MANUAL DE USO

Pousadas e hotéis

Mapa de reservas, diárias e temporadas, check-in com a FNRH Digital, consumo no quarto, governança, objetos esquecidos e canais (Airbnb, Booking.com)

HSK Sistemas e Soluções · Sistema de gestão · novembro de 2026
Telas de exemplo com dados fictícios da demonstração. Suporte: (12) 99250-7555 · contato@hsksistemas.com.br

Conteúdo

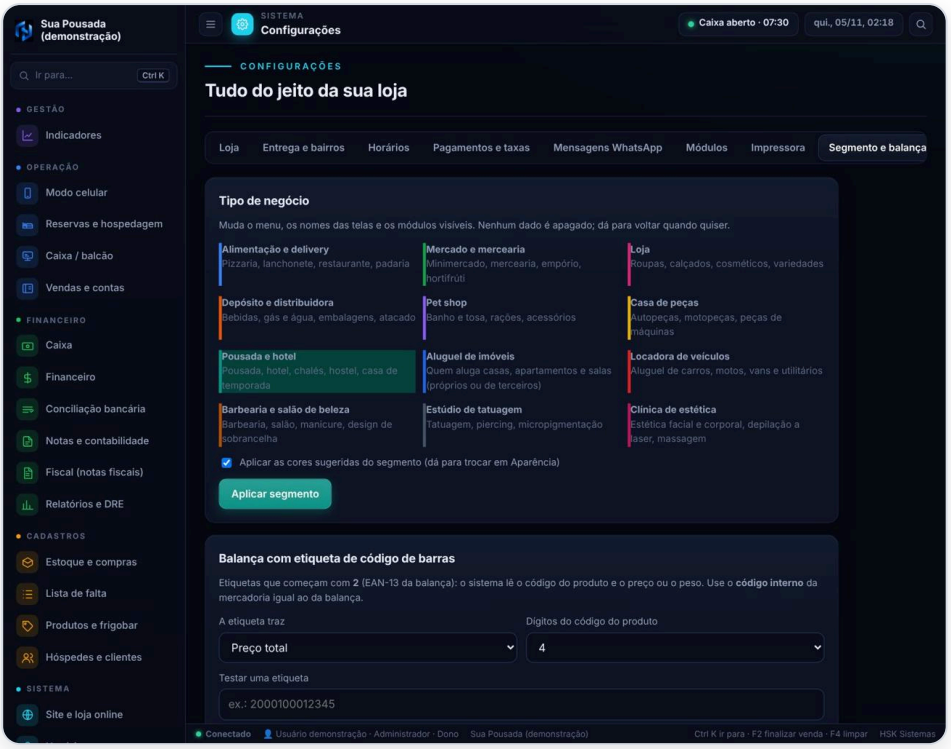
1. Ligar o segmento e cadastrar as acomodações
2. Como a diária é calculada
3. Mapa de reservas
4. Fazer uma reserva
5. Recepção do dia
6. Check-in com a ficha FNRH Digital
7. Consumo na conta do quarto
8. Check-out e pagamento
9. Reserva de grupo e empresa pagadora
10. Reservas pelo site (motor de reservas)
11. Fechamento do dia
12. Relatórios da hospedagem
13. Celular da camareira e do garçom
14. Lista de reservas
15. Governança e limpeza
16. Objetos esquecidos
17. Canais: Airbnb, Booking.com e outros
18. Rotina sugerida

COMECE POR AQUI

Acesso, caixa do dia, estoque, financeiro, configurações e backup estão no manual *Primeiros passos e núcleo do sistema*, que vale para todos os segmentos.

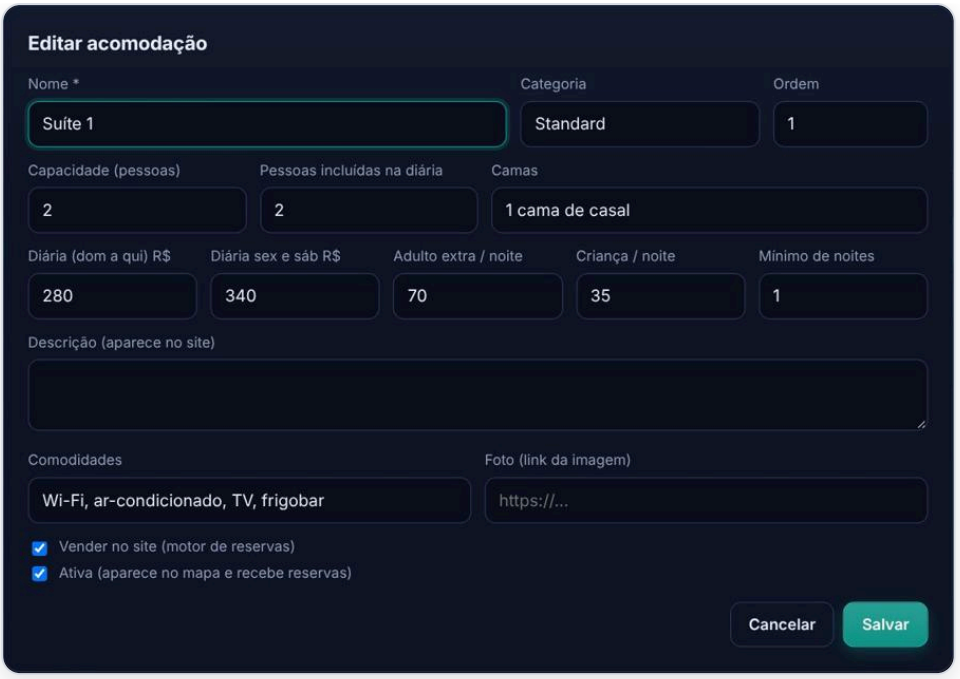
1 Ligar o segmento e cadastrar as acomodações

Em **Configurações › Segmento e balança** escolha **Pousada e hotel**. O menu ganha **Reservas e hospedagem**, o caixa vira “Caixa / balcão”, os produtos viram “Produtos e frigobar” e os clientes viram “Hóspedes e clientes”.

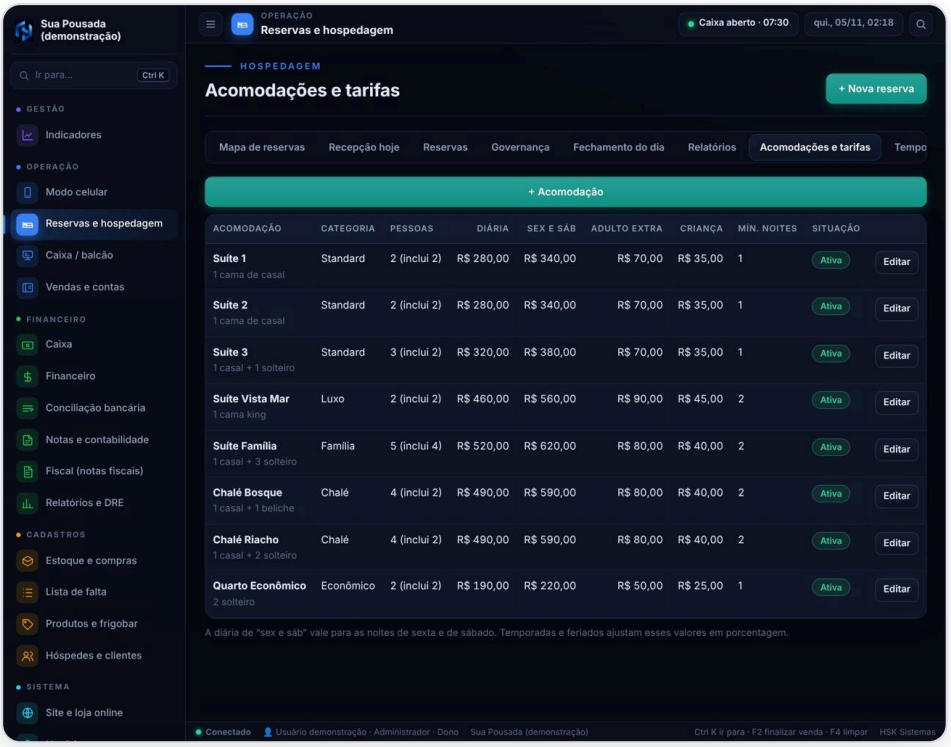


Escolha do segmento Pousada e hotel.

