

Manual de Uso



**FICHA NACIONAL
DE REGISTRO
DE HÓSPEDES**

Apresentação	7
Integração com API's de integração do FNRH	9
Acesso ao Sistema.....	10
Certificado Digital	10
Login gov.br.....	11
Login com certificado digital.....	12
Login com certificado digital em nuvem	13
Por dentro da aplicação - Gestor (Mtur)	14
Página inicial	14
Gestores	15
Acessando a Lista de Gestores.....	15
Visualizando e Gerenciando Gestores.....	15
Ativando ou Inativando um Gestor	16
Incluindo um Novo Gestor.....	16
Meios de Hospedagem.....	18
Acessando a Lista de Meios de Hospedagem	19
Visualizando e Gerenciando Meios de Hospedagem	19
Filtrando a Lista de Meios de Hospedagem.....	20
Ordenando a Lista	21
Detalhando e Editando um Meio de Hospedagem	21
Incluindo um Novo Meio de Hospedagem	23
Gerenciando Responsáveis.....	24
Ativando ou Inativando um Responsável	25
Incluindo um Novo Responsável.....	25
Fichas	28
Acessando a Lista de Fichas.....	28
Visualizando e Detalhando Fichas	28
Filtrando a Lista de Fichas.....	29
Ordenando a Lista	30
Detalhando uma Ficha específica.....	30
Dados do Hóspede	32
Dados de Hospedagem.....	33

Por dentro da aplicação - Meios de Hospedagem	34
Página inicial	34
Chave das API's	36
Acessando a Chave de API	36
Visualizando a Chave de Acesso	36
Gerando uma Nova Chave.....	37
Usuários	38
Acessando Usuários	38
Visualizando a Listagem de Usuários	38
Ativando ou Inativando um Usuário.....	40
Pesquisando Usuários	40
Incluindo um Novo Usuário	40
QR Code	41
Acessando o módulo QR Code	42
Visualizando e Compartilhando o QR Code	42
Gerando um PDF para Impressão	43
Reservas	45
Acessando o Módulo de Reservas.....	45
Visualizando e Gerenciando Reservas.....	45
Filtrando Reservas	46
Detalhes da Reserva	47
Gerenciando Hóspedes na Reserva	48
Alterando dados de um Hóspede.....	48
Criando uma Nova Reserva	49
Hóspedes	51
Acessando o Módulo de Hóspedes	51
Visualizando e Gerenciando Hóspedes	51
Ordenando a Lista	52
Filtrando Hóspedes	52
Mudar situação do hóspede	53
Personalizar	54
Acessando o Módulo Personalizar	54

Configurando a Personalização	54
1. Termos Gerais e Condições de Uso	54
2. Logo.....	55
Fichas	56
Acessando a Lista de Fichas.....	56
Visualizando a Lista de Fichas	56
Ordenando a Lista	57
Filtrando a Lista de Fichas.....	57
Detalhando uma Ficha.....	58
Log de erros API's	60
Acessando o Log de erros API's	60
Preenchendo os filtros ao consultar Log de erros das API's	60
Analisando os Resultados	61
Por dentro da aplicação - Hóspedes.....	63
Página inicial.....	63
Minhas Reservas	64
Acessando Minhas Reservas	64
Visualizando e Gerenciando Reservas.....	64
Detalhando Reserva	65
Pré-check-in	66
Passo 1: Validação	67
Passo 2: Dados Pessoais	67
Passo 3: Contato	68
Passo 4: Confirmação.....	69
Pré-check-in de dependente	71
Passo 1: Validação	71
Passo 2: Dados Pessoais	72
Meus Pré-check-ins	73
Acessando meus Pré-check-ins	73
Visualizando e Gerenciando Meus pré-check-ins.....	73
Detalhando Meus Pré-check-ins.....	75
Meus Dados	76

Acessando Meus Dados.....	76
Visualizando e Gerenciando Meus Dados.....	77
Alterar Meus Dados	79
Meus Dependentes.....	80
Acessando Meus Dependentes	80
Incluir Dependente	81
Alterar Dependente	82
Remover Dependente	84
Perguntas Frequentes (FAQ) - Geral	85
1. O que é a FNRH Digital?.....	85
2. O sistema parece lento. O que devo fazer?	85
Perguntas Frequentes (FAQ) - Gestor (MTur)	86
1. Por que não consigo editar o nome de um Gestor ou Responsável ao cadastrá-lo pelo CPF?	86
2. Qual a diferença entre um "Gestor" e um "Responsável"?	86
3. O que acontece se eu inativar um usuário (Gestor ou Responsável)?.....	86
4. Posso editar os dados de uma Ficha após o check-in ter sido realizado?	86
5. Qual a diferença entre "Detalhar" e "Responsáveis" na lista de Meios de Hospedagem?	86
6. Como posso encontrar rapidamente uma ficha de um hóspede específico?	87
Perguntas Frequentes (FAQ) - Meios de Hospedagem	88
1. O que é a "Chave de API" e por que eu preciso dela?.....	88
2. O que acontece se eu clicar em "Gerar nova chave" na tela de API?.....	88
3. Qual a diferença entre um usuário "Operador" e um "Supervisor"?	88
4. Para que serve o QR Code do hotel? Como devo usá-lo?	88
5. Por que não consigo editar o nome ou o documento de um hóspede?	88
6. O que significa a ação "Informar No-show"?.....	88
7. Onde o logo e os "Termos e Condições" que eu carrego na tela "Personalizar" aparecem?.....	89
8. Eu preciso usar o módulo "Log de erros API's"?	89
Perguntas Frequentes (FAQ) - Hóspedes	90
1. Por que eu deveria fazer o pré-check-in?.....	90

2. O que acontece se eu não fizer o pré-check-in?	90
3. Não consigo editar meu nome ou número de documento. Por quê?	90
4. Como faço o pré-check-in para as outras pessoas da minha reserva?	90
5. O que é um "dependente" e por que devo cadastrá-lo?	90
6. Meus dados pessoais estão seguros nesta aplicação?	90
7. Já fiz o pré-check-in. O que faço quando chegar ao hotel?	91
Glossário.....	92
Referências	95

Manual do FNRH

Manual da aplicação Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

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.

Atenção!

Integração com API's de integração do FNRH

Para ter acesso a informações sobre as API's de integração do FNRH, por favor, consulte a Documentação disponível no link a seguir:

[Documentação das API's de integração do FNRH](#)

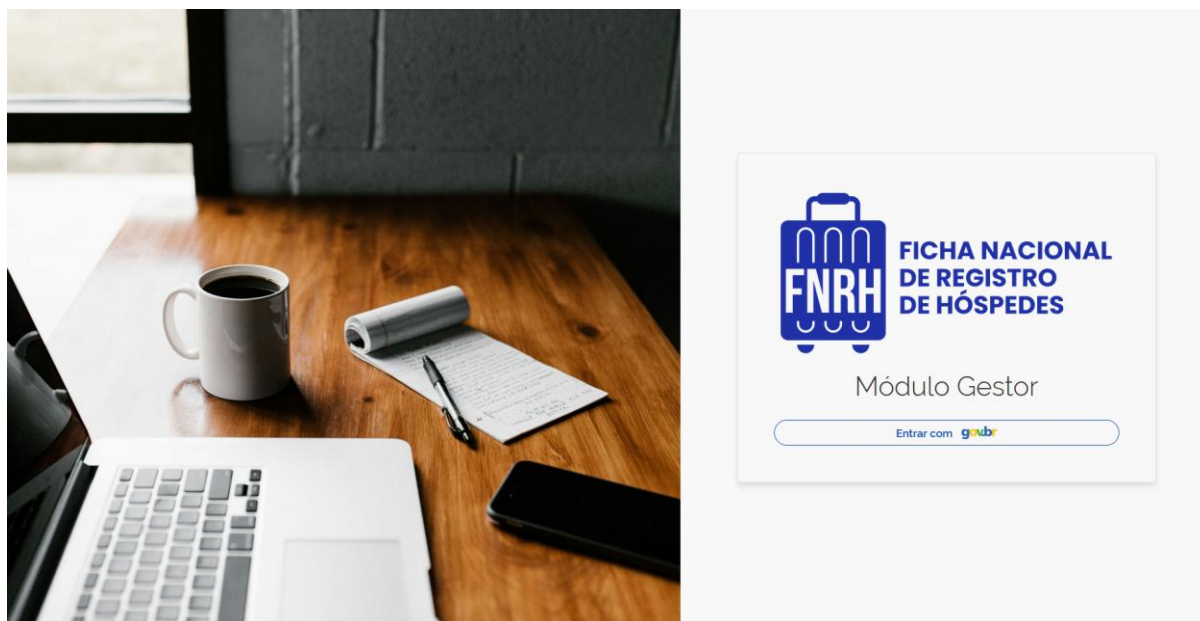
Acesso ao Sistema

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 Gestor - https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH_Gestor

Módulo Meios de Hospedagem - https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH_SRH

Módulo Hospedes - https://fnrh.turismo.serpro.gov.br/FNRH_Hospede



Tela inicial do sistema no Módulo Gestor

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, RemotID, 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).





