



07/2023





## Sumário

<b>Introdução.....</b>	<b>3</b>
Descrição da funcionalidade.....	3
O que é a Ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH?.....	3
<b>1 - Fast Check-In.....</b>	<b>4</b>
1.1 - Fluxo operacional.....	4
1.1.1 - Enviar link do Fast Check-In com o Slip da Reserva.....	5
1.1.2 - Enviar link do Fast Check-In no processo da auditoria.....	7
1.1.3 - Preenchendo o Fast Check-In e integrando os dados com o PMS.....	7
1.1.4 - Regras de Negócio e restrições.....	10
<b>2 - Check-In.....</b>	<b>11</b>
2.1 - Fluxo operacional.....	11
2.1.1 - Impressão da ficha de hóspede digital.....	11
2.1.2 - Inserir a Assinatura na Ficha e anexar à reserva do hóspede.....	12
2.1.3 - Consultar/Imprimir a Ficha de Hóspede Digital.....	13
2.1.4 - Assinar a Ficha de Hóspede Digital durante a estada devido alterações.....	14
2.1.5 - Regras de Negócio e restrições.....	14
2.2 - Sugestões de dispositivos/aplicativos.....	15
2.2.1 - Sugestões de dispositivos/aplicativos com base em nossa homologação da funcionalidade..	15
<b>3 Confira os motivos e ganhos com a Ficha Digital de Hóspede.....</b>	<b>16</b>



## Introdução

### Descrição da funcionalidade

Funcionalidade responsável pela digitalização da Ficha de Hóspede Assinada no processo operacional do Check-In e Fast Check-In, visando economia de papel e impressões, eliminando desperdícios, ganhando maior eficiência, agilidade e produtividade.

Outro ponto é a preocupação com a sustentabilidade, visando consolidar uma imagem positiva junto aos clientes que procuram cada vez mais empresas ecologicamente corretas.

### O que é a Ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH?

A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes-FNRH, ou simplesmente Ficha de Hóspede, é um documento que o hotel utiliza para declarar sua movimentação diária de hóspedes perante o Ministério do Turismo - MTur. A aplicação da FNRH é obrigatória nos meios de hospedagem do Brasil, e o hotel deve apresentar ao hóspede no momento do Check-In, para que este preencha/confira os dados e assine dando o seu consentimento.

Para mais informações, consulte o [Decreto nº 7.381 - Art. 26](#) , de 02 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei do Turismo nº 11.771/2008.



## 1 - Fast Check-In

Sabemos que o preenchimento da ficha de hóspede na recepção do hotel é passível de filas, e estas acabam impactando a operação do usuário e a satisfação do hóspede. Um dos objetivos do Fast Check-In é facilitar o processo de check-in do hóspede visando minimizar essas filas.

Confira a seguir como enviar o Fast Check-In para os hóspedes.

### 1.1 - Fluxo operacional

O link do Fast Check-In poderá ser enviado por meio do Slip da Reserva e/ou no processo da auditoria. Para habilitar essas opções ou uma delas, é só acessar os parâmetros do Hotel e seguir os passos descritos a seguir.

#### Acesso a Funcionalidade

Cadastros / Gestão do Hotel / Parâmetros

The screenshot shows a dark sidebar menu on the left with the following items: Cadastros, Gestão de Hotel, Dados do Contrato, Parâmetros, Proprietários, Propriedade, and Políticas. The 'Parâmetros' item is selected. To the right, the configuration page for 'Parâmetros' is visible, showing a list of settings. The first setting is 'Minutos para logoff automático da aba do usuário' with a value of '[25]'. The second setting is 'Enviar Slip de Reserva por e-mail', which is checked with a green checkmark and an information icon. The third setting is 'Envio de e-mail Fast Check-in', which is also checked with a green checkmark and an information icon.

#### Enviar Slip de Reserva por e-mail:

**Quando selecionado Sim** para este parâmetro, no processo da auditoria, o sistema enviará o Slip da Reserva com o Link do Fast Check-In com dois a três dias de antecedência à data de Check-In.

**Quando selecionado Não** para este parâmetro, o sistema não enviará o Slip durante o processo de auditoria, e o botão do Fast Check-In não será exibido no Slip da Reserva.

#### Envio de e-mail Fast Check-In

**Quando selecionado Sim** para este parâmetro, o sistema enviará o link do Fast Check-In para o e-mail do hóspede com um a dois dias de antecedência à data de Check-In, se a ficha ainda não estiver preenchida.