1. Abra **Reservas e hospedagem › Acomodações e tarifas** e toque em “+ Acomodação”.
2. Informe nome (Suíte 1, Chalé Bosque), categoria, **capacidade** e quantas pessoas a diária já inclui.
3. Preencha a **diária de domingo a quinta** e, se for diferente, a de **sexta e sábado**.
4. Informe o valor por **adulto extra** e por **criança** por noite e o **mínimo de noites**.



Cadastro da acomodação com diárias e adicionais.



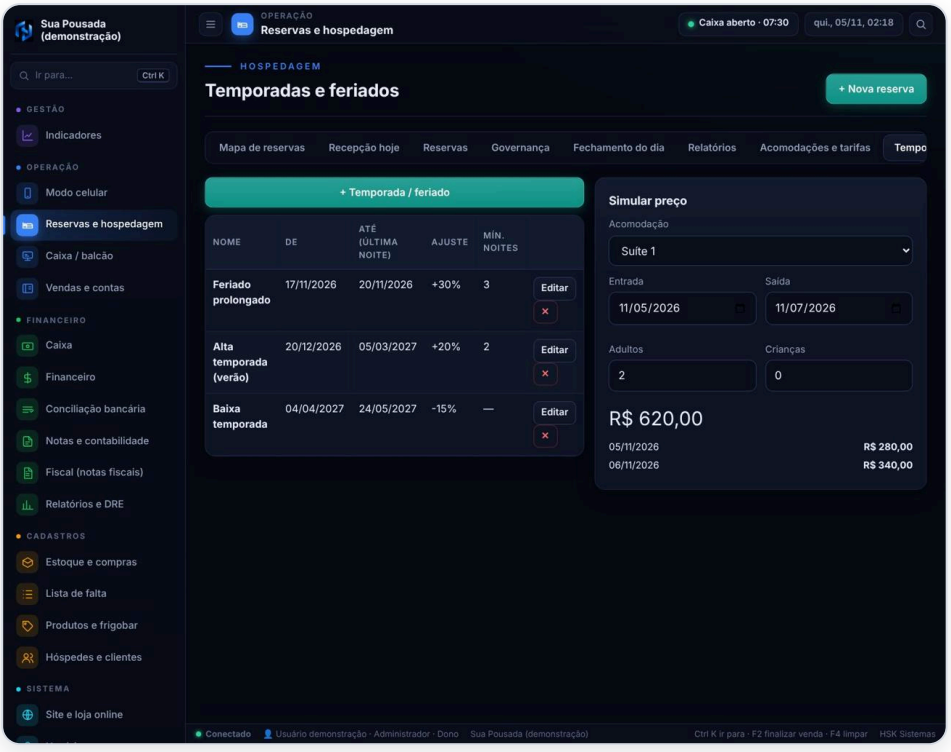
Lista de acomodações e tarifas.

2 Como a diária é calculada

O cálculo é feito no banco, noite por noite, e aparece na hora em que você monta a reserva:

PARTE	REGRA
Noite de domingo a quinta	diária normal
Noite de sexta e de sábado	diária de “sex e sáb” (se vazia, usa a normal)
Pessoas a mais	adultos acima dos incluídos × adulto extra + crianças × valor de criança
Temporada ou feriado	ajuste em % sobre a noite inteira (pode ser negativo, para baixa temporada)
Mínimo de noites	o maior entre o da acomodação e o da temporada em que a entrada cai

Em **Reservas e hospedagem › Temporadas** cadastre Réveillon, Carnaval, feriados e alta temporada com a primeira e a última noite, o ajuste e o mínimo de noites. O quadro “Simular preço” mostra o valor de cada noite.



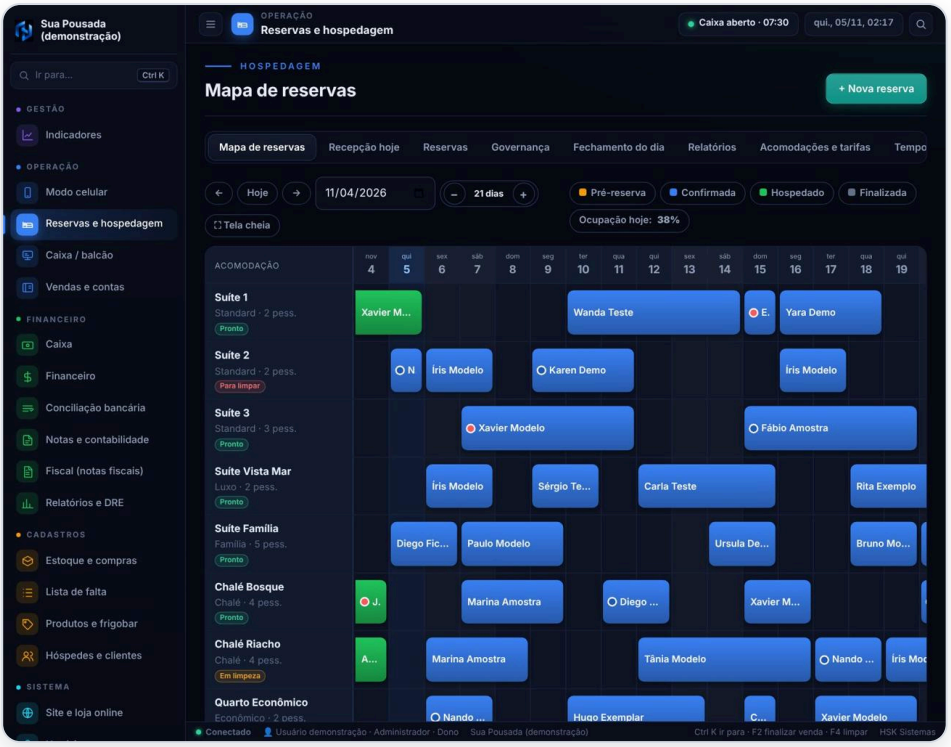
Temporadas e feriados com simulador de preço.

> **DICA**
> O valor pode ser combinado na mão (campo “Valor combinado”) para pacotes e acordos. Desconto entra separado.

