



**FICHA NACIONAL
DE REGISTRO
DE HÓSPEDES**

Manual de Uso – Módulo Hospedagem

Apresentação

A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (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

Módulo Hospedes - 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 ^[1]. 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 ^[2].

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, RemotelD, 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, 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).



☰ Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?



Serviços para você

➊ MAIS-ACESSADOS

[Entregar Meu Imposto de Renda](#)[Consultar Meu Imposto de Renda](#)[Consultar restituição do Imposto de renda](#)[Assinatura Eletrônica](#)[Consultar CPF](#)[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 \(DIRPF\)](#)



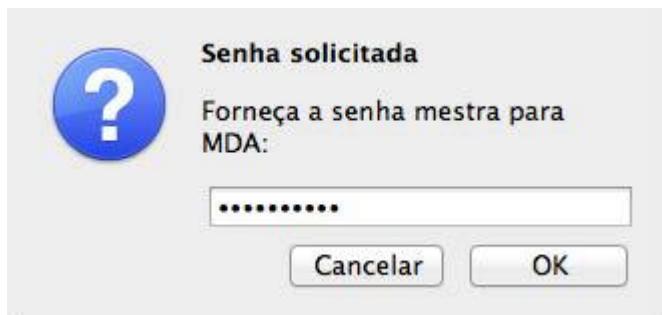
Login com certificado digital

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^[3]. 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)^[4]):



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:

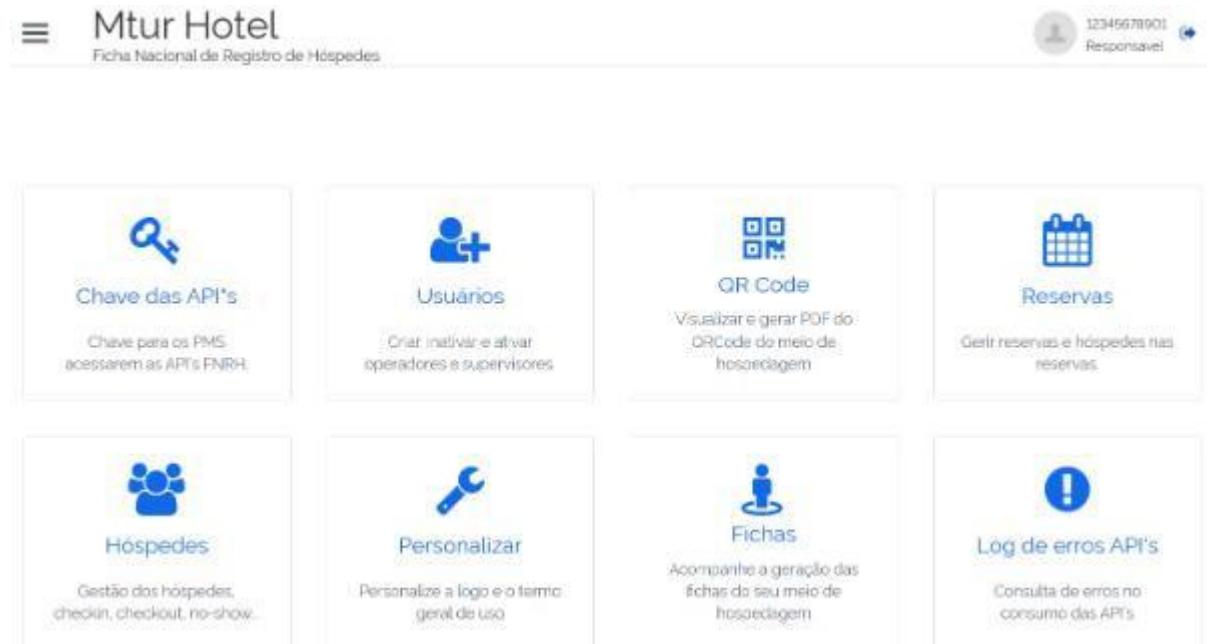
- SerproID;
- SafelD;
- BirdID;
- RemotelD;
- Vidaas; e
- Serasa Experian.

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 - Meios de Hospedagem

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. No canto superior esquerdo é informado o nome do meio de hospedagem. Essas informações são exibidas em todas as telas da aplicação.

Observação: Caso o usuário tenha acesso a mais de um meio de hospedagem, antes da tela inicial será exibida a opção de escolher qual meio de hospedagem deseja acessar.

No canto superior esquerdo há a opção de expandir um Menu Hambúrguer, 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:

Mtur Hotel

Chave das API's

Usuários

QRCode

Reservas

Hospedes

Personalizar

Fichas

Log das API's

Menu hamburguer expandido com acesso a todos os módulos da aplicação

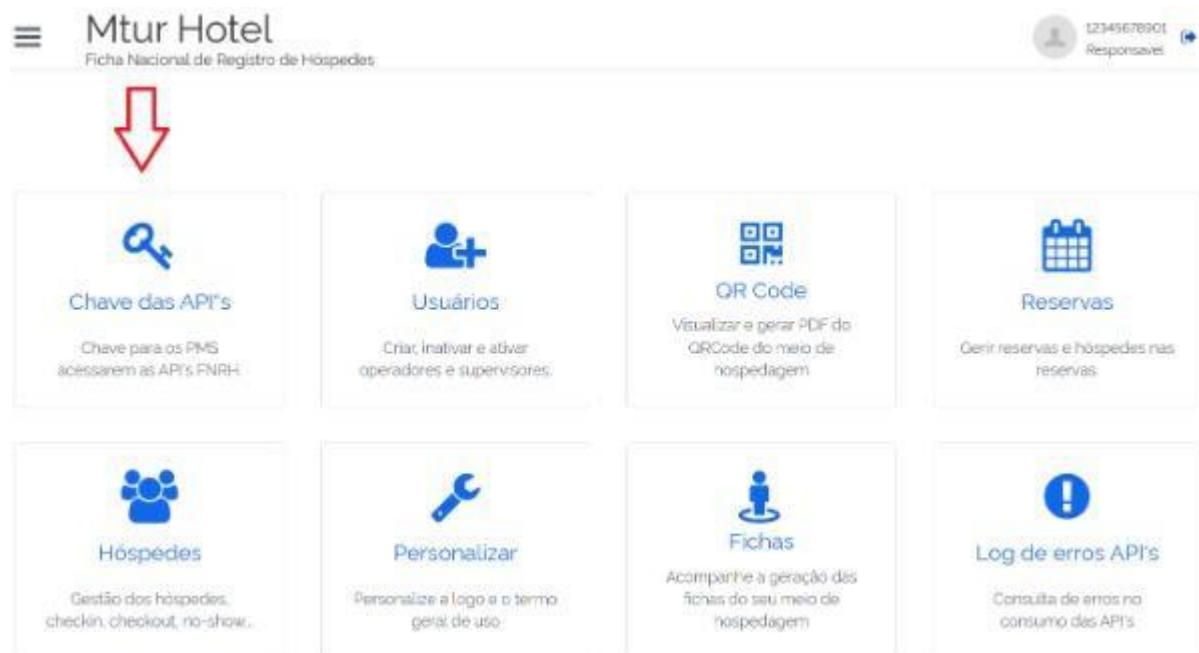
Na seção principal da Página Inicial são exibidos atalhos para as funcionalidades da aplicação, incluindo Chave das API's, Usuários, QR Code, Reservas, Hóspedes, Personalizar, Fichas e Log de erros API's.

Chave das API's

Este módulo é fundamental para a integração de um Sistema de Gestão Hoteleira (PMS) com a plataforma FNRH Digital. A chave de API (Interface de Programação de Aplicações) funciona como uma credencial de segurança que autentica o seu sistema, permitindo que ele envie e receba informações de forma automática e segura.

