

# **Guia de Usuário**

## **TOTVS Hospitalidade PMS SaaS**

### **Jornada de Reserva Individual**

08/2025

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## Sumário

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
O que é a solução Nova Reserva Individual?	3
Motivos e Benefícios da Nova Reserva Individual	3
<b>1. Pré-requisitos Cadastrais</b>	<b>4</b>
1.1. Tipo de UH (Unidade Habitacional)	4
1.2. Políticas do Hotel	5
1.2.1. Política de Cancelamento	6
1.2.2. Política de Pré-Pagamento e Garantia	7
1.3. Acordo Comercial	7
1.3.1. Tipos de Acordo e suas aplicações na jornada de trabalho	8
<b>2. Jornada de trabalho da Nova Reserva Individual</b>	<b>9</b>
2.1. Acesso a funcionalidade	9
2.1. Parâmetros de Pesquisa	9
2.2. Seleção de Quartos	12
2.2.1. Alterar manualmente o valor da tarifa	14
2.3. Carrinho	15
2.4. Dados dos hóspedes	16
2.5. Revisão da Reserva	17
2.6. Regras de Negócio e Restrições	20

# Jornada de Trabalho **Reserva Individual**

## Introdução

### O que é a solução Nova Reserva Individual?

A solução Nova Reserva Individual é uma jornada de trabalho para se criar reservas individuais, transformando a experiência de vendas de reservas diretas para empresas, agências e clientes particulares. Com uma jornada de trabalho otimizado, o profissional do hotel ganha agilidade no processo, acessando informações essenciais como disponibilidade de quartos, preços e políticas, de forma intuitiva e prática em uma única jornada.

### Motivos e Benefícios da Nova Reserva Individual

- ✓ **Maior Foco e Eficiência:** Mantém o atendente concentrado na tarefa, eliminando a necessidade de consultas externas ao sistema, sites ou outras ferramentas.
- ✓ **Venda Ampliada:** Possibilita a comercialização de até 10 reservas individuais simultaneamente, incluindo múltiplos acordos, aumentando a produtividade.
- ✓ **Gestão Inteligente de Quartos:** Lista todos os tipos de quartos, mostrando disponibilidade detalhada no período informado, evitando erros e otimizações manuais.
- ✓ **Condições Transparente e Estratégicas:** Exibe acordos disponíveis por tipo de quarto, incluindo valores, políticas e pensões, garantindo decisões comerciais mais assertivas.
- ✓ **Orçamentos em Tempo Real:** Calcula e apresenta o valor do orçamento instantaneamente, proporcionando agilidade na negociação.
- ✓ **Controle de Sobrevenida:** Sistema robusto que previne reservas acima da capacidade, garantindo confiabilidade na gestão.
- ✓ **Automação de Campos Essenciais:** Preenchimento automático de segmento e origem, otimizando a jornada de trabalho e gerando dados mais precisos para análises futuras.
- ✓ **Processo Ágil e Intuitivo:** Interface otimizada que permite reservas de forma rápida, prática e sem burocracia.
- ✓ **Informações em Tempo Real:** Acesso imediato a dados críticos sobre disponibilidade de quartos, preços e políticas, reduzindo erros e aumentando a precisão nas reservas.
- ✓ **Atendimento Personalizado e Estratégico:** Ferramentas que permitem ajustar a oferta conforme a necessidade do cliente, fortalecendo o relacionamento e impulsionando a fidelização.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## 1. Pré-requisitos Cadastrais

Para que a jornada de trabalho da **Nova Reserva Individual** funcione de maneira eficaz e forneça informações precisas, alguns cadastros fundamentais devem estar corretamente configurados. Esses pré-requisitos garantem uma gestão estruturada e resultados consistentes na venda de reservas.

Os cadastros de Tipos de Quarto, Políticas do Hotel e Acordos foram ajustados para atender a esses pré-requisitos. A seguir, veja os ajustes realizados e os objetivos de cada um.

### 1.1. Tipo de UH (Unidade Habitacional)

O cadastro de Tipo de UH é um pilar essencial para uma gestão de receita eficaz e inteligente, influenciando diretamente a ocupação do hotel e a precificação das diárias. Cada unidade habitacional é categorizada com base em sua capacidade de acomodação, considerando adultos e crianças, garantindo uma distribuição estratégica das reservas.

Na jornada de trabalho da Nova Reserva Individual, esses requisitos são integrados ao processo, proporcionando ao atendente uma visão clara das opções disponíveis. Isso permite um atendimento mais eficiente e preciso, ajudando na conversão de reservas e na otimização da experiência do cliente.

Acesso à Funcionalidade:

Cadastros / Gestão de Hotel / Tipo de UH - seção Acomodação

#### Acomodações inclusas

Camas de Casal  0 Acomoda 2 pessoas	Camas Reversíveis  1 Acomoda 2 pessoas	Camas de Solteiro  0 Acomoda 1 pessoa	Sofás-Cama  1 Acomoda 1 pessoa
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Acomodações extras

Camas de Casal  0 Acomoda 2 pessoas	Camas de Solteiro  1 Acomoda 1 pessoa	Berços  0 Não contam ao total da capacidade
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Capacidade do Quarto

Capacidade Efetiva 3 Pessoas	Capacidade Extra 1 Pessoa	Capacidade Máxima 4 Pessoas	Limite de adultos  3	Limite de crianças  4
---------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Acomodações Inclusas

Define o número total de **camas padrão** no quarto, garantindo uma visão clara da estrutura inicial de acomodação.

#### Acomodações Extras

Determina a quantidade de **camas adicionais** que podem ser incluídas além das camas padrão, ampliando a capacidade de ocupantes.

# Jornada de Trabalho **Reserva Individual**

## Capacidade do Quarto

A capacidade do quarto é calculada automaticamente, considerando o número de camas e a quantidade de pessoas que cada cama acomoda.

- ❖ **Capacidade Efetiva:** Determinada pela quantidade de camas inclusas multiplicada pela quantidade de pessoas que cada cama acomoda.
- ❖ **Capacidade Extra:** Determinada pela quantidade de camas extras multiplicada pela quantidade de pessoas que cada cama extra acomoda.
- ❖ **Berços:** Não são contabilizados na capacidade extra de pessoas.
- ❖ **Capacidade Máxima:** Define o limite total de ocupantes, considerando adultos e crianças, para assegurar conforto e evitar sobrecargas na acomodação.

## Limite de Adultos e Crianças

Essa configuração permite definir a **quantidade máxima** de adultos e crianças que podem ocupar o quarto, garantindo conforto e adequação à capacidade disponível.