3 Mapa de reservas

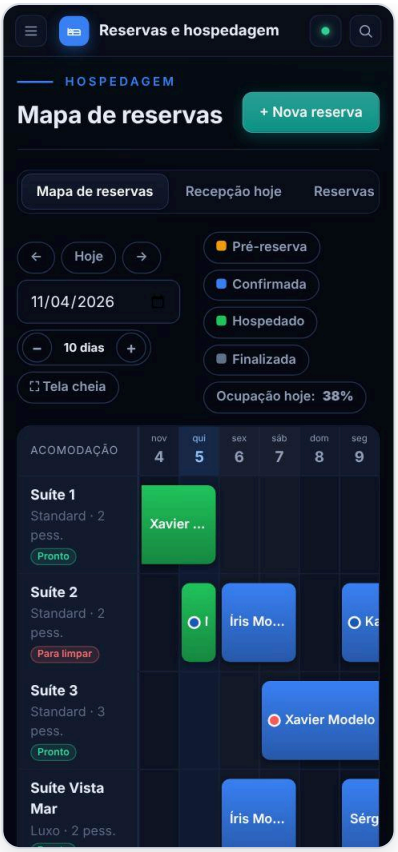
Reservas e hospedagem › Mapa de reservas mostra as acomodações nas linhas e 21 dias nas colunas (10 no celular). Cada barra é uma reserva, do dia da entrada até a manhã da saída. As

cores mostram a situação: **laranja** pré-reserva, **azul** confirmada, **verde** hospedado, **cinza** finalizada. A bolinha na barra indica o canal (Airbnb, Booking.com).



Mapa de reservas com zoom, ocupação do dia, fins de semana e canais.

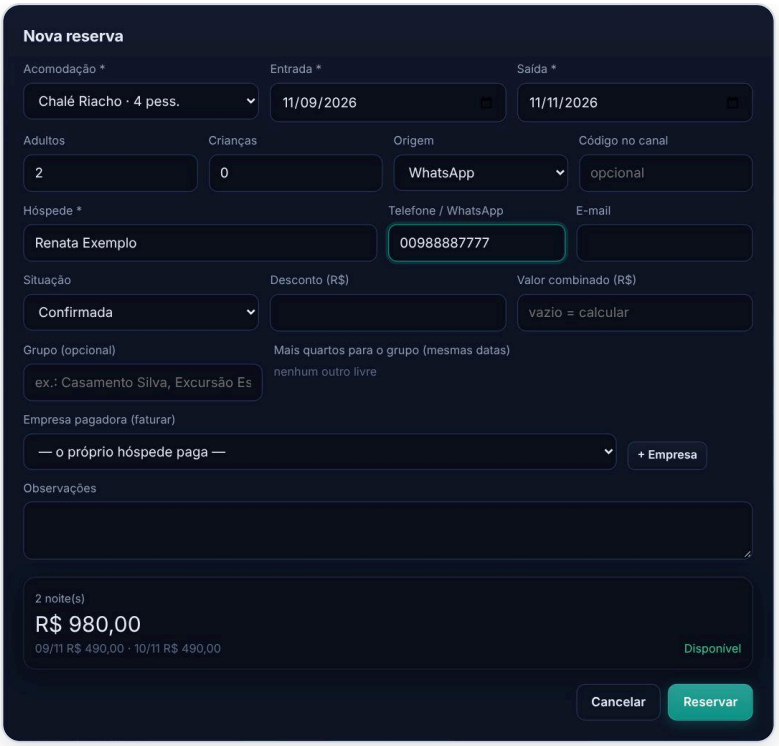
- Use os botões **−** e **+** (ou Ctrl + roda do mouse) para ver de 7 a 62 dias, e o botão de **tela cheia** para o mapa ocupar a tela toda.
- Toque num **dia vazio** para abrir uma nova reserva já com a acomodação e a data.
- Toque numa **reserva** para ver a conta, receber sinal, fazer check-in, lançar consumo ou check-out.
- Use “← 7 dias”, “Hoje”, “7 dias →” ou escolha uma data.



No celular o mapa mostra 10 dias e rola para o lado.

4 Fazer uma reserva

1. Toque em “+ Nova reserva” ou num dia vazio do mapa.
2. Escolha acomodação, entrada, saída, adultos e crianças. O quadro de baixo mostra o total, o valor de cada noite e se está **Disponível**.
3. Informe hóspede e telefone. Se o telefone já existe, o nome vem sozinho; se não existe, o hóspede é cadastrado.
4. Escolha a **origem** (balcão, WhatsApp, Airbnb, Booking…) e, se veio de canal, o código da reserva no canal.
5. Situação: **Confirmada** ou **Pré-reserva** (aguardando sinal). Toque em “Reservar”.



Nova reserva com cálculo e disponibilidade na hora.

> **ATENÇÃO**
> O sistema não deixa duas reservas na mesma acomodação em datas que se cruzam, nem mais hóspedes que a capacidade. Abaixo do mínimo de noites ele avisa e pede confirmação.

Sinal

1. Na reserva, toque em “Receber sinal”. O sistema sugere 30% do valor.
2. Escolha a forma (Pix, cartão, dinheiro) e confirme.
3. O sinal **entra no caixa aberto**, a pré-reserva vira confirmada e o valor é descontado no check-out.

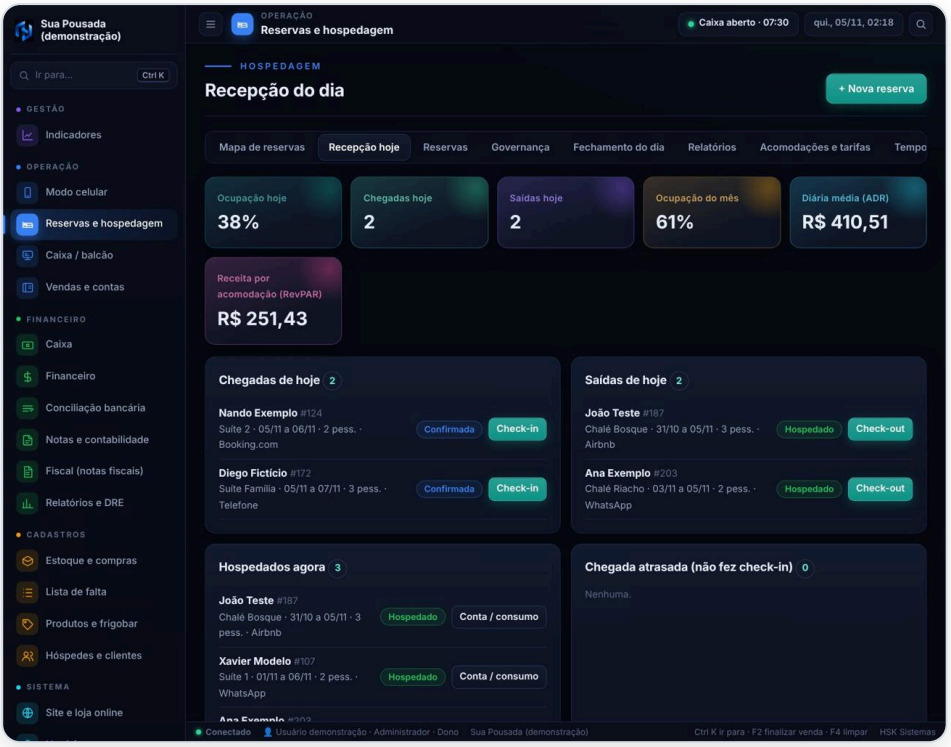


Recebimento do sinal.

> **DICA**
> O botão 💬 “Confirmar no WhatsApp” manda ao hóspede a mensagem pronta com acomodação, datas, valor e sinal.

5 Recepção do dia

Reservas e hospedagem › Recepção hoje é a tela do recepcionista: chegadas, saídas, hospedados e chegadas atrasadas, com os botões de check-in e check-out.



