviço por quarto).

Nota — Portal público: o módulo inclui um portal de reservas online (`reservas-hotel.php`) onde hóspedes externos podem solicitar reservas sem precisar de conta no sistema.

1. Painel de Hotelaria (Dashboard)

Caminho: Hotelaria → Painel (`tecnico/hotel-dashboard.php`)

O painel mostra o estado operacional em tempo real:

Indicador	O que mostra
Disponibilidade operacional	Unidades livres, ocupadas, em limpeza, em manutenção
Ocupação hoje	Taxa de ocupação atual (%)
Chegadas previstas	Check-ins agendados para hoje
Saídas previstas	Check-outs agendados para hoje
Estadias recentes	Últimas reservas/estadias ativas
Folios em aberto	Contas de hóspedes ainda por fechar
Alertas operacionais	Quartos em atraso de limpeza, manutenção urgente
Plano e limites	Número de unidades contratadas no plano

2. Unidades e Tipos de Quarto

Caminho: Hotelaria → Unidades (`tecnico/hotel-unidades.php`)

2.1 Tipos de Unidade

O hotel começa por configurar os **tipos de quarto** (categorias) e depois cria as **unidades individuais** dentro de cada tipo.

Tipos de quarto típicos: Standard Single, Standard Double, Twin, Superior, Júnior Suite, Suite Executiva, Suite Presidencial, Apartamento, Vila, etc. Cada tipo tem: - **Nome, descrição e capacidade máxima** (número de hóspedes); - **Comodidades** incluídas (ex.: ar-condicionado, cofre, minibar, banheira); - **Tarifa base** por noite (ajustável por temporada no Calendário Tarifário).

2.2 Unidades Individuais

Cada unidade física é cadastrada com: - **Número/nome** (ex.: “101”, “202A”, “Suite Mar”); - **Tipo** (herdado do tipo de quarto); - **Andar/bloco**; - **Estado operacional**: disponível, ocupado, reservado, em limpeza, em manutenção, bloqueado.

2.3 Mapa de Unidades

O mapa visual do hotel mostra todas as unidades com a sua cor de estado:

Estado	Cor	Significado
Disponível	Verde	Limpo, pronto para check-in
Ocupado	Vermelho	Hóspede presente — estadia ativa
Reservado	Azul	Chegada confirmada em breve
Em limpeza	Amarelo	A ser preparado pela governanta
Em manutenção	Laranja	Intervenção técnica em curso
Bloqueado	Cinzentos	Fora de serviço temporariamente

3. Tarifas e Calendário Tarifário

Caminho: Hotelaria → Tarifas (`tecnico/hotel-tarifas.php`)

O sistema de tarifas é dinâmico e baseado em calendário:

- **Tarifa base** — preço padrão por noite por tipo de quarto;
- **Tarifas de temporada** — preços diferentes para épocas alta, baixa e especial (ex.: Natal, feriados, eventos locais);
- **Tarifas de grupo** — preço negociado para grupos com número mínimo de quartos;
- **Tarifas de agência** — preços para reservas via agência de viagens;
- **Tarifas corporativas** — preços acordados com empresas clientes.

O **Calendário Tarifário** mostra visualmente quais tarifas estão ativas em cada dia do ano, permitindo gerir períodos especiais com um clique.

Nota — Tarifa vs. Preço final: a tarifa é o preço base. O preço final pode incluir taxas (ex.: taxa turística), descontos de promoção ou serviços adicionais (pequeno-almoço, transfer, spa) que são lançados separadamente no folio do hóspede.

4. Reservas

Caminho: Hotelaria → Reservas (tecnico/hotel-reservas.php) / tecnico/hotel-reserva.php

4.1 Criar uma Reserva

1. Selecionar o **tipo de quarto** desejado;
2. Definir as **datas de chegada e saída** — o sistema calcula automaticamente o número de noites e o valor total com base na tarifa aplicável;
3. Indicar o **número de hóspedes** (adultos + crianças);
4. Selecionar ou criar o **registo do hóspede principal**;
5. Definir o **canal de origem** da reserva:

Canal	Exemplos
interno	Reserva feita presencialmente no balcão
telefone	Reserva feita por chamada telefónica
email	Reserva feita por email
agencia	Via agência de viagens (com comissão associada)
publico	Portal público de reservas online
walk_in	Hóspede sem reserva que chega diretamente

6. Definir as **condições de pagamento** (à chegada, antecipado, crédito);
7. Adicionar **observações especiais** (ex.: “andar alto solicitado”, “berço necessário”, “aniversário”).