Acessando a Chave de API

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Chave das API's:



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “Chave das API's” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela Chave de Acesso API's, onde as credenciais de integração do usuário são exibidas.

Visualizando a Chave de Acesso

A tela apresenta as seguintes informações, que são essenciais para configurar a comunicação no PMS:

- **Usuário:** Este é o identificador de usuário fixo para a API. Ele não muda, mesmo quando uma nova chave é gerada.
 - Ao lado do código do usuário, há um ícone de cópia. Clique nele para copiar o valor diretamente para a área de transferência do seu computador, facilitando a configuração e evitando erros de digitação.
- **Chave:** Esta é a chave de acesso secreta (semelhante a uma senha). Ela deve ser tratada com o máximo de confidencialidade.

- o Ao lado da chave de acesso, há um ícone de cópia. Clique nele para copiar o valor diretamente para a área de transferência do seu computador, facilitando a configuração e evitando erros de digitação.
- **Criada Em:** Exibe a data e a hora exatas em que a chave de acesso atual foi gerada.

Mtur Hotel
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

Usuário
01a2b34c-5678-9d01-ef2a-3bcd45e6789f

Chave
0A123bcdefGHIjk4LMn5

Criada Em
22/05/2025 16:20

Gerar nova chave

Tela exibindo os campos Usuário, Chave e Criada Em, com o botão "Gerar nova chave"

Gerando uma Nova Chave

Caso seja necessário, por motivos de segurança ou para renovar uma credencial comprometida, é possível gerar uma nova chave de acesso.

Para isso, clique no botão Gerar nova chave.

Atenção: Ação Irreversível! Ao gerar uma nova chave, a chave anterior é imediatamente invalidada e deixa de funcionar. Qualquer sistema (PMS) que estava utilizando a chave antiga precisará ser atualizado com a nova chave para continuar a comunicação com as API's do FNRH. O valor do Usuário permanecerá o mesmo.

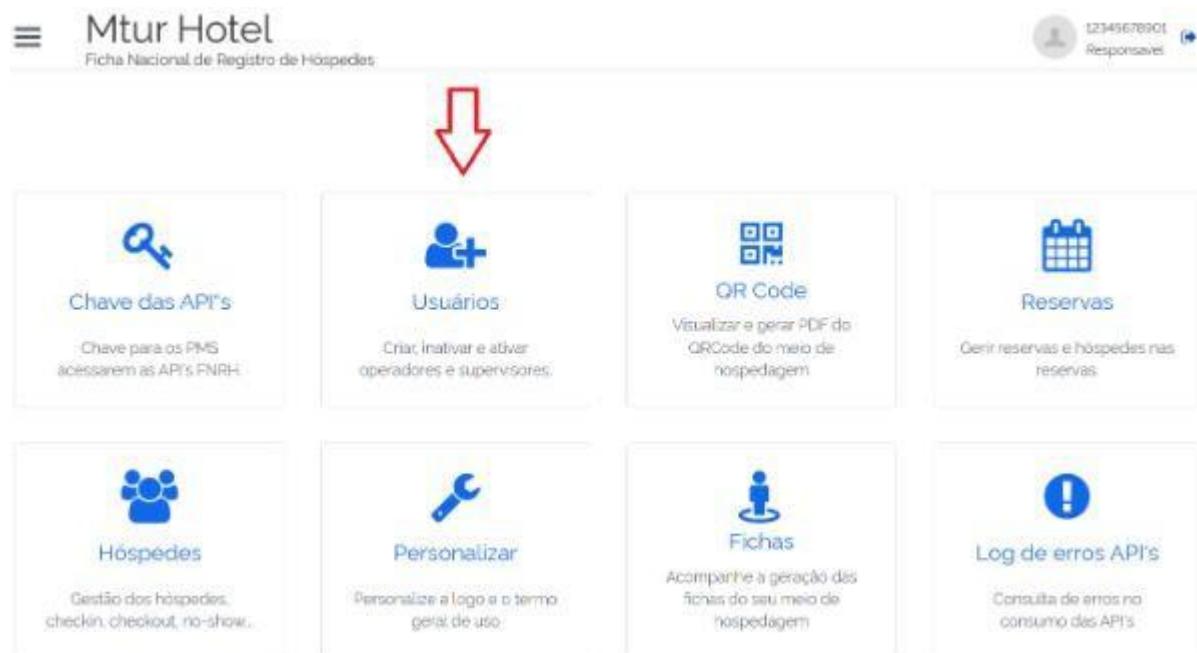
Certifique-se de que você está preparado para atualizar seu sistema de gestão antes de realizar esta ação.

Usuários

Este módulo permite o gerenciamento dos acessos da equipe ao sistema FNRH Digital. Aqui é possível cadastrar, consultar, pesquisar e definir o nível de permissão (Operador ou Supervisor) de cada funcionário do meio de hospedagem.

Acessando Usuários

Na tela inicial, clique no atalho Usuários para ser direcionado à tela de gerenciamento de usuários.



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “Usuários” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela Usuários, onde a listagem de usuários é exibida.

Visualizando a Listagem de Usuários

A tela principal exibe a lista de todos os usuários cadastrados para o meio de hospedagem.

A lista de usuários é dividida em duas abas para melhor organização:

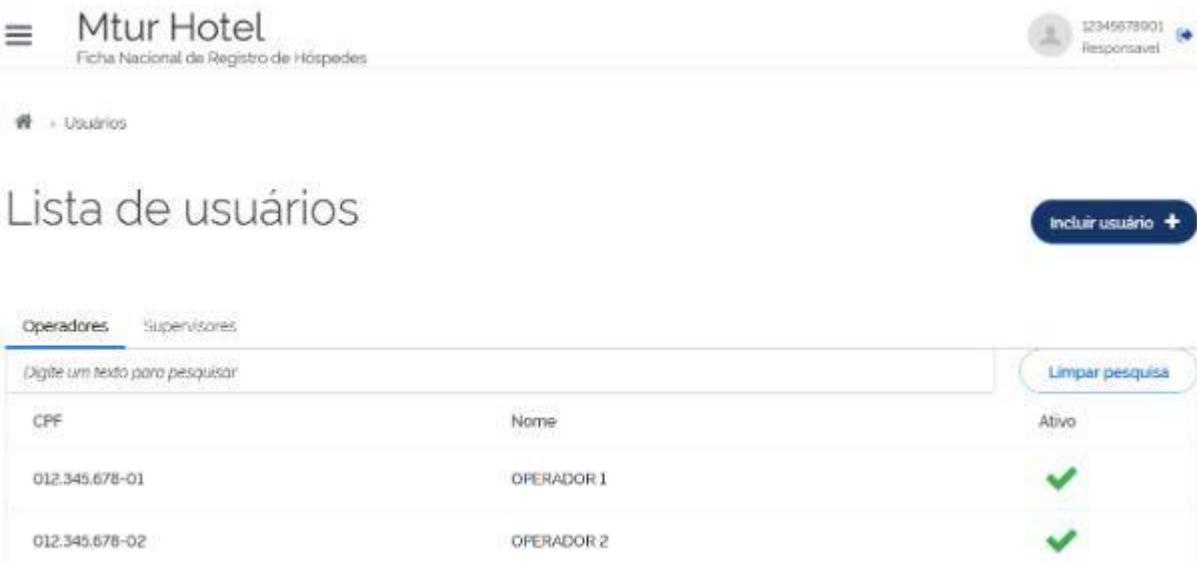
- **Operadores:** Exibe os usuários com permissões padrão de operação do sistema.
- **Supervisores:** Exibe os usuários com permissões mais elevadas, que podem incluir acesso a funcionalidades administrativas.