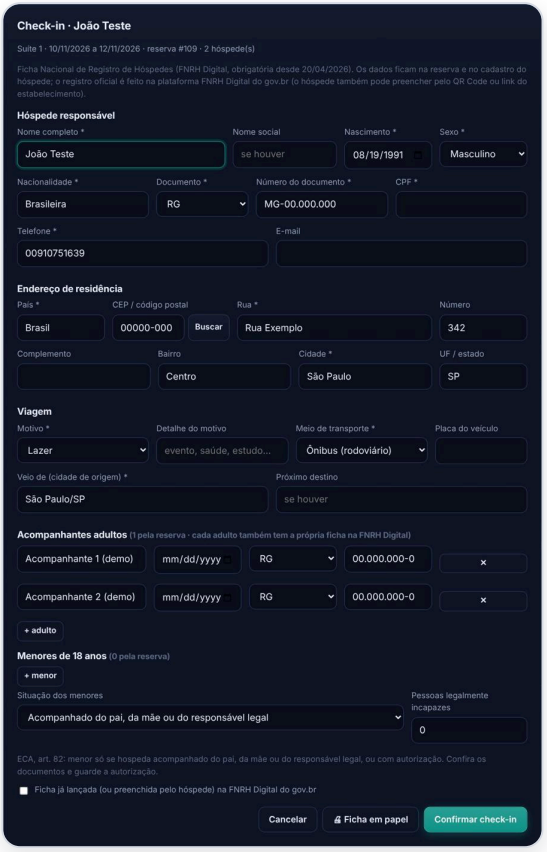
Recepção do dia com os indicadores do mês.

INDICADOR	O QUE É
Ocupação hoje	acomodações com hóspede ÷ acomodações ativas
Ocupação do mês	noites vendidas ÷ noites disponíveis no mês
Diária média (ADR)	receita de diárias ÷ noites vendidas
RevPAR	receita de diárias ÷ noites disponíveis (junta preço e ocupação)

6 Check-in com a ficha FNRH Digital

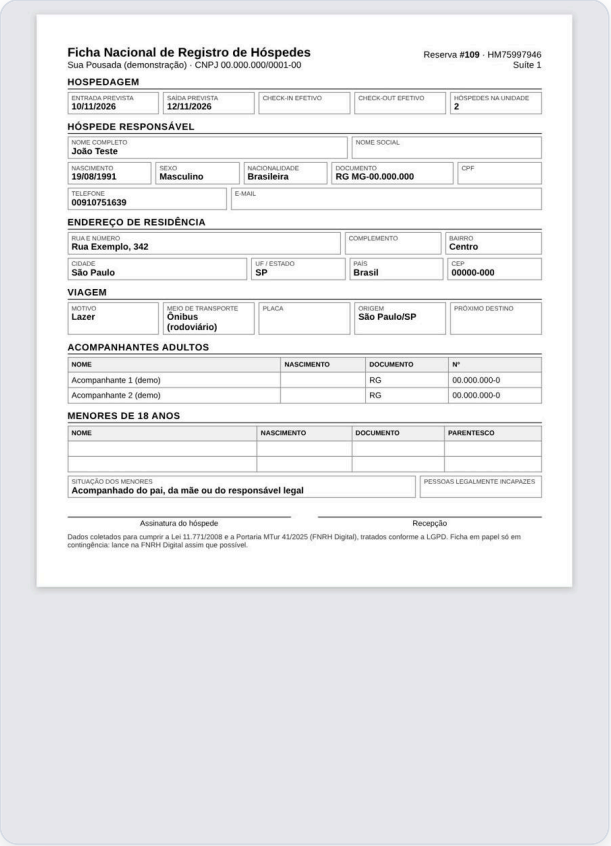
Desde 20/04/2026 a **FNRH Digital** (Portaria MTur 41/2025) é obrigatória: o registro oficial é feito na plataforma do Ministério do Turismo no gov.br, e o hóspede também pode preencher por QR Code ou link do estabelecimento. O sistema traz a ficha com os mesmos campos, guarda tudo na reserva e completa o cadastro do hóspede.

1. Em “Chegadas de hoje”, toque em “Check-in”. Se o hóspede já se hospedou, a ficha vem preenchida com os dados da última estadia: só confira.
2. **Hóspede responsável**: nome completo, nome social (se houver), nascimento, sexo, nacionalidade, tipo e número do documento, CPF (brasileiros), telefone e e-mail.
3. **Endereço de residência**: país, CEP (o botão Buscar completa rua, bairro, cidade e UF), número e complemento.
4. **Viagem**: motivo (lazer, negócios ou outros), meio de transporte, placa (carro ou moto próprio), cidade de origem e próximo destino.
5. **Acompanhantes**: os adultos com nome, nascimento e documento; os **menores de 18 anos** com nascimento, documento e parentesco, e a situação: acompanhados dos pais ou responsável, com autorização escrita (firma reconhecida) ou judicial.
6. Confirme. A reserva fica **Hospedado** e o endereço, o CPF e o e-mail vão para o cadastro do cliente.



Check-in com todos os campos da FNRH Digital.

- O sistema não deixa passar: titular com menos de 18 anos, menor sem nascimento, criança da reserva sem ficha, CPF inválido e campos obrigatórios em branco.
- Ele avisa (e deixa seguir) quando falta CPF de brasileiro, falta algum adulto da reserva ou falta a placa de quem veio de carro.
- **Ficha em papel**: imprime a ficha preenchida para o hóspede assinar, e também serve de contingência quando a internet cai (depois, lance na FNRH Digital).



Ficha Nacional de Registro de Hóspedes
Sua Pousada (demonstração) · CNPJ 00.000.000/0001-00
Reserva #109 · HM75997946
Suíte 1

HOSPEDAGEM

Entrada prevista	Saída prevista	Check-in efetivo	Check-out efetivo	Hóspedes na unidade
10/11/2026	12/11/2026			2

HÓSPEDE RESPONSÁVEL

Nome completo	Nome social
João Teste	

Nascimento	Sexo	Nacionalidade	Documento	CPF
19/08/1991	Masculino	Brasileira	RG MG-00.000.000	

Telefone	E-mail
00910751639	

ENDEREÇO DE RESIDÊNCIA

Rua e número	Complemento	Bairro
Rua Exemplo, 342		Centro

Cidade	UF / Estado	País	CEP
São Paulo	SP	Brasil	00000-000

VIAGEM

Motivo	Meio de transporte	Placa	Origem	Próximo destino
Lazer	Ônibus (rodoviário)		São Paulo/SP	

ACOMPANHANTES ADULTOS

Nome	Nascimento	Documento	Nº
Acompanhante 1 (demo)		RG	00.000.000-0
Acompanhante 2 (demo)		RG	00.000.000-0

MENORES DE 18 ANOS

Nome	Nascimento	Documento	Parentesco

Situação dos menores	Pessoas legalmente incapazes
Acompanhado do pai, da mãe ou do responsável legal	

Assinatura do hóspede — Recepção

Dados coletados para cumprir a Lei 11.771/2008 e a Portaria MTur 41/2025 (FNRH Digital), tratados conforme a LGPD. Ficha em papel só em contingência: lance na FNRH Digital assim que possível.

Ficha impressa para assinatura e contingência.

Em **Reservas e hospedagem › Recepção hoje** o quadro **Fichas para lançar na FNRH Digital** lista quem fez check-in e ainda não foi lançado no gov.br. Depois de lançar, marque “Ficha já lançada”. No detalhe da reserva, “Ver / corrigir” abre a ficha para conferir ou ajustar.