4.2 Estados da Reserva

Estado	Significado
pendente	Reserva criada, aguarda confirmação do hóspede
confirmada	Confirmada pelo hóspede ou pagamento antecipado recebido
checkin_feito	Hóspede fez check-in — estadia ativa
checkout_feito	Hóspede saiu — folio fechado
cancelada	Cancelada com registo de motivo e política de cancelamento
no_show	Hóspede não chegou na data prevista sem cancelar

4.3 Sinais e Pagamentos Antecipados

Na página de detalhe da reserva (tecnico/hotel-reserva.php), é possível registar **sinais** (depósitos antecipados) com: - Valor, data e método de pagamento; - Referência do comprovativo; - O sinal é lançado automaticamente no folio da reserva.

Linha temporal da reserva: histórico completo de todas as ações — criação, modificações, sinais, comunicações e check-in/out.

4.4 Gestão da Reserva

Na mesma página, o operador pode: - **Modificar** datas, quarto ou número de hóspedes; - **Cancelar** com registo de motivo e cálculo de penalização; - **Reactivar** uma reserva cancelada; - **Imprimir** a confirmação de reserva em PDF.

5. Reservas de Grupo

Caminho: Hotelaria → Grupos (tecnico/hotel-grupos-reservas.php)

Para grupos (conferências, casamentos, grupos turísticos) com múltiplos quartos:

1. Criar um **dossiê de grupo** com nome, evento, empresa/organizador e canal de origem;
 2. Adicionar as reservas individuais dentro do grupo (cada quarto tem o seu hóspede e datas);
 3. Definir uma **tarifa de grupo** negociada;
 4. Gerir **rooming list** — lista de quem fica em cada quarto;
 5. Emitir um **master folio de grupo** — conta centralizada que pode ser paga pelo organizador.
-

6. Recepção — Check-in e Check-out

Caminho: Hotelaria → Recepção (tecnico/hotel-recepcao.php)

6.1 Painel de Recepção

O painel da recepção mostra três listas em tempo real: - **Chegadas previstas** — reservas confirmadas para hoje com check-in pendente; - **Hóspedes no hotel** — estadias ativas, com quarto, data de saída e folio; - **Check-in direto** — para walk-ins e grupos sem reserva prévia.

6.2 Fazer Check-in

1. Selecionar a reserva na lista de chegadas ou pesquisar por nome/número;
2. Verificar documentos de identificação e registrar número de BI/Passaporte;
3. Confirmar o quarto atribuído (ou mudar se o hóspede pedir);
4. Registrar método de pagamento da estadia (ou confirmar sinal já recebido);
5. Emitir o **cartão de quarto** (imprimível);
6. O estado da reserva muda para `checkin_feito` e o quarto passa a `Ocupado` no mapa.

6.3 Fazer Check-out

1. Selecionar o hóspede na lista de hóspedes no hotel;
 2. Revisar o **folio** — todos os lançamentos (diárias, restaurante, minibar, lavanderia, etc.);
 3. Aplicar descontos ou ajustes se necessário;
 4. Processar o pagamento do saldo em aberto;
 5. Emitir a **fatura/recibo** (documento fiscal);
 6. O estado muda para `checkout_feito`, o quarto passa para `Em limpeza`.
-

7. Mapa de Ocupação (Room Rack)

Caminho: Hotelaria → Mapa de Ocupação (tecnico/hotel-mapa-ocupacao.php)

Vista gráfica de todos os quartos ao longo do tempo — semelhante ao Gantt chart de um projeto:

- **Eixo vertical** — quartos/unidades por tipo; - **Eixo horizontal** — dias do calendário; - **Blocos coloridos** — reservas, com nome do hóspede e duração; - **Gestão de disponibilidade** — ver capacidade prevista para os próximos 14+ dias; - **Room rack** — vista tradicional de hotel para operação no balcão.

8. Folios — Conta do Hóspede

Caminho: Hotelaria → Folios (tecnico/hotel-folios.php) / Imprimir: hotel-folio-imprimir.php

O **folio** é a conta corrente do hóspede — acumula todos os consumos durante a estadia.

8.1 Tipos de Lançamento no Folio

Tipo	O que inclui
servico	Diária, pequeno-almoço, transfer, serviços de quarto
minibar	Consumos do minibar do quarto
lavandaria	Serviço de lavandaria
restaurante	Consumos no restaurante do hotel (integração automática)
retalho_pos	Compras na loja do hotel (integração POS)
ajuste	Desconto, correção ou crédito aplicado pelo rececionista

8.2 Pagamento e Fecho do Folio

Métodos de pagamento aceites: Dinheiro, TPA, Transferência, Multicaixa, Multicaixa Express, Referência, Crédito da empresa. O folio pode ser pago: - **Individualmente** — pelo próprio hóspede no check-out; - **Em master folio** — centralizado para grupos, pago pelo organizador; - **A crédito** — para clientes empresariais com conta aberta.

