



# Manual de Uso – Módulo Hóspede

## Apresentação

A Ficha Nacional de Registro de Hospedes (FNRH) Digital é uma ferramenta eletrônica desenvolvida pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com o Serviço Federal de

Processamento de Dados (Serpro) para modernizar e simplificar a gestão das informações de hóspedes em meios de hospedagem em todo o território nacional.

Por meio dela, são efetuadas a recepção, validação, organização, armazenamento e disponibilização das informações de registro de hóspedes, substituindo o preenchimento manual e atendendo às exigências da Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008).

O projeto da FNRH Digital foi concebido para modernizar a gestão hoteleira, especialmente para pequenos empresários, e impulsionar o setor rumo a um futuro mais digital e integrado. A iniciativa busca também aprimorar a coleta de dados turísticos, permitindo análises mais robustas de tendências e comportamentos, o que apoia a tomada de decisões estratégicas para o setor.

Desse modo, o sistema visa oferecer uma experiência fluida e agradável para os hóspedes, além de promover eficiência, segurança e sustentabilidade para o setor hoteleiro.

Por meio da FNRH Digital são compreendidos:

- Coleta digital de dados: Substituindo o preenchimento manual da ficha de hóspedes por um sistema digital;
- Transmissão segura e precisa de informações: Envio das informações de check-in e check-out dos hóspedes em tempo real para o MTur.
- Validação de dados: As informações são validadas diretamente nas bases do governo, garantindo maior segurança e confiabilidade.
- Agilidade no check-in: Permite que os hóspedes realizem o check-in de forma rápida e prática via QR Code e login Gov.br, ou com auxílio de dispositivo fornecido pelo hotel.
- Eliminação de burocracia: Tornando o preenchimento manual e a assinatura física da ficha desnecessários, em consonância com portaria do Mtur.
- Integração com sistemas de gestão: Capacidade de integração com plataformas de gestão hoteleira (PMS) e outras ferramentas digitais, proporcionando uma visão abrangente e integrada dos dados dos hóspedes.

- Geração de dados estratégicos: Auxilia na análise de tendências e comportamentos do setor, apoiando a tomada de decisões.
- Escalabilidade e desempenho: Projetada para suportar um grande volume de acessos simultâneos, garantindo desempenho estável mesmo durante picos turísticos.
- Sustentabilidade: Redução significativa do uso de papel e custos de impressão.
- Segurança da informação: Armazenamento digital dos dados coletados, minimizando os riscos de perda ou vazamento de informações sensíveis.

# Acesso ao Sistema

O endereço eletrônico de acesso à FNRH Digital é feito de acordo com o módulo a ser acessado, sendo os seguintes endereços para cada módulo:

Módulo Meios de Hospedagem - [https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH\\_SRH](https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH_SRH)

Módulo Hospedes - [https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH\\_Hospede](https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH_Hospede)

O 's' no endereço 'https' significa que é um endereço seguro, o que pode ser verificado pela presença do ícone de cadeado no navegador:



*Detalhe de conexão segura*

Caso receba uma mensagem de alerta informando que o endereço não é reconhecido como uma fonte segura, é necessário instalar as cadeias de raízes de certificados.

## Certificado Digital

Para acesso restrito ao FNRH Digital são utilizados certificados digitais segundo os padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas - ICP Brasil <sup>[1]</sup>. Esse recurso confere maior confiabilidade na autenticação dos(as) usuários(as) do sistema, do endereço de acesso, além de transmitir os dados de forma segura entre o servidor e os(as) usuários(as).

Para que o endereço seja reconhecido pelo navegador, é necessária a instalação das cadeias de certificados digitais <sup>[2]</sup>.

O ingresso na plataforma pode ser realizado através das seguintes opções:

- Gov.br;
- Certificado digital (instalado digitalmente ou com token físico); e
- Certificado digital em nuvem (SerproID, SafeID, BirdID, RemotelID, Vidaas, Serasa Experian).

## Login gov.br

A opção padrão de login é via gov.br, que é o portal do Governo Federal que reúne serviços e informações para os cidadãos, permitindo o acesso a serviços públicos digitais.

O portal está disponível no link [www.gov.br](http://www.gov.br), onde o usuário deverá criar sua conta de forma gratuita utilizando seu CPF e cadastrando uma senha pessoal, ou utilizando outras opções de identificação (login com seu banco, login com QR code ou login com um certificado digital).

O que você procura?