Clique no nome da aba desejada para alternar entre as duas listas.

A lista de usuários contém as seguintes colunas:

- **CPF:** Número do Cadastro de Pessoas Físicas do usuário;

- **Nome:** Nome completo do usuário. Este campo é preenchido automaticamente pelo sistema com base no CPF informado; e
- **Status:** Indica se o usuário está ativo (com acesso liberado ao sistema) ou inativo (com acesso bloqueado). O status é representado por um ícone:
 - o  - Responsável Ativo; e
 - o  - Responsável Inativo.



The screenshot shows the 'Mtur Hotel' user management interface. At the top, there's a header with the logo and navigation links. On the right, a user profile is shown with the number '12345678901' and the role 'Responsável'. Below the header, a breadcrumb trail indicates the current page: 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes > Usuários'. A blue button labeled 'Incluir usuário +' is visible. The main area is titled 'Lista de usuários'. There are two tabs: 'Operadores' (selected) and 'Supervisores'. A search bar with placeholder text '(Digite um texto para pesquisar)' and a 'Limpar pesquisa' button are present. A table lists users with columns for CPF, Nome, and Ativo (status). Two entries are shown: '012.345.678-01' (OPERADOR 1) and '012.345.678-02' (OPERADOR 2), both marked as 'Ativo' with green checkmarks.

CPF	Nome	Ativo
012.345.678-01	OPERADOR 1	
012.345.678-02	OPERADOR 2	

Tela de gerenciamento de usuários com as abas “Operadores” e “Supervisores” e a lista de usuários

Ativando ou Inativando um Usuário

Para alterar o status de um usuário (de Ativo para Inativo, ou vice-versa), basta clicar no ícone correspondente na coluna Status na linha do usuário desejado.

The screenshot shows the 'Mtur Hotel' software interface with the title 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes'. A user profile icon at the top right shows '12345678901' and 'Responsável'. The main area is titled 'Lista de usuários' and includes a 'Incluir usuário +' button. Below is a table with two rows:

Operadores	Supervisores	
CPF	Nome	Ativo
012.345.678-01	OPERADOR 1	
012.345.678-02	OPERADOR 2	

A red arrow points to the green checkmark next to 'OPERADOR 1'.

Ativando/Desativando Usuário

Pesquisando Usuários

Para encontrar um usuário rapidamente, utilize o campo de pesquisa localizado no topo da lista.

No campo "Digite um texto para pesquisar", comece a digitar o CPF ou o nome do usuário.

A lista será filtrada automaticamente em tempo real ("instant search"), exibindo apenas os resultados que contêm o texto digitado.

Para remover o filtro e visualizar a lista completa novamente, clique no botão "Limpar pesquisa" ao lado do campo de busca.

Incluindo um Novo Usuário

Para incluir um novo usuário no sistema, clique no botão "incluir Usuário". Uma área para cadastro será exibida na mesma tela.

Incluir usuário



CPF *

Digite o CPF do usuário

Tipo de usuário

Operador

Ativo



Cancelar

Salvar

Área de cadastro de novo usuário com os campos CPF, Tipo de Usuário e Ativo

Preencha os seguintes campos:

- **CPF:** Digite o CPF do novo usuário. O sistema buscará o nome correspondente automaticamente e o exibirá abaixo desse campo;
- **Tipo de Usuário:** Selecione em uma lista se o usuário será um Operador ou Supervisor; e
- **Ativo:** Marque esta caixa de seleção para que o usuário já seja cadastrado com o acesso liberado.

Nessa área, há duas opções para finalizar o processo:

- **Salvar:** Clique para confirmar e adicionar o novo usuário à lista.
- **Cancelar:** Clique para fechar a área de cadastro sem salvar as informações.

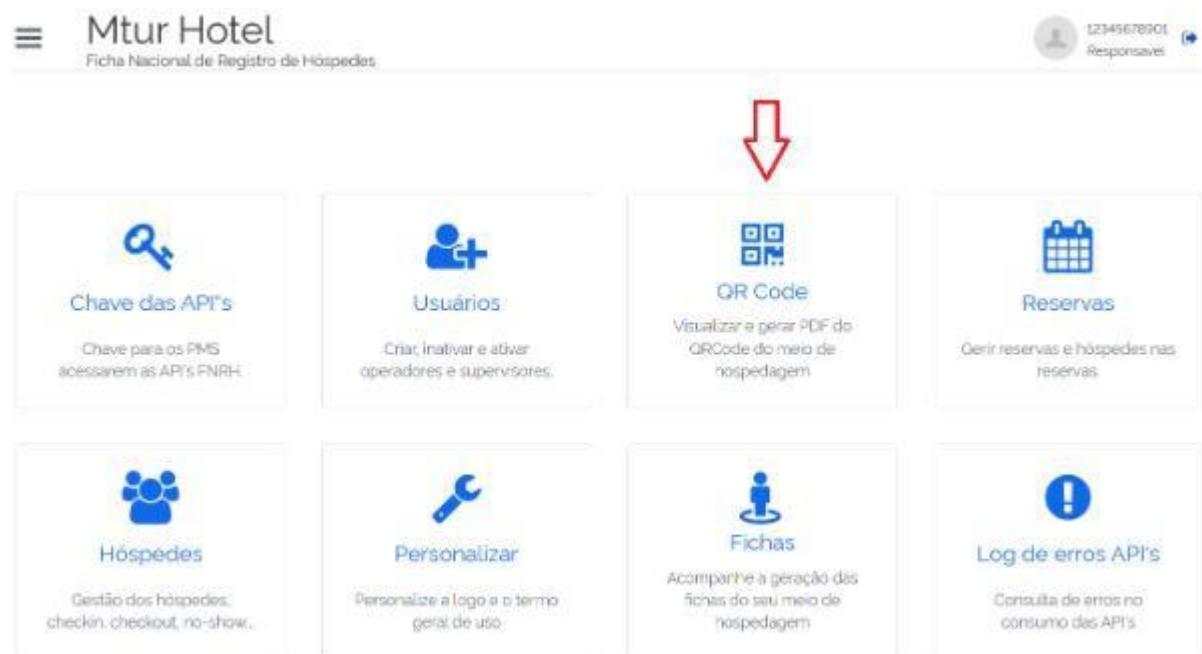
QR Code

Este módulo permite o acesso e compartilhamento do QR Code exclusivo do meio de hospedagem. Este código direciona os hóspedes para a página de pré-check-in, onde

eles podem adiantar o preenchimento de seus dados antes mesmo de chegarem ao hotel, otimizando o tempo e melhorando o fluxo na recepção.

Acessando o módulo QR Code

Na tela inicial, clique no atalho QR Code para ser direcionado à página de visualização.



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “QR Code” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela de listagem de QR Code do meio de hospedagem.

Visualizando e Compartilhando o QR Code

Ao acessar o módulo, o usuário verá a tela QR Code do meio de hospedagem, onde são apresentados:

- **O QR Code:** A imagem do QR Code do meio de hospedagem. Os hóspedes podem escaneá-lo com a câmera de seus celulares para serem levados diretamente à página de pré-check-in;
- **Link para Pré-check-in:** Abaixo da imagem, há o texto "Clique para copiar o link". Ao clicar nele, o link direto para a página de pré-check-in será copiado para a área de transferência do usuário. É possível, então, colar este link em e-mails de confirmação de reserva, mensagens de WhatsApp ou em qualquer outra comunicação digital realizada com o hóspede.

 QR Code do Hotel

QR Code do Hotel

 Gerar PDF



[Clique para copiar o link !\[\]\(d4e92a70a184987c4cee61bbacf99330_img.jpg\)](#)

Tela exibindo o QR Code e o link para cópia

Gerando um PDF para Impressão

Para facilitar a divulgação do QR Code no espaço físico do meio de hospedagem, como na recepção, no balcão de concierge ou em totens, o sistema oferece a opção de gerar um material para impressão.