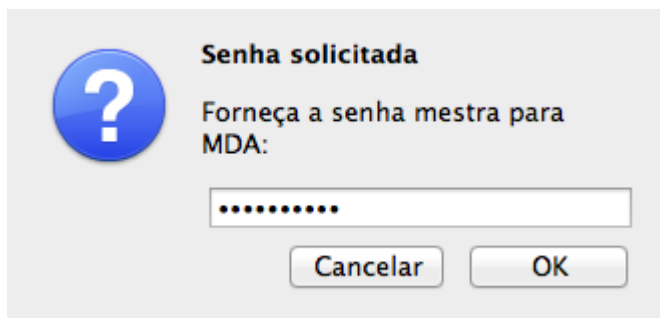
Login com certificado digital

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:

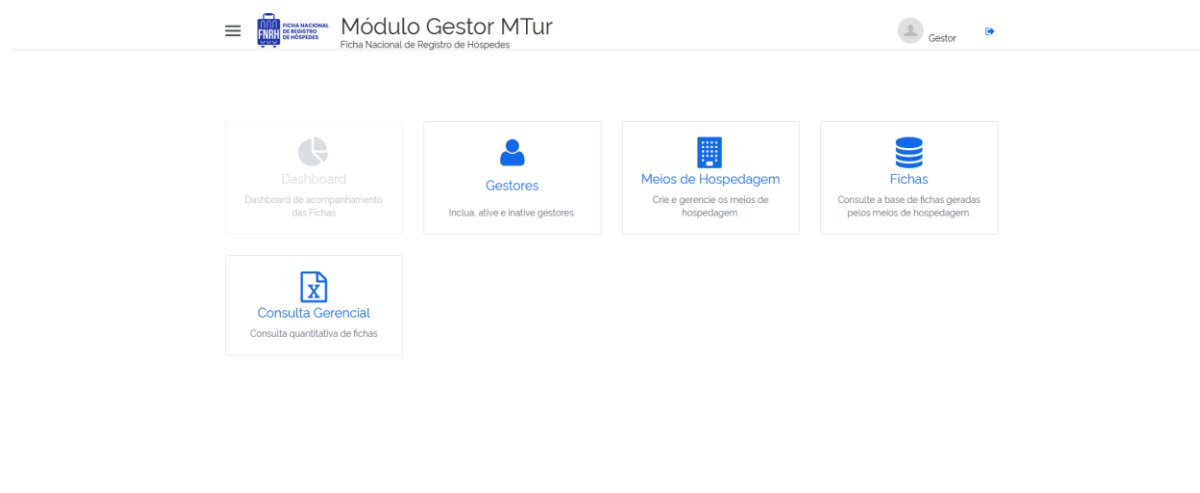
- SerproID;
- SafeID;
- BirdID;
- RemoteID;
- Vidaas; e
- Serasa Experian.

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 - Gestor (Mtur)

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 esquerdo 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:



Gestores

Meios de Hospedagem

Fichas

Menu hamburguer expandido com acesso a todos os módulos da aplicação

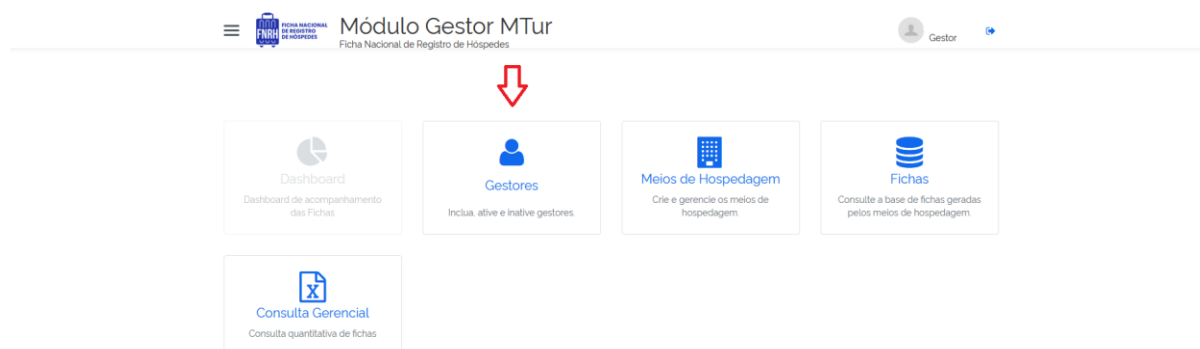
Na seção principal da Página Inicial são exibidos atalhos para as funcionalidades da aplicação, incluindo Gestores, Meios de Hospedagem e Fichas, além de funcionalidades a serem liberadas em atualizações futuras da aplicação, sendo elas Dashboard e Relatórios.

Gestores

Este módulo permite visualizar, gerenciar e incluir os usuários com perfil de gestor no sistema FNRH. Os gestores possuem permissões específicas para administrar certas funcionalidades da aplicação.

Acessando a Lista de Gestores

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Gestores:



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

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

Visualizando e Gerenciando Gestores

A tela de Gestores apresenta uma lista paginada com os gestores cadastrados no sistema. Para cada gestor, são exibidas as seguintes informações:

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

 > Gestores

Gestores

Incluir gestor +

Nome	CPF	Ativo
GESTOR A	12345678902	✓
GESTOR B	12345678903	✓
GESTOR C	12345678904	✓
GESTOR D	12345678905	✓
GESTOR E	12345678906	✓

Tela de listagem de Gestores com colunas Nome, CPF e Status

Ativando ou Inativando um Gestor

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

 > Gestores

Gestores

Incluir gestor +

Nome	CPF	Ativo
GESTOR A	12345678902	 
GESTOR B	12345678903	
GESTOR C	12345678904	
GESTOR D	12345678905	
GESTOR E	12345678906	

Ativando/Desativando Gestor

Incluindo um Novo Gestor

Para cadastrar um novo gestor no sistema, deve-se clicar no botão “Incluir Gestor”

localizado no topo da tela de listagem de Gestores.

 > Gestores

Gestores

[Incluir gestor +](#)

Nome	CPF	Ativo
GESTOR A	12345678902	✓
GESTOR B	12345678903	✓
GESTOR C	12345678904	✓
GESTOR D	12345678905	✓
GESTOR E	12345678906	✓

Botão “Incluir Gestor” no topo da página com a listagem de gestores

Ao clicar neste botão, o usuário será redirecionado para a tela de inclusão de Gestor. Nesta tela, é necessário preencher as seguintes informações para incluir um novo gestor:

- **CPF:** Informe o número do CPF do gestor que deseja cadastrar;
- **Nome:** Este campo será preenchido automaticamente pelo sistema após a validação do CPF informado, buscando os dados em bases governamentais; e
- **Status Inicial:** Marcar a caixa de seleção se desejar que o gestor seja cadastrado como ativo imediatamente. Se a caixa não for marcada, o gestor será cadastrado como inativo e precisará ser ativado posteriormente na tela de listagem de gestores.

