DOCUMENTAÇÃO DE CASO DE USO

# FNRH Digital

| | |
|---|---|
| ÓRGÃO RESPONSÁVEL | **MTur — Ministério do Turismo (sistema desenvolvido e mantido pelo Serpro)** |
| SERVIÇO | **FNRH Digital — Ficha Nacional de Registro de Hóspedes** |
| CATEGORIA CONECTA GOV.BR | **Turismo** |

## 1. Sobre o serviço

A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) é instrumento previsto na Lei nº 11.771/2008, destinado ao registro de informações dos hóspedes dos meios de hospedagem e ao fornecimento de dados ao Ministério do Turismo para fins de planejamento e formulação de políticas públicas.

Com o objetivo de modernizar esse processo, o Ministério do Turismo desenvolveu, em parceria com o Serpro, a Plataforma FNRH Digital, resultado de um processo iniciado em 2022 por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado entre as instituições. O projeto envolveu estudos técnicos, avaliações de riscos de segurança e privacidade, elaboração de Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), análise jurídica da Consultoria Jurídica do Ministério do Turismo e realização de Prova de Conceito (PoC) com meios de hospedagem e empresas de software hoteleiro.

A obrigatoriedade nacional da FNRH Digital entrou em vigor em 20 de abril de 2026, consolidando a transformação digital de uma obrigação legal já existente.

O MTur é órgão consumidor do Conecta gov.br desde cerca de 2020, usando as APIs de CPF, CNPJ e CEP para validar dados em seus sistemas. A FNRH Digital, desenvolvida e mantida pelo Serpro, digitaliza a ficha e adiciona pré-check-in, check-in e check-out — funcionalidades que o sistema anterior não tinha.

## 2. Cenário anterior

Embora já existisse previsão de registro eletrônico de hóspedes, o modelo anterior apresentava limitações operacionais, baixa integração com sistemas de gestão hoteleira, necessidade de procedimentos manuais e reduzido aproveitamento das informações coletadas para fins estatísticos e de formulação de políticas públicas.

O preenchimento dos dados era realizado de forma fragmentada, muitas vezes exigindo retrabalho por parte dos meios de hospedagem e dificultando a consolidação de informações qualificadas sobre o fluxo turístico nacional. Além disso, a ausência de mecanismos modernos de autenticação, integração sistêmica e reaproveitamento de dados impactava a experiência do hóspede e a eficiência operacional do setor.

Em uma prova de conceito feita antes do lançamento, o preenchimento manual para um grupo de 3 pessoas levava cerca de 30 minutos no balcão do hotel.

## 3. A Solução

A FNRH Digital foi concebida para modernizar o cumprimento da obrigação legal de registro de hóspedes, simplificando procedimentos para turistas e meios de hospedagem e ampliando a qualidade das informações disponibilizadas ao poder público.

A plataforma permite o preenchimento digital da ficha pelo próprio hóspede, antes mesmo da chegada ao estabelecimento, por meio de QR Code, link compartilhado ou dispositivo disponibilizado pelo meio de hospedagem. Também possibilita autenticação opcional por meio da conta gov.br, utilização por estrangeiros e integração com sistemas de gestão hoteleira (PMS), reduzindo retrabalho e aumentando a confiabilidade das informações registradas.

Além dos dados do titular da hospedagem, a solução permite o cadastramento e o reaproveitamento das informações de dependentes vinculados ao usuário, simplificando ainda mais o processo em hospedagens futuras.