Na tela QR Code do Hotel, basta clicar no botão "Gerar PDF", localizado na parte superior da página.

Uma nova aba será aberta no navegador, exibindo um arquivo PDF pronto para ser salvo ou impresso.

O PDF gerado contém:

- A instrução a respeito da possibilidade de fazer a leitura do QR Code para antecipar o check-in;
- O nome do meio de hospedagem;
- A imagem do QR Code.

FAÇA A LEITURA DO QR CODE E ANTECIPE SEU CHECK-IN.

Mtur Hotel



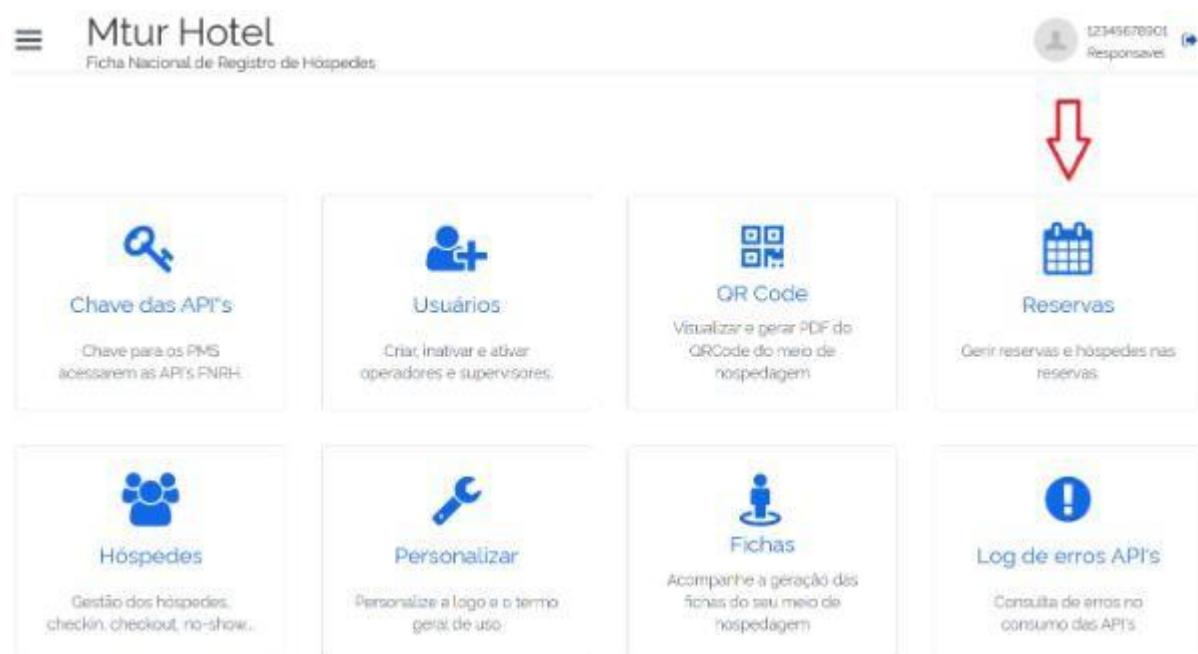
Visualização do arquivo PDF com as instruções, nome do hotel e o QR Code

Reservas

O módulo de Reservas é a central de gerenciamento para todas as estadias futuras e em andamento do seu meio de hospedagem. Aqui pode-se criar reservas, consultar as existentes, gerenciar os hóspedes associados a cada uma e realizar alterações conforme necessário.

Acessando o Módulo de Reservas

Na tela inicial, clique no atalho Reservas para ser direcionado à tela de gerenciamento de reservas.



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “Reservas” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela de listagem de Reservas.

Visualizando e Gerenciando Reservas

A tela principal apresenta uma visão geral de todas as reservas. Para cada reserva, são exibidas as seguintes informações:

- **Código da Reserva:** O identificador único da reserva no sistema;
- **Código OTA/Agência:** O código da reserva originado por uma Agência de Viagens Online (OTA) ou agência de turismo, se aplicável;
- **Situação da Reserva:** O status atual da reserva;
- **Entrada:** A data de check-in prevista;
- **Saída:** A data de check-out prevista; e
- **Ações:** Contém o botão “Detalhar” para acessar todas as informações da reserva.

Dica: É possível reordenar a lista clicando no título de qualquer coluna. Um clique ordena em ordem crescente e outro, em ordem decrescente.

The screenshot shows the Mtur Hotel Ficha Nacional de Registro de Hóspedes interface. At the top, there is a header with the logo and navigation links. On the right, there is a user profile icon and a QR code labeled '345678901' with the word 'Responsável'. Below the header, the page title 'Reservas' is displayed, along with a 'Nova Reserva' button. A 'Filtros' section is open, showing five rows of reservation data with columns for Código da Reserva, Código OTA/Agência, Situação da Reserva, Entrada, and Saída. Each row includes a 'Detalhar' button. The data in the table is as follows:

Código da Reserva	Código OTA/Agência	Situação da Reserva	Entrada	Saída	Ação
CÓDIGO 1		Criada	07/07/2025	13/07/2025	Detalhar
CÓDIGO 2		Criada	08/07/2025	10/07/2025	Detalhar
CÓDIGO 3		Em Andamento	02/06/2025	10/06/2025	Detalhar
CÓDIGO 4		Cancelada	26/05/2025	27/05/2025	Detalhar
CÓDIGO 5		Criada	26/05/2025	27/05/2025	Detalhar

Tela de listagem de Reservas com colunas Código da Reserva, Código OTA/Agência, Situação da Reserva, Entrada e Saída

Filtrando Reservas

No topo da página, há uma seção de Filtros que começa compactada. Clique nela para expandir e visualizar as opções de busca:

- **Código de reserva:** Campo para buscar por um código de reserva específico;
- **Situação da reserva:** Lista de opções para filtrar por status;
- **Data de entrada:** Campo de data para filtrar reservas com check-in a partir de uma data específica.
- **Data de saída:** Campo de data para filtrar reservas com check-out até uma data específica.

Após preencher os filtros desejados, clique em “Filtrar”. Para remover os filtros e ver a lista completa, basta clicar em “Limpar”.

Filtros

Código da Reserva (Meio Hospedagem ou OTA)	Situação da Reserva
<input type="text"/>	<input type="text"/> Selecionar...
Entrada	Saída
<input type="text"/> dd/mm/aaaa	<input type="text"/> dd/mm/aaaa

Limpar **Filtrar**

Seção de filtros de Reservas com os campos e botões

Detalhes da 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 um conjunto de ícones para ações rápidas:

Mtur Hotel
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

12345678901
Responsável

Reserva | CÓDIGO 1

Dados da Reserva

Código CÓDIGO 1	Situação Criada		
Entrada 07/07/25	Saída 11/07/25	Adultos 1	Menores 0

Lista de Hóspedes

HÓSPEDE 1	Pre-check-in pendente
-----------	-----------------------

Ícones de ações rápidas na página de detalhes da reserva

1. **Adicionar Hóspede:** Abre a tela para cadastrar um novo hóspede nesta reserva.
2. **Alterar Reserva:** Permite editar os dados gerais da reserva, como datas e quantidade de hóspedes.
3. **Gerar QR Code da Reserva:** Gera um QR Code específico para esta reserva, que pode ser enviado ao hóspede para o pré-check-in.
4. **Cancelar Reserva:** Realiza o cancelamento completo da reserva.