 > Novo Gestor

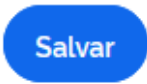
Novo Gestor

CPF *

Digite o número de CPF que deseja incluir

Nome

Ativo? ☒

 Voltar 

Tela de inclusão de Gestor com campos CPF, Nome e opção de Status Inicial

Após preencher o CPF, ter esse dado validado e o Nome preenchido e definir o Status Inicial, o usuário deve clicar no botão “Salvar” para finalizar a inclusão do novo gestor. O sistema validará as informações e, se tudo estiver correto, o novo gestor aparecerá na lista de Gestores.

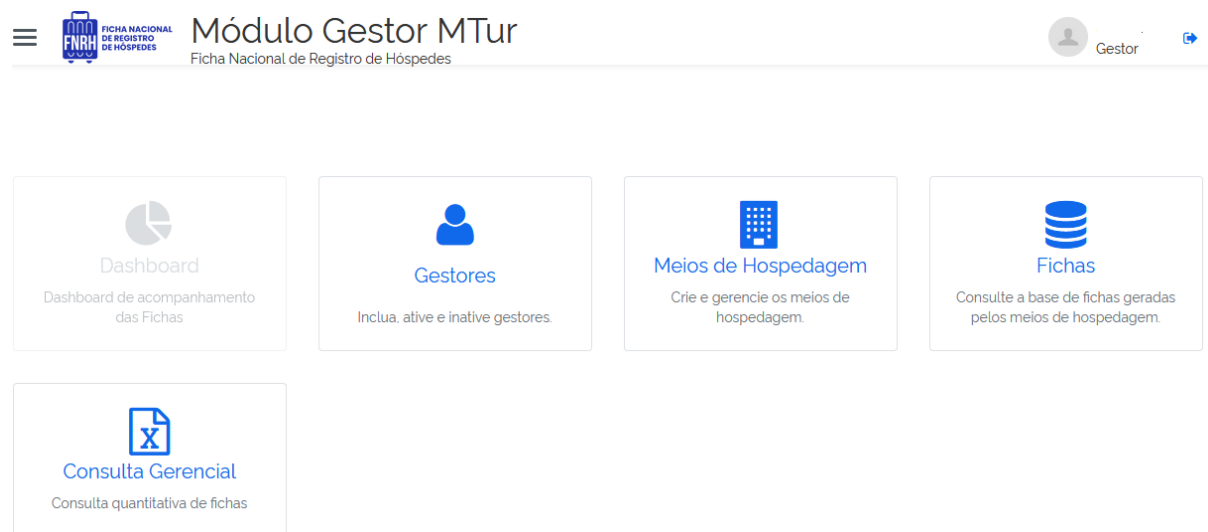
Caso o usuário desista de fazer a inclusão, é possível clicar no botão “Voltar” para retornar à tela de listagem de gestores sem salvar as alterações.

Meios de Hospedagem

Este módulo permite realizar o gerenciamento dos estabelecimentos hoteleiros no sistema FNRH. Aqui é possível cadastrar, consultar, editar e gerenciar os meios de hospedagem e responsáveis por cada meio de hospedagem.

Acessando a Lista de Meios de Hospedagem

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Meios de Hospedagem:



Tela inicial do sistema FNRH com o atalho “Meios de Hospedagem” em destaque

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

Visualizando e Gerenciando Meios de Hospedagem

Ao acessar o módulo Meios de Hospedagem, será exibida a tela principal com a lista de todos os meios de hospedagem cadastrados. A lista contém as seguintes colunas e ações:

- **Nome:** Razão Social do estabelecimento;
- **CNPJ:** Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do estabelecimento;
- **Nome Fantasia:** Nome comercial do estabelecimento;
- **Botão Detalhar:** Botão para visualizar e/ou editar os dados cadastrais do meio de hospedagem; e
- **Botão Responsáveis:** Botão para gerenciar os usuários responsáveis pelo estabelecimento.

Meios de Hospedagem

[Novo Meio de Hospedagem](#) 

 Filtros 

Nome 	CNPJ 	Nome Fantasia 		
Meio de Hospedagem 1	12.345.678/0001-01	Meio de Hospedagem 01	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 2	12.345.678/0001-02	Meio de Hospedagem 02	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 3	12.345.678/0001-03	Meio de Hospedagem 03	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 4	12.345.678/0001-04	Meio de Hospedagem 04	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 5	12.345.678/0001-05	Meio de Hospedagem 05	Detalhar	Responsáveis

Tela de listagem de Meios de Hospedagem, com colunas Nome, CNPJ, Nome Fantasia e Botões de ação

No topo da página, ao lado de seu título, está o botão “Novo Meio de Hospedagem” para adicionar um novo estabelecimento.

Filtrando a Lista de Meios de Hospedagem

Para localizar rapidamente um meio de hospedagem, é possível utilizar a área de filtros no topo da lista.

Ao clicar na seção filtros a caixa de filtros se expande, exibindo opções de campos para Nome e CNPJ.

 Filtros 

CNPJ

Nome

[Limpar](#) [Filtrar](#)

Seção “Filtros”, em Meios de Hospedagem, expandida

Para realizar a aplicação do filtro é necessário preencher o campo Nome, o campo CNPJ ou os dois com o(s) termo(s) que deseja buscar e clicar no botão “Filtrar”.

A lista será atualizada, exibindo apenas os resultados que correspondem à busca realizada com filtros.

Ao clicar no botão “Limpar” é realizada a remoção do(s) filtro(s) e passam a ser exibidos todos os meios de hospedagem novamente.

Ordenando a Lista

É possível ordenar os dados exibidos em ordem crescente ou decrescente clicando no título de qualquer uma das colunas (Nome, CNPJ, Nome Fantasia).

Detalhando e Editando um Meio de Hospedagem

Para visualizar ou alterar os dados de um estabelecimento, basta clicar no botão “Detalhar” na linha correspondente.

Nome	CNPJ	Nome Fantasia		
Meio de Hospedagem 1	12.345.678/0001-01	Meio de Hospedagem 01	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 2	12.345.678/0001-02	Meio de Hospedagem 02	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 3	12.345.678/0001-03	Meio de Hospedagem 03	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 4	12.345.678/0001-04	Meio de Hospedagem 04	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 5	12.345.678/0001-05	Meio de Hospedagem 05	Detalhar	Responsáveis