### Definição do Limite:

- ❖ **Adultos:** Deve ser um número entre **1** e a **Capacidade Máxima** do quarto.
- ❖ **Crianças:** Deve ser um número entre **0** e a **Capacidade Máxima** do quarto

Acomodações Adequadas: O PMS SaaS ajuda a evitar **distribuições inadequadas**, garantindo, por exemplo, que adultos não sejam alocados em **camas impróprias**, como sofás-cama.

## Regras na jornada **Nova Reserva Individual**

- ❖ A soma da quantidade de adultos e crianças não pode exceder a capacidade máxima do quarto.  
Exemplo: se um quarto acomoda até 4 pessoas, você pode reservar no máximo 4 pessoas, entre adultos e crianças.
- ❖ Ao listar opções de quartos disponíveis, o sistema **compara a capacidade do quarto com a quantidade de pessoas informada** na pesquisa, garantindo uma seleção precisa e compatível.

## 1.2. Políticas do Hotel

O cadastro de **políticas** permite que os gestores incluam diretrizes essenciais para a operação do hotel, como:

- ❖ **Políticas de Cancelamento** – Condições aplicáveis a cancelamentos de reservas.
- ❖ **Políticas de Pagamento de Garantia** – Regras sobre pré-pagamentos e garantias exigidas para a confirmação da reserva.

# Jornada de Trabalho **Reserva Individual**

Essas políticas são vinculadas diretamente aos **Acordos Comerciais** formalizados pelo hotel com diferentes tipos de clientes, incluindo **empresas, agências e vendas diretas**.

Na jornada **Nova Reserva Individual**, as políticas vigentes para cada acordo são exibidas de forma transparente, ajudando o cliente a selecionar **a melhor oferta conforme as condições disponíveis**.

## 1.2.1. Política de Cancelamento

### Acesso à Funcionalidade:

Cadastros / Gestão do Hotel / **Políticas - seção Políticas Gerais ou Especiais**

Editar política

As configurações da política serão exibidas no Slip da Reserva, tendo caráter meramente informativo.

Tipo de política	Nome da política *
<input type="text" value="Política de Cancelamento"/>	<input type="text" value="Política GERAL de Cancelamento"/>

Nome a ser exibido no Slip da Reserva

---

São exibidas no slip da reserva, porém são apenas informativas e não causam nenhum efeito a não ser a parametrização feita acima.

Reembolsável	Prazo limite	Número de horas anteriores
<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Horas antes <input type="radio"/> Dias antes	<input type="text" value="2"/>

Descrição

PTBR  PTPT  ENG  ESP

0/5000

O profissional do hotel deve cadastrar a **política padrão de cancelamento**, especificando se a reserva é **não reembolsável** ou se permite cancelamento com antecedência.

- ❖ **Política Reembolsável:** Define o prazo permitido para cancelamento, indicando a quantidade de **dias ou horas** antes da data de entrada.
- ❖ **Política Não Reembolsável:** Não exige a definição de prazo para cancelamento, garantindo clareza na regra aplicada.

Essas informações são exibidas na **lista de acordos disponíveis** durante a jornada **Nova Reserva Individual**, ajudando os clientes a tomar decisões com base nas informações de cada acordo.

### Associação com Acordos Comerciais

Ao criar um **acordo comercial para empresas, agências ou vendas diretas**, a **política geral de cancelamento** é vinculada automaticamente.

- ❖ Se necessário, o hotel pode associar uma **política especial**, ajustada conforme as necessidades das partes/demandas envolvidas.
- ❖ A **política especial de cancelamento** deve ser cadastrada na seção **Políticas Especiais** e vinculada aos respectivos acordos.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## 1.2.2. Política de Pré-Pagamento e Garantia

### Acesso à Funcionalidade:

Cadastros / Gestão do Hotel / **Políticas - seção Políticas Gerais ou Especiais**

Editar política

As configurações da política serão exibidas no Slip da Reserva, tendo caráter meramente informativo.

Tipo de política

Política de Pré-Pagamento e Garantia

Nome da política \*

Politica GERAL de Pré Pagamento e Garantia

Nome a ser exibido no Slip da Reserva

São exibidas no slip da reserva, porém são apenas informativas e não causam nenhum efeito a não ser a parametrização feita acima.

Descrição

Deescricao da Politica GERAL de Pré Pagamento e Garantia

0/5000

Cancelar

Incluir

Na seção **Políticas Gerais**, o profissional do hotel deve cadastrar a **política padrão de pré-pagamento e garantia**.

- ❖ O campo "**Nome da Política**" será exibido na lista de acordos disponíveis durante a jornada **Nova Reserva Individual**, facilitando a visualização das condições aplicáveis.
- ❖ Ao criar um **acordo comercial para empresas, agências ou vendas diretas**, essa política é **associada automaticamente** ao acordo.
- ❖ Caso a **política geral** não atenda às necessidades das partes envolvidas, o hotel pode associar uma **política especial** ajustada conforme as necessidades das partes/demandas envolvidas.
- ❖ A **política especial de pré-pagamento e garantia** deve ser cadastrada na seção **Políticas Especiais** e vinculada aos respectivos acordos sempre que necessário.

## 1.3. Acordo Comercial

O **Acordo Comercial** permite aos gestores do hotel formalizar negociações de **preços, políticas** e demais condições, considerando:

- ❖ **Tipos de quartos** disponíveis.
- ❖ **Períodos de vigência** das tarifas.
- ❖ **Regras específicas** para empresas, agências, organizações e clientes particulares.

Na jornada **Nova Reserva Individual**, esse cadastro é essencial, pois a **lista de preços disponíveis** é baseada nos **Acordos Comerciais vigentes**. Isso garante que os clientes tenham acesso às **melhores condições de reserva**, facilitando um atendimento ágil e eficiente

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## Acesso à Funcionalidade:

Gestão de Receita / Gestão Tarifária / **Acordo Comercial**

### DADOS GERAIS

Tipo do Acordo* Venda direta - B2C		Nome do Acordo* Venda Direta - 5% de desconto		Origem Padrão DIRETO NO HOTEL		Segmento Padrão TR - INDIVIDUAL	
Data início** 06/05/2024	Data final** 31/12/2050	Tipo de Tarifa* Tarifa Base		Moeda* BRL	Forma de Arredondamento* Padrão	Pensão Padrão* Café da Manhã	
Ativo <input checked="" type="checkbox"/>	Tarifa Confidencial <input checked="" type="checkbox"/>	Publicar WS <input checked="" type="checkbox"/>	Publicar GDS <input checked="" type="checkbox"/>	Publicar Higs <input checked="" type="checkbox"/>	Lançamento de taxas Permitir lançar Taxas e Impostos	Não aplicar para vendas B2B <input checked="" type="checkbox"/>	
Descrição							

Na jornada **Nova Reserva Individual**, alguns campos essenciais, como **origem, segmento, políticas, tipo de pensão e valor da diária**, podem ou devem ser pré-definidos no **cadastro do acordo**.