Gerenciando Hóspedes na Reserva

Abaixo dos dados principais, há a lista de hóspedes. Cada hóspede é exibido com seu nome e um rótulo indicando sua situação (ex: "Pré-check-in pendente", "Check-in realizado").

Ao clicar no nome de um hóspede, a seção se expande, revelando seus detalhes (Nome, documento, gênero, etc.) e três botões de ação:

- **Informar No-show:** Altera o status do hóspede para "No-show" (não comparecimento);
- **Alterar:** Abre a tela de edição para atualizar os dados do hóspede; e
- **Remover Hóspede:** Remove o hóspede desta reserva específica.

Listagem de Hóspedes

HÓSPEDES		Pré-check-in pendente
Nome	HÓSPEDE 1	Tipo do Documento
		CPF
Nome Social	HÓSPEDE 1	Número do Documento
		12345678900
Gênero	Masculino	Check-in
Nacionalidade	Brasileiro	Não realizado
Data de Nascimento	07/06/1979	Check-out
		Não realizado
		 Informar No-show
		 Alterar
		 Remover Hóspede

Detalhes de um hóspede na lista de hóspedes

Alterando dados de um Hóspede

Ao clicar em Alterar, o usuário é levado à página de edição do hóspede.

Nessa página são exibidas todas as informações do hóspede vinculado à reserva, com possibilidade de edição de alguns dados do hóspede, conforme detalhado a seguir:

- **Dados bloqueados para edição:** Nome, Documento e Data de Nascimento não podem ser alterados. Esse impedimento existe para garantir a integridade do registro.
- **Dados Editáveis:** Campos como Nome Social, Gênero e Nacionalidade podem ser atualizados, além de informações a respeito de comunicação e hospedagem.

Nesta página, as informações são organizadas em 3 seções que podem ser expandidas:

- **Identificação:** Dados de documentação, nome, nascimento e nacionalidade;

- **Comunicação:** Contém campos de contato e endereço (email, telefone, CEP, etc); e
- **Hospedagem:** Permite marcar se aquele é o "Hóspede principal" da reserva.

Ao final, o usuário deve clicar em “Salvar” para confirmar as alterações ou em Cancelar para voltar sem salvar.

Alterar Hóspede

Dados da Reserva

Código CÓDIGO 1	Situação Criada		
Entrada 07/07/25	Saída 11/07/25	Adultos 1	Menores 0
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificação <input checked="" type="checkbox"/> Dados de Comunicação <input checked="" type="checkbox"/> Hospedagem 			
		<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Salvar"/>

Tela de alterar dados do hóspede

Criando uma Nova Reserva

Na tela principal de listagem é possível criar uma reserva, bastando para isso clicar no botão "Nova Reserva".

O usuário será direcionado para uma página de criação de reserva, onde poderá informar:

- Origem da reserva (direta no meio de hospedagem ou via OTA/agência);
- Código da reserva;
- Código da reserva informado pela OTA/Agência (se aplicável);
- Datas de entrada e saída; e
- Quantidade de adultos e crianças.

Após preencher os dados, é preciso em “Salvar” para criar a reserva no sistema ou “Cancelar” para abortar a criação de nova reserva.

Nova Reserva

Origem da Reserva *

Meio de Hospedagem OTA

Código da Reserva *

Código da Reserva informado pela OTA/Agência

Entrada *

dd/mm/aaaa

Saída *

dd/mm/aaaa

Adultos

Crianças

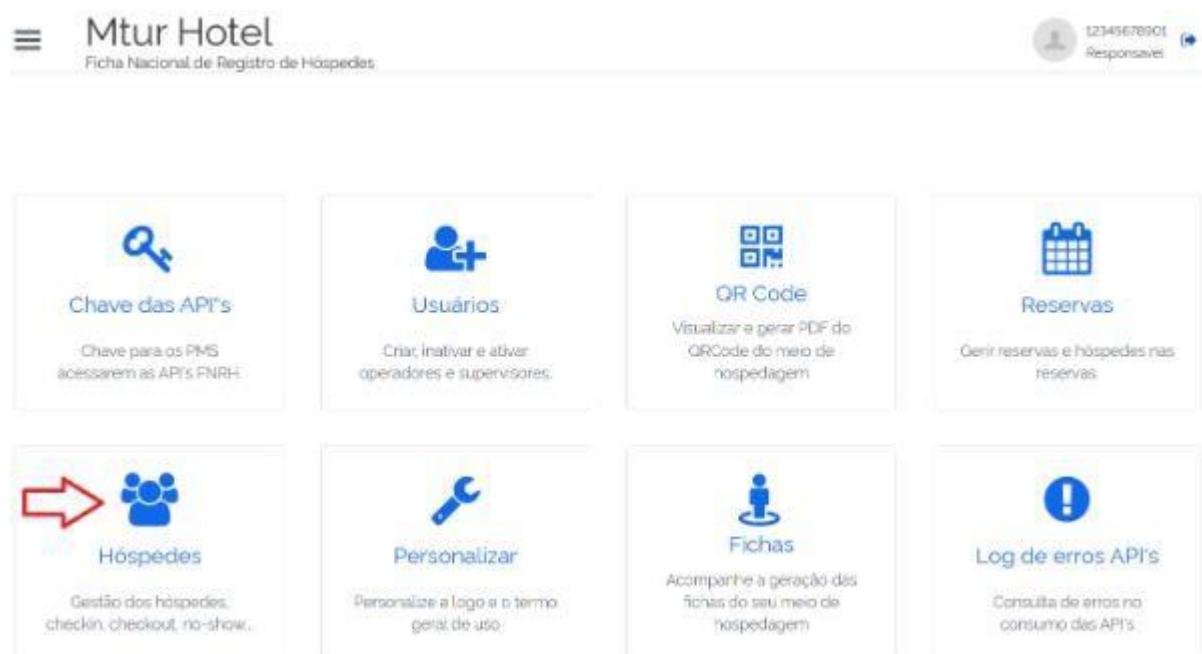
Tela de criação de nova reserva

Hóspedes

O módulo Hóspedes oferece uma visão centralizada de todos os hóspedes cadastrados no meio de hospedagem, independentemente da reserva. Ele é a ferramenta ideal para localizar um hóspede específico, consultar seu status e realizar ações diretas como check-in ou check-out.

Acessando o Módulo de Hóspedes

Na tela inicial, clique no atalho “Hóspedes” para ser direcionado à tela de gerenciamento.



Tela inicial do sistema com o atalho “Hóspedes” em destaque

Visualizando e Gerenciando Hóspedes

Ao acessar o módulo Hóspedes, será exibida a tela principal com a lista de todos os hóspedes do meio de hospedagem. A lista contém as seguintes colunas e ações:

- **Reserva:** O código da reserva associada ao hóspede;
- **Nome:** O nome completo do hóspede;
- **Situação:** O status atual do hóspede em sua jornada (ex: Check-out realizado);
- **Check-in em:** A data e hora em que o check-in foi efetivado;
- **Check-out em:** A data e hora em que o check-out foi registrado; e
- **Ações:** Botões para interagir com o registro do hóspede.

 Hóspedes

Hóspedes

Filtros					
Pré-check-in pendente	Pré-check-in realizado	Pré-check-in não vinculado	Check-in realizado	Check-out realizado	No-Show
<input checked="" type="checkbox"/> Cancelado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reserva #	Nome #	Situação #	Check-in em #	Check-out em #	
CÓDIGO 1	HÓSPEDE 1	Pré-check-in pendente	Não realizado	Não realizado	 
CÓDIGO 2	HÓSPEDE 2	Check-out realizado	12/05/25 15:28	12/05/25 15:29	

Tela de listagem de Hóspedes, com colunas Reserva, Nome, Situação, Check-in em, Check-out em e Botões de ação

Ordenando a Lista

É possível ordenar os dados exibidos em ordem crescente ou decrescente clicando no título de qualquer uma das colunas.