## Serviços para você

## MUS ACESSADOS

- 1 Entregar Meu Imposto de Renda
- 2 Consultar Meu Imposto de Renda
- 3 Consultar restituição do Imposto de renda
- 4 Assinatura Eletrônica
- 5 Consultar CPF
- 6 Consultar dados do Cadastro Único

## ★ DESTAQUE

## Educação e Pesquisa

Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem)

## Finanças, Impostos e Gestão Pública

Consultar e solicitar a devolução de Valores a Receber

## Finanças, Impostos e Gestão Pública

CONTRATA+BRASIL

## Finanças, Impostos e Gestão Pública

Entregar Meu Imposto de Renda (DIRPF)

Novo



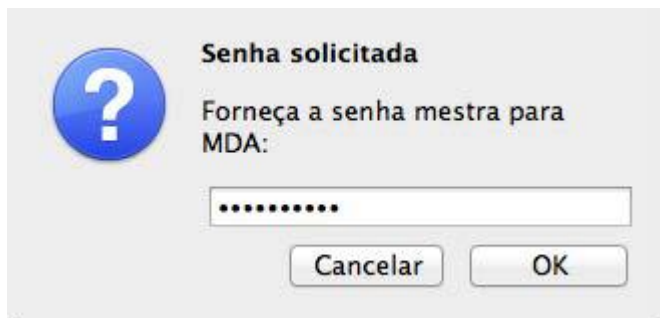
## Login com certificado digital

A autenticação de usuários(as) no sistema também requer a utilização de certificado digital. Cada usuário(a) poderá possuir um dispositivo tipo cartão inteligente (smartcard) ou token, nos padrões da ICP-Brasil. O dispositivo funciona como uma chave, uma combinação única que permite ser reconhecida pela 'fechadura' do sistema. Quem faz o papel da fechadura são as Autoridades Certificadoras (AC) da ICP-Brasil, como Receita Federal, Correios, SERPRO, entre outras.

Isso significa que qualquer certificado emitido por uma AC da ICP-Brasil será reconhecido por aplicações que utilizam a mesma infraestrutura. Dessa forma, os(as) usuários(as) do FNRH Digital podem utilizar seu cartão ou token 'e-CPF' na Receita Federal (e-CAC), bancos, sistemas jurídicos e outros que disponibilizem esse tipo de acesso. Tudo com um único dispositivo e uma única senha.

O acesso com o certificado digital segue os procedimentos do fabricante do token ou cartão. Geralmente requer a instalação prévia do software do dispositivo no sistema operacional da máquina a ser utilizada. Confira o procedimento de acordo com a documentação oferecida pelo fornecedor.

Após realizar a instalação do token ou cartão, o mesmo deve ser inserido na máquina, reconhecido, e então deve ser aberto o navegador <sup>[3]</sup>. Ao acessar o endereço da plataforma, o navegador consulta qual certificado o(a) usuário(a) deseja utilizar (pode haver mais de um dispositivo conectado) e requisita a inserção do PIN (senha do dispositivo definida pelo(a) usuário(a) <sup>[4]</sup>):



*Inserção do PIN (senha do token ou cartão inteligente)*

No login com certificado digital, a autenticação será realizada com o CPF registrado neste certificado. Se a verificação em duas etapas tiver sido ativada por este titular, apenas ele poderá desativar esta funcionalidade em sua conta gov.br.

## Login com certificado digital em nuvem

Caso opte por login com certificado digital em nuvem, o(a) usuário(a) poderá escolher entre as seguintes opções:

- SerproID;
- SafeID;
- BirdID;
- RemotelID;
- Vidaas; e
- Serasa Experian.

De acordo com sua opção, é necessário consultar a documentação da mesma para realizar as próximas etapas de login de acordo com sua particularidade.

# Por dentro da aplicação - Hóspedes

## Página inicial

Após realização do login, será aberta a página inicial do(a) usuário(a) do sistema:



*Tela inicial do sistema para usuário(a) autenticado*

A página indica o CPF do usuário e seu perfil de acesso no canto superior direito da tela. Essas informações são exibidas em todas as telas da aplicação.

No canto superior direito há a opção de expandir um Menu Hamburguer, que possui atalhos para cada uma das funcionalidades da aplicação. Esse menu fica disponível em todas as telas da aplicação. Ao clicar em seu ícone, o menu é expandido:



*Menu hamburguer expandido com acesso a todos os módulos da aplicação*

Na seção principal da Página Inicial são exibidos atalhos para as funcionalidades da aplicação, incluindo Minhas Reservas, Pré-check-ins, Meus Dados e Meus Dependentes.



## Minhas Reservas

Este módulo permite visualizar, gerenciar e incluir gerenciar as reservas no sistema FNRH. Os hóspedes possuem permissões específicas para administrar certas funcionalidades da aplicação.

### Acessando Minhas Reservas

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Minhas Reservas:



*Tela inicial do sistema FNRH com o atalho "Minhas Reservas" em destaque*

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela listando todas as suas reservas.

### Visualizando e Gerenciando Reservas

A tela de Minhas Reservas apresenta uma lista paginada com as reservas cadastrados no sistema. Para cada reservar, são exibidas as seguintes informações:

- **Hotel:** Nome completo do hotel.
- **Código OTA/Agência:** O código da reserva originado por uma Agência de Viagens Online (OTA) ou agência de turismo, se aplicável;
- **Entrada:** A data de check-in prevista;
- **Saída:** A data de check-out prevista;
- **Adultos:** Quantidade de adultos da reserva;
- **Menores:** Quantidade de menores de 18 anos da reserva;
- **Status:** Lista de Status (Criada, Em Andamento, Concluída, Cancelada ou No-show).



Tela de listagem de Reservas.