Botão “Detalhar” na página com a listagem de meios de hospedagem

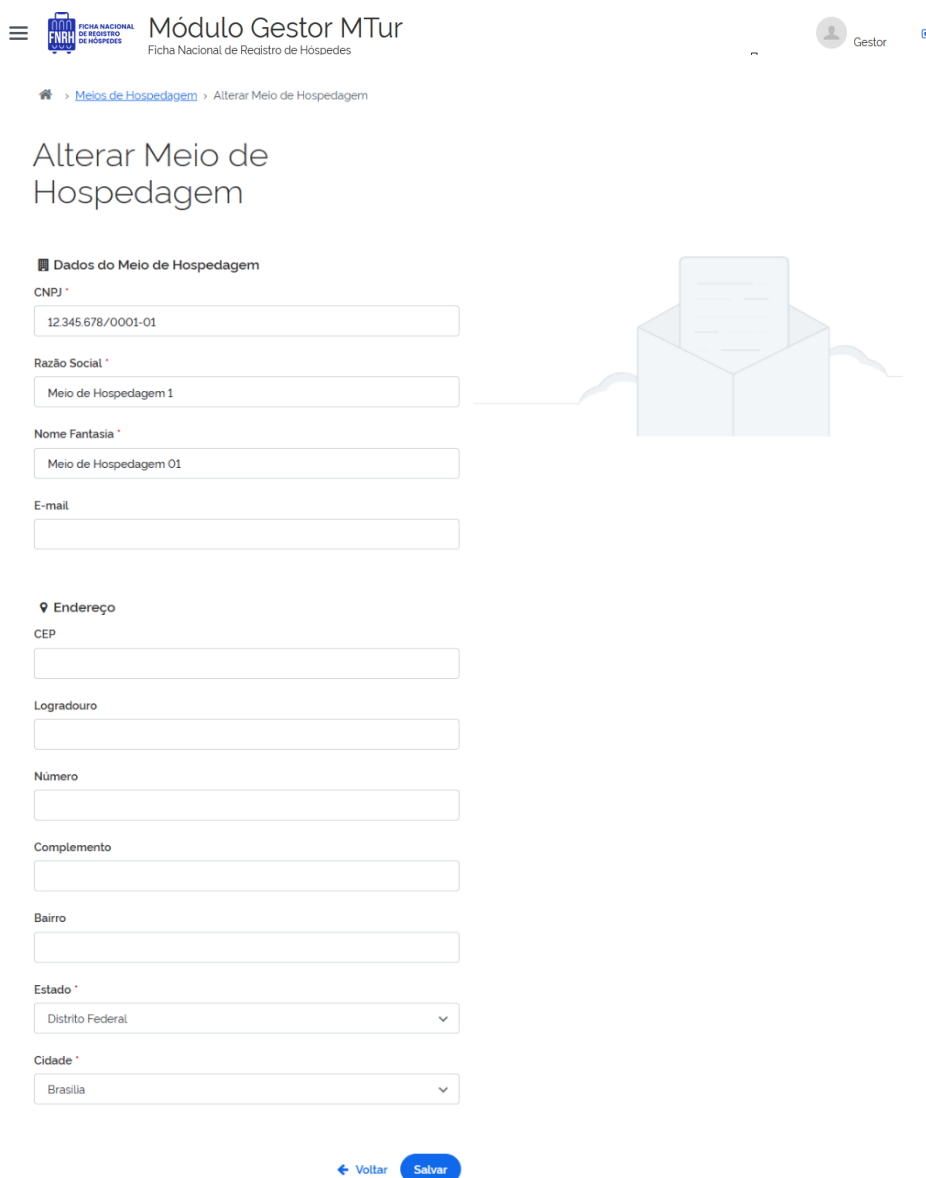
Ao fazer isso o usuário será redirecionado para a tela de detalhes/edição, que contém os seguintes campos:

- Dados do meio de hospedagem:
 - CNPJ;
 - Razão Social;
 - Nome Fantasia; e
 - E-mail.
- Dados de endereço:
 - CEP.
 - Logradouro;
 - Número;
 - Complemento;
 - Bairro;

- Estado: Campo de seleção. Ao escolher um estado, o campo "Cidade" será atualizado; e
- Cidade: Campo de seleção com as cidades correspondentes ao estado selecionado.

Após realizar as alterações desejadas, o usuário tem duas opções:

- **Salvar:** Ao clicar nessa opção as modificações são salvas e o usuário será redirecionado de volta para a tela de listagem de meios de hospedagem; ou
- **Voltar:** Ao clicar nessa opção as modificações serão descartadas e o usuário será redirecionado de volta para a tela de listagem de meios de hospedagem, tendo suas alterações descartadas.



Módulo Gestor MTur
Ficha Nacional de Registro de Hospedes

Gestor

Meios de Hospedagem > Alterar Meio de Hospedagem

Alterar Meio de Hospedagem

Dados do Meio de Hospedagem

CNPJ *

12.345.678/0001-01

Razão Social *

Meio de Hospedagem 1

Nome Fantasia *

Meio de Hospedagem 01

E-mail

Endereço

CEP

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

Estado *

Distrito Federal

Cidade *

Brasília

[← Voltar](#) [Salvar](#)

Tela de detalhes/edição do Meio de Hospedagem

Incluindo um Novo Meio de Hospedagem

Na tela principal de listagem de meios de hospedagem, o usuário deve clicar no botão “Novo Meio de Hospedagem”.

Meios de Hospedagem

Novo Meio de Hospedagem +

Filtros

Nome	CNPJ	Nome Fantasia		
Meio de Hospedagem 1	12.345.678/0001-01	Meio de Hospedagem 01	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 2	12.345.678/0001-02	Meio de Hospedagem 02	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 3	12.345.678/0001-03	Meio de Hospedagem 03	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 4	12.345.678/0001-04	Meio de Hospedagem 04	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 5	12.345.678/0001-05	Meio de Hospedagem 05	Detalhar	Responsáveis

Botão “Novo Meio de Hospedagem” no topo da página com a listagem de meios de hospedagem

Ao clicar neste botão, o usuário será redirecionado para um formulário de cadastro similar à tela de “Detalhar”. Nesta tela, é necessário preencher as seguintes informações para incluir um novo meio de hospedagem:

- Dados do meio de hospedagem:
 - CNPJ;
 - Razão Social;
 - Nome Fantasia; e
 - E-mail.
- Dados de endereço:
 - CEP;
 - Logradouro;
 - Número;
 - Complemento;
 - Bairro;
 - Estado: Campo de seleção. Ao escolher um estado, o campo "Cidade" será atualizado; e

- Cidade: Campo de seleção com as cidades correspondentes ao estado selecionado.

Atenção: Os campos CNPJ, Razão Social, Nome Fantasia, Estado e Cidade são de preenchimento obrigatório.

Após preencher o formulário, o usuário deve clicar em “Salvar” para cadastrar o novo meio de hospedagem no sistema ou em “Voltar” para cancelar a operação.

Gerenciando Responsáveis

Para visualizar e gerenciar os responsáveis por um meio de hospedagem, o usuário deve clicar no botão “Responsáveis” na linha correspondente na tela de listagem de meios de hospedagem.

Nome	CNPJ	Nome Fantasia		
Meio de Hospedagem 1	12.345.678/0001-01	Meio de Hospedagem 01	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 2	12.345.678/0001-02	Meio de Hospedagem 02	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 3	12.345.678/0001-03	Meio de Hospedagem 03	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 4	12.345.678/0001-04	Meio de Hospedagem 04	Detalhar	Responsáveis
Meio de Hospedagem 5	12.345.678/0001-05	Meio de Hospedagem 05	Detalhar	Responsáveis

Botão “Responsáveis” na página com a listagem de meios de hospedagem

O usuário será levado a uma nova tela que exibe a lista de responsáveis associados àquele meio de hospedagem. Para cada responsável, são exibidas as seguintes informações:

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

Responsáveis do Mtur Hotel

[Novo Responsável](#) +

Nome ↕	CPF ↕	Ativo
RESPONSÁVEL A	12345678910	✗
RESPONSÁVEL B	12345678911	✓
RESPONSÁVEL C	12345678912	✓
RESPONSÁVEL D	12345678913	✓

Tela de listagem de Responsáveis com colunas Nome, CPF e Status

Ativando ou Inativando um Responsável

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

Responsáveis do Mtur Hotel

[Novo Responsável](#) +

Nome ↕	CPF ↕	Ativo
RESPONSÁVEL A	12345678910	 ✗
RESPONSÁVEL B	12345678911	✓
RESPONSÁVEL C	12345678912	✓
RESPONSÁVEL D	12345678913	✓

Ativando/Desativando Responsável

Incluindo um Novo Responsável

Para cadastrar um novo responsável no sistema, na tela de gerenciamento de responsáveis, clique no botão “Novo Responsável”.

Responsáveis do Mtur Hotel



Nome ▾	CPF ▾	Ativo
RESPONSÁVEL A	12345678910	✗
RESPONSÁVEL B	12345678911	✓
RESPONSÁVEL C	12345678912	✓
RESPONSÁVEL D	12345678913	✓

Botão “Novo Responsável” na página com a listagem de responsáveis de um meio de hospedagem

Ao clicar neste botão, o usuário será redirecionado para a tela de inclusão de Responsável. Nesta tela, é necessário preencher as seguintes informações para incluir um novo responsável:

- **CPF:** Informar o número do CPF do responsável que deseja cadastrar;
- **Nome:** Este campo será preenchido automaticamente pelo sistema após a validação do CPF informado, buscando os dados em bases governamentais; e
- **Status Inicial:** Marcar a caixa de seleção se desejar que o responsável seja cadastrado como ativo imediatamente. Se a caixa não for marcada, o responsável será cadastrado como inativo e precisará ser ativado posteriormente na tela de listagem de responsáveis.

 > Novo Responsável

Novo Responsável

CPF *

Nome *

Ativo?