*Nota: O Fast Check-In será enviado para o e-mail do hóspede, e se este não constar no registro do hóspede, o sistema enviará para o e-mail do contato da informado na Reserva. Se constar o e-mail no registro de cada hóspede, cada um receberá o link do Fast Check-In.*

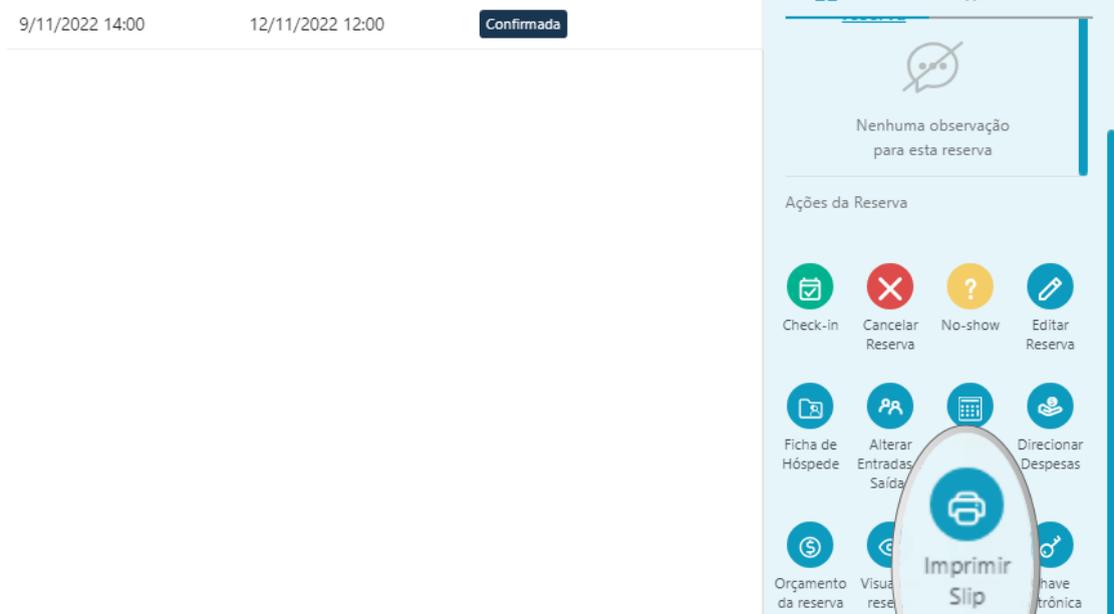
**Quando selecionado Não** para este parâmetro, o sistema não enviará uma notificação para o hóspede ou contato da reserva.



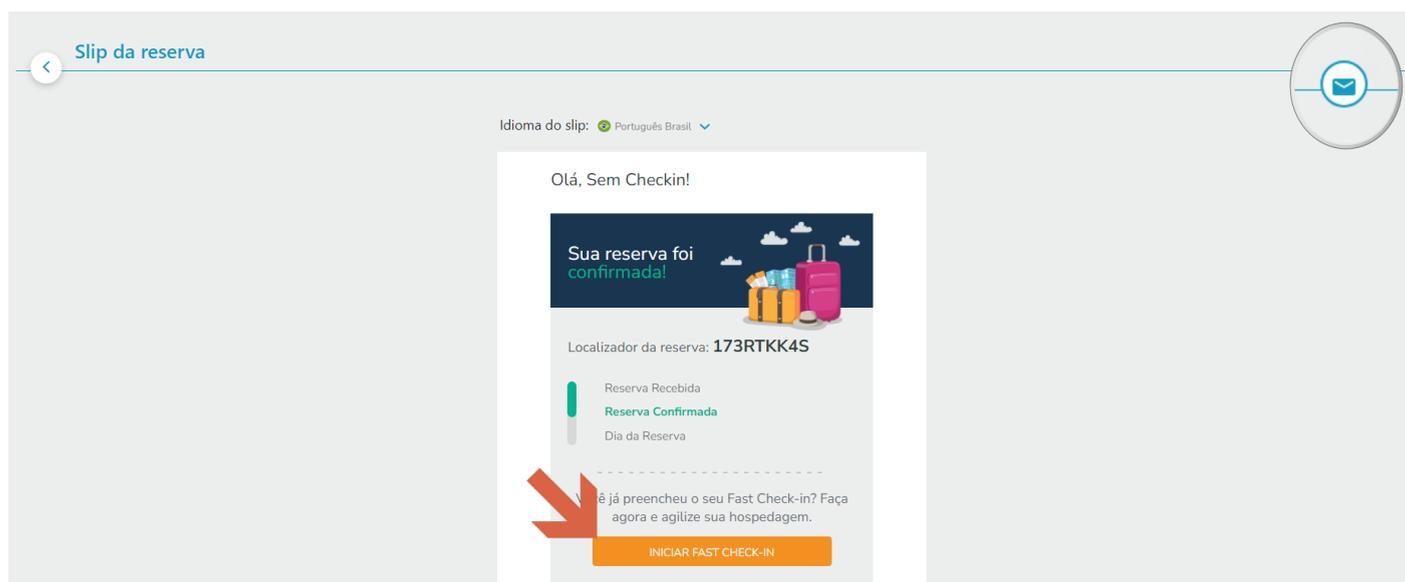
## 1.1.1 - Enviar link do Fast Check-In com o Slip da Reserva

### Acesso a Funcionalidade

Reservas / Consulta Geral / Ações da Reserva - Botão Slip de Reserva



Clique no botão Imprimir Slip e em seguida no botão Acomodação. O sistema abrirá a página de Slip da Reserva.