### Detalhando Reserva

Para detalhar a reserva, basta clicar no botão “Detalhar”.



### Detalhar reserva

Ao clicar no botão “Detalhar” de uma reserva, o usuário acessa uma página completa com todas as informações e ferramentas de gerenciamento dessa reserva.

No início da página, são exibidos os dados principais da reserva (código, situação, datas, quantidade de adultos e menores) e botões de ação rápida:



*Detalhamento da reserva com destaque para os botões de ação rápida*

1. **Compartilhar reserva:** Gera um QR Code específico para esta reserva.
2. **Pé-check-in de dependente:** Iniciar o processo de pré-check-in de um dependente;
3. **Meu pré-check-in:** Iniciar o seu processo de pré-check-in.

## Pré-check-in

O pré-check-in é um processo simples de 4 passos que agiliza sua chegada ao hotel. Ao clicar em qualquer botão de "pré-check-in" no sistema, você iniciará o seguinte fluxo:

**Ficha Nacional de Registro de Hóspedes**  
Ministério do Turismo

Menu pré-check-in | Reserva

## Reserva

**Jonas hotel**

Código da reserva no hotel  
D3456789QRTU34

Entrada: 14/05/2025 | Saída: 18/05/2025

Adultos: 1 | Menores: 0

[Compartilhar reserva](#)

## Hóspedes

[Alterar pré-check-in](#)

[+ Pré-check-in de dependente](#) [Iniciar pré-check-in](#)

### Passo 1: Validação

Uma tela inicial confirma os dados da sua reserva (hotel, código, datas). Apenas revise as informações e clique em "Iniciar pré-check-in". Caso tenha informado algum dado errado, você pode voltar no botão "Passo Anterior".

**Ficha Nacional de Registro de Hóspedes**  
Ministério do Turismo

## Pré-check-in

1 Validação 2 Dados Pessoais 3 Contatos 4 Confirmação

Você vai realizar o pré-check-in no **Jonas hotel**.  
Este processo garante mais segurança e agilidade na sua chegada, com a validação dos seus dados de forma antecipada.

Nome de hospedagem: Jonas hotel

Código da reserva: D3456789QRTU34

Data de entrada: 14/05/2025

Data de saída: 18/05/2025

[Iniciar Pré-check-in](#)

### Passo 2: Dados Pessoais

Seus dados pessoais serão exibidos. Alguns campos (nome, documento) estarão bloqueados. Revise e, se necessário, edite os demais campos conforme necessidade.

Campos disponíveis nessa página:

- **Nome Social:** Se você tem um nome diferente do seu nome civil e gostaria de ser identificado(a) por ele;
- **Gênero:** Seu gênero;
- **Nacionalidade:** Sua nacionalidade;
- **País:** País em que nasceu.
- **Raça/Etnia:** Sua raça/cor.
- **Pessoa com Deficiência:** Indica que se você é ou não uma Pessoa com Deficiência (PcD);

Clique em “Avançar”.

**Ficha Nacional de Registro de Hóspedes**  
Ministério do Turismo

**Pré-check-in**

1 Validação 2 **Dados Pessoais** 3 Contato 4 Confirmação

**Dados Pessoais**

Tipo: CPF  
Número: 0234567890  
Nome: HARRY POTTER  
Data de Nascimento: 29/01/2001

Nome Social:   
Gênero: Masculino

Nacionalidade: Brasileiro  
País: Brasil  
Raça/Etnia: Pardo

Possui deficiência? Não

**Avançar**

### *Passo 3: Contato*

Seus dados de contato e endereço serão exibidos para revisão. Faça as correções necessárias e clique em “Avançar”.

Campos disponíveis nessa página:

- **Email:** Seu Email;
- **Telefone:** Seu telefone com DDD;
- **CEP:** Código de Endereçamento Postal (somente números);
- **Logradouro:** Nome da rua, avenida, praça etc.
- **Número:** Número do imóvel;
- **Complemento:** Bloco, apartamento, sala, casa (se aplicável);

- **Bairro:** Nome do bairro;
- **Estado:** Sigla do estado (ex: SP, RJ, CE);
- **Cidade:** Nome da cidade.

Você pode usar o botão "Passo anterior" para voltar se precisar.

**Ficha Nacional de Registro de Hóspedes**  
Ministério do Turismo

**Pré-check-in**

Progresso: 1 Validação, 2 Dados Pessoais, 3 Contato, 4 Confirmação

**Dados de comunicação**

Email:  Telefone:

Endereço

CEP:

Logradouro:

Número:  Complemento:  Bairro:

Estado:  Cidade:

#### *Passo 4: Confirmação*

Para finalizar, você precisará:

1. Selecionar o **principal motivo da sua viagem** em uma lista.
2. Selecionar o **principal meio de transporte** utilizado.
3. Ler os **Termos Gerais e Condições de Uso** clicando no link disponível.
4. Marcar a caixa de seleção **"Aceito os termos de uso"**

Ao marcar a caixa, o botão **"Enviar pré-check-in"** ficará disponível. Clique nele para concluir o processo. Uma mensagem de sucesso será exibida, e seu status na reserva será atualizado!



