



Qual tecnologia seu hotel utiliza para abrir as portas dos apartamentos?

## Modernizar a chave do apartamento é questão de sobrevivência para o hotel

Em pleno século XXI, não faz sentido milhares de hotéis no Brasil ainda oferecerem chaves de ferro bem pesadas, parecidas com as de portas de cadeias. As fechaduras eletrônicas agregam muito mais valor aos serviços prestados aos hóspedes

O seu hotel ainda fornece chaves convencionais ao hóspede no check-in para a abertura das portas dos apartamentos? Se ainda utiliza esta método arcaico e primitivo certamente deve ainda utilizar o fax para fazer reservas ou deve colocar nos letreiros na fachada dizendo: 'Temos TV a Cores'. Mesmo em pleno século XXI, milhares de hotéis espalhados pelo Brasil ainda relutam quando o assunto é modernizar e investir em tecnologia para oferecer conforto, comodidade e segurança aos hóspedes. O acesso ao quarto deve ser um dos locais mais seguros e guardados no hotel, a começar pela porta de entrada, e na atualidade,



Foto: Divulgação

a utilização de chaves convencionais dos apartamentos é algo inconcebível. Ciente desta defasagem tecnológica, alguns hotéis utilizam a fértil imaginação oferecendo aos hóspedes chaves de ferro bem pesadas, feitas de forma artesanal com brasões do hotel parecendo chaves de porta de cadeia ou mesmo colocando correntes, argolas, pedaços de madeira e até mesmo estribos de arreios de cavalos, como ainda fazem alguns hotéis fazenda. Nenhum hóspede gosta de ficar carregando chaves, pois é inconveniente, corre-se o risco de perder e se deixar na recepção ao sair, qual é a garantia que o hóspede terá de que ninguém irá entrar em seu apartamento? Mesmo que a chave seja tetra, que possui em torno de 40 milhões de combinações de segredo, a segurança não está garantida.

O mínimo que um hotel deverá oferecer a um hóspede no balcão do check-in é respeito e segurança em sua estada oferecendo um cartão magnético para validação de acesso ao apartamento, onde ficarão registradas a data de entrada e a prevista para a saída. Em muitos casos, o elevador só é liberado para subir até o andar onde o hóspede está com a introdução do cartão magnético que também abrirá a porta do apartamento. As fechaduras eletrônicas possuem

um sistema de auditoria feito por uma leitora conectada a elas, o qual é capaz de informar as últimas aberturas. A quantidade de aberturas que o sistema pode ler depende da regulagem que o hotel pede ao fabricante. A leitura é fundamental na hora de se verificar quem entrou no quarto, caso o hóspede sinta falta de algum pertence seu na hora do check-out. Os cartões inteligentes carregam muito mais informações do que os magnéticos, por terem um microchip em seu interior. Com eles, além do controle de acesso, é possível amarrar todo o sistema de tarifação do hóspede (bar, restaurante, telefonemas etc.), entre outras coisas. “No caso exclusivo da VingCard, a auditoria permite apurar o tempo em que a porta ficou aberta, se foi aberta por dentro ou se foi colocada a tranca. Uma vez trancada, o acesso ao apartamento fica totalmente impedido inclusive pela governança, emitindo um aviso luminoso na fechadura, o que evita o “bater na porta” pela camareira. Ainda se o sistema for de fechadura on-line, pode-se saber quem está no apartamento em determinado momento, por exemplo, e qual dos hóspedes no caso de um casal ou uma família”, revela Nicolas Aznar, Presidente da VingCard para a América Latina.

## Evolução histórica

Especialista em fechaduras eletrônicas com muitos anos de mercado, Jessé Resende, Diretor da Saga Systems, destaca o avanço das gerações de fechaduras desde as últimas quatro décadas. De acordo com ele, o início das fechaduras em formato de cartões chegou ao mercado hoteleiro nos anos 70, onde a fechadura era completamente mecânica, o cartão era perfurado e o mensageiro tinha que trocar o segredo do cartão após o check out de cada hóspede. Isto tornava o processo muito lento e caro, pois o empreendimento hoteleiro iria depender de ter sempre um colaborador para fazer a troca do segredo da fechadura. Esse modelo de fechadura com cartões perfurados passaram a ser substituídos por eletrônicas já no início dos anos 80, onde a mudança do segredo da fechadura ocorria automaticamente.