- ❖ **Automação e Precisão** – A definição antecipada desses dados elimina ações manuais durante a pesquisa, garantindo **informações precisas** sobre preços e disponibilidade de quartos.
- ❖ **Jornada Operacional Eficiente** – Com esses dados já parametrizados, o processo de reserva se torna mais ágil e estruturado, facilitando o atendimento e evitando inconsistências.
- ❖ **Gravação Consistente de Dados** – A automação evita erros de registro, assegurando que as informações das reservas sejam armazenadas de forma padronizada e confiável.

Ao centralizar essas definições no acordo, o hotel melhora a experiência de reserva, proporcionando **mais eficiência e segurança nas negociações**.

### 1.3.1. Tipos de Acordo e suas aplicações na jornada de trabalho

#### ❖ Tipo de Acordo / Venda Direta - B2C

Este acordo é destinado a **vendas diretas ao consumidor (B2C)**.

- Não permite a associação de um **cliente cadastrado** na base de dados do hotel.
- Ideal para **reservas particulares sem cliente reservante**.
- Também pode ser utilizado para **reservas com cliente reservante**, como empresas e agências, exceto quando houver restrição para **vendas exclusivamente particulares**.

#### ❖ Tipo de Acordo / Venda Empresarial - B2B

Este acordo é voltado para **vendas empresariais (B2B)** e possibilita a vinculação de clientes cadastrados.

- O sistema habilita o botão "**Associar Cliente/Posto**", permitindo a seleção de **pele menos um cliente cadastrado**.
- Disponível **exclusivamente para clientes associados**, garantindo acesso às condições e acordos específicos.

### Notas

- ❖ **Associação de Acordos:** Um cliente cadastrado, como uma **empresa ou agência**, pode ser vinculado a **mais de um acordo B2B**, garantindo flexibilidade nas negociações.
- ❖ **Opção "Tem Crédito":** Quando ativada, essa opção **bloqueia o fechamento da conta com pagamento faturado**, exigindo que o pagamento seja efetuado **até o check-out**.
- ❖ **Origem Padrão:** Define a origem do acordo para **preenchimento automático** ao inserir a reserva. Caso não seja definida, o usuário deve **informá-la manualmente**.
- ❖ **Segmento Padrão:** Configura o segmento do acordo para **preenchimento automático**, evitando a necessidade de ajustes manuais ao criar uma reserva.

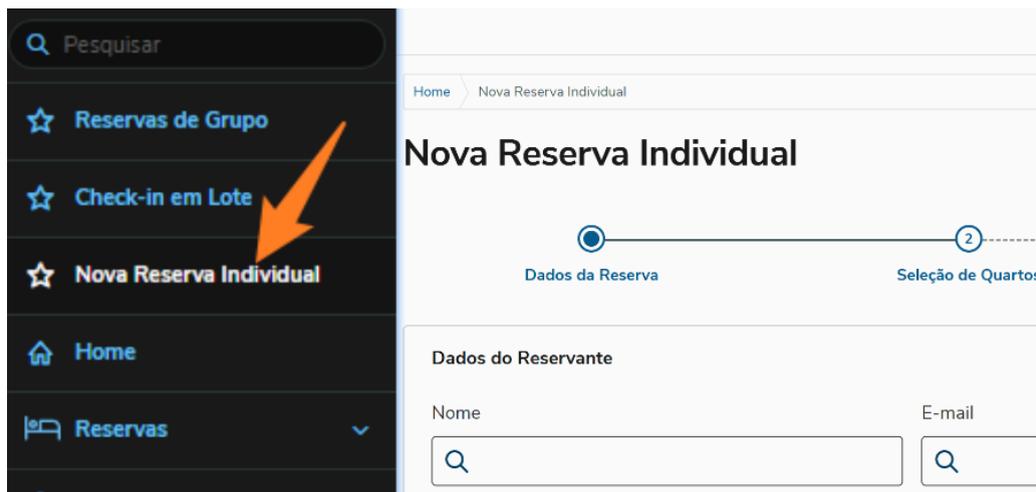
# Jornada de Trabalho Reserva Individual

- ❖ **Datas de Início e Fim:** Estabelece o **período de vigência** do acordo. O sistema **exibe apenas os acordos ativos** no período de hospedagem.
- ❖ **Tarifa Base:** O valor do acordo **flutua conforme a tarifa base** atualizada. O campo "**Associar Tipo de UH**" permite definir um **percentual de variação**.
- ❖ **Tarifa Fixa:** Permite inserir **valores fixos** por tipo de quarto, sem flutuação baseada na tarifa base.
- ❖ **Moeda do Acordo:** Define a **moeda** utilizada no acordo, com valores ajustados conforme a **cotação informada**.
- ❖ **Forma de Arredondamento:** Disponível apenas para acordos com tarifa base, define se o **valor será arredondado**.
- ❖ **Pensão Padrão:** Estabelece a **pensão padrão** do acordo, garantindo o **cálculo correto** da diária.
- ❖ **Lançamento de Taxas:** Determina se o **valor da diária inclui impostos e/ou taxas**, impactando no **custo total da hospedagem**.
- ❖ **Não Aplicar para Vendas B2B:** Habilita essa opção caso um acordo **de Venda Direta - B2C não deva ser disponibilizado** para vendas B2B.
- ❖ **Associar Políticas:** As **políticas gerais** são associadas por padrão. Se houver uma **política especial**, ela pode ser selecionada para substituir a geral do **mesmo tipo**. Cada acordo permite **apenas uma política por categoria**.