☐

Tela de inclusão de Responsável com campos CPF, Nome e opção de Status Inicial

Após preencher o CPF, ter esse dado validado e o Nome preenchido e definir o Status Inicial, clique no botão “Salvar” para finalizar a inclusão do novo responsável. O sistema validará as informações e, se tudo estiver correto, o novo responsável aparecerá na lista de Responsáveis.

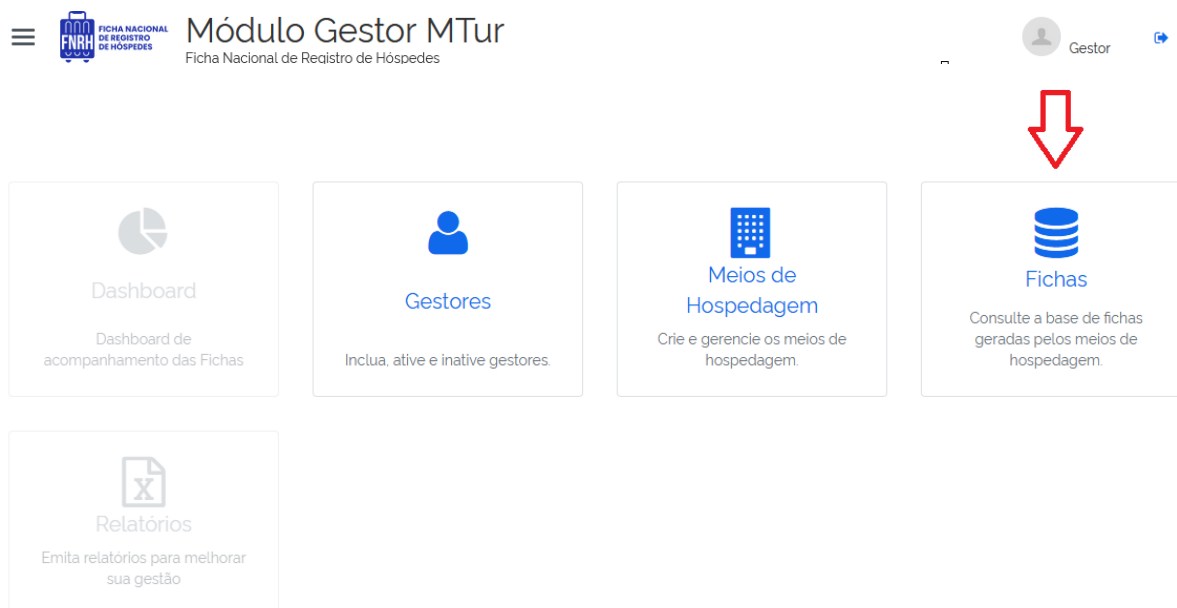
Caso o usuário desista de fazer a inclusão, é possível clicar no botão “Voltar” para retornar à tela de listagem de responsáveis sem salvar as alterações.

Fichas

Este módulo permite a consulta e o acompanhamento de todas as Fichas Nacionais de Registro de Hóspedes (FNRH) geradas no sistema. Ele oferece uma visão abrangente das informações de registro, permitindo filtros avançados e a visualização detalhada de cada ficha.

Acessando a Lista de Fichas

Na tela inicial do sistema, clique no atalho Fichas:



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

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

Visualizando e Detalhando Fichas

A tela de Listagem de Fichas exibe uma lista paginada com as principais informações de cada ficha, permitindo uma rápida visualização e acesso aos detalhes.

Nessa listagem de fichas são exibidas as seguintes informações:

- **Situação:** O status atual da ficha (Aguardando check-in, Aguardando Check-out, Check-out confirmado, Invalidada ou No Show);
- **Meio de Hospedagem:** O nome do meio de hospedagem onde o hóspede se registrou;
- **Pré-check-in em:** Data e hora em que o pré-check-in foi efetuado;
- **Check-in em:** Data e hora em que o check-in foi efetuado;
- **Check-out em:** Data e hora em que o check-out foi efetuado;
- **Última atualização em:** Data e hora da última modificação ou atualização na ficha; e

- **Botão Detalhar:** permite acessar todas as informações de determinada ficha.



Fichas

Filtros						
Situação	Meio Hospedagem	Pré-check-in em	Check-in em	Check-out em	Última atualização em	
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	21/06/2025 06:55	23/06/2025 07:04	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	22/06/2025 08:50	23/06/2025 07:27	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	21/06/2025 06:55	23/06/2025 07:04	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	20/06/2025 09:03	23/06/2025 07:38	23/06/2025 07:42	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	20/06/2025 01:03	23/06/2025 06:14	23/06/2025 06:17	Detalhar

Tela de listagem de Fichas

Filtrando a Lista de Fichas

No topo da tela de listagem, há uma área dedicada a filtros que permitem refinar a busca por fichas específicas. É possível combinar um ou mais filtros para obter resultados mais precisos.

Ao clicar no título da seção Fichas, seu contêiner é expandido, exibindo as seguintes opções:

- **Número de Documento:** Campo de texto para inserir o número do documento do hóspede responsável;
- **Meio de Hospedagem:** Menu suspenso para selecionar um meio de hospedagem específico;
- **Agrupar por:** Opção de agrupar resultados por Status ficha ou Origem Hóspede. Caso selecionado Origem Hóspede, a listagem será atualizada com a adição de mais uma coluna, com dados da cidade de origem do hóspede;
- **Situação:** Menu suspenso para filtrar pela situação da estadia (Aguardando check-in, Aguardando Check-out, Check-out confirmado, Invalidada ou No Show); e
- **Período da Última Alteração:** Opção de filtrar resultados com base no período em que a última alteração foi feita (Últimos 7 dias, Últimos 15 dias, Último 1 Mês, Último 1 ano ou dentro de um período específico).

Filtros

Número do Documento

Meio de Hospedagem

Selecione...

Agrupar por

☐ Status ficha
☐ Origem hóspede

Situação

Selecione...

Selecione o período desejado da última alteração

☐ 7 dias
☐ 15 dias
☐ 1 mês
☐ 1 ano
☐ Por período

Limpar

Filtrar

Seção “Filtros”, em Fichas, expandida

Para realizar a aplicação do filtro é necessário preencher um ou mais campos e clicar no botão “Filtrar”.

A lista será atualizada, exibindo apenas os resultados que correspondem à busca realizada com filtros.

Ao clicar no botão “Limpar” é realizada a remoção do(s) filtro(s) e passam a ser exibidas todas as fichas novamente.

Ordenando a Lista

É possível ordenar os dados exibidos em ordem crescente ou decrescente, bastando para isso apenas clicar no título de qualquer uma das colunas.

Detalhando uma Ficha específica

Para visualizar os dados completos de uma ficha, basta clicar no botão “Detalhar” na linha correspondente.

FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES

Módulo Gestor MTur

Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

Gestor

Fichas

Fichas

Situação	Meio Hospedagem	Pré-check-in em	Check-in em	Check-out em	Última atualização em	
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	21/06/2025 06:55	23/06/2025 07:04	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	22/06/2025 08:50	23/06/2025 07:27	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	21/06/2025 06:55	23/06/2025 07:04	23/06/2025 12:32	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	20/06/2025 09:03	23/06/2025 07:38	23/06/2025 07:42	Detalhar
Check-out confirmado	Hospedagem 1	Não realizado	20/06/2025 01:03	23/06/2025 06:14	23/06/2025 06:17	Detalhar

Botão “Detalhar” na página com a listagem de fichas

Ao clicar no botão “Detalhar” de uma ficha na lista, o usuário será direcionado para uma página com todas as informações detalhadas do registro. Esta página é dividida em seções para facilitar a visualização.

Inicialmente, a seção Dados do Hóspede estará expandida, exibindo suas informações, e a seção Dados de Hospedagem estará recolhida, mostrando apenas seu título.