## Pré-check-in



### Dados da Ficha de hóspede

Principal motivo da viagem\*

Lazer/Férias

Principal meio de transporte\*

Avião

Termos gerais e condições de uso  
☒ Aceito os termos de uso

[Retornar anterior](#)

[Enviar pré-check-in](#)

## Pré-check-in de dependente

O pré-check-in de dependente é um processo simples de 2 passos que agiliza sua chegada ao hotel. Ao clicar em qualquer botão de "pré-check-in de dependente" no sistema, você iniciará o seguinte fluxo:



### Passo 1: Validação

Uma tela inicial confirma os dados da sua reserva (hotel, código, datas). Revise as informações, selecione o dependente e clique em **"Iniciar pré-check-in"**.





## Passo 2: Dados Pessoais

Os dados pessoais do dependente serão exibidos. Alguns campos (nome, documento) estarão bloqueados. Revise e, se necessário, edite os demais campos (nome social, gênero etc.). Clique em “Enviar pré-check-in”. Uma mensagem de sucesso será exibida, e seu status na reserva será atualizado!

### Pré-check-in dependentes



**Dados Pessoais**

Tipo	Número	Nome	Data de Nascimento
PASSAPORTE	12345678911	NOME DO DEPENDENTE	02/02/2020 - (5 anos)

**Gênero**  
Prefiro não informar ▼

**Nome Social**

**Nacionalidade**  
Brasileiro ▼

**País**  
Brasil ▼

**Raça/Etnia**  
Selecione ▼

**Possui deficiência?**  
Prefiro não informar ▼

## Meus Pré-check-ins

Este é um atalho para focar na tarefa mais importante antes da sua viagem: o registro antecipado.

Ao clicar em **Meus Pré-check-ins**, você verá uma lista de todas as reservas que possuem pré-check-ins a serem feitos ou que já foram concluídos. A tela exibe o nome do meio de hospedagem, o número da reserva e as datas de entrada e saída.

- Se o pré-check-in já foi realizado, a informação "**Pré-check-in em...**" será exibida com a data e hora.
- O botão "**Detalhar**" leva você para a mesma página de detalhes da reserva descrita no módulo anterior, onde você pode iniciar o processo.

### Acessando meus Pré-check-ins

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Meus Pré-check-ins:



### Visualizando e Gerenciando Meus pré-check-ins

A tela Meus pré-check-ins apresenta uma lista com as check-ins cadastrados no sistema para o usuário. Para cada check-in, são exibidas as seguintes informações:

- **Hotel:** Nome completo do hotel.
- **Código OTA/Agência:** O código da reserva originado por uma Agência de Viagens Online (OTA) ou agência de turismo, se aplicável;
- **Entrada:** A data de check-in prevista;
- **Saída:** A data de check-out prevista;



» Meus pré-check-ins »

## Meus pré-check-ins

	<b>Gran Mareiro Hotel</b> Número da reserva N00740145564848	<b>Entrada</b> 06/05/2025	<b>Saída</b> 08/05/2025	<a href="#">Detalhar</a>
	<b>Gran Mareiro Hotel</b> Número da reserva AAQDFPG4576	<b>Entrada</b> 12/06/2025	<b>Saída</b> 14/06/2025	<a href="#">Detalhar</a>
	<b>Jonas hotel</b> Incl-check-in 01/07/2025 Número da reserva 12345678901234	<b>Entrada</b> 14/05/2025	<b>Saída</b> 16/05/2025	<a href="#">Detalhar</a>

## Detalhando Meus Pré-check-ins

Para detalhar um pré-check-in, clique no botão “Detalhar”.

The screenshot shows the 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes' interface. At the top, there's a header with the logo and the title 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes' and 'Ministério do Turismo'. Below the header, there's a navigation bar with a menu icon and a user profile icon. The main content area is titled 'Meus pré-check-ins'. It contains a list of three pre-check-in entries. Each entry shows the hotel name, reservation number, check-in date, and check-out date. A red arrow points to the 'Detalhar' button for the 'Jonas hotel' entry.

Hotel	Número da reserva	Entrada	Saída	Ação
Gran Mareiro Hotel	AQQRWEW5142948	06/05/2025	15/06/2025	<a href="#">Detalhar</a>
Gran Mareiro Hotel	AAQCFDTG44578	12/06/2025	14/06/2025	<a href="#">Detalhar</a>
Jonas hotel	Pre-check-in 05/07/2025 Número da reserva 12345678901234	14/05/2025	19/05/2025	<a href="#">Detalhar</a>

*Lista de pré-check-ins com destaque para o botão “Detalhar”*

Ao detalhar um pré-check-in você será redirecionado à tela de detalhes da reserva, onde você poderá realizar o seu pré-check-in ou de um dependente.

## Meus Dados

Este módulo permite realizar o gerenciamento dos seus dados no sistema FNRH. Aqui é possível consultar e atualizar dados cadastrais.

### Acessando Meus Dados

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Meu Dados:



*Tela inicial do sistema FNRH com o atalho "Meus Dados" em destaque*

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela com os seus dados cadastrais.