## 2. Jornada de trabalho da Nova Reserva Individual

### 2.1. Acesso a funcionalidade

Menu Reservas / Nova Reserva Individual



### 2.1. Parâmetros de Pesquisa

Para verificar a **disponibilidade de quartos e preços**, o profissional de reservas deve preencher os **dados necessários**, garantindo uma **jornada de trabalho eficiente**, sem necessidade de consultas externas ao sistema ou outras ferramentas.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

**Nova Reserva Individual**

1 Dados da Reserva      2 Seleção de Quartos      3 Dados dos Hóspedes      4 Revisão da Reserva

**Dados do Reservante**

Nome

E-mail

Celular

Idioma

Cliente reservante

**Parâmetros de Pesquisa**

Permitir overbooking

Período\*

Quartos e hóspedes\*

## Dados do Reservante

- ❖ **Nome, E-mail, Número de Telefone** – Informações de contato da reserva, que podem ser do próprio hóspede, da pessoa responsável pela reserva, do agente de viagens ou da secretária.
- ❖ **Importância da Coleta Inicial** – Registrar esses dados desde o início do atendimento permite ao atendente retomar a venda em caso de perda de comunicação com o cliente.
- ❖ **Uso em Processos Operacionais** – As informações são utilizadas no envio manual ou automático do **Slip da Reserva** e do **Fast Check-In**, otimizando a jornada de trabalho.
- ❖ **Campos Obrigatórios** – Nome e e-mail não são obrigatórios na página inicial, mas tornam-se **essenciais** ao avançar para a etapa de **Revisar e Nova Reserva Individual**.
- ❖ **Idioma:** Selecione o idioma para envio do Slip de Reservas e Fast Check-In.
  - O idioma padrão segue a configuração do hotel.
  - Ao enviar o **Slip de Reservas** ou **Fast Check-In**, as informações são enviadas no **idioma selecionado**.
  - **Políticas do hotel** estão disponíveis em **Português - BR, Português - PT, Inglês e Espanhol**.
- ❖ **Cliente Reservante**
  - A Reserva de quartos é para uma Empresa, Agência, Organização etc., que tem cadastro/acordo com o hotel?
  - Para **vendas B2B**, selecione um **cliente cadastrado** para retornar os preços acordados.
  - Caso o cliente **não esteja cadastrado**, utilize um **acordo B2C** ou um **acordo B2B genérico**.
- ❖ **Cadastro de Cliente**

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

- **Cliente com Posto:** Se houver postos associados ao cliente reservante, selecione o posto da agência. Esse campo não é obrigatório, mas **lista os acordos vinculados ao posto**.
- **Cadastro de Cliente com Agência:** Se houver agências de viagens associadas ao cliente reservante, selecione a agência solicitante. Esse dado é **estatístico**, indicando que a agência efetuou uma reserva para uma empresa.

## Parâmetros de Pesquisa

### ❖ Permitir Overbooking

Essa opção define se a **pesquisa de quartos** deve incluir unidades em **overbooking** e permitir a realização de reservas nessas condições.

- **Opção ativada:** O sistema exibirá **todos os tipos de quartos**, incluindo aqueles sem disponibilidade, permitindo que o atendente **reserve quartos além da capacidade disponível**.
- **Opção desativada:** A pesquisa será limitada à **quantidade real de quartos disponíveis**, evitando reservas acima da ocupação permitida.

Essa configuração impacta diretamente a **gestão de disponibilidade** e pode ser ajustada conforme a estratégia comercial do hotel.

### ❖ Período: Qual é o período da hospedagem?

Neste campo, o atendente deve informar o período exato da hospedagem. A disponibilidade de quartos e preços será baseada nas datas fornecidas.

### ❖ Quartos e Hóspedes: Quantidade de quartos e número de hóspedes por quarto.

- Defina a **quantidade de quartos** necessária e o **número de hóspedes** por quarto.
- O sistema calcula os **preços dos quartos** com base no número de hóspedes, incluindo **adultos e crianças**.

## Impacto da Opção "Permitir Overbooking"

- **Disponibilidade real:** Se a opção estiver **desativada**, o sistema exibirá **apenas os quartos disponíveis** dentro da ocupação permitida.
- **Reserva acima da capacidade:** Se a opção estiver **ativada**, é possível reservar **até 10 quartos**, mesmo que essa quantidade não esteja disponível no período informado.

## Exemplo Prático

Se apenas **4 quartos** estiverem disponíveis para um determinado período:

- ✓ Com **Permitir Overbooking desativado**, o sistema permitirá selecionar **até 4 quartos**.
- ✓ Com **Permitir Overbooking ativado**, o atendente pode reservar **até 10 quartos**, mesmo que o hotel tenha apenas 4 disponíveis.

**Nota:** O sistema **sempre considera** a menor quantidade de quartos disponíveis no período informado.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

Hotéis	24 JUN (seg)	25 JUN (ter)	26 JUN (qua) ←	27 JUN (qui)	28 JUN (sex)	29 JUN (sab)	30 JUN (dom)
Bloqueadas	0% / 0	0% / 0	0% / 0 ←	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0
Disponíveis	100% / 72	100% / 72	6.94% / 5	100% / 72	100% / 72	100% / 72	100% / 72
Ocupação 	0% / 0	0% / 0	93.06% / 67	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0
Ocup. Individuais	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0	0% / 0

## Quantidade de Pessoas

A seleção da quantidade de adultos/crianças seguirá os limites definidos no cadastro de Tipos de Unidade Habitacional ([Tipo de UH](#)).

Por exemplo, em um hotel que possui dois tipos de quartos, STD e LUX:

- **Tipo STD:** Capacidade máxima de 4 pessoas, com limite de até 4 adultos e 2 crianças.
- **Tipo LUX:** Capacidade máxima de 2 pessoas, com limite de até 2 adultos e 1 criança.

Ao informar a quantidade de pessoas, você pode selecionar até o máximo permitido por cada tipo de quarto. Por exemplo:

- Se a quantidade de Adultos = 2 + Crianças = 2, a pesquisa listará apenas o tipo STD, pois é o único que suporta até 4 pessoas.

- Se a quantidade de Adultos = 1 + Crianças = 1, a pesquisa listará os tipos STD e LUX, pois ambos suportam até 2 pessoas e 4 pessoas, respectivamente.

## 2.2. Seleção de Quartos

Após preencher os parâmetros da pesquisa e clicar em "Encontrar quartos", serão exibidos os Tipos de Quartos e os Acordos Comerciais vigentes no período para cada tipo de quarto.

Os tipos de quartos são **listados por ordem de preços**, e o profissional do hotel pode **ordenar as tarifas conforme a necessidade**.