Já nos anos 90, as fechaduras evoluíram para o siste-



Jessé Resende: "O mundo da hotelaria está vivendo praticamente a quinta geração de controle de acesso, mas muitos empreendimentos no Brasil ainda permanecem na primeira geração"

ma eletrônico de banda magnética, além de terem memória para guardar diversas informações, como dados sobre as recentes aberturas de porta, com data, horário, período em que ela ficou aberta, entre outras, tudo isso devido ao avanço da eletrônica. "No início do século XXI como não poderia deixar de ser, entra no cenário mundial uma nova evolução do produto ainda melhor que são os cartões de Rádio Frequência. O mundo está vivendo praticamente a quinta geração de controle de acesso para hotéis. No início, as fechaduras trabalhavam com chaves mecânicas e hoje com potentes cartões de proximidade com memórias e o Brasil por ser um País onde o mercado de turismo ainda é muito jovem, existe em nossa cultura a chave de metal como uma solução ainda admissível. O controle de acesso para hotéis entrou no Brasil no início dos anos 90 e pulamos da chave mecânica direto para as fechaduras de banda magnética, portanto não experimentamos uma evolução como os países da Europa e Estados Unidos, porém, estamos caminhando em passos largos. As chaves mecânicas para abertura de portas pelos hóspedes embora ainda façam parte de nosso cotidiano, em alguns anos estarão muito reduzidas por não dar segurança adequada e principalmente um histórico de entrada ao apartamento", comenta Resende.

## Cenário atual

De acordo com o Diretor da Onity no Brasil, Maurício Lopes, dos mais de dez mil empreendimentos hoteleiros presentes no País, cerca de 60% destes ainda possuem fechaduras convencionais em seus apartamentos. Muitos gestores até possuem um conhecimento superficial das tecnologias presentes no mercado, mas, por nunca ter ocorrido algum delito dentro dos apartamentos, muitos deles ainda agem pensando: "nunca aconteceu nada aqui, por isso não tenho motivo para investir em tecnologias", ou seja, muitos hoteleiros esperam acontecer algo grave para agir. Também ocorre que muitos destes gestores acham que a modernização das fechaduras acarretaria muito custo e tempo, e por isso, acabam literalmente 'fechando as portas' para a modernidade e segurança. Para Maurício Lopes, "O sistema de fechadura eletrônica habilita diversos níveis de acesso para todos os usuários do hotel, e, desta forma, melhora o monitoramento do acesso aos ambientes, através de relatórios que demonstram quem entrou, hora e data da abertura da porta. A instalação da fechadura eletrônica

é muito simples e dependendo do número de quartos é possível ser feito em um único dia; temos uma estimativa que pode ser instalado até 30 fechaduras por dia. A instalação pode ser feita em qualquer tipo de porta, como também em ambientes que necessitam ter acesso restrito, por exemplo, os elevadores, cozinhas, piscinas, academias, estacionamento, entre outras”, afirma.

### Celular que abre as portas

Mesmo que o hoteleiro opte em colocar uma fechadura eletrônica nas portas dos apartamentos, é necessário que ele conheça os dois tipos básicos: a magnética e a por aproximação /ou rádio-frequência. A fechadura magnética é amplamente utilizada na indústria hoteleira e em áreas de segurança. O cartão de acesso se parece com um cartão de crédito/débito com uma tarja metálica na parte de trás. Este cartão é passado através de um scanner, como um cartão de banco, e abre-se uma porta correspondente, devido à assinatura eletrônica no cartão. Os sistemas por aproximação também são soluções mais recentes da tecnologia de fechaduras. São utilizados cartões de rádio-frequência ou RFID. Esses cartões tem um chip sensor de rádio incorporado dentro do cartão. Quando trazido para perto de um leitor correspondentemente programado, a porta abre. A tecnologia utilizada por este tipo de cartão inclui microchips e tecnologia de rádio, por isso é considerado o mais difícil de forjar e fornece o mais alto nível de segurança.

A tecnologia também é uma boa aliada para quem está acostumado a viajar e cansado de pegar aqueles hotéis lotados nos quais precisa ficar algum tempo na fila para fazer o check in e retirar as chaves do quarto. Alguns hotéis no Brasil já utilizam uma tecnologia instalada no celular do hóspede, que, ao fazer a reserva, permite que seu aparelho celular se transforme na própria chave do quarto que se comunica com a fechadura eletrônica através do Bluetooth. Para a utilização do celular para a abertura da porta, é necessário que o hóspede tenha um telefone com a tecnologia NFC, com a plataforma MIFARE4Mobile embarcada. Assim, é possível o hotel gravar a “chave do quarto” deste hóspede em seu celular, complementando o uso do cartão RFID, para estes casos. Quando o hóspede deixar o hotel, simplesmente esta combinação de chave é eliminada do banco de chaves em uso e novas chaves serão disponibilizadas a novos hóspedes. Este sistema reduz uma das coisas que mais irritam nos cartões-chave que usam tarjas magné-