Filtrando Hóspedes

No topo da página, há uma seção de Filtros que começa compactada. Clique nela para expandir e refinar sua busca com os seguintes critérios:

- **Nome:** Campo para buscar pelo nome do hóspede;
- **Código da reserva:** Campo para buscar hóspedes de uma reserva específica;
- **Apenas pendentes de vínculo na reserva:** Caixa de seleção para listar apenas hóspedes que ainda não foram associados a uma reserva;
- **Data do check-in:** Filtra hóspedes com check-in a partir da data informada.
- **Data do check-out:** Filtra hóspedes com check-out até a data informada;
- **Situação do hóspede:** Lista de opções para filtrar pelo status do hóspede (ex: Pré-check-in pendente, Check-in realizado);
- **Situação da reserva:** Lista de opções para filtrar pela situação da reserva à qual o hóspede pertence (ex: Criada, Concluída).

Após definir seus critérios, clique em “Filtrar”. Para remover todos os filtros, clique em “Limpar”.

Seção de filtros com os campos e botões

Além desses filtros, há também a opção de filtros rápidos, bastando clicar em algum dos botões abaixo da seção de filtros para aplicar o filtro descrito naquele botão.



Botões de filtros rápidos

Mudar situação do hóspede

Para cada hóspede na lista, existem botões de ação específicos:

- **Botão de Ação Principal (Azul):** Este botão é dinâmico e sua função muda de acordo com a situação atual do hóspede. Por exemplo, para um hóspede com pré-check-in realizado, o botão exibirá o texto "Check-in". Ao ser clicado, ele o direcionará para a tela correspondente para executar a próxima ação lógica na jornada do hóspede;
- **Botão de Exclusão (Vermelho):** Este botão permite remover o registro do hóspede. Utilize esta opção com cuidado, pois a ação pode ser irreversível.



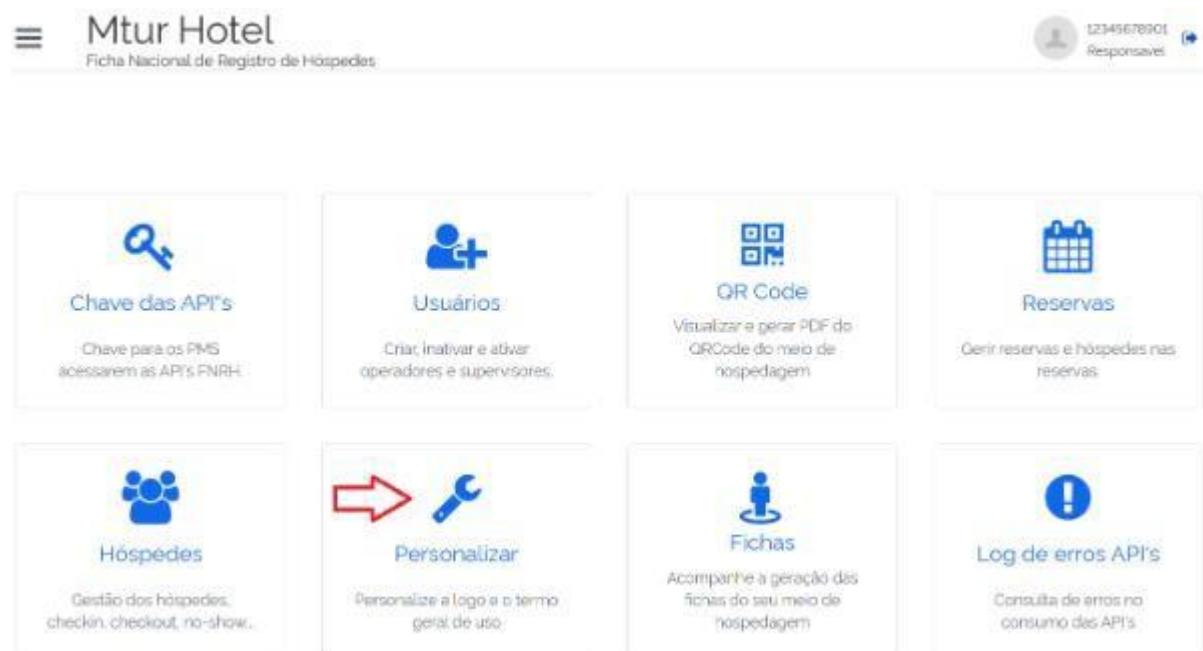
Botões de ação na lista de hóspedes

Personalizar

No módulo Personalizar é possível customizar a experiência digital do hóspede, garantindo que a identidade visual do seu meio de hospedagem e seus termos contratuais sejam apresentados durante o processo de pré-check-in e check-in.

Acessando o Módulo Personalizar

Na tela inicial, clique no atalho “Personalizar” para acessar a página de customização.



Tela inicial do sistema com o atalho “Personalizar” em destaque

Configurando a Personalização

A página Personalizar oferece duas opções principais para customizar a interface que o seu hóspede verá:

1. Termos Gerais e Condições de Uso

Esta seção permite que seja feito o upload de um documento com os termos, condições e políticas de hospedagem do meio de hospedagem. Este documento será apresentado ao hóspede para leitura e aceite durante o processo de registro digital.

Ação: Clique na área indicada por "Clique aqui para selecionar um arquivo".

Formato Aceito: O arquivo deve estar no formato PDF (*.pdf).

Ao selecionar o arquivo, ele será carregado no sistema e vinculado à jornada de check-in dos seus hóspedes.

2. Logo

Aqui é possível carregar o logotipo do meio de hospedagem. A imagem selecionada será exibida nas telas que o hóspede interage, como na página de pré-check-in, reforçando a marca e criando uma experiência mais profissional e personalizada.

Ação: Clique na área indicada por "Clique aqui para selecionar uma imagem".

Formatos Aceitos: A imagem pode estar nos formatos PNG, JPG, JPEG ou WEBP.

The screenshot displays the 'Personalizar' (Customize) section of the Mtur Hotel system. At the top, there's a header with the logo 'Mtur Hotel' and a user profile icon labeled '12345678901 Responsável'. Below the header, a breadcrumb navigation shows 'Personalizar'. The main area is titled 'Personalizar'. It contains two input fields: one for 'Termos gerais e condições de uso' (General terms and conditions) and another for 'Logo'. Both fields feature a placeholder text: 'Clique aqui para selecionar um arquivo (.PDF)' for the terms and 'Clique aqui para selecionar uma imagem (.PNG, .JPG, .JPEG, .WEBP)' for the logo. The entire interface is in Portuguese.