O botão de ordenação de preços possui uma nomenclatura dinâmica, permitindo ao usuário escolher a forma de exibição:

- **Ordenar por menor preço:** O PMS SaaS exibe os tipos de quartos começando pelo de menor preço até o maior. Caso haja mais de um preço vigente para um mesmo tipo de quarto, eles serão ordenados do menor para o maior dentro
- **Ordenar por maior preço:** O PMS SaaS exibe os tipos de quartos começando pelo de maior preço até o menor. Caso haja mais de um preço vigente para um mesmo tipo de quarto, eles serão ordenados do maior para o menor dentro

Dependendo da **quantidade de quartos inserida** nos parâmetros da pesquisa, o sistema gera uma **guia separada para cada quarto**, conforme o exemplo abaixo:

**Quarto 1 / Quarto 2 / Quarto 3 / ... / Quarto 10**

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

Sua pesquisa Período: 14/05/2025 - 14/05/2025 Quartos: 2 Hóspedes: 3 adultos, 1 criança

Quarto 1 2 ADULTOS Quarto 2 1 ADULTO, 1 CRIANÇA

Acordo 6 - B2C - Variação preço

- Nenhuma
- Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025
- Política ESPECIAL de Pré Pagamento e Garantia
- Acordo não faturável

80% OFF R\$ 150,00

**R\$ 34,00**

Impostos e taxas inclusos

Adicionar

Acordo 2 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto

1x Standard

Acordo 6 - B2C - Variação preço R\$ 50,00 (diária média)  
Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025 R\$ 58,00

Quarto 2 ✓ 1 adulto e 1 criança

1x Standard

Acordo 3 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto R\$ 150,00 (diária média)  
Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025 R\$ 150,00

## Seleção e Adição de Acordos na Reserva

Com as informações disponíveis, o atendente tem **todos os recursos necessários** para oferecer ao cliente a melhor opção e **efetuar a reserva do quarto**.

Quarto 1 2 ADULTOS Quarto 2 1 ADULTO, 1 CRIANÇA

Ordernar por maior preço

Standard 20 disponíveis

PA Até 9 pessoas 1 casal 1 solteiro 1 reversível 1 sofá-cama (+)

Acordo 6 - B2C - Variação preço

- Nenhuma
- Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025
- Política ESPECIAL de Pré Pagamento e Garantia
- Acordo não faturável

80% OFF R\$ 150,00

**R\$ 34,00**

Impostos e taxas inclusos

Adicionar

Acordo 2 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto

- Café da Manhã
- Não Reembolsável
- Política GERAL de Pré Pagamento e Garantia
- Acordo não faturável

**R\$ 150,00**

Adicionar

Acordo 3 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto

- Nenhuma
- Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025
- Política ESPECIAL de Pré Pagamento e Garantia
- Acordo não faturável

**R\$ 150,00**

Adicionar

Carrinho

Quarto 1 ✓ 2 adultos

1x Standard

Acordo 6 - B2C - Variação preço R\$ 50,00 (diária média)  
Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025 R\$ 58,00

Quarto 2 1 adulto e 1 criança

Nenhuma tarifa selecionada

Valor total

Impostos e taxas inclusos R\$ 50,50 sem taxas

**R\$ 58,00**

Impostos e taxas inclusos

Preencher hóspedes Revisar reserva

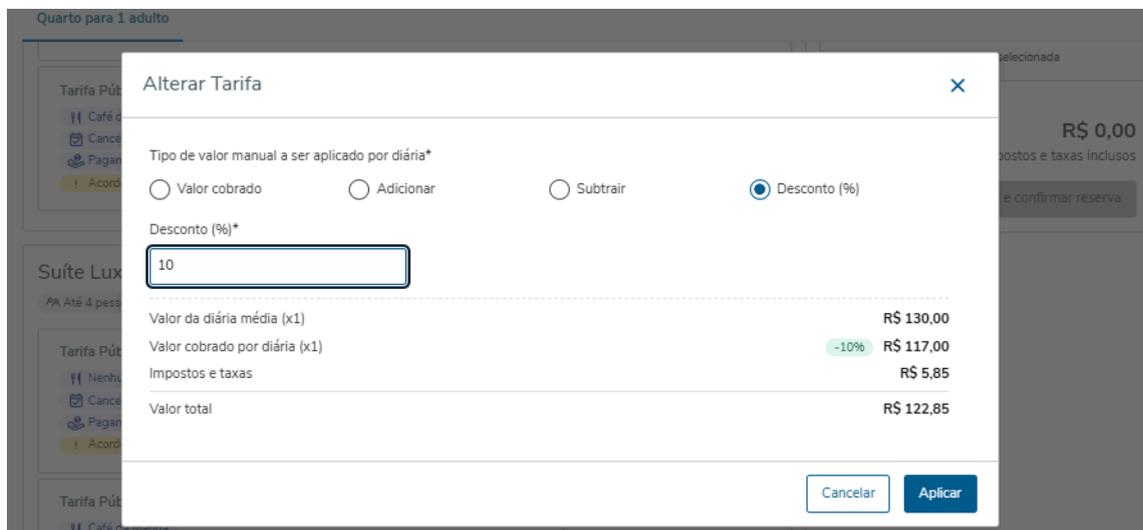
- ❖ É possível adicionar **diferentes acordos** ou utilizar o **mesmo acordo** para cada quarto reservado.
- ❖ A adição dos acordos é feita **individualmente**, ou seja, cada **guia de quarto** exige uma seleção específica do acordo.

Essa estrutura garante maior flexibilidade na negociação, permitindo ao atendente adaptar os preços e condições conforme a necessidade do cliente.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## 2.2.1. Alterar manualmente o valor da tarifa

O profissional do hotel poderá modificar manualmente o valor do acordo desejado, bastando clicar sobre o valor correspondente ao acordo.



Alterar Tarifa	
Tipo de valor manual a ser aplicado por diária*	
<input type="radio"/> Valor cobrado	<input type="radio"/> Adicionar
<input type="radio"/> Subtrair	<input checked="" type="radio"/> Desconto (%)
Desconto (%)*	
<input type="text" value="10"/>	
-----	
Valor da diária média (x1)	R\$ 130,00
Valor cobrado por diária (x1)	-10% R\$ 117,00
Impostos e taxas	R\$ 5,85
Valor total	R\$ 122,85

### Tipos de valores manuais aplicáveis por diária:

- ❖ **Valor cobrado:** O valor da diária permanecerá o mesmo durante todo o período de hospedagem.
- ❖ **Adicionar:** Um valor adicional de **X** será somado à diária, aplicado a cada dia de hospedagem.
- ❖ **Subtrair:** Um valor de **X** será descontado da diária, aplicado a cada dia de hospedagem.
- ❖ **Desconto:** Um desconto de **X%** será aplicado diariamente sobre o valor da tarifa.

### Os Tipos de Quartos e Acordos Comerciais apresentam as seguintes informações:

#### Tipos de Quartos

- ❖ Descrição do tipo de quarto.
- ❖ Capacidade efetiva de pessoas.
- ❖ Capacidade extra de pessoas.
- ❖ Disponibilidade mínima no período informado.