**Maurício Lopes: “O sistema de fechadura eletrônica habilita diversos níveis de acesso para todos os usuários do hotel, e, desta forma, melhora o monitoramento do acesso aos ambientes”**

licas: o não funcionamento após a desmagnetização, o que é muito comum acontecer em diversas situações, como ao aproximar o aparelho celular do cartão. Uma tecnologia que a VingCard disponibiliza no mercado e que agrega muito valor aos serviços prestados no hotel é a fechadura on-line. Com ela é possível saber quando um hóspede está no apartamento, onde e quanto tempo demora a governança para limpar cada apartamento e se já limpou. Na troca de apartamento o hóspede não precisa trocar o cartão, pois a integração com o PMS o early check in ou late check out são feitos automaticamente sem necessidade de mudar o cartão. “O hotel pode cancelar um cartão ou um grupo de cartões diretamente por meio da nossa solução Vision em qualquer computador, assim como permite abrir as portas em uma situação de emergência, rodar a auditoria das fechaduras direto no software sem necessidade de ir até a porta, reprogramar as fechaduras também do software. Somado a isto, as fechaduras podem enviar alarmes se a porta ficar aberta por mais determinados minutos ou enviar alertas para troca de lâmpadas, conserto de TV, chuveiro, reposição de minibar, entre outras facilidades. Tudo isso bastando colocar uma antena em qualquer uma das fechaduras VingCard de aproximação”, destaca Aznar.



Nicolas Aznar: “A nossa solução Vision instalada nas fechaduras permite enviar alertas para troca de lâmpadas, conserto de TV, chuveiro, reposição de minibar, entre outras facilidades”

## Avanço mútuo

A tecnologia NFC — Near Field Communication, é um sistema muito simples, onde, apenas com a aproximação de dois dispositivos compatíveis é possível realizar a troca de informações de maneira rápida, instantânea e segura. A grande diferença desta tecnologia para o sistema RFID — Radio-Frequency Identification, é que o sistema de rádio frequência permite a comunicação de dois dispositivos à longa distância, e já a NFC, permite a comunicação dos aparelhos através de um campo de frequências mais limitado, onde o usuário deve estar o mais próximo possível do dispositivo para sua funcionalidade. Além disso, as informações contidas em qualquer aparelho que utilize esta tecnologia, não podem ser acessadas por outros dispositivos, o que acaba gerando muito mais segurança entre as transações.

Porém, na visão de Maurício Lopes, apesar desta tecnologia ser muito mais eficaz e segura, outras tendências surgirão no mercado, como as aberturas de fechaduras através da tecnologia Bluetooth. De acordo com ele, “esta solução é muito mais eficiente e menos custosa que a tecnologia NFC. Podemos observar que existem muitos obstáculos para o NFC ser mantido, desde smartphones que dificilmente adotarão esta tecnologia como os iPhones

e smartphones de baixo custo (o Bluetooth está presente nestes smartphones há muito tempo), como a necessidade de empresas operadoras terem que credenciar os equipamentos e irão cobrar por este acesso, tornando um custo caro para o Hotel”, afirma.

## Segurança nas pontas dos dedos

Imagine passar o dia todo apreciando as inúmeras atividades de lazer que o hotel lhe proporcionou, em um único dia, o hóspede pôde mergulhar na piscina, aproveitar a sauna, malhar no fitness center e logo após fazer uma refeição balanceada no restaurante do empreendimento. Após um longo dia produtivo, o hóspede se dirige ao seu apartamento, porém, ao chegar à porta, nota que acabou perdendo seu cartão de acesso/chave. Cansado, ele caminha até a recepção, comunica que perdeu sua chave, e, após alguns minutos, consegue uma nova chave de acesso. Imagine que tudo isso poderia ser evitado, se o hotel disponibilizasse algum tipo de tecnologia a qual o hóspede tivesse maior controle de seu apartamento, onde as portas se abrissem com seu aparelho celular, ou, até mesmo com sua impressão digital.

Visando proporcionar mais conforto aos clientes, a empresa RWTECH, especializada em produtos de identificação e segurança, lançou no mercado o sistema Ziglock Hotel, o qual as portas podem ser abertas através da impressão digital dos hóspedes, através de uma fechadura biométrica. O produto utiliza a tecnologia ZigBee, a qual permite a comunicação sem fios com a recepção do hotel. Ao fazer seu check-in, os hóspedes cadastram suas digitais e elas são transmitidas automaticamente para a fechadura do apartamento.