Clique no ícone de e-mail localizado no canto superior direito da página Slip da Reserva para abrir a tela Enviar slip da reserva.



# Ficha de Hóspede Digital Assinada



Idioma do slip: Português Brasil ▼

### Enviar slip da reserva

Insira o endereço de email que receberá o slip desta reserva.  
Para inserir mais de um email para envio separe-os com um ";" e insira o outro email

Escolha o idioma para o envio

Português - BR ▼

Cancelar Enviar

Você já preencheu o seu Fast Check-in? Faça agora e agilize sua hospedagem.

INICIAR FAST CHECK-IN

Insira o e-mail que receberá o Slip da Reserva com o link do Fast Check-In e qual o idioma, em seguida, clique em enviar. Agora é aguardar que o hóspede faça o preenchimento da ficha.

**Nota:** O botão do Fast Check-In fica ativo no Slip apenas para hóspedes com status "Confirmada".

Sua reserva foi **confirmada!**

Localizador da reserva: **173RTKK4S**

- Reserva Recebida
- Reserva Confirmada**
- Dia da Reserva

... e agilize sua hospedagem

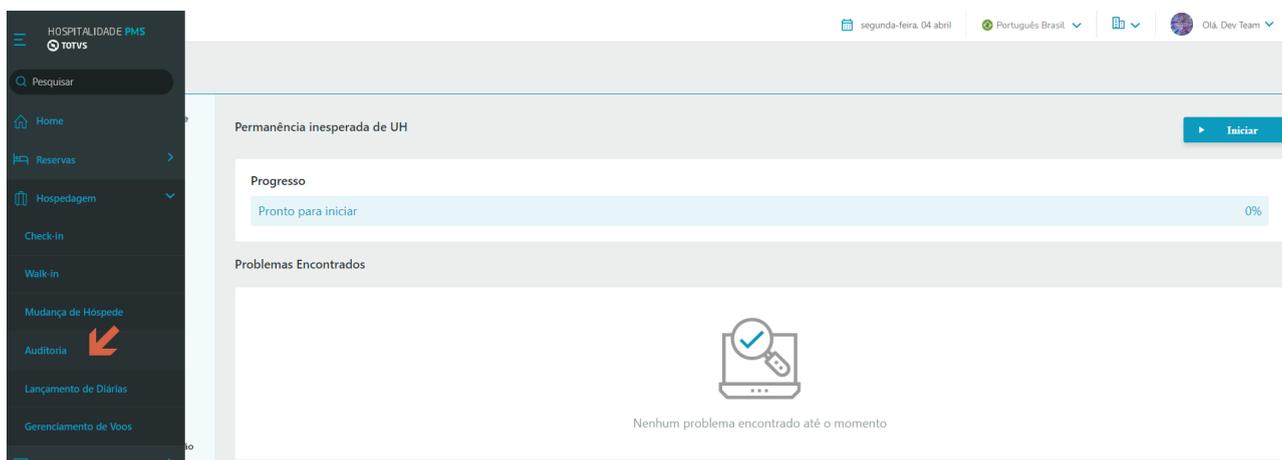
INICIAR FAST CHECK-IN



## 1.1.2 - Enviar link do Fast Check-In no processo da auditoria

### Acesso a Funcionalidade

Hospedagem / Auditoria



No processo da Auditoria, o sistema enviará um e-mail com o link do Fast Check-In, apenas para os hóspedes que não tem ficha preenchida.