Tela de “Personalizar” mostrando as áreas para upload dos Termos e Condições e do Logo

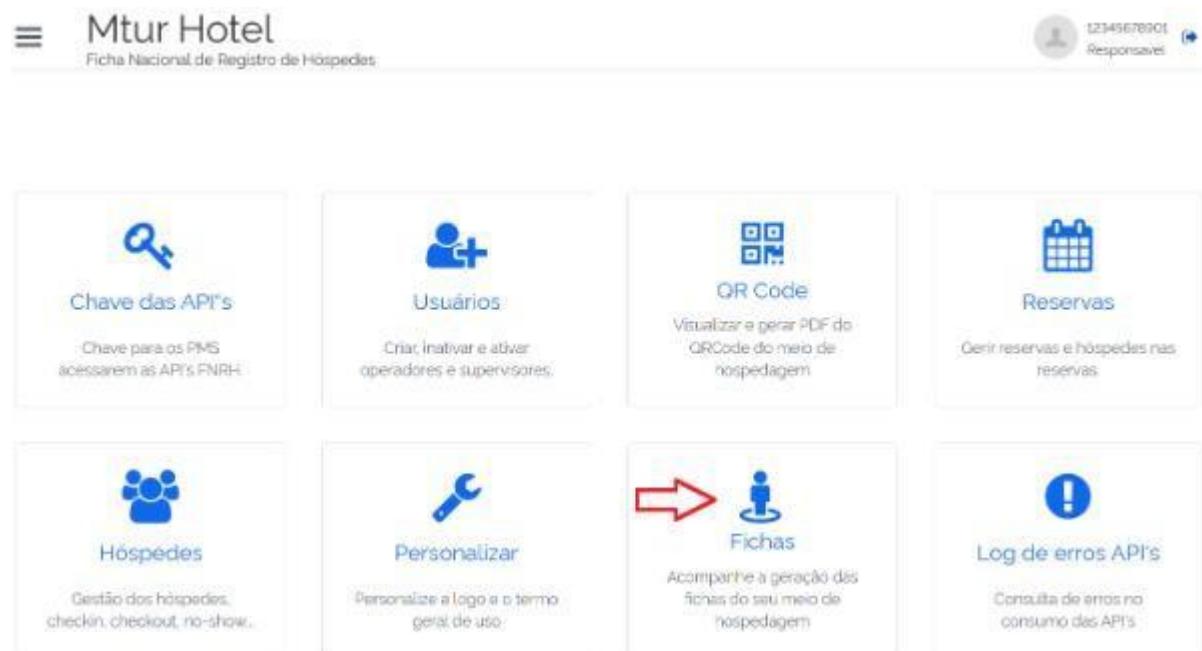
Uma vez que os arquivos são carregados, o sistema os aplicará automaticamente, sem a necessidade de um botão "Salvar" adicional. Para alterar um arquivo, basta clicar novamente na área correspondente e selecionar um novo.

Fichas

O módulo Fichas é o arquivo digital de todas as Fichas Nacionais de Registro de Hóspedes (FNRH) geradas para o meio de hospedagem. Ele permite consultar o histórico de cada hóspede, acompanhar o status dos registros e utilizar filtros avançados para encontrar informações específicas.

Acessando a Lista de Fichas

Na tela inicial, clique no atalho “Fichas” para acessar a listagem de todos os registros.



Tela inicial do sistema com o atalho “Fichas” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela de listagem de Fichas.

Visualizando a Lista de Fichas

Ao acessar o módulo Fichas, será exibida a tela principal com a lista de fichas de todos os hóspedes cadastrados. A lista contém as seguintes colunas e ações:

- **Nome:** O nome completo do hóspede;
- **Situação:** O status atual da ficha;
- **Pré-check-in em:** Data e hora em que o pré-check-in foi realizado;
- **Check-in em:** Data e hora em que o check-in foi efetivado;
- **Check-out em:** Data e hora em que o check-out foi registrado;
- **Última atualização em:** Data e hora da última modificação na ficha; e
- **Ações:** Contém o botão Detalhar para acessar a ficha completa.

 Fichas

Fichas

Filtros					
Nome	Situação	Pré-check-in em	Check-in em	Check-out em	Última atualização em
HÓSPEDE 1	Aguardando Check-in	30/06/2025 14:48	Não realizado	Não realizado	01/07/2025 13:57
HÓSPEDE 2	Check-out confirmado	Não realizado	32/06/2025 15:28	12/06/2025 15:29	12/06/2025 15:29

Tela de listagem de Fichas, com colunas Nome, Situação, Pré-check-in em, Check-in em, Check-out em, Última atualização em e Botões de ação

Ordenando a Lista

É possível ordenar os dados exibidos em ordem crescente ou decrescente clicando no título de qualquer uma das colunas.

Filtrando a Lista de Fichas

Acima da lista, há uma seção de Filtros que começa compactada. Clique nela para expandir e visualizar as opções de busca:

- **Nome:** Campo para buscar pelo nome do hóspede;
- **Número do documento:** Campo para buscar pelo documento do hóspede;
- **Situação:** Lista de opções para filtrar pelo status da ficha (ex: Aguardando Check-in, Invalidada);
- **Agrupar por:** Permite agrupar os resultados por "Situação ficha" ou "Origem hóspede";
- **Período:** Permite selecionar um período pré-definido (7 dias, 15 dias, 1 mês, 1 ano) ou escolher um período personalizado.

Após definir os critérios, basta clicar em “Filtrar”. Para remover todos os filtros e ver a lista completa, clique em “Limpar busca”.

Filtros

Nome

Número do Documento: Situação: Agrupar por:
 Situação ficha Origem hospede

Selecionar o período desejado
 7 dias 15 dias 1 mês 1 ano Por período

Seção de filtros com os campos e botões

Detalhando uma Ficha

Ao clicar no botão “Detalhar” de uma ficha, o usuário será direcionado para a página “Ficha do hóspede”, que exibe todos os dados registrados para aquele hóspede em uma visão de consulta (somente leitura).

As informações exibidas incluem:

- Dados de Identificação:** Documento, Nome, Situação, Tipo do Documento, Nacionalidade, Gênero, Raça/Etnia, Data de Nascimento;
- Dados de Residência:** Cidade, Estado;
- Informações Adicionais:** Deficiência, Tipo de Deficiência;
- Dados da Viagem:** Motivo da Viagem, Meio de Transporte, Entrada Prevista, Saída Prevista;
- Histórico de Registros:** Pré-check-in em, Check-in em, Checkout em, Criada em.

Ficha do Hóspede

Documento 12345678910	Nome HÓSPEDE 10	Situação Aguardando Check-in	
Tipo do Documento CPF	Nacionalidade Brasil	Gênero Masculino	Raça/Etnia Branco
Data de Nascimento 07/06/1979	Cidade Brasília	Estado Distrito Federal	
Deficiência Sim	Tipo de Deficiência Deficiência Intelectual	Motivo da Viagem Lazer/Férias	Meio de Transporte Ônibus
Entrada Prevista Em 03/07/2025 14:00	Saída Prevista Em 07/07/2025 12:00	Pré-check-in em 30/06/2025 14:49	Check-in em Não realizado
Checkout em Não realizado	Criada em 29/06/2025 13:57		

Tela de consulta com todos os dados do hóspede

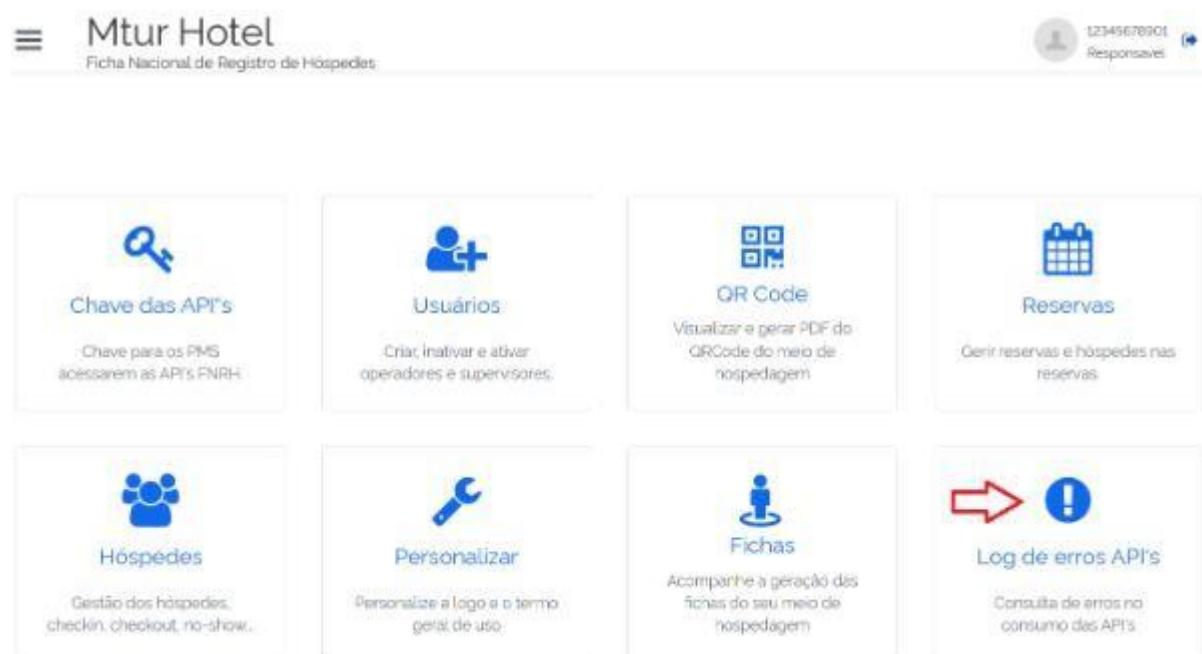
Esta tela serve como um registro completo e detalhado para fins de consulta e auditoria.