Ao fechar o folio, o sistema emite automaticamente o **documento fiscal** correspondente (fatura, fatura-recibo ou recibo).

8.3 Imprimir o Folio

hotel-folio-imprimir.php gera um documento profissional com: - Dados do hóspede e da estadia (quarto, datas, noites); - Discriminação de todos os lançamentos com datas; - Resumo de pagamentos recebidos; - Saldo final e dados fiscais do hotel.

9. Operações de Andares (Housekeeping)

Caminho: Hotelaria → Operações (tecnico/hotel-operacoes.php)

Gestão das equipas de limpeza e manutenção:

9.1 Fila de Operação

Lista dinâmica de quartos que precisam de atenção, com tipo de intervenção:

Tipo	Quando usar
limpeza	Após check-out ou limpeza diária
inspecao	Verificação após limpeza antes de disponibilizar
manutencao	Avaria ou intervenção técnica reportada
arrumacao	Pedido de serviço de quarto durante estadia

9.2 Prioridades

Prioridade	Quando usar
alta	Quarto com chegada iminente — prioritário
media	Limpeza padrão sem urgência especial
baixa	Quarto bloqueado, sem chegada prevista hoje

O operador marca o quarto como limpo/pronto → o estado muda para Disponível no mapa.

9.3 Inventário Operacional

Caminho: Hotelaria → Terminais (tecnico/hotel-terminais.php)

Inventário de equipamento e materiais operacionais por andar/bloco (ex.: carrinho de limpeza, roupa de cama, amenities).

10. Hóspedes

Caminho: Hotelaria → Hóspedes (tecnico/hotel-hospedes.php) / hotel-hospede.php

10.1 Base de Hóspedes

Registo de todos os hóspedes com: nome completo, tipo de documento (BI, Passaporte, etc.), número de documento, nacionalidade, email, telefone e empresa (se hóspede corporativo).

10.2 Ficha do Hóspede

A ficha individual mostra: - Dados pessoais e preferências; - **Histórico de reservas e estadias** — todas as visitas anteriores; - Total de noites e valor gasto no hotel; - Observações especiais (alergias, preferências de quarto, etc.).

11. Configurações do Hotel

Caminho: Hotelaria → Configurações (tecnico/hotel-configuracoes.php)

Configuração	O que define
Identidade	Nome do hotel, NIF, endereço, contactos, logo
Dados de operação	Hora de check-in padrão, hora de check-out padrão
Portal público	Ativar/desativar reservas online, URL, foto de capa
Fiscal	Série documental para folios, taxa turística aplicável
Integração	Restaurante, POS/Retalho, Manutenção
Políticas	Cancelamento (gratuito até X dias, penalização Y%)

12. Relatórios de Hotelaria

Caminho: Hotelaria → Relatórios (tecnico/hotel-relatorios.php)

Relatório	Conteúdo
Reservas e origem	Por canal, estado, tipo de quarto e período
Recebimentos e fiscal	Receita por método de pagamento e documentos emitidos
Taxa de ocupação	Por tipo de quarto, andar e período
RevPAR	Revenue Per Available Room — receita por quarto disponível
Atenção operacional	Quartos em limpeza prolongada, folios sem fechar
Folios em aberto	Estadias ativas com saldo por cobrar
Operação de andares	Tarefas por tipo, prioridade e estado
Hóspedes	Top hóspedes, origens, estadias médias

Glossário Hotelaria

Termo	Significado
Folio	Conta corrente do hóspede que acumula todos os consumos da estadia
Room rack	Mapa visual das unidades e ocupação — vista tradicional de hotel
Check-in	Entrada formal do hóspede com registo de identificação e atribuição de quarto

Termo	Significado
Check-out	Saída formal com fecho do folio e emissão de fatura
Walk-in	Hóspede que chega sem reserva prévia
No-show	Hóspede que não apareceu na data de chegada sem cancelar
Sinal / Depósito	Pagamento antecipado para garantir a reserva
Rooming list	Lista de distribuição de quartos para grupos
Master folio	Conta centralizada de um grupo paga pelo organizador
RevPAR	Revenue Per Available Room — receita por quarto disponível
Housekeeping	Equipa de limpeza e manutenção dos quartos
Taxa turística	Imposto cobrado por noite/hóspede para fins turísticos
Tarifa de temporada	Preço ajustado por época (alta, baixa, especial)