#### Ofertas ou Acordos Disponíveis

- ❖ Descrição do acordo comercial.
- ❖ Tipo de pensão.
- ❖ Política de cancelamento.
- ❖ Política de pré-pagamento e garantia.
- ❖ Para vendas B2B, tem a informação extra *Acordo não faturável*, quando no cadastro do acordo, o cliente reservante está com a opção *sem crédito* desligado. Ver mais no tópico [Acordo comercial](#).
- ❖ Valor da tarifa base, para se ter referência da tarifa pública vigente.
- ❖ Valor da oferta com base no cadastro do acordo.
- ❖ Informações sobre taxas e impostos.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

- ❖ Percentual de desconto, lembrando que se o valor da oferta é maior que o valor da tarifa base, este percentual não será exibido.

## 2.3. Carrinho

Após clicar no botão "Adicionar", o **Tipo de Quarto/Acordo** é incluído no carrinho, e o **valor da compra é atualizado automaticamente**.

- ❖ Para cada quarto, é possível adicionar **apenas um Tipo de quarto/Acordo**, garantindo organização e precisão na reserva.
- ❖ O sistema mantém um **registro detalhado** dos itens adicionados, facilitando a revisão antes da confirmação da reserva



The screenshot shows a shopping cart titled "Carrinho" with two items:

Item	Guests	Price
Quarto 1 ✓ 1x Standard Acordo 6 - B2C - Variação preço Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025	2 adultos	R\$ 50,00 (diária média) R\$ 58,00
Quarto 2 ✓ 1x Standard Acordo 3 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025	1 adulto e 1 criança	R\$ 150,00 (diária média) R\$ 150,00
Valor total		R\$ 200,50 sem taxas <b>R\$ 208,00</b> Impostos e taxas inclusos

At the bottom, there are two buttons: "Preencher hóspedes" and "Revisar reserva". An orange arrow points to the "Revisar reserva" button.

### Itens e Opções no Carrinho

O carrinho exibe uma lista detalhada dos itens adicionados, apresentando as seguintes **informações essenciais**:

- ❖ **Quantidade de Pessoas:** Especificação do número total de hóspedes, incluindo **adultos e crianças**.
- ❖ **Tipo de Quarto Selecionado:** Categoria do quarto reservado.
- ❖ **Valor da Diária Média:** Cálculo baseado no período e nas condições do acordo.
- ❖ **Descrição do Acordo:** Detalhes da negociação aplicada à reserva.
- ❖ **Política de Cancelamento:** Regras vigentes para alterações ou cancelamentos.
- ❖ **Valor Total:** Inclui **taxas e impostos**, refletindo o custo final da hospedagem.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

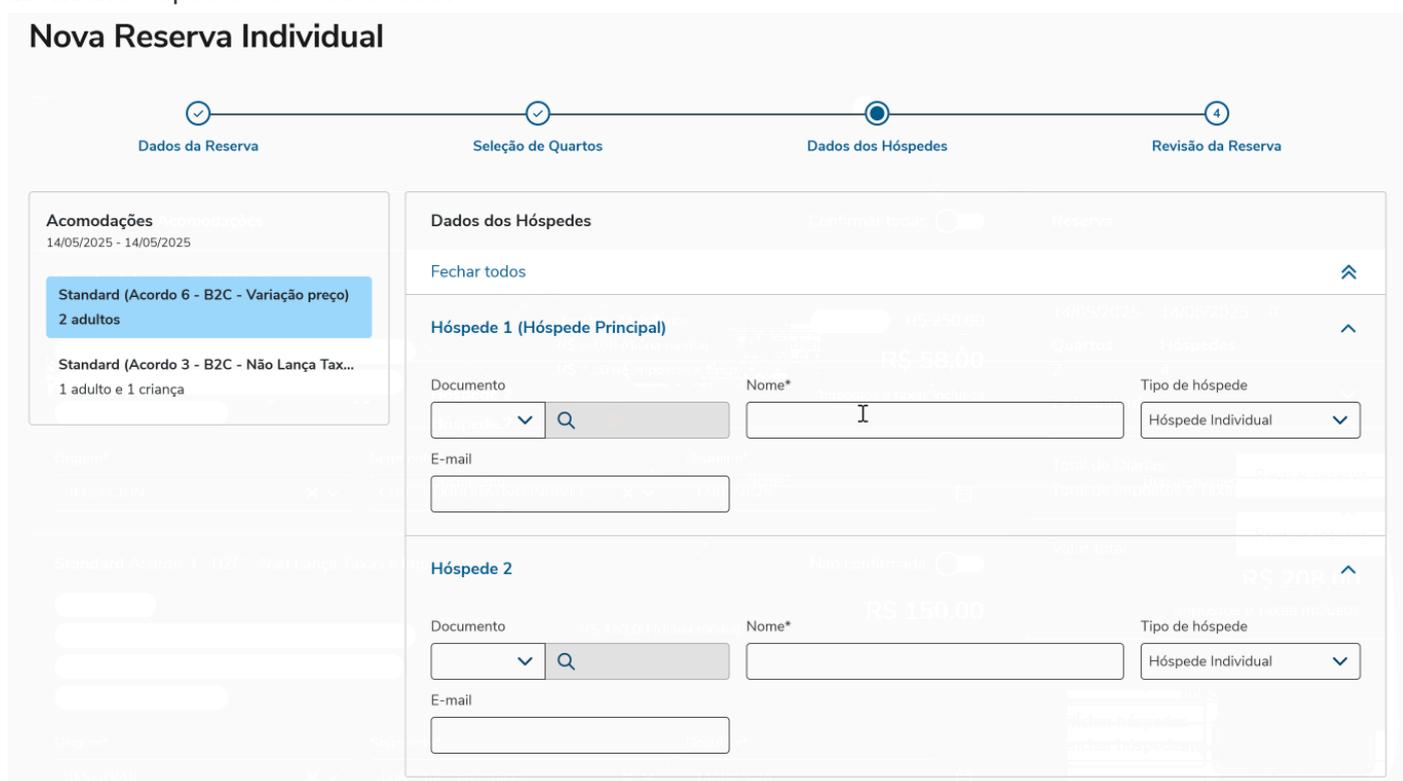
## Opções para Avançar

- ❖ **Preencher Hóspedes:** Etapa opcional. Os dados dos hóspedes podem ser inseridos a **qualquer momento** após a reserva criada.
- ❖ **Revisar a Reserva:** Permite a **análise completa** das informações antes da confirmação e conclusão da reserva.

Essa estrutura garante **transparência** e um processo de reserva **ágil e preciso**, facilitando a experiência do atendente e do cliente.