Hóspedes com a ficha ainda não lançada no gov.br.

> **ATENÇÃO**
> O sistema guarda e organiza a ficha, mas o registro oficial continua sendo na plataforma FNRH Digital do Ministério do Turismo (gov.br), com o acesso do estabelecimento e o Cadastur em dia. A ligação automática com a plataforma oficial pode ser feita sob medida.

7 Consumo na conta do quarto

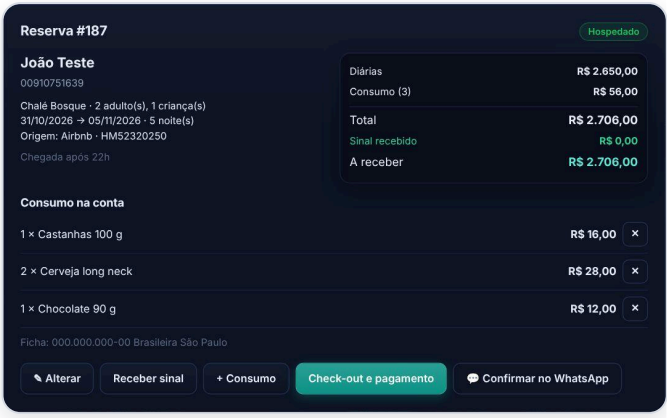
Frigobar, café no quarto, bar, restaurante, lavanderia e passeios ficam na conta e são pagos no check-out.

1. Abra a reserva (mapa, recepção ou lista) e toque em “+ Consumo”.

2. Digite o nome ou o código do produto e a quantidade. Para algo sem cadastro, digite a descrição e o valor.
3. Toque em “Lançar na conta”. O item aparece na reserva e pode ser removido enquanto a estadia estiver aberta.



Lançar consumo.



Reserva com diárias, consumo, sinal e saldo.

> **DICA**
> Cadastre o frigobar em **Produtos e frigobar** com estoque: no check-out o consumo baixa o estoque e entra na lista de falta.

8 Check-out e pagamento

1. Em “Saídas de hoje” (ou na reserva), toque em “Check-out”.
2. Confira diárias, consumo e sinal. Dê desconto se precisar.
3. Escolha a forma de pagamento e toque em “Receber e encerrar”.



Estadia encerrada: imprimir conta ou emitir NFC-e.



Fechamento da conta.

- A conta vira uma **venda** (diárias + consumo) em Vendas e contas, com o cliente e os pontos de fidelidade.
- O caixa recebe o total **menos o sinal** já recebido.
- A acomodação vai para **Para limpar** na governança.

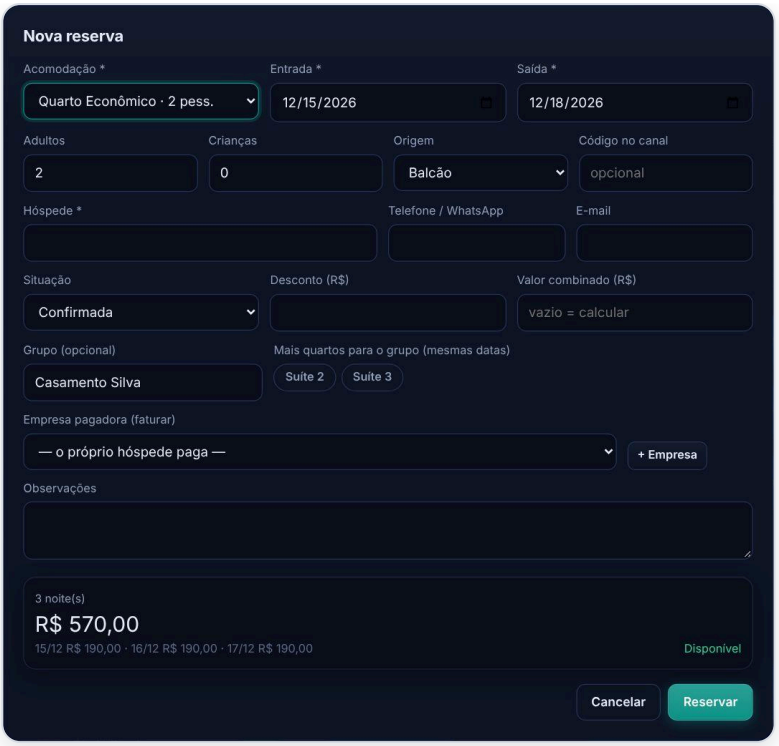
> **ATENÇÃO**
> Hospedagem é serviço: a nota da diária é a NFS-e da prefeitura. A NFC-e do sistema serve para os produtos consumidos. Confirme com o contador.

Cancelamento e não comparecimento

Reservas ainda não iniciadas têm “Cancelar” e, a partir do dia da entrada, “Não compareceu”. Se houver sinal a devolver, registre uma saída no Caixa.

9 Reserva de grupo e empresa pagadora

Na nova reserva, preencha o **Grupo** (ex.: Casamento Silva, Excursão Escola X) e toque nos outros quartos em “Mais quartos para o grupo”: todos são reservados nas mesmas datas, com o mesmo responsável. A busca e a lista de reservas mostram o grupo.



Reserva de grupo e empresa pagadora.

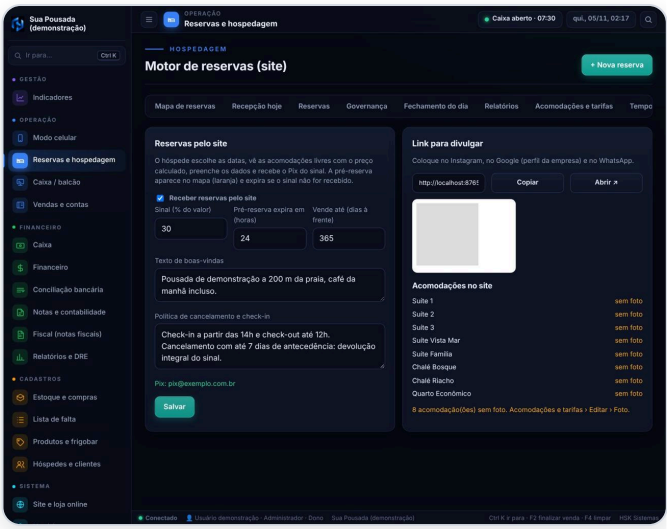
- **Empresa pagadora**: escolha a empresa (cadastro com CNPJ). No check-out aparece a forma **Faturar para a empresa**, que gera a conta a receber com o prazo combinado.
- Para liberar uma empresa, marque “Pode faturar” no cadastro dela e informe prazo e limite.

10 Reservas pelo site (motor de reservas)

O hóspede reserva sozinho pela página da pousada: escolhe as datas e as pessoas, vê as acomodações livres com foto e preço, preenche os dados e recebe o **Pix do sinal** (QR Code e copia e cola) e o botão para mandar o comprovante no WhatsApp.



Página de reservas no celular do hóspede.



Configuração: sinal, prazo, textos e link para divulgar.

1. Em **Reservas e hospedagem › Reservas pelo site** marque “Receber reservas pelo site”.
2. Defina o **sinal (%)**, em quantas horas a pré-reserva expira sem pagamento e com quanta antecedência aceita reservas.
3. Escreva o texto de boas-vindas e a política de cancelamento.
4. Coloque foto nas acomodações e marque “vender no site”.
5. Copie o link (ou o QR Code) e divulgue no Instagram, no Google e no WhatsApp.