Através de uma simples instalação, esta nova tecnologia possibilita a eliminação das chaves, além de proporcionar ao empreendimento hoteleiro economia na compra de cartões para os apartamentos. O Ziglock Hotel System também permite que os colaboradores do hotel realizem a auditoria das últimas aberturas do apartamento através de um software.

De acordo com Cintia Moraes, coordenadora de Comunicação e Marketing da RWTECH, a solução Ziglock Hotel é inédita no Brasil e trará aos empreendimentos hoteleiros muito mais segurança e tecnologia. “A digital não pode ser esquecida, extraviada ou roubada, o que aumenta muito a segurança aos hóspedes. O monitoramento dos eventos em tempo real também é de grande utilidade neste sentido, pois tanto as fechaduras como as catracas e o cofre

biométrico Ziglock enviam a informação de data e hora de abertura em tempo real”, afirma.

A instalação desta solução é realizada de maneira simples, pois ela não necessita de cabeamento para realizar a comunicação, através da comunicação ZigBee com a recepção do hotel. A alimentação das fechaduras é feita através de baterias, as quais contam com os níveis de tensão monitorados em tempo real, permitindo a programação da troca das baterias.

Na visão de Cíntia Moraes, as fechaduras através da biometria estão crescendo cada vez mais no mundo, pois proporcionam ao usuário muito mais comodidade e segurança. “A biometria permite a segurança necessária em um ambiente de grande circulação de pessoas, proporcionando um acesso eficiente e tranquilo. Portanto, a tendência é o crescimento do uso dessa tecnologia, incluindo as fechaduras. Para a hotelaria ela se apresenta como a solução perfeita, pois além de garantir a segurança dos hóspedes, dispensa o uso de cartões e/ou senhas, que podem ser perdidos/extraviados, conferindo praticidade ao hóspede e redução de custos ao hotel. O sistema ZigLock Hotéis ainda possui recursos adicionais como: controle de áreas públicas do hotel (através de catracas) e utilização de cofres biométricos para os quartos, dispensando a utilização de senhas. Além disso, permite também o controle de acesso por grupos (camareiras, administração e hóspedes), cada qual com seu nível de acesso, podendo enviar mensagens de texto em tempo real aos celulares do staff do hotel, alertando quando houver tentativas de acesso sem autorização, por exemplo”, conclui.

## Desconhecimento da tecnologia

Mas se uma fechadura eletrônica agrega tanto valor aos serviços prestados, por que milhares de hotéis no Brasil continuam utilizando chaves convencionais na abertura dos apartamentos? Aznar acredita que ainda exista uma falsa premissa relacionada com o preço. “As fechaduras eletrônicas hoje não são muito mais caras que uma fechadura mecânica de boa qualidade e os valores dos cartões tem sido reduzidos também. O que o hoteleiro deve levar em consideração é que as fechaduras eletrônicas representam uma melhoria na área fixa do prédio tornando-se vantajoso quando comparado com o desgaste e quebras de um produto mecânico ao longo do tempo bem como com as reconfigurações frequentes do segredo devido ao elevado número de perdas. Penso que os hotéis relutam em mudar e investir em tecnologia devido mais por des-

conhecerem sobre os produtos e os benefícios que proporcionam”, analisa Aznar.

E ao contrário do que muitos hoteleiros pensam, uma fechadura eletrônica não custa tão caro. “A VingCard tem uma ampla gama de produtos e de preços dependendo dos módulos e o desenho/materiais das fechaduras que pode ir de R\$350,00 até R\$800,00. E para facilitar que hotéis pequenos adotem nossa tecnologia, temos a oferta de pacotes bem atrativos para aqueles que estão querendo fazer uma mudança tecnológica e ao mesmo tempo dispostos a terem o melhor produto do mercado com desenho norueguês e materiais suecos”, diz Aznar.

Somado a outro receio de um hoteleiro está o fato de achar que a troca da fechadura convencional por uma eletrônica é algo complicado, que faz muito barulho para incomodar os hóspedes e que a porta não suporte. Mas a troca das fechaduras é bem simples porque as fechaduras mecânicas tem um tamanho menor do que uma fechadura eletrônica. Por conta disso sempre tem que ser acrescentado o furo e não diminuído. O ideal é que a porta tenha uma largura de 35mm, mas com 30mm também é possível instalar. A VingCard, por exemplo, tem uma solução chamada E-Cylinder, cilindro eletrônico. Basta substituir o cilindro mecânico pelo E-Cylinder para ter uma fechadura eletrônica por meio de chave-cartão de aproximação, sem a necessidade de trocar nada mais do que o cilindro da fechadura.



Cíntia Moraes: “A biometria permite a segurança necessária em um ambiente de grande circulação de pessoas, proporcionando um acesso eficiente e tranquilo”