## Visualizando e Gerenciando Meus Dados

Ao acessar o módulo Meus Dados, será exibida a tela principal com os dados cadastrais separados em duas categorias (“Identificação” e “Dados de Comunicação”):

Meus dados

**Identificação**

**Dados Pessoais**

Tipo	Número	Nome	Data Nascimento
CPF	123.054.987-00	NERITON SCAMANDER	24/02/1987

Nome Social:

Gênero:

Nacionalidade:

País:

Raça/Etnia:

Pessoa com deficiência:

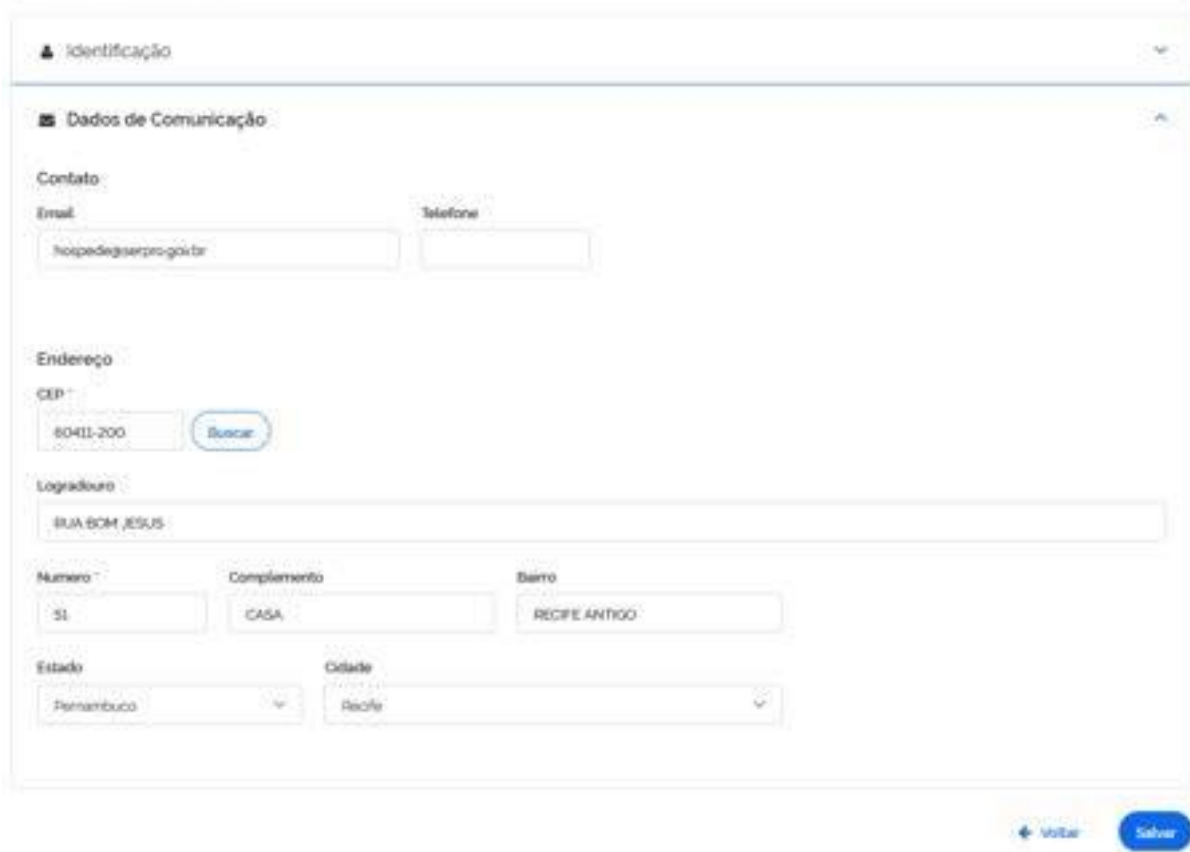
**Dados de Comunicação**

[+ Adicionar](#) [Salvar](#)

Dados de Identificação:

- **Tipo:** Tipo do documento (CPF ou Passaporte);
- **Número:** Número do documento (CPF ou Passaporte);
- **Nome:** Seu nome completo;
- **Data de Nascimento:** Sua data de nascimento;
- **Nome Social:** Se você tem um nome diferente do seu nome civil e gostaria de ser identificado(a) por ele;
- **Gênero:** Seu gênero;
- **Nacionalidade:** Sua nacionalidade;
- **País:** País em que nasceu;
- **Raça/Etnia:** Sua raça/cor;
- **Pessoa com Deficiência:** Indica que se você é ou não uma Pessoa com Deficiência (PcD).

## Meus dados



O formulário é dividido em duas seções principais: 'Identificação' e 'Dados de Comunicação'. A seção 'Identificação' contém um ícone de usuário e o título. A seção 'Dados de Comunicação' contém campos para 'Contato' (Email e Telefone), 'Endereço' (CEP, Logradouro, Número, Complemento, Bairro, Estado e Cidade) e botões 'Voltar' e 'Salvar'.