## 2.4. Dados dos hóspedes

Essa etapa é **opcional**, permitindo que os **dados dos hóspedes** sejam inseridos a **qualquer momento** após a reserva criada.



- ❖ Caso os nomes não sejam informados, a reserva **permanecerá com o nome do contato** inicialmente registrado.
- ❖ O atendente pode atualizar essas informações conforme necessário, garantindo um **registro completo** e preciso.

Essa flexibilidade melhora o processo de reserva, permitindo ajustes conforme a demanda do cliente.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## 2.5. Revisão da Reserva

Nesta etapa, o atendente pode revisar a compra junto com o cliente antes de **confirmar a reserva**, garantindo que todas as informações estejam corretas.

### Nova Reserva Individual

✓ Dados da Reserva
✓ Seleção de Quartos
✓ Dados dos Hóspedes
● Revisão da Reserva

**Detalhes das Acomodações** Confirmar todas

**Standard Acordo 6 - B2C - Variação preço** Não confirmada

ff Nenhuma 0 noites, 2 hóspedes 80% OFF R\$ 250,00

🗑️ Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025 R\$ 50,00 (diária média) R\$ 58,00

🛡️ Política ESPECIAL de Pré Pagamento e Garantia R\$ 7,50 de impostos e taxas Impostos e taxas inclusos

! Acordo não faturável

Origem\*  Segmento\*  Deadline\*

**Standard Acordo 3 - B2C - Não Lança Taxas e Imposto** Não confirmada

ff Nenhuma 0 noites, 2 hóspedes R\$ 150,00

🗑️ Cancelamento grátis até 12:00 do dia 14/05/2025 R\$ 150,00 (diária média)

🛡️ Política ESPECIAL de Pré Pagamento e Garantia

! Acordo não faturável

Origem\*  Segmento\*  Deadline\*

**Reserva**

Check-in	Check-out	Pernoites
14/05/2025	14/05/2025	0
Quartos	Hóspedes	
2	4	
2x Standard		
Total de Diárias		R\$ 200,00
Total de Impostos e Taxas		R\$ 7,50

Valor total R\$ 208,00

Impostos e taxas inclusos

Caso seja necessário atualizar algum dado antes da confirmação, o profissional do hotel pode **retornar às etapas anteriores**, clicando em uma das opções abaixo:

- ❖ **Dados da Reserva** – Permite alterar **dados do cliente, período da hospedagem**, entre outras informações essenciais.
- ❖ **Seleção de Quartos** – Possibilita modificar o **tipo de quarto** e a **tarifa selecionada**.
- ❖ **Dados dos Hóspedes** – Permite **inserir ou alterar** as informações dos hóspedes.

Essa flexibilidade garante um processo **preciso e eficiente**, permitindo ajustes conforme a necessidade do cliente antes da finalização da reserva.

### Carregamento Automático de Dados

Alguns dados são **preenchidos automaticamente**, caso já tenham sido informados na página de pesquisa ou definidos nos **pré-requisitos cadastrais**. Isso inclui:

- ❖ **Segmento da Reserva** – Se previamente configurado, é carregado automaticamente, evitando a necessidade de preenchimento manual.
- ❖ **Origem da Reserva** – Se definida nos pré-requisitos, o sistema aplica a configuração automaticamente.

Este documento é propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

USO PÚBLICO

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

Essa automação **reduz o esforço operacional**, garantindo **mais rapidez e precisão** na jornada de reservas

## DETALHES DAS ACOMODAÇÕES

- ❖ **Origem:** campo obrigatório e pode ser alterado se preenchido automaticamente. Gera relatórios estatísticos que auxiliam na tomada de decisão.
- ❖ **Segmento:** campo obrigatório e pode ser alterado se preenchido automaticamente. Gera relatórios estatísticos que auxiliam na tomada de decisão.
- ❖ **Deadline:** vem por padrão com data atual do sistema. A data deve ser igual ou maior que a data do sistema e menor ou igual a data de entrada. A reserva é criada com status *A Confirmar*, visando auxiliar o profissional a controlar as reservas que precisam de alguma confirmação ou garantia até a data informada neste campo.
- ❖ **Chave Confirmar todas ou Não Confirmada:** vem por padrão desligada o que permite alterar a data de deadline, ao desligar, a data é apagada do campo deadline e este fica desativado. A reserva é criada com Status Confirmada.
- ❖ **Garantir a gestão do No-Show da reserva:** Para proceder com a garantia de **No Show**, é necessário:
  1. **Confirmar todas** as acomodações ativando a chave correspondente, para que a opção **Garantir No Show** seja exibida; ou
  2. **Não confirmar** ativando a chave correspondente em cada uma das reservas, permitindo a exibição da opção **Garantir No Show** individualmente.

## Regras de negócio

1. Reservas com **status Confirmado** e **Garantia de Cobrança de No Show** permanecerão disponíveis para **check-in** até o dia seguinte à data de entrada.
2. Reservas com status **Confirmada** e com **Garantia de cobrança de No Show** terão seu status alterado automaticamente na auditoria caso a data de entrada seja inferior a 1 dia em relação à data do sistema.
3. A diária referente a cobrança de **No Show** deverá ser lançada manualmente pelo profissional do hotel.

Alguns dados são carregados automaticamente se estiverem previamente preenchidos na página de pesquisa ou definidos nos pré-requisitos cadastrais, como origem e segmento da reserva.

## DADOS DO RESERVANTE

- Ver detalhes no item [2.1](#)

## GARANTIA DA RESERVA

- ❖ **Tipo de Pagamento:** Escolha qual a forma de pagamento o cliente quer garantir a reserva.

O profissional do hotel poderá selecionar o tipo de pagamento **A Faturar**, desde que o **Cliente Reservante** esteja informado no campo correspondente, localizado na seção **Dados do Reservante** na página inicial.