Módulo Gestor MTur
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

 Gestor



 > [Fichas](#) > Detalhes da Ficha

Detalhes da Ficha

Hóspede

Responsável 12345678902	Nome NOME DO RESPONSÁVEL	Situação Check-out confirmado	
Tipo de Documento CPF	Nacionalidade Brasil	Gênero Masculino	Raça
Data de Nascimento 01/02/1934	Cidade	Estado	
Deficiência	Tipo de Deficiência Não informada	Motivo da Viagem Outro	Meio de Transporte Outro
Entrada Prevista Em 01/01/2025 00:00	Saída Prevista Em 02/01/2025 00:00	Pré-check-in em Não realizado	Check-in em 01/01/2025 00:00
Check-out em 02/01/2025 00:00	Criada Em 01/01/2025 00:00		

Hospedagem

 Voltar

Tela de Detalhes da Ficha com "Dados do Hóspede" expandido e "Dados de Hospedagem" recolhido

Para expandir a seção Dados de Hospedagem e recolher a seção Dados do Hóspede, é preciso clicar no título “Hospedagem”.

Detalhes da Ficha

Hóspede

Hospedagem

Razão Social

Hospedagem 1

CNPJ

12.345.678/0001-01

Identificador CADASTUR

Não possui

Nome Fantasia

Hospedagem 01

Email

email@hospedagem1.com.br

Criado Em

01/01/2025 00:00

Importado Em

Não importado

Atualizado Em

-

[← Voltar](#)

Tela de Detalhes da Ficha com "Dados de Hospedagem" expandido e "Dados do Hóspede" recolhido

As informações na página estão divididas da seguinte maneira:

Dados do Hóspede

Esta seção contém as informações pessoais e de viagem do hóspede responsável pela ficha:

- **Documento do Responsável:** Número do documento de identificação;
- **Nome:** Nome completo do hóspede;
- **Situação:** Status da estadia do hóspede;
- **Tipo de Documento:** Tipo de documento utilizado (CPF ou Passaporte);
- **Nacionalidade:** País de origem do hóspede;
- **Gênero:** Gênero do hóspede;
- **Raça:** Raça/cor declarada pelo hóspede;
- **Data de Nascimento:** Data de nascimento do hóspede;
- **Cidade:** Cidade de residência do hóspede;
- **Estado:** Estado de residência do hóspede;
- **Deficiência:** Indica se o hóspede possui alguma deficiência;
- **Tipo de Deficiência:** Detalhes sobre o tipo de deficiência, se aplicável;
- **Motivo da Viagem:** Propósito da viagem (ex: Lazer, Negócios, Eventos);
- **Meio de Transporte:** Como o hóspede chegou ao destino;
- **Entrada Prevista em:** Data e hora previstas para o check-in;
- **Saída Prevista em:** Data e hora previstas para o check-out;
- **Pré-check-in em:** Data e hora em que o pré-check-in foi efetuado;
- **Check-in em:** Data e hora em que o check-in foi efetuado;

- **Check-out em:** Data e hora em que o check-out foi efetuado; e
- **Criada em:** Data e hora de criação da ficha no sistema.

Dados de Hospedagem

Esta seção apresenta as informações do meio de hospedagem associado à ficha:

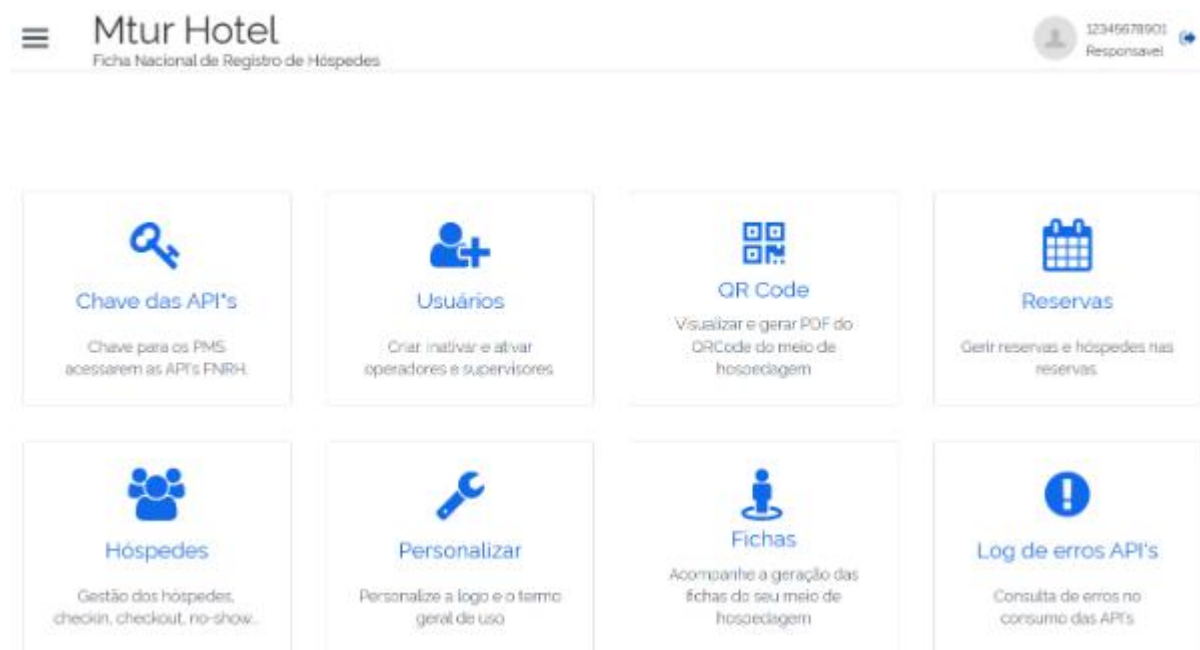
- **Razão Social:** Nome legal do meio de hospedagem;
- **Nome Fantasia:** Nome comercial do meio de hospedagem;
- **CNPJ:** Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do meio de hospedagem;
- **Email:** Endereço de e-mail de contato do meio de hospedagem;
- **Identificador CADASTUR:** Código de registro do meio de hospedagem no CADASTUR;
- **Criado em:** Data e hora de criação do registro do meio de hospedagem no sistema;
- **Importado em:** Data e hora da importação dos dados do meio de hospedagem, se aplicável; e
- **Atualizado em:** Data e hora da última atualização dos dados do meio de hospedagem, se aplicável.

Ao final da página de detalhes, há um botão “Voltar” que o redirecionará para a tela de listagem de Fichas.

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

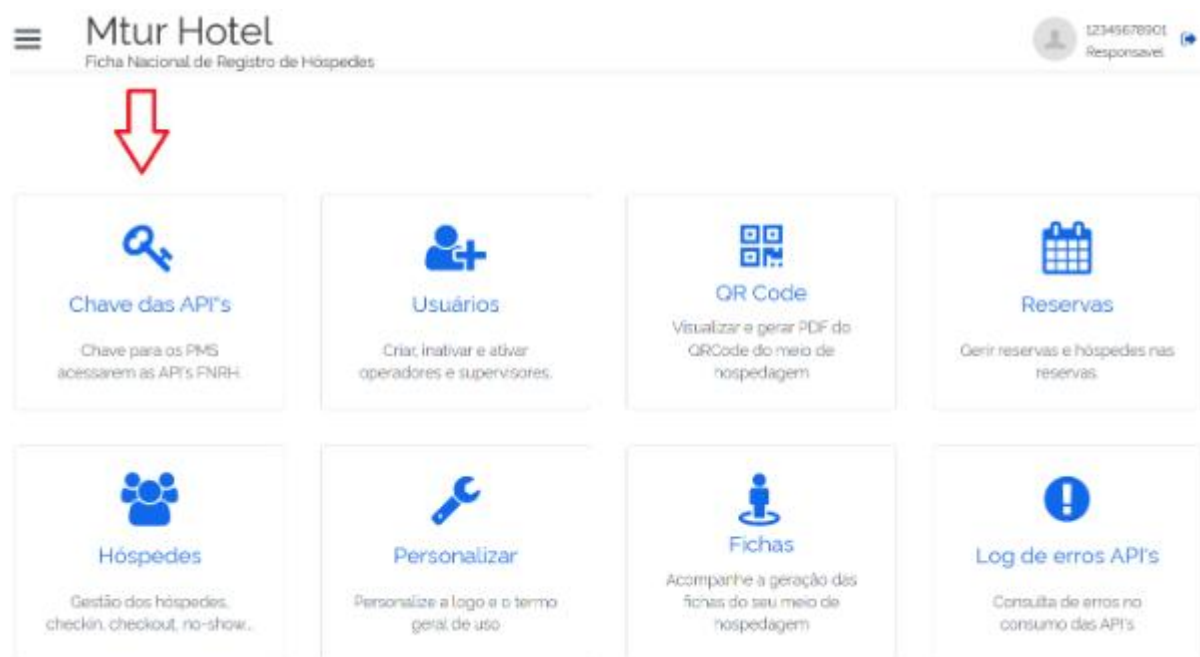
Na seção principal da Página Inicial são exibidos atalhos para as funcionalidades da aplicação, incluindo Chave das API's, Usuários, QR Code, Reservas, Hóspedes, Personalizar, Fichas e Log de erros API's.