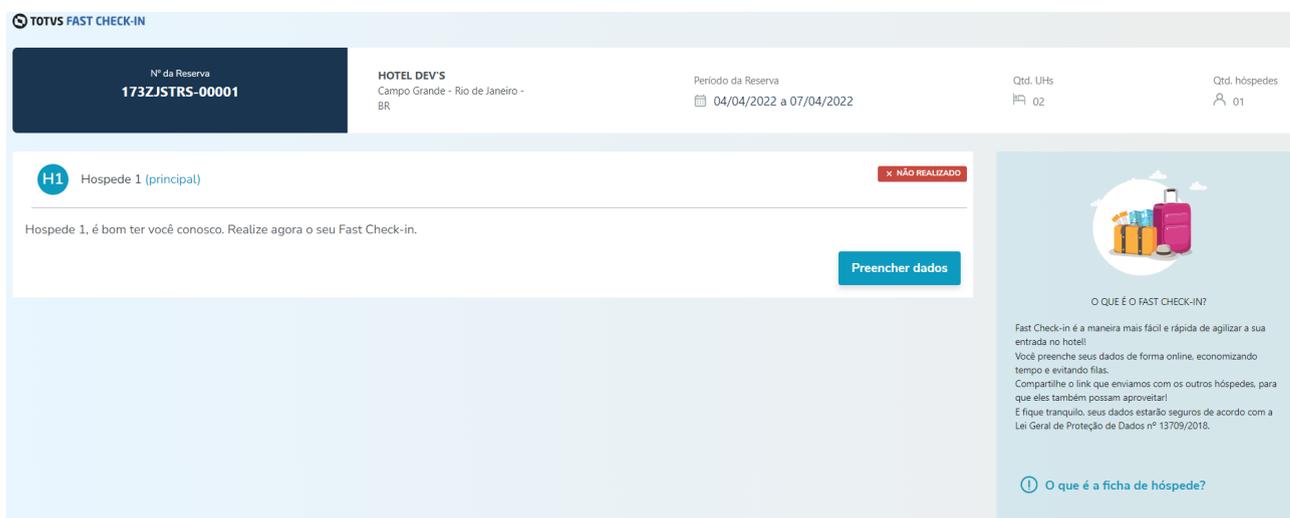
Esse envio será realizado com um a dois dias de antecedência à data do Check-In.

*Ex.: No término da auditoria de hoje, o sistema enviou uma notificação para os hóspedes com chegada prevista para depois de amanhã.*

Nota: Certifique-se de que o parâmetro está ativo para que o envio seja realizado. [Mais informações...](#)

## 1.1.3 - Preenchendo o Fast Check-In e integrando os dados com o PMS

Clicando no link do Fast Check-In, o hóspede abrirá uma Home contendo os dados da sua reserva e alguns informativos. O preenchimento do formulário tem 3 principais etapas, e basta clicar no botão *Preencher dados* para iniciá-las.





# Ficha de Hóspede Digital Assinada



## 1º etapa - Preenchimento do formulário;

O preenchimento dos campos obrigatórios devem ser concluídos para habilitar o botão *Confirmar* e avançar para a próxima etapa.

**TOTVS FAST CHECK-IN**

Nº da Reserva: -00001

HOTEL DEV'S  
Campo Grande - Rio de Janeiro - BR

Período da Reserva: 04/04/2022 a 07/04/2022

Qtd. UHS: 02

Qtd. hóspedes: 01

**DADOS DO HÓSPEDE:**

Nome Completo\*  
Hospede 1

Nome Social

Documento\*  
CPF

E-mail\*  
r@r.com

Nascimento\*  
12/12/1972

Gênero\*  
Masculino

Nacionalidade\*  
Brasileira

Telefone

Profissão  
Arquiteto

**DADOS DO ENDEREÇO:**

Procurar  
BRASIL

Código postal, rua ou nome do local

UF  
MG

Cidade

Bairro  
Centro

Localidade \*

Número \*  
163

Complemento

Código Postal

Tipo do end.  
Residencial

Última procedência\*  
Brasil

Leopoldina

Próximo destino\*  
Brasil

Leopoldina

Motivo da viagem\*  
Saúde

Meio de transporte\*  
Moto

Modelo do Veículo

Placa do Veículo

> OBSERVAÇÕES

[Voltar](#) [Continuar](#)

## 2º etapa - Políticas e Autorização dos Dados

Nesta etapa constam as políticas do Hotel e as autorizações das quais o hóspede poderá dar o seu consentimento.

Nesta etapa, quando o hóspede clicar no botão *Confirmar*, os dados serão enviados para o PMS, e os mesmos podem ser consultados acessando a Ficha de Hóspede.

Nº da Reserva: -00001

HOTEL DEV'S  
Campo Grande - Rio de Janeiro - BR

Período da Reserva: 04/04/2022 a 07/04/2022

Qtd. UHS: 02

Qtd. hóspedes: 01

**POLÍTICAS**

**Política de Criança:**  
Crianças são aceitas em nossos Hotéis

**Política de Check-in e Check-out:**  
Política de Check-in e Check-out do Hotel

**Política de Modificação:**  
Política de Modificação do Hotel

**Política de Pets:**  
Pets são aceitos no nosso hotel.

**Política de Pré Pagamento e Garantia:**  
Política de Pré Pagamento e Garantia do Hotel

**Outras Políticas 2:**  
Outras Políticas 2

**AUTORIZAÇÃO DOS DADOS**

O titular dos dados consente e autoriza:

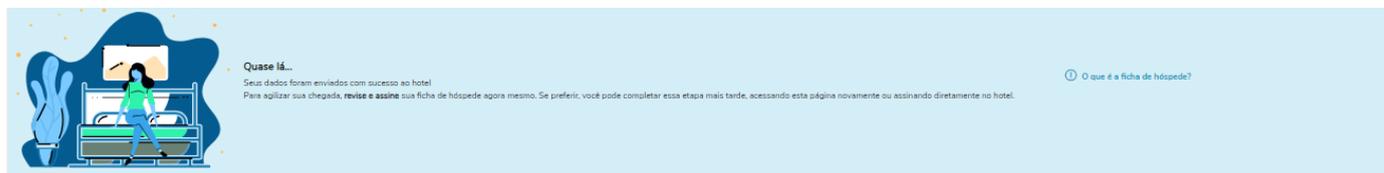
- Receber ofertas comerciais e de marketing com divulgação de produtos e serviços.
- O fornecimento e utilização de seus dados de identificação em função do objeto social das empresas do Grupo, sendo assegurada a sua confidencialidade e compatibilidade com os fins de escolha.
- O envio diretamente ou por empresa subcontratada, comunicações de marketing direto, através de correio eletrônico, serviços de mensagem (SMS, EMS ou MMS), ou outros meios similares, podendo a qualquer momento sem custos, recusar o envio mediante contato com o encarregado de proteção de dados pessoais.
- Aceito os termos para participação do programa de fidelidade.

[Voltar](#) [Continuar](#)



## 3º etapa - Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

Nesta etapa o hóspede poderá verificar os dados preenchidos, e se necessário, voltar aos passos anteriores para eventuais alterações.



### Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

DADOS DA RESERVA					
Número do quarto	Data de entrada	Data de saída	Número de hóspedes		
-	02/09/2022 14:00	04/09/2022 12:00	1		

DADOS DO HÓSPEDE					
Nome Completo	Nome Social		E-mail		
Teste	Teste		t@tdtrd.com		
Documento de identidade	Profissão		Nacionalidade		
CPF 787.775.117-60	Contador		Brasileira		
Data de Nascimento	Gênero				
17/01/1995	Masculino				

INFORMAÇÕES					
Residência permanente	Tipo de endereço	Cidade	Estado	País	Código postal
Brasil	Residencial	São Paulo	São Paulo	Brasil	01139000
Localidade			Número	Complemento	Motivo de viagem
Avenida Marquês de São Vicente			230	-	Outro
Última procedência	Próximo destino		Meio de Transporte	Modelo do Veículo	Placa do Veículo
São Paulo	São Paulo		Avião	-	-

#### termos de uso e utilização de dados

##### O titular dos dados consente e autoriza:

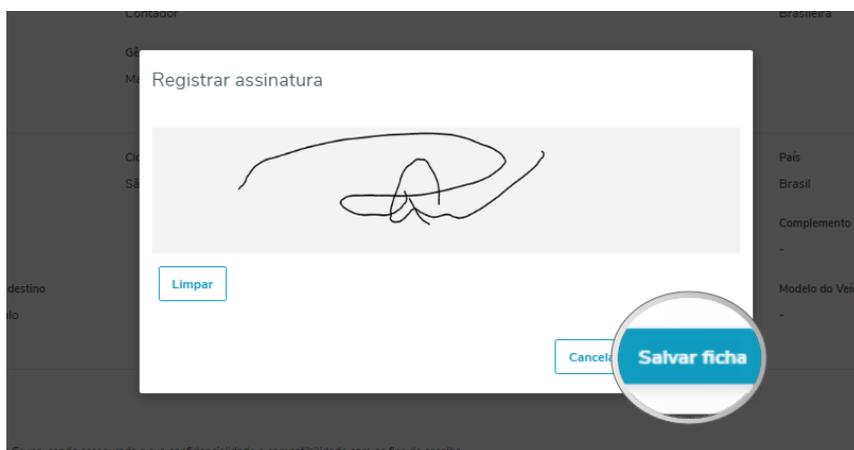
- Receber ofertas comerciais e de marketing com divulgação de produtos e serviços.
- O fornecimento e utilização de seus dados de identificação em função do objeto social das empresas do Grupo, sendo assegurada a sua confidencialidade e compatibilidade com os fins de escolha.
- O envio diretamente ou por empresa subcontratada, comunicações de marketing direto, através de correio eletrônico, serviços de mensagem (SMS, EMS ou MMS), ou outros meios similares, podendo a qualquer momento sem custos, recusar o envio mediante contato com o encarregado de proteção de dados pessoais.
- Aceito os termos para participação do programa de fidelidade.

[Retornar à seleção de Hóspedes](#)

[Voltar](#)

[Assinar Ficha de Hóspede](#)

**Importante:** Nesta etapa o hóspede poderá assinar a Ficha ou deixar para assinar no Hotel. Se optar por assinar nesta etapa, o sistema enviará a Ficha de Hóspede Digital Assinada e anexará à respectiva reserva, logo após ele clicar no botão *Salvar ficha*.