**Identificação**

**Dados de Comunicação**

**Contato**

Email:

Telefone:

**Endereço**

CEP:

Logradouro:

Número:  Complemento:  Bairro:

Estado:  Cidade:

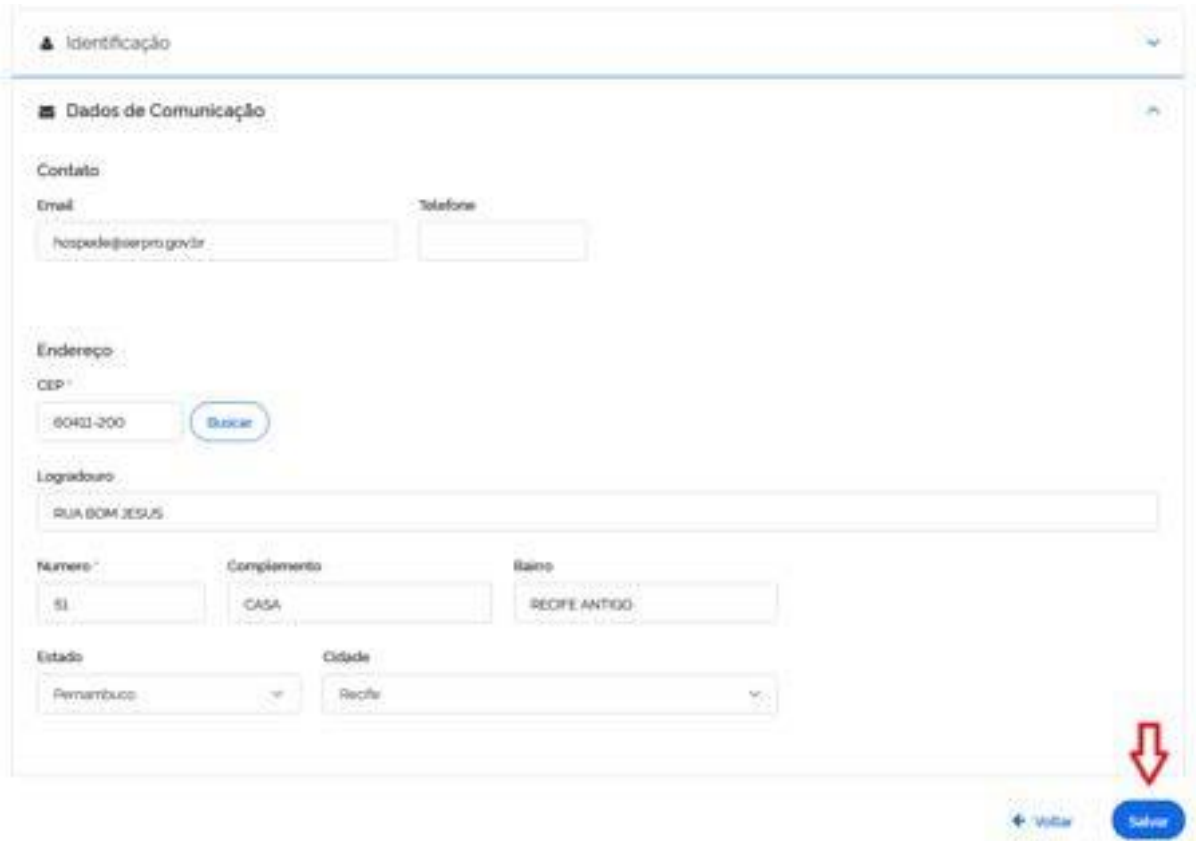
Tela de dados de comunicação

Dados de Comunicação:

- **Email:** Seu Email;
- **Telefone:** Seu telefone com DDD;
- **CEP:** Código de Endereçamento Postal (somente números);
- **Logradouro:** Nome da rua, avenida, praça, etc.
- **Número:** Número do imóvel;
- **Complemento:** Bloco, apartamento, sala, casa (se aplicável);
- **Bairro:** Nome do bairro;
- **Estado:** Sigla do estado (ex: SP, RJ, CE);
- **Cidade:** Nome da cidade.

## Alterar Meus Dados

Para alterar os dados cadastrais, clique no botão “Salvar”.



The image shows a web form titled "Identificação" with a sub-section "Dados de Comunicação". The form contains several input fields: "Email" (filled with "hospede@sepra.gov.br"), "Telefone", "CEP" (filled with "60401-200" and a "Buscar" button), "Logradouro" (filled with "RUA BOM JESUS"), "Número" (filled with "51"), "Complemento" (filled with "CASA"), "Bairro" (filled with "RECIFE ANTIGO"), "Estado" (dropdown menu with "Pernambuco" selected), and "Cidade" (dropdown menu with "Recife" selected). At the bottom right, there are two buttons: "Voltar" and "Salvar". The "Salvar" button is highlighted with a red arrow pointing down to it.

*Meus Dados de Identificação e Comunicação, com destaque para o botão “Salvar”*



## Meus Dependentes

Gerencie aqui os dados de seus familiares e acompanhantes que viajam com você. Isso facilita enormemente o pré-check-in para eles em futuras reservas.