## 4. O que mudou

| Antes (SNRH, ficha em papel) | Depois (FNRH Digital) |
|---|---|
| Processo com etapas manuais e pouca interação direta do hóspede com a plataforma governamental | Preenchimento digital realizado pelo próprio hóspede, antes ou durante a hospedagem |
| Necessidade de preenchimento repetitivo das informações a cada nova hospedagem | Possibilidade de reaproveitamento de dados previamente cadastrados, inclusive de dependentes |
| Sem integração com sistemas de gestão hoteleira (PMS) | Integração por API com PMS, reduzindo retrabalho e duplicidade de registros |
| Informações registradas de forma descentralizada e com aproveitamento limitado para análise de dados | Base nacional estruturada para geração de estatísticas e inteligência turística |
| Processos dependentes de conferências e lançamentos posteriores pelos estabelecimentos | Registro digital com transmissão eletrônica das informações |
| Ausência de mecanismos modernos de autenticação dos usuários | Autenticação opcional via gov.br, com maior confiabilidade das informações |
| Experiência burocrática para hóspedes e meios de hospedagem | Jornada digital mais simples e ágil para hóspedes e empreendimentos |
| Coleta de informações com limitações para produção de indicadores turísticos | Ampliação da qualidade e da abrangência dos dados para subsidiar políticas públicas |
| Necessidade de assinatura física ou procedimentos equivalentes de validação | Validação eletrônica e registro digital das informações |

## 5. APIs e integrações utilizadas via Conecta gov.br

| API / base consultada | Órgão fornecedor | O que verifica |
|---|---|---|
| CPF (via blockchain) | Receita Federal | Identifica e valida o hóspede autenticado via gov.br ou com CPF digitado manualmente |

| API / base consultada | Órgão fornecedor | O que verifica |
|---|---|---|
| CNPJ | Receita Federal | Consultado pelo Cadastur (sistema do MTur) para validar o estabelecimento; a ficha reaproveita esse status, sem nova consulta direta |
| CEP | — | Endereço do estabelecimento, obtido via Cadastur |

## 6. Resultados e impacto

| Indicador | Valor |
|---|---|
| Fichas registradas na plataforma | Mais de 18 milhões |
| Meios de hospedagem utilizando a solução | Mais de 7.900 estabelecimentos |
| Qualidade dos dados | Ampliação da confiabilidade e padronização das informações registradas pelos meios de hospedagem |
| Volume de consultas de CPF antes do lançamento da ficha | ~2.000–3.000 consultas no total, entre todos os sistemas do MTur |
| Volume de consultas de CPF no pico (junho de 2026, via Conecta) | 6,8 milhões de consultas no mês |
| Volume após a migração para blockchain (a partir de meados de julho de 2026) | 35.897 consultas na segunda quinzena de julho; hoje entre 300 e 500 consultas, restritas a outros sistemas do MTur (não mais a ficha) |
| ~~Fichas emitidas desde o lançamento~~ | ~~Mais de 10 milhões (nº de fichas, não de pessoas — cada estadia gera uma ficha)~~ |
| Tempo de preenchimento (grupo de 3 pessoas) | 30 minutos, manual → menos de 5 minutos no pré-check-in via QR code (1ª vez) → menos de 1 minuto para quem já tem conta gov.br preenchida |

## 7. Depoimentos da equipe

> *"Com a ficha nova a gente consegue um dado mais fidedigno. Muitas dessas informações as pessoas não preenchiam na ficha de papel, e hoje a gente dá a opção para o usuário preencher — isso é o dado estatístico que o turismo quer, para fazer políticas públicas."* — *Olímpio Tavares da Silva, MTur*

> *"Participar da implementação da FNRH Digital tem sido uma experiência muito positiva. Ao comparar com o modelo anterior, percebo uma evolução significativa na forma como as informações são registradas e gerenciadas. Hoje, o processo é muito mais ágil, seguro e eficiente, tanto para os meios de hospedagem quanto para a equipe que acompanha e analisa os dados. Um dos principais ganhos foi a redução da burocracia e das inconsistências nas informações cadastradas. Além disso, a digitalização trouxe mais facilidade no acesso aos dados, maior confiabilidade das informações e uma capacidade muito maior de acompanhamento do setor. Ver essa transformação acontecer e contribuir para a modernização de um instrumento tão importante para o turismo brasileiro é motivo de satisfação para toda a equipe."* Hudson Queiros, MTur