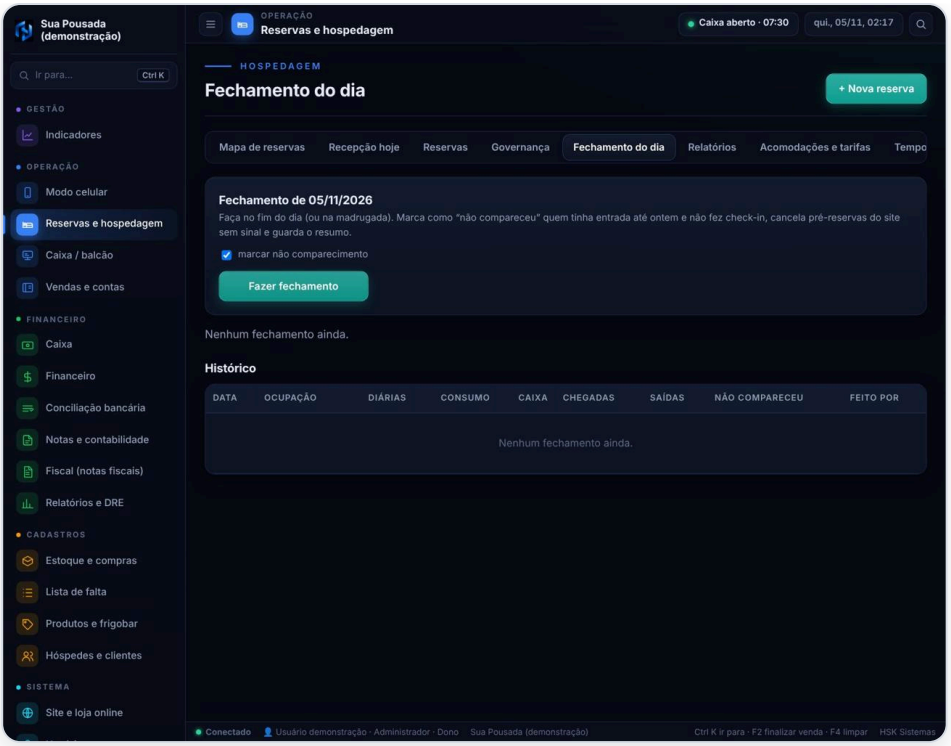
- A reserva entra como **pré-reserva** (laranja no mapa) e aparece na Recepção.
- Confirmou o Pix? Toque em “Receber sinal”: ela vira confirmada.
- Sem sinal no prazo, a pré-reserva é cancelada sozinha e as datas voltam a ficar livres.

> **ATENÇÃO**
> Para proteger contra robôs, o mesmo telefone pode ter no máximo 3 pré-reservas abertas e o site aceita até 30 reservas por hora.

11 Fechamento do dia

No fim do dia (ou de madrugada), **Reservas e hospedagem › Fechamento do dia** fecha o dia da hospedagem:

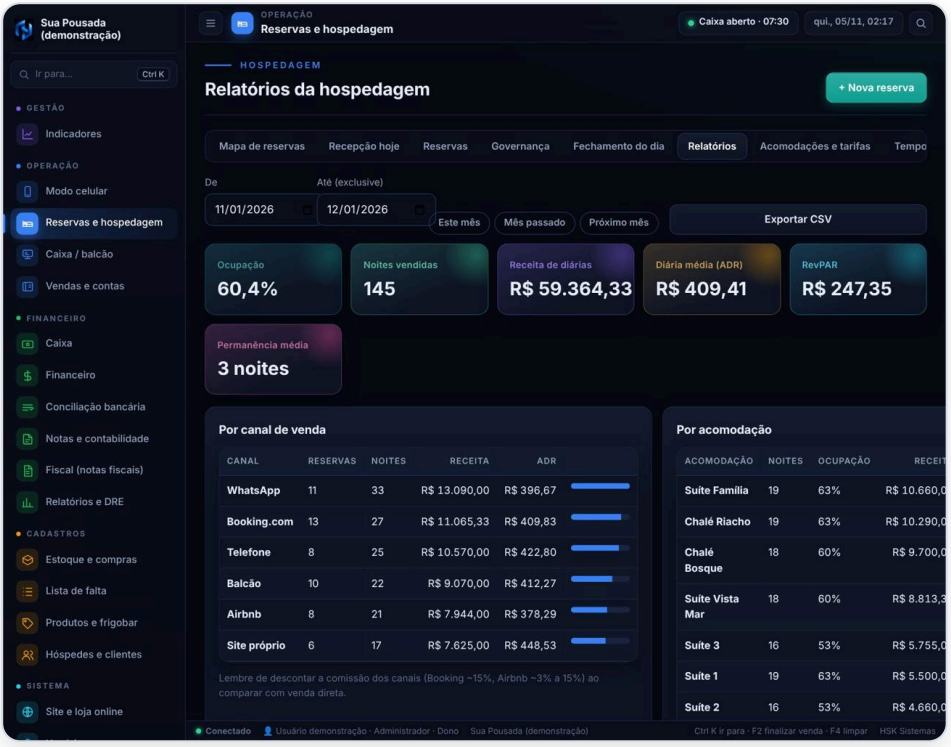
- Marca como **não compareceu** quem tinha entrada ontem e não fez check-in (opção na tela).
- Cancela as pré-reservas do site sem sinal que já venceram.
- Aponta as saídas atrasadas.
- Guarda o resumo do dia: ocupação, diárias, consumo, caixa, chegadas e saídas, com o nome de quem fechou.



Fechamento do dia com histórico.

12 Relatórios da hospedagem

Reservas e hospedagem › Relatórios mostra o período escolhido: ocupação, noites vendidas, receita de diárias, **diária média (ADR)**, **RevPAR**, permanência e antecedência médias, por canal de venda e por acomodação, além de cancelamentos e não comparecimento. O botão "Exportar CSV" leva tudo para a planilha.



Relatórios por canal e por acomodação.

DICA

Compare a receita por canal descontando a comissão (Booking, Airbnb): muitas vezes vale oferecer um desconto para quem reserva direto pelo site.

13 Celular da camareira e do garçom

No celular, o **Modo celular** abre sozinho. Cada troca e cada venda fica registrada com o nome de quem fez e a hora.



Quartos com a situação de cada um.



Um toque troca a situação.



Garçom lança na conta do quarto ou recebe na hora.