### Acessando Meus Dependentes

Ao clicar em “Meus Dependentes”, você verá a lista de pessoas já cadastradas. Para cada uma, há os botões “Alterar” e “Remover”.

- **Tipo:** Tipo do documento (CPF ou Passaporte);
- **Número:** Número do documento (CPF ou Passaporte);
- **Nome:** Seu nome completo;
- **Data de Nascimento:** Sua data de nascimento;
- **Nome Social:** Se você tem um nome diferente do seu nome civil e gostaria de ser identificado(a) por ele;
- **Gênero:** Seu gênero;
- **Nacionalidade:** Sua nacionalidade;
- **País:** País em que nasceu.





## Incluir Dependente

Ao clicar em “Incluir dependente”, você será redirecionado para uma tela onde poderá informar os dados do dependente (Tipo de documento, Número do documento, Nome, Data de Nascimento etc.). Ao final, clique em “Salvar” para incluir o dependente.





Ficha Nacional de Registro de Hóspedes  
Ministério do Turismo



[Meus dependentes](#) > Dependente

## Incluir Dependente

### Dados Pessoais

Tipo de documento \*

CNP

Passaporte

Número \*

Data de Nascimento \*

dd / mm / aaaa



Cancelar

Nome Social

Gênero

Indeferido informar

Nacionalidade

Brasileiro

País

Brasil

Raça/Etnia

Selecionar

Pessoa com deficiência

Preferir não informar

Cancelar

Salvar

## Alterar Dependente

Ao clicar em “Alterar” na lista, você pode editar todos os dados do dependente, exceto o tipo e o número do documento. Ao final, clique em “Salvar”.



[Meus dependentes](#)

## Meus dependentes

[+ Incluir Dependente](#)

**1** Minha Filha

Nome Social	Documento	Número	
↑	Passeaporte	32217429400	
Data de Nascimento	Gênero	Nacionalidade	País
01/07/2025 10 ano	Feminino	Brasileiro	Brasil
		<a href="#">✎ Alterar</a>	<a href="#">✖ Remover</a>



[Meus dependentes](#) > Dependente

## Alterar Dependente

### Dados Pessoais

Tipo de documento	Número	
Passeaporte	32217429400	
Nome	Data de Nascimento 10 ano	
<input type="text" value="Aurora da Silva"/>	<input type="text" value="01/07/2025"/>	
Nome Social	Gênero	
<input type="text"/>	Feminino	
Nacionalidade	País	Raça/Etnia
Brasileiro	Brasil	Pardo
Pessoa com deficiência		
Não		

[Cancelar](#)

[Salvar](#)

## Remover Dependente

Ao clicar em “Remover”, um “popup” será exibido para que se confirme ou cancele a operação.



# Perguntas Frequentes (FAQ) - Hóspedes

Esta seção visa responder às dúvidas mais comuns que os usuários hóspedes podem ter ao operar o sistema.

## 1. Por que eu deveria fazer o pré-check-in?

O pré-check-in economiza seu tempo. Ao adiantar o preenchimento dos seus dados, sua chegada ao hotel se torna muito mais rápida e simples. Na maioria dos casos, você só precisará se identificar na recepção para retirar a chave.

## 2. O que acontece se eu não fizer o pré-check-in?

Não há problema. O pré-check-in é uma conveniência opcional. Se você não o fizer, apenas terá que realizar o processo de cadastro completo no balcão da recepção ao chegar, o que pode levar um pouco mais de tempo.

## 3. Não consigo editar meu nome ou número de documento. Por quê?

Por motivos de segurança e para garantir a validade legal do seu cadastro, esses dados são bloqueados após serem validados. Eles são baseados nas informações da sua reserva e em bases de dados oficiais. Caso note algum erro, por favor, entre em contato com o hotel para verificar.

## 4. Como faço o pré-check-in para as outras pessoas da minha reserva?

Você tem duas opções:

**Fazer por eles:** Na tela de "Detalhes da Reserva", clique no botão "Pré-checkin de dependente" ao lado do nome da pessoa.

**Convidá-los:** Use o botão "Compartilhar reserva" para enviar um link ou QR Code para seus acompanhantes. Assim, eles mesmos poderão acessar a reserva e preencher seus próprios dados.

## 5. O que é um "dependente" e por que devo cadastrá-lo?

Um dependente é qualquer pessoa que viaja com você (cônjuge, filhos, amigos, etc.). Ao cadastrá-los em "Meus Dependentes", os dados deles ficam salvos no seu perfil. Isso torna o processo de pré-check-in em futuras viagens muito mais rápido, pois você não precisará digitar todas as informações novamente.

## 6. Meus dados pessoais estão seguros nesta aplicação?

Sim. A aplicação utiliza protocolos de segurança e segue as leis de proteção de dados (LGPD) para garantir que suas informações estejam sempre seguras e sejam usadas exclusivamente para os fins da sua hospedagem.

## 7. Já fiz o pré-check-in. O que faço quando chegar ao hotel?

Você está pronto! Ao chegar, dirija-se à recepção, informe que já realizou o pré-check-in online e se identifique. O processo no balcão será muito mais ágil.