## 2 - Check-In

Sabemos que o preenchimento da ficha e assinatura nem sempre é feito com antecedência pelo hóspede, e diante deste cenário implementamos a Ficha de Hóspede Digital para que possa ser assinada no processo do Check-In.

Confira a seguir como gerar a Ficha de Hóspede Digital Assinada.

### 2.1 - Fluxo operacional

#### Acesso a Funcionalidade

Reservas / Consulta Geral / Ações da Reserva - Botão Check-In  
Hospedagem / Check-In / Ações da Reserva - Botão Check-In

Hóspede	Grupo	Empresa	Chegada	Partida	Status	
Aaaaa	Grupo Testonio da silva		4/4/2022 00:00	10/4/2022 00:00	Confirmada	
Aww			4/4/2022 14:00	6/4/2022 12:00	Confirmada	
Hospede 1	Grupo 1		4/4/2022 16:49	7/4/2022 12:00	A Confirmar	
Hospede 1			4/4/2022 14:00	7/4/2022 12:00	A Confirmar	
Hospede 1			4/4/2022 14:00	7/4/2022 12:00	Confirmada	
Hospede 1			4/4/2022 14:00	6/4/2022 12:00	Confirmada	
Sem Checkin			4/4/2022 14:00	6/4/2022 12:00	Confirmada	
Rycharid Menezes			4/4/2022 14:00	6/4/2022 12:00	Confirmada	
teste check 2			4/4/2022 14:00	6/4/2022 12:00	Confirmada	

Localizador de Reserva PMS  
JKG3RARMU-00001

Gerar Reserva No-show Editar Reserva

#### 2.1.1 - Impressão da ficha de hóspede digital

Ao clicar no botão Check-In, o sistema abrirá a página para a realização do Check-In. Preencha ao menos os dados obrigatórios do formulário para habilitar o botão Assinar.

Última procedência\*

Próximo destino\*

Motivo da viagem\*  Meio de transporte\*

Modelo do Veículo  Placa do Veículo

Informações Adicionais (Max. 4000 ch)

Termos de Uso e Proteção de Dados

O titular dos dados consente e autoriza:

- Receber ofertas comerciais e de marketing com divulgação de produtos e serviços.
- O fornecimento e utilização de seus dados de identificação em função do objeto social das empresas do Grupo, sendo assegurada a sua confidencialidade e compatibilidade com os fins de escolha.
- O envio diretamente ou por empresa subcontratada, comunicações de marketing direto, através de correio eletrônico, serviços de mensagem (SMS, EMS ou MMS), ou outros meios similares, podendo a qualquer momento sem custos, recusar o envio mediante contato com o encarregado de proteção de dados pessoais.
- Aceito os termos para participação do programa de fidelidade.