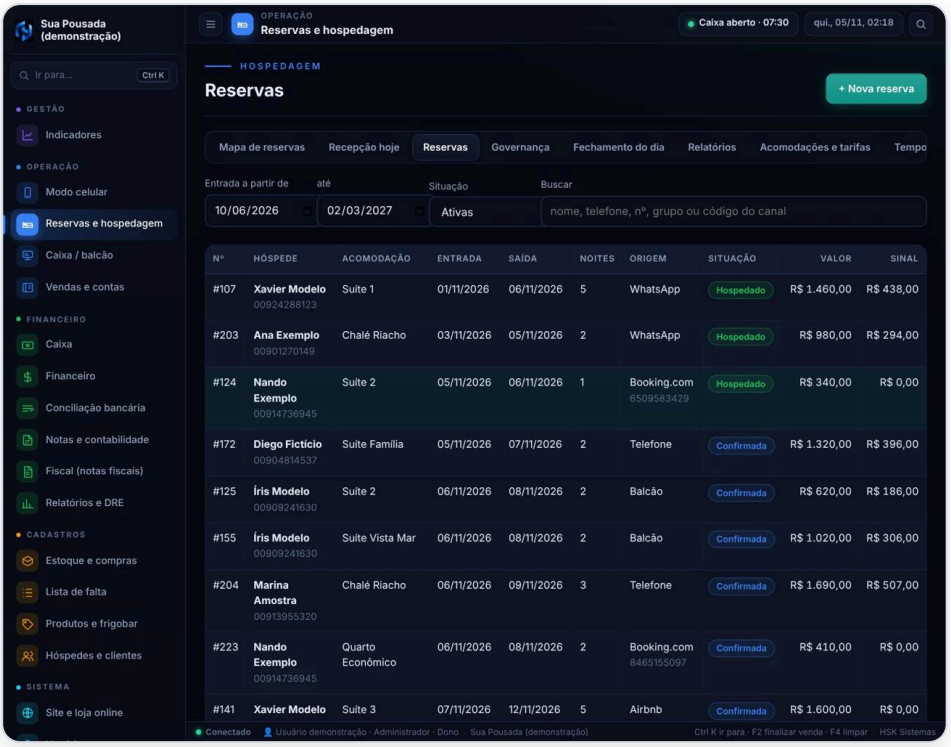
1. **Camareira**: em Quartos, toque no quarto e escolha **Sujo**, **Em limpeza**, **Pronto para hospedar** ou **Manutenção**. Pode deixar uma observação (ex.: falta toalha).
2. **Garçom**: em Vender, escolha **Conta do quarto** (e o hóspede) ou **Pagar agora**, toque nos produtos e confirme.
3. **Gerente**: em Histórico vê tudo o que foi feito no dia, por quem e quando.

ATENÇÃO

Check-in só em quarto **PRONTO PARA HOSPEDAR**. Em quarto sujo ou em limpeza, o sistema pede a senha de um superior.

14 Lista de reservas

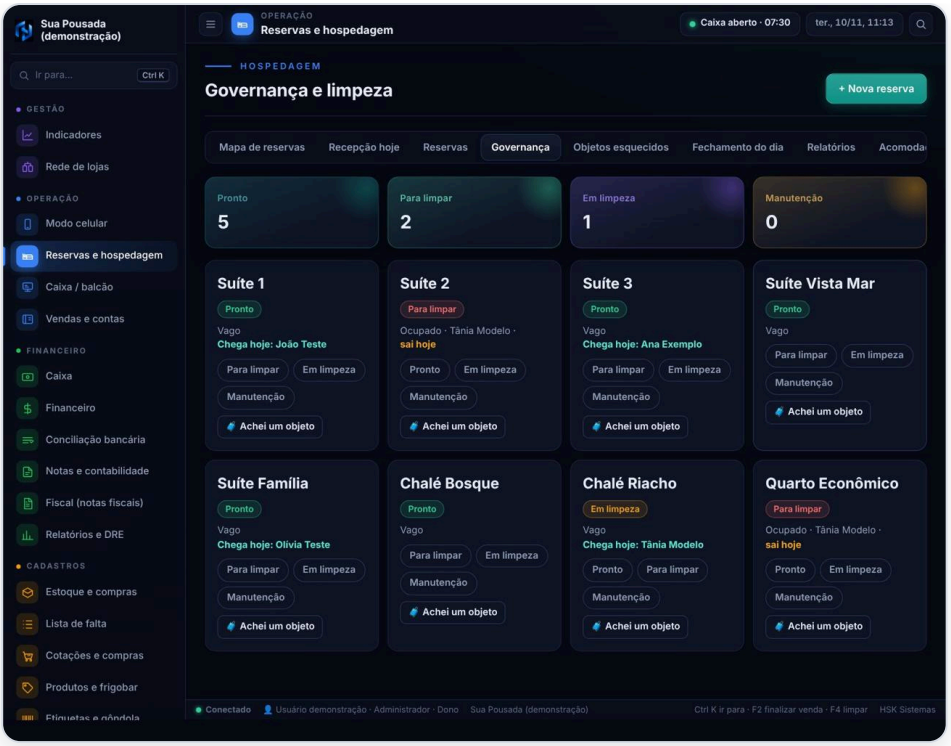
Reservas e hospedagem › Reservas filtra por período de entrada, situação e busca por nome, telefone, número ou código do canal.



Reservas com origem, situação, valor e sinal.

15 Governança e limpeza

Reservas e hospedagem › Governança mostra cada acomodação com a situação da limpeza, quem está hospedado, quem sai e quem chega hoje.

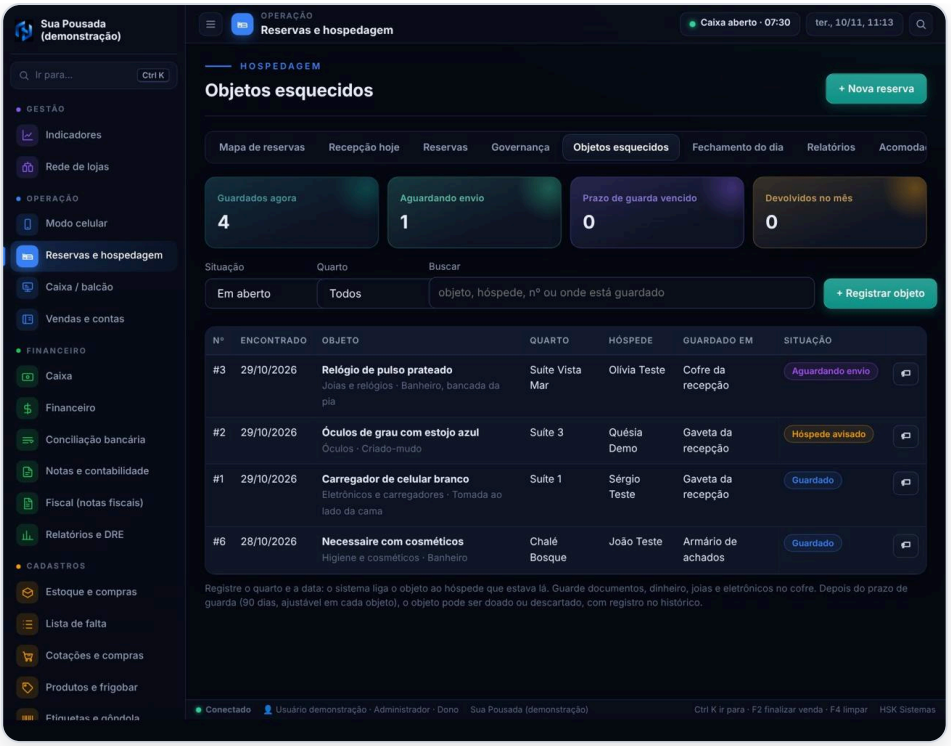


Governança: limpo, para limpar, em limpeza e manutenção.

- Toque na nova situação: **Limpo**, **Para limpar**, **Em limpeza** ou **Manutenção**.
- Crie um usuário com o perfil **Governança / camareira** (na pousada é o perfil “Cozinha”): ele vê só essa tela.
- O check-out coloca a acomodação em “Para limpar” sozinho; o check-in avisa se ela ainda não está limpa.