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

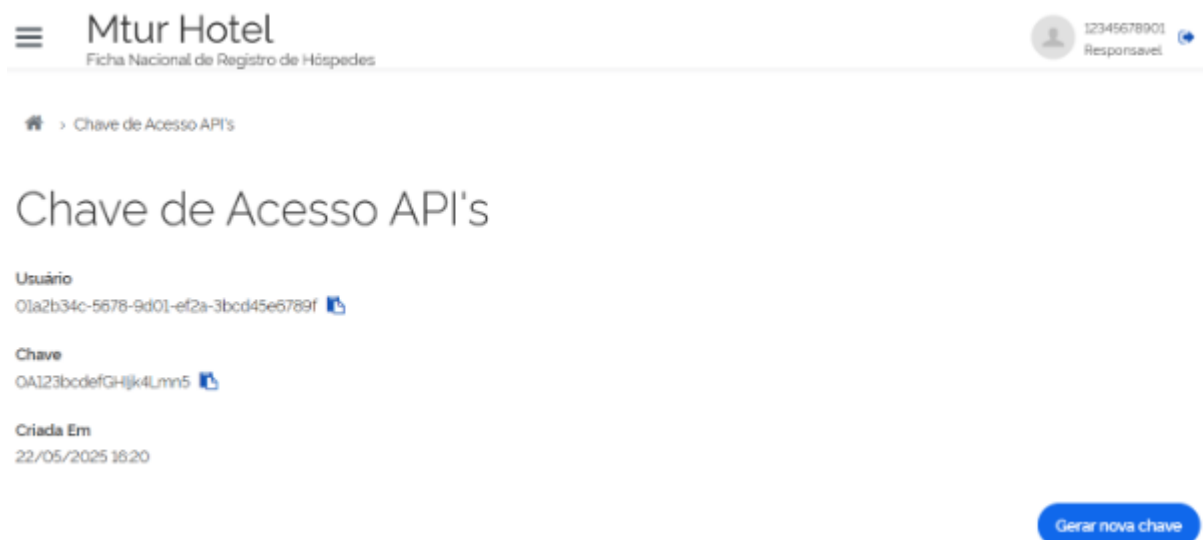
Ao clicar no atalho, o sistema exibirá a tela Chave de Acesso API's, onde as credenciais de integração do usuário são exibidas.

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.



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.

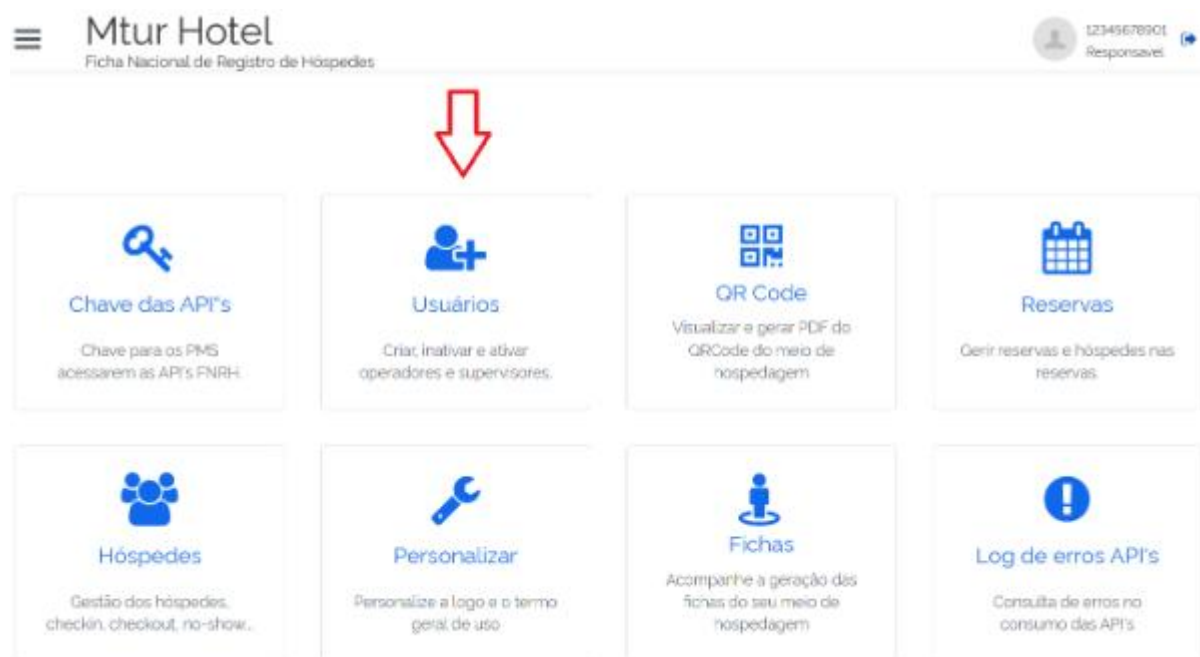
Certifique-se de que você está preparado para atualizar seu sistema de gestão antes de realizar esta ação.

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.


Mtur Hotel
 Ficha Nacional de Registro de Hóspedes


 12345678901
 Responsável

 > Usuários

Lista de usuários

Incluir usuário +

Operadores Supervisores

Digite um texto para pesquisar

Limpar pesquisa

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' interface. At the top, there's a header with the logo and a user profile. Below it, a breadcrumb trail shows 'Usuários'. The main section is titled 'Lista de usuários' and includes a search bar and a table of users. A red arrow points to the status icon of 'OPERADOR 1'.

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

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.