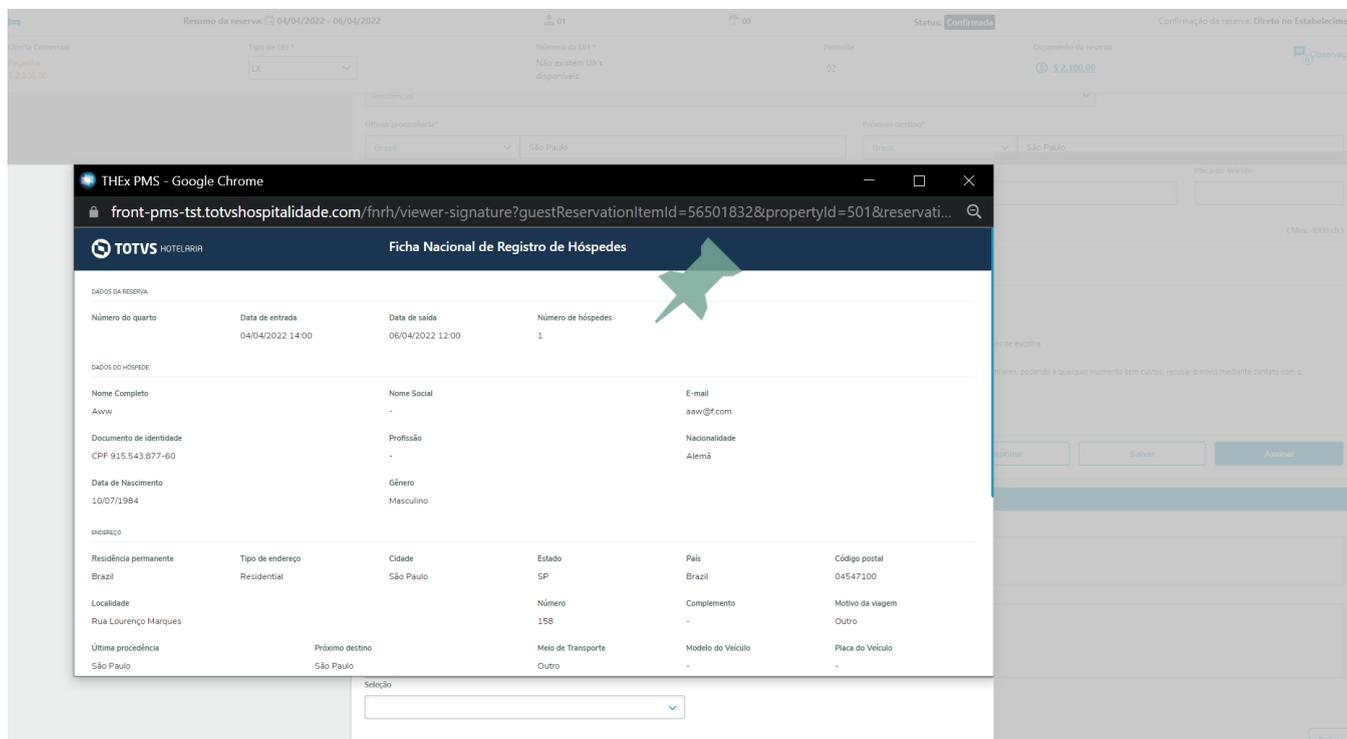
Imprimir Salvar Assinar



# Ficha de Hóspede Digital Assinada



Ao clicar no botão Assinar, o sistema salvará os dados preenchidos no formulário e em seguida abrirá a Ficha de Hóspede Digital em uma nova janela do seu navegador.



## 2.1.2 - Inserir a Assinatura na Ficha e anexar à reserva do hóspede

O hóspede poderá conferir, marcar as opções das quais ele consentir e assinar a ficha, por meio de uma segunda tela, dispositivo móvel ou computador.

[Confira as nossas dicas para entregar a ficha digital ao hóspede](#)

O titular dos dados consente e autoriza:

- Receber ofertas comerciais e de marketing com divulgação de produtos e serviços.
- O fornecimento e utilização de seus dados de identificação em função do objeto social das empresas do Grupo, sendo assegurada a sua confidencialidade e compatibilidade com os fins de escolha.
- O envio de mensagens e/ou por empresa subcontratada, comunicações de marketing direto, através de correio eletrônico, serviços de mensagem (SMS, EMS ou MMS), ou outros meios similares, podendo a qualquer momento sem custos, recusar o envio mediante contato com o e-mail [legado@proteção de dados pessoais](#).
- Aceito os termos para participação do programa de fidelidade.



Limpar

Confirmar

Assim que o hóspede clicar no botão Confirma, o sistema irá gerar um arquivo [Nome do Hóspede.pdf] e anexar a respectiva reserva.



# Ficha de Hóspede Digital Assinada



## 2.1.3 - Consultar/Imprimir a Ficha de Hóspede Digital

O botão Imprimir ficará visível no cabeçalho do formulário do hóspede, assim que Ficha de Hóspede Digital for anexada a sua reserva.

The screenshot shows a digital guest card form. At the top, it displays the dates '21 - 22/10/2021', a user ID '02', a status of 'Confirmada', and a reservation confirmation 'Direto no Estabelecimento'. Below this, there are fields for 'Número da UH \*' (with a dropdown menu), 'Pernoite' (01), and 'Orçamento da reserva' (R\$ 423,65). A 'Observações' button is also visible. The main content area features a blue header with a user profile icon and a search bar. Below the header, a message states 'A FNRH desse hóspede já foi assinada e anexada à reserva.' To the right of this message is a blue 'Imprimir' button with a printer icon, which is circled in red. Below the message is a dark blue banner with the text 'MAIS FACILIDADE PARA VOCÊ' and 'Digitalize o passaporte e agilize o preenchimento da FNRH.', accompanied by a 'Digitalizar' button. At the bottom, there are input fields for 'Documento\*' (with a dropdown menu), 'Email\*', and 'Nome completo\*'. The 'Documento\*' field has 'CPF' selected.

Outras formas de Consultar/Editar/Imprimir é acessando a tela de Consulta Geral / Ações da Reserva - botões Ficha de Hóspede ou Anexos.

The screenshot shows a list of reservation actions on the left and a 'Ações da Reserva' menu on the right. The list on the left consists of eight rows, each with the time '2021 12:00', a green 'Check-In' button, and a checkmark icon. The 'Ações da Reserva' menu is a light blue panel with a search bar and several action buttons. The buttons are: 'Editar Reserva', 'Estender Período', 'Entrada de hóspede', 'Ficha de Hóspede' (highlighted with a red box), 'Caixa', 'Direcionar Despesas', 'Orçamento da reserva', 'Visualizar reserva', 'Imprimir Slip', 'Chave Eletrônica', 'Anexos' (highlighted with a red box), and 'Alertas'.