## Glossário

Este glossário define os termos e siglas mais importantes utilizados neste manual e no sistema FNRH.

- **API (Application Programming Interface) Interface de Programação de Aplicações:** É um conjunto de regras e protocolos que permite que diferentes sistemas de software se comuniquem. No contexto do FNRH, a API permite que o seu PMS troque informações de reservas e hóspedes com a plataforma do governo.
- **CADASTUR:** Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. O identificador CADASTUR é um registro obrigatório para muitos meios de hospedagem.
- **Chave de API:** Uma credencial de segurança (semelhante a uma senha) usada para autenticar o seu sistema (PMS) ao se comunicar com a API do FNRH. É composta por um "Usuário" e uma "Chave".
- **Check-in:** Processo de registro da entrada de um hóspede em um meio de hospedagem, formalizado no sistema.
- **Check-out:** Processo de registro da saída de um hóspede, finalizando sua estadia no sistema.
- **CNPJ:** Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica. É o número de identificação de uma empresa perante a Receita Federal do Brasil.
- **Dependente:** É qualquer pessoa que viaja com você (cônjuge, filhos, amigos, etc.) e cujos dados você pode salvar em seu perfil para agilizar futuros pré-check-ins.
- **FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes):** Documento de preenchimento obrigatório para o registro de hóspedes em estabelecimentos hoteleiros no Brasil.
- **Gestor:** Usuário do sistema com perfil administrativo, geralmente ligado ao Ministério do Turismo, com permissões para gerenciar configurações e outros usuários.
- **Gov.br:** Plataforma de autenticação digital do Governo Federal que permite ao cidadão acessar diversos serviços públicos com um único login e senha.
- **Hóspede Principal:** O hóspede que é o titular ou o principal responsável pela reserva. Esta designação pode ser feita na tela de edição de um hóspede dentro

de uma reserva.

- **Log de Erros API's:** Um registro detalhado de todas as falhas de comunicação que ocorreram entre o seu PMS e a API do FNRH. É uma ferramenta de diagnóstico para equipes técnicas.



- **Meio de Hospedagem:** Estabelecimento que oferece serviço de alojamento temporário, como hotéis, pousadas, resorts, flats e hostels.
- **Meus Dados:** A seção da aplicação onde você pode visualizar e atualizar suas informações pessoais, como nome social, gênero e dados de contato.
- **MTur:** Sigla para Ministério do Turismo, órgão do Governo Federal responsável pelas políticas públicas do setor de turismo no Brasil.
- **No-show:** Termo em inglês para "não comparecimento". É a ação de registrar no sistema que um hóspede com reserva confirmada não se apresentou para o check-in na data prevista.
- **Nome Fantasia:** Nome comercial ou popular pelo qual um meio de hospedagem é conhecido pelo público.
- **Operador:** Um tipo de usuário do sistema com permissões para realizar as operações do dia a dia, como gerenciar reservas e hóspedes, mas sem acesso às funções administrativas, como o gerenciamento de outros usuários.
- **OTA (Online Travel Agency) Agência de Viagens Online:** São plataformas digitais como Booking.com, Expedia, Decolar, etc., através das quais os hóspedes podem fazer reservas.
- **PMS (Property Management System):** Sistema de Gestão Hoteleira. É o software utilizado pelos hotéis para gerenciar suas operações diárias, como reservas, faturamento e disponibilidade de quartos. A FNRH Digital pode se integrar a esses sistemas.
- **Pré-check-in:** Processo opcional onde o hóspede pode adiantar o preenchimento de seus dados antes de sua chegada física ao hotel, geralmente via QR Code ou link, agilizando o processo de check-in.
- **QR Code:** Código de barras bidimensional que pode ser escaneado pela câmera de um celular. No sistema FNRH, ele direciona o hóspede para a página de pré-check-in.
- **Razão Social:** Nome de registro de uma empresa, que consta em seus documentos oficiais e contratos.
- **Reserva:** O registro de um acordo para a ocupação de um ou mais quartos em uma data futura.
- **Responsável:** Usuário vinculado a um meio de hospedagem específico, com permissão para registrar e gerenciar as fichas daquele estabelecimento.
- **Serpro:** Serviço Federal de Processamento de Dados. Empresa pública de tecnologia da informação do Governo Federal, parceira no desenvolvimento da FNRH Digital.
- **Supervisor:** Um tipo de usuário do sistema com permissões administrativas. Além de realizar todas as tarefas de um Operador, um Supervisor pode gerenciar outros usuários (incluindo outros Supervisores) e acessar módulos de configuração.

- **Termos de Uso:** O conjunto de regras e condições de hospedagem estabelecidas pelo hotel. É necessário ler e aceitar estes termos para concluir o processo de pré-check-in.

## Referências

- [1] Mais informações em <https://www.gov.br/iti/pt-br>
- [2] Disponíveis em <https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/repositorio> (AC SERPRO - RFB v5).
- [3] A plataforma é compatível com as versões estáveis dos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari.
- [4] A interface pode mudar de acordo com o navegador utilizado.