## Regras de negócio para o tipo de pagamento A Faturar

- ❖ Apenas o serviço **Diária** será automaticamente direcionado para a conta da empresa quando o tipo de pagamento **A Faturar** for selecionado.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

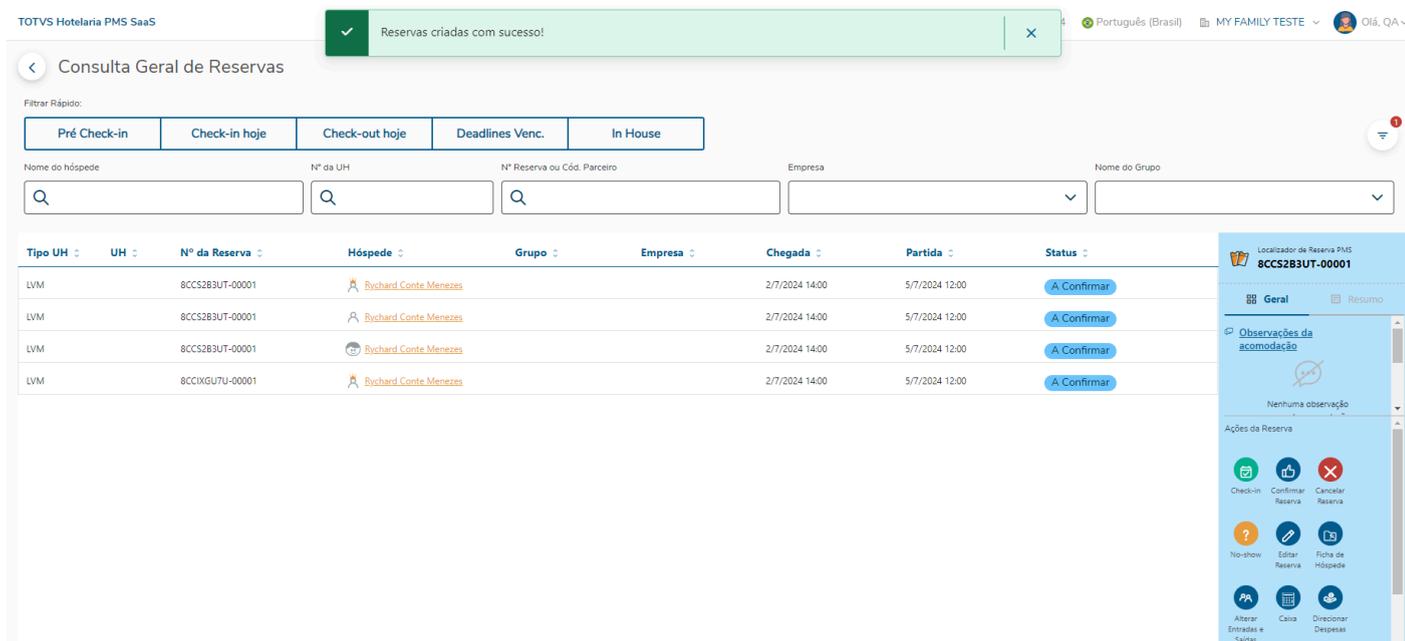
- ❖ Se o faturamento de outros serviços for autorizado, o profissional do hotel deverá processá-lo manualmente pela tela de **Direcionamento de Despesas**.
- ❖ É possível selecionar o tipo de pagamento **A Faturar** mesmo com o crédito do cliente bloqueado para faturamento.
- ❖ Também é permitido selecionar o tipo de pagamento **A Faturar** com o crédito do acordo bloqueado para faturamento.
- ❖ Para os casos mencionados nas regras 3 e 4, o **PMS SaaS** impede o fechamento da conta se o pagamento selecionado for **A Faturar**, garantindo que o crédito do cliente e do acordo estejam liberados para que a cobrança seja efetivada.

**Motivação:** Permitir a seleção do pagamento **A Faturar** mesmo com o crédito bloqueado evita retrabalho para o profissional do hotel caso o crédito seja liberado posteriormente, garantindo maior eficiência no processo de reservas

- ❖ **Valor da Confirmação:** Indique o valor necessário para garantir a reserva. Essa informação será essencial no momento da cobrança, especialmente se houver um link de pagamento, que será calculado com base neste valor.

## BOTÃO CONFIRMAR RESERVA

Ao clicar no botão Confirmar Reserva, o sistema verifica se todos os campos obrigatórios foram preenchidos corretamente. Uma vez que todas as informações estão completas, as reservas são confirmadas e o atendente será direcionado para a página de Consulta Geral da Reserva.



The screenshot shows the 'Consulta Geral de Reservas' interface. At the top, there is a success message: 'Reservas criadas com sucesso!'. Below this, there are filter tabs: 'Pré Check-in', 'Check-in hoje', 'Check-out hoje', 'Deadlines Venc.', and 'In House'. There are also search fields for 'Nome do hóspede', 'Nº da UH', 'Nº Reserva ou Cód. Parceiro', 'Empresa', and 'Nome do Grupo'. The main table displays reservation details:

Tipo UH	UH	Nº da Reserva	Hóspede	Grupo	Empresa	Chegada	Partida	Status
LVM		8CCS2B3UT-00001	Bychard Conte Menezes			2/7/2024 14:00	5/7/2024 12:00	A Confirmar
LVM		8CCS2B3UT-00001	Bychard Conte Menezes			2/7/2024 14:00	5/7/2024 12:00	A Confirmar
LVM		8CCS2B3UT-00001	Bychard Conte Menezes			2/7/2024 14:00	5/7/2024 12:00	A Confirmar
LVM		8CCIXG7U-00001	Bychard Conte Menezes			2/7/2024 14:00	5/7/2024 12:00	A Confirmar

On the right side, there is a sidebar with a 'Localizador de Reserva PMS' section showing '8CCS2B3UT-00001'. Below it, there are sections for 'Observações da acomodação' (showing 'Nenhuma observação') and 'Ações da Reserva' with buttons for 'Check-in', 'Confirmar Reserva', 'Cancelar Reserva', 'No-show', 'Editar Reserva', 'Ficha de Hóspede', 'Alterar Entradas e Saídas', 'Conta', and 'Direcionar Despesas'.

Na página de Consulta Geral da Reserva, o atendente pode realizar diversas operações conforme necessário, como enviar o Slip de Reservas, inserir alertas, anexar documentos, entre outras funcionalidades.

# Jornada de Trabalho Reserva Individual

## 2.6. Regras de Negócio e Restrições

- ❖ A lista de quartos disponíveis está diretamente ligada à disponibilidade do hotel. Portanto, manter a disponibilidade atualizada por Tipo de Quarto é essencial para obter resultados precisos durante a pesquisa.
- ❖ As principais informações exibidas têm como base os cadastros da Tarifa Base, Acordos Comerciais, Tipo de UH e Políticas. Manter esses dados atualizados e consistentes é essencial para uma jornada operacional eficiente.
- ❖ Para cada quarto adicionado na jornada *Nova Reserva Individual*, é criada uma reserva individual. Isso facilita a consulta e as ações necessárias para cada reserva.
- ❖ Algumas ações na reserva, como inserção de anexos, alertas e observações e a impressão do Slip da Reserva, só podem ser realizadas após a criação da reserva. Essas operações podem ser executadas através da tela de Consulta Geral da Reserva.