## 2.1.4 - Assinar a Ficha de Hóspede Digital durante a estada devido alterações

\*Os dados na Ficha de um Hóspede podem sofrer alterações durante a sua estada, sejam elas realizadas na reserva ou na própria Ficha desse hóspede. Nesses casos, sempre que houver alterações, sugerimos que a Ficha seja novamente assinada pelo hóspede, e para isso, basta acessar a tela de Consulta Geral de Reserva - selecionar o Hóspede, e na área de ações da reserva clicar no botão Assinar. Bom, daí em diante é fácil, só seguir todo o procedimento detalhado anteriormente.

The screenshot displays a list of reservations on the left and a sidebar menu on the right. The list shows multiple reservations for the date 2021 12:00, each with a green 'Check-In' button and a paperclip icon. The sidebar menu, titled 'para esta acomodação', includes a search bar for 'Observações da', a section for 'Ações da Reserva', and a grid of icons for various actions. The 'Ficha de Hóspede' icon, which shows a document with a person, is highlighted with a red rectangular box.

Cabe salientar que, a última Ficha Digital Assinada irá substituir a ficha atual. Se for preciso, faça a impressão da ficha antes para não perder o registro.

## 2.1.5 - Regras de Negócio e restrições

- Será anexado a reserva uma Ficha Digital de Hóspede para cada ocupante do quarto;
- A Ficha de Hóspede Digital poderá ser assinada sempre que necessário\*;
- Sempre que uma nova Ficha Digital de Hóspede for Assinada, ao Confirmar, esta irá substituir a ficha atual;

Se aplica as regras acima para as Fichas de Hóspedes anexadas pelo Fast Check-In;



## 2.2 - Sugestões de dispositivos/aplicativos

### Como entregar a Ficha Digital para que esta possa ser assinada pelo hóspede

*Nota: As informações a seguir são sugestões com base em nossa homologação da funcionalidade para que o Hotel possa analisar a viabilidade dessa solução em seu processo operacional, logo, é total responsabilidade do Hotel decidir qual solução, instalação e manutenção da solução ele irá adotar.*

### 2.2.1 - Sugestões de dispositivos/aplicativos com base em nossa homologação da funcionalidade

- **Disponibilizar um Segundo Monitor com uma Mesa Digitalizadora**  
Segue informação do modelo de mesa digitalizadora que efetuamos os testes  
[One Wacom](#)  
[Instruções Instalações Mesa Digitalizadora Wacom](#)  
[Drive-Wacom](#)

O Hotel precisará de um monitor conectado ao computador para que o hóspede possa visualizar a ficha, e por meio da mesa digitalizadora marcar as opções, assinar e clicar em confirmar.

*A instalação do drive ajuda na configuração da mesa, tornando a experiência para o hóspede melhor durante o uso da mesma.*

- **Tornar o dispositivo móvel *smartphone* ou *tablet*, em uma segunda tela do seu computador**  
Uma possibilidade, na falta de um segundo monitor e/ou mesa digitalizadora, é instalar o aplicativo [SpaceDesk](#) no computador e em um dispositivo móvel, e com isso você poderá entregar a ficha digital para o hóspede neste dispositivo para que ele possa assinar.  
*O inconveniente é que o usuário ficará sem autonomia durante a leitura e coleta da assinatura por parte do hóspede, pois o mouse ficará sobre o controle do hóspede na tela do dispositivo.*  
Baixar o aplicativo para instalar no computador e dispositivo móvel:  
[SpaceDesk para Computador](#)  
[SpaceDesk Google Play](#)  
[SpaceDesk App Store](#)

- **IPad / Tablet**  
Outra forma é preencher a ficha em um dispositivo móvel, e ao imprimir passar para que o hóspede possa validar e assinar.  
Como sugestão, para uma melhor experiência para o recepcionista, acoplar um teclado físico ao dispositivo móvel para que o preenchimento da ficha tenha maior fluidez.  
*Sugerimos um monitor acima de 9" para melhor experiência do usuário.*

**Dica:** Com o mouse ou as teclas Windows + Shift + Seta direita ou esquerda, você poderá entregar a ficha em uma segunda tela ou dispositivo conectado ao computador para que o hóspede possa conferir as informações e assinar a Ficha.



## 3 Confira os motivos e ganhos com a Ficha Digital de Hóspede

- A Ficha Digital com a assinatura do hóspede ficará anexada à respectiva reserva do hóspede;
- O usuário poderá imprimir a ficha quando necessário, visando a redução de custos com papel e impressões;
- O usuário poderá consultar a Ficha Digital no sistema a qualquer momento;
- O usuário poderá coletar a assinatura digital do hóspede sempre que houver alterações nos dados da ficha;
- Evita a perda da informação com a geração de documentos físicos que pode acarretar em perdas e extravios;
- Evita as impressões desnecessárias de fichas quando as informações impressas precisam ser alteradas pelo usuário;
- Integração dos dados da Ficha de Hóspede com o Ministério do Turismo;