## 8. Desafios e pontos de atenção

- Adesão ainda em expansão: atualmente, apenas uma parcela dos meios de hospedagem aderiu à FNRH Digital, tornando necessária a continuidade das ações de divulgação, orientação e apoio à implementação
- Articulação institucional: a implementação da FNRH Digital exigiu ampla articulação entre Ministério do Turismo, Serpro, entidades representativas do setor hoteleiro, empresas desenvolvedoras de PMS e órgãos de controle, envolvendo aspectos tecnológicos, operacionais, regulatórios e de proteção de dados.
- Uso da conta gov.br: Nem todo hóspede usa conta gov.br, o que limita o ganho de reaproveitamento automático de dados a quem opta por esse login.
- Integração com diferentes sistemas: a diversidade de PMS utilizados pelos meios de hospedagem demanda evolução contínua das integrações e adequações tecnológicas.
- Mudança de cultura e processos: a transição da ficha física para o ambiente digital envolve adaptação de rotinas dos meios de hospedagem, dos sistemas e dos próprios hóspedes.

## 9. Próximos passos e pontos em aberto

- Concluir o painel analítico (Data Warehouse + ETL) em construção com o Serpro, que deve permitir distinguir quantidade de fichas de quantidade de pessoas e enriquecer as estatísticas disponíveis para outros órgãos.
- Concluir a integração com a Polícia Federal para autenticação de estrangeiros por passaporte.
- Ampliação do uso das informações para subsidiar políticas públicas de turismo.

## 10. História hipotética

*Personagem fictício, criado para ilustrar de forma concreta o impacto do serviço descrito neste caso.*

Paulo está viajando com a esposa e a filha para passar alguns dias de férias. Depois de uma longa viagem, os três finalmente chegam ao hotel.

**ANTES**

Antes da FNRH Digital, o check-in começava no balcão. Paulo precisava preencher, em papel, a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes. E não bastava preencher apenas os próprios dados: era necessário registrar também as informações da esposa e da filha.

O problema é que isso não acontecia apenas uma vez. Toda vez que Paulo e sua família viajavam, eles precisavam repetir o mesmo processo. Mesmo que já tivessem se hospedado em outros hotéis ou viajado recentemente, os dados precisavam ser preenchidos novamente.

Para um grupo de três pessoas, esse preenchimento podia levar cerca de 30 minutos. Depois, o hotel ainda precisava registrar aquelas mesmas informações em seu próprio sistema e repassá-las ao governo.

**DEPOIS**

Depois da FNRH Digital, a experiência muda. Antes mesmo de chegar ao hotel, Paulo pode fazer o pré-check-in pelo celular, usando sua conta gov.br. Ele preenche a própria FNRH, enquanto sua esposa preenche a dela. A filha, se menor de idade, é incluída como dependente na ficha de um dos dois.

Na primeira vez, o preenchimento leva menos de 5 minutos. Mas a grande diferença aparece nas próximas viagens: para quem utiliza o gov.br, os dados já informados podem ser reaproveitados no preenchimento de uma nova FNRH. Assim, Paulo e sua esposa não precisam começar seus cadastros do zero a cada viagem, e a filha pode ser novamente vinculada como dependente.

Para quem já utiliza o gov.br e tem seus dados salvos, o preenchimento pode levar menos de 1 minuto. Quando Paulo chega ao hotel, boa parte do trabalho já está feita.

Para os hotéis que utilizam sistemas de gestão integrados, os dados também são preenchidos uma única vez e enviados automaticamente ao governo por API. Em vez de esperar semanas, as informações chegam em tempo quase real.

Para Paulo, a mudança é simples: a cada nova viagem, menos tempo preenchendo formulários e mais tempo aproveitando a viagem. O que antes precisava ser repetido em cada estadia agora pode ser reaproveitado, tornando uma etapa burocrática e recorrente praticamente invisível para o viajante.