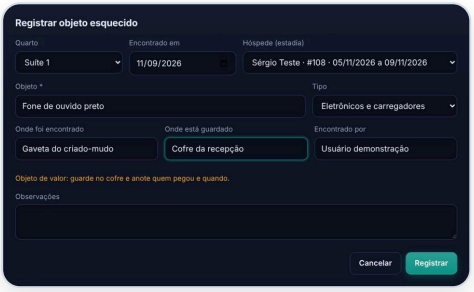
16 Objetos esquecidos

Reservas e hospedagem › Objetos esquecidos guarda tudo o que o hóspede deixou para trás, ligado ao **quarto**, à **reserva** e ao **hóspede**.



Objetos guardados, aguardando envio e prazo de guarda vencido.

1. A camareira, em **Governança**, toca em “Achei um objeto” no quarto (ou a recepção usa “+ Registrar objeto”).
2. Informe a data e descreva o objeto, onde foi encontrado e onde ficou guardado. Não precisa procurar o hóspede: o sistema liga sozinho à estadia que estava no quarto naquela data (quem saiu nesse dia vem primeiro).
3. Imprima a **etiqueta do objeto** e prenda no saco: número, quarto, data, hóspede e prazo de guarda.



Quarto e data já mostram o hóspede.



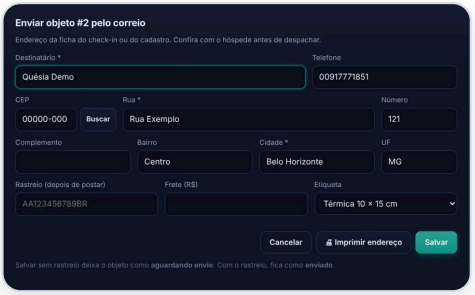
Etiqueta para prender no objeto.

1. Abra o objeto e toque em “Avisar no WhatsApp”: a mensagem já vai pronta, com o objeto, o quarto e as datas da estadia.
2. **Retirada no balcão**: “Devolver no balcão”, com o nome e o documento de quem retirou.

3. **Envio pelos Correios**: “Etiqueta para os Correios” imprime na hora a etiqueta com o endereço do hóspede que está na **ficha FNRH** do check-in (se a ficha não tiver, usa o cadastro) e o endereço da pousada como remetente, com o CEP em código de barras (10 × 15 cm ou A4). O objeto passa para “aguardando envio”.
4. “Declaração de conteúdo” imprime as duas vias já preenchidas (remetente, destinatário, objeto, valor e peso): os Correios pedem esse papel para postar sem nota fiscal. Assine e cole fora da caixa.
5. Depois de postar, em “Envio: endereço e rastreio”, salve o rastreio e o frete: o objeto fica como enviado.
6. Passado o prazo de guarda (90 dias, ajustável), “Doar / descartar” encerra o objeto com registro de para quem foi.



Objeto com o hóspede, o endereço e as ações.

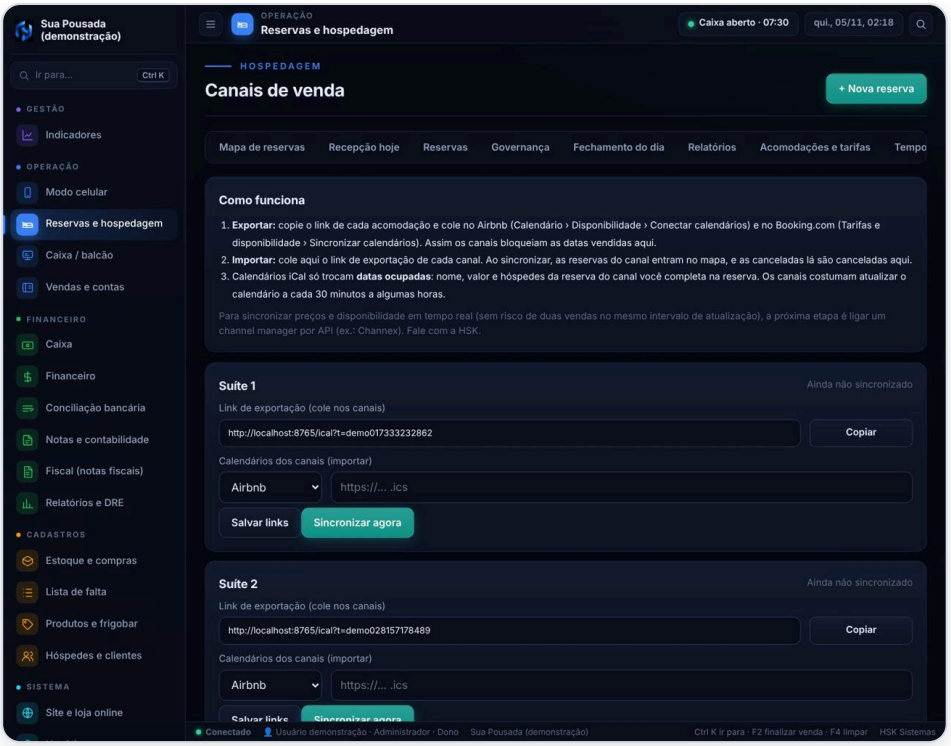


Endereço para a etiqueta de envio.

> **ATENÇÃO**
> Documentos, dinheiro, joias e eletrônicos vão para o cofre. Documentos esquecidos não se descartam: entregue aos Correios ou ao órgão emissor. A camareira registra, mas só a recepção ou a gerência dá baixa.

17 Canais: Airbnb, Booking.com e outros

Reservas e hospedagem › Canais liga o mapa aos canais pelo **calendário iCal**, o padrão aceito pelo Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia e Decolar.



Link de exportação e calendários dos canais por acomodação.

1. **Exportar**: copie o link de cada acomodação e cole no canal (Airbnb: Calendário › Disponibilidade › Conectar calendários; Booking.com: Tarifas e disponibilidade › Sincronizar calendários). O canal bloqueia as datas vendidas aqui.
2. **Importar**: copie o link de exportação do canal e cole na acomodação. Toque em “Salvar links” e depois em “Sincronizar agora”.
3. As reservas do canal entram no mapa com a bolinha do canal. Complete nome, valor e hóspedes. Se o canal cancelar, a reserva é cancelada aqui. Datas que batem com outra reserva aparecem como **conflito**.

ICAL (INCLUÍDO)	CHANNEL MANAGER POR API (PRÓXIMA ETAPA)
troca só datas ocupadas	troca preços, disponibilidade e dados do hóspede
os canais atualizam a cada 30 min a algumas horas	atualização em segundos
sem custo	mensalidade do channel manager (ex.: Channex)

ATENÇÃO

Com iCal existe um intervalo em que o mesmo período pode ser vendido em dois canais. Em datas muito procuradas, confira o mapa antes de confirmar e sincronize com frequência.

18 Rotina sugerida

QUANDO	O QUÊ
Manhã	abrir o caixa; Recepção hoje; Sincronizar canais; governança define as limpezas
Durante o dia	reservas pelo WhatsApp com sinal; lançar consumo; check-in das chegadas; lançar as fichas na FNRH Digital
Toda semana	Objetos esquecidos: avisar hóspedes, despachar envios, encerrar os de prazo vencido
Saídas	check-out até o horário combinado; acomodação vai para limpeza
Noite	conferir chegadas atrasadas e fechar o caixa
Mensal	ocupação, ADR e RevPAR em Recepção hoje; ajustar temporadas e tarifas

Dúvidas: Lucas Souza · **(12) 99250-7555** · contato@hsksistemas.com.br.