Log de erros API's

O módulo Log de erros API's é uma ferramenta de diagnóstico avançado, destinada principalmente à equipe técnica ou ao fornecedor do Sistema de Gestão Hoteleira (PMS). Ele permite consultar os registros de erros que ocorreram durante a comunicação entre o seu PMS e a API do FNRH, facilitando a identificação e a correção de problemas de integração.

Acessando o Log de erros API's

Na tela inicial, clique no atalho “Log de erros API's” para acessar a ferramenta de consulta.



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “Log de erros API's” em destaque

Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela de listagem de Log de erros API's, com a opção de filtros para fazer a busca.

Preenchendo os filtros ao consultar Log de erros das API's

Para visualizar os registros, é possível preencher os filtros de busca e, em seguida, clicar em “Buscar”.

Os seguintes campos podem ser utilizados para refinar a pesquisa e encontrar erros específicos:

- **Data Início:** Defina a data e a hora de início do período que deseja consultar;
- **Data Fim:** Defina a data e a hora de término do período que deseja consultar;
- **Código:** Filtro por código de erro HTTP específico (ex: 400, 401, 500);
- **Operação:** Filtro pela operação da API que apresentou erro (ex: /reservas, /hospedes);
- **Dados de Requisição:** Busca por um texto ou dado específico que foi enviado na requisição que gerou o erro.

Após preencher um ou mais campos do filtro, clique no botão “Buscar”.

Log de erros API's

The screenshot shows a user interface for searching API error logs. At the top, there are four input fields: 'Data Início' (Date Start) and 'Data Fim' (Date End), both with date pickers; a 'Código' (Code) field; and an 'Operação' (Operation) field. Below these is a larger text input field labeled 'Dados de Requisição' (Request Data). At the bottom left is a blue 'Buscar' (Search) button. Below the search form is a table with four columns: 'Data', 'Operação', 'Código', and 'Mensagem'. A single row of data is shown: 27/06/2025 09:21, /v1/reservas/, 400, and the message 'Data de entrada e saída são obrigatórias.' To the right of the message is a blue 'Detalhar' (Detail) button.

Data	Operação	Código	Mensagem
27/06/2025 09:21	/v1/reservas/	400	Data de entrada e saída são obrigatórias. Detalhar

Tela de consulta de logs com os campos de filtro e o botão Buscar

Analisando os Resultados

Após a busca, a lista abaixo dos filtros será preenchida com os erros que correspondem aos critérios utilizados. Cada linha representa um erro e contém as seguintes colunas:

- **Data:** A data e a hora exatas em que o erro ocorreu;
- **Operação:** A rota da API que foi chamada (o "endpoint");
- **Código:** O código de status HTTP do erro retornado;
- **Mensagem:** A mensagem de erro, que descreve a causa do problema;
- **Botão de ação:** botão de ação “Detalhar”, para ver mais detalhes de um erro específico.

Analizar essas informações é o primeiro passo para que a equipe técnica possa diagnosticar e resolver falhas na integração com o sistema FNRH.

Caso seja preciso, o usuário pode clicar em “Detalhar” em um erro específico para ver maiores informações a respeito dele.

Detalhes do erro

Data

27/06/2025 09:21

Dados

{'numero_reserva': '46', 'data_entrada': '1900-01-01', 'data_saida': '1900-01-01', 'quantidade_hospede_adulto': 0, 'quantidade_hospede_menor': 0}

Operação

POST https://hom-lowcode.serprogov.br/FNRH_API/rest/v1/reservas/

Code

400

Mensagem

Data de entrada e saída são obrigatórias

Mensagem interna

Detalhes do erro

Perguntas Frequentes (FAQ) - Meios de Hospedagem

Esta seção visa responder às dúvidas mais comuns que os usuários dos meios de hospedagem podem ter ao operar o sistema.

1. O que é a "Chave de API" e por que eu preciso dela?

A Chave de API é uma senha de segurança que permite que o seu sistema de gestão hoteleira (PMS) se comunique de forma automática e segura com a plataforma FNRH. Ela é essencial para que as informações de reservas e hóspedes sejam trocadas sem a necessidade de digitação manual.

2. O que acontece se eu clicar em "Gerar nova chave" na tela de API?

Atenção: Ao gerar uma nova chave, a anterior deixa de funcionar imediatamente. Você precisará atualizar o seu sistema de gestão (PMS) com a nova chave para que a integração continue funcionando. Esta é uma medida de segurança e só deve ser feita quando necessário.

3. Qual a diferença entre um usuário "Operador" e um "Supervisor"?

Um Supervisor possui permissões mais amplas, como a capacidade de gerenciar outros usuários (Operadores e Supervisores) e acessar módulos administrativos. Um Operador tem permissões para as tarefas do dia a dia, como gerenciar reservas e realizar check-ins, mas não pode gerenciar outros usuários.

4. Para que serve o QR Code do hotel? Como devo usá-lo?

O QR Code direciona seus hóspedes para a página de pré-check-in. A melhor forma de usá-lo é imprimir o PDF gerado pelo sistema e exibi-lo na recepção, ou copiar o link e enviá-lo aos hóspedes por e-mail ou mensagem após a confirmação da reserva. Isso agiliza muito o processo de check-in na chegada.

5. Por que não consigo editar o nome ou o documento de um hóspede?

Para garantir a integridade e a validade legal dos dados, informações centrais como nome, data de nascimento e número do documento são bloqueadas após o cadastro inicial. Caso um erro tenha sido cometido, a prática recomendada é remover o hóspede da reserva e adicioná-lo novamente com os dados corretos.

6. O que significa a ação "Informar No-show"?

"No-show" significa "não comparecimento". Você deve usar esta opção para registrar que um hóspede com uma reserva confirmada não apareceu na data prevista para o check-in. Isso ajuda a manter o controle de ocupação e o status da reserva atualizados.

7. Onde o logo e os "Termos e Condições" que eu carrego na tela "Personalizar" aparecem?

Eles aparecem para o seu hóspede durante a jornada de registro digital (pré-check-in e check-in). O logo reforça a marca do seu hotel, e os termos garantem que o hóspede está ciente das suas políticas antes de confirmar a estadia.

8. Eu preciso usar o módulo "Log de erros API's"?

Normalmente, não. Este é um módulo técnico destinado à sua equipe de TI ou ao fornecedor do seu sistema de gestão (PMS). Ele é usado para diagnosticar e resolver problemas de comunicação entre os sistemas. Você só precisará acessá-lo se a equipe técnica solicitar.

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.