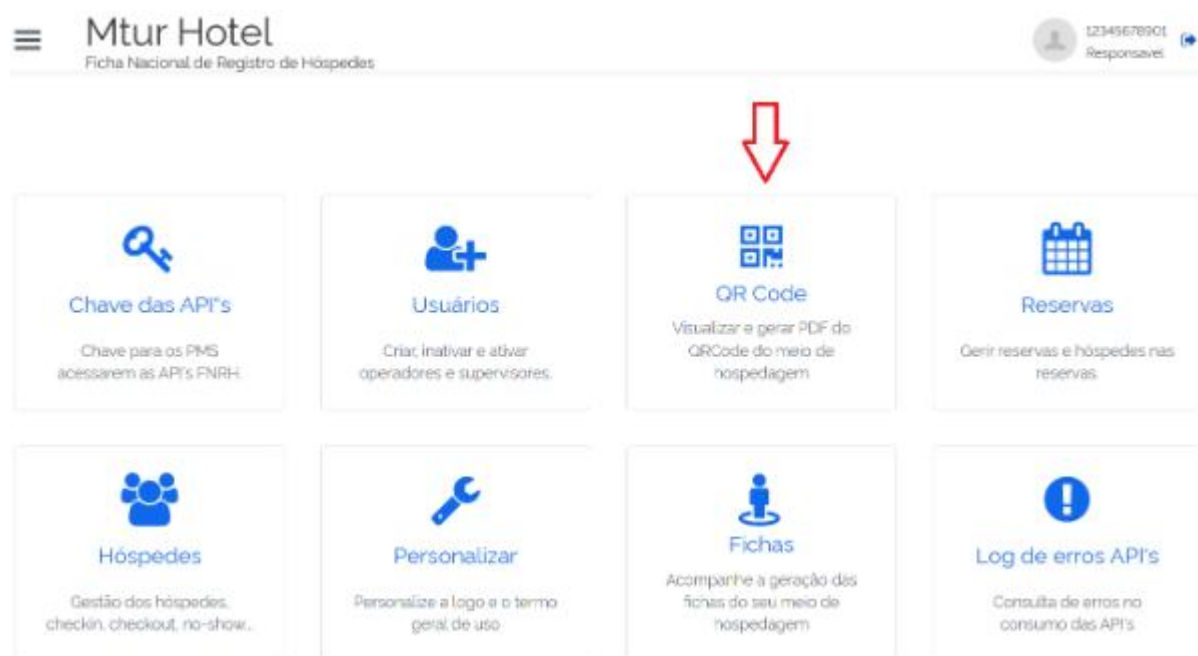
QR Code

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

📄 Gerar PDF



[Clique para copiar o link](#) 📋

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



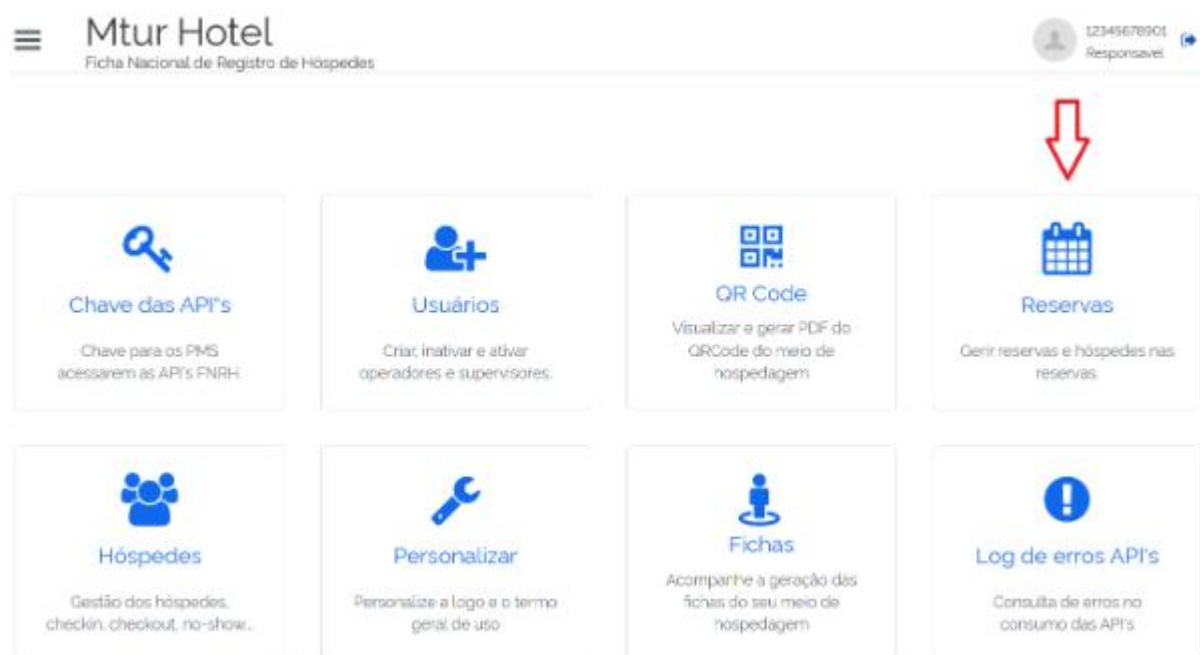
Visualização do arquivo PDF com as instruções, nome do hotel e o QR Code

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.

Mtur Hotel
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

12345678901
Responsavel

> Reservas

Reservas

+ Nova Reserva

Filtros

Código da Reserva	Código OTA/Agência	Situação da Reserva	Entrada	Saída	
CÓDIGO 1	-	Criada	07/07/2025	11/07/2025	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

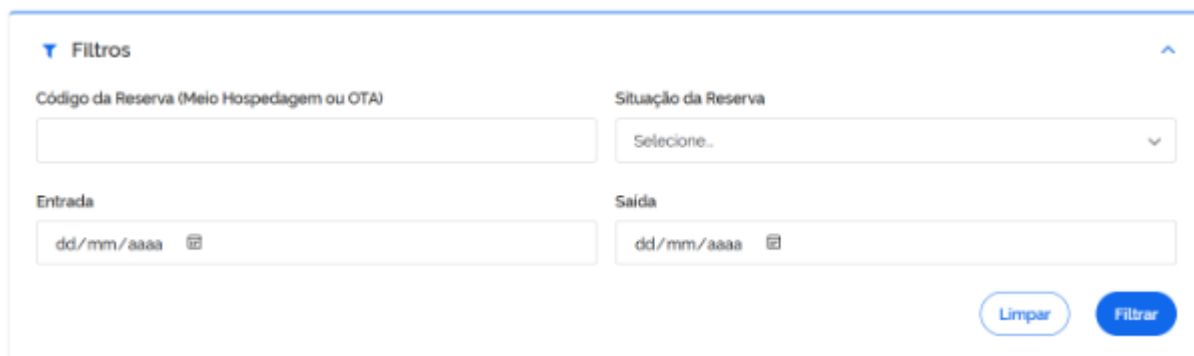
Tela de listagem de Reservas com colunas Código da Reserva, Código OTA/Agência, Situação da Reserva, Entrada e Saída

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”.



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:



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

Lista de Hóspedes

HÓSPED 1	Ação
HÓSPED 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.

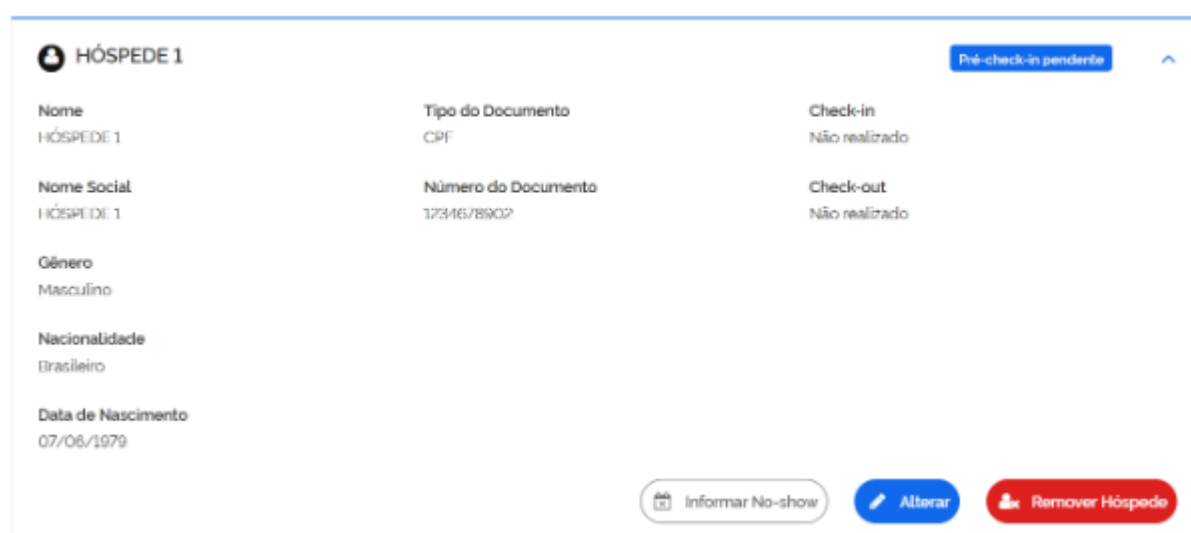
Gerenciando Hóspedes na Reserva

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.

Lista de Hóspedes



A interface mostra os detalhes de um hóspede chamado 'HÓSPED E 1'. No topo, há um ícone de perfil e o nome 'HÓSPED E 1'. À direita, um botão azul indica 'Pré-check-in pendente'. Abaixo, há uma seção de detalhes com campos para Nome, Tipo do Documento, Check-in, Nome Social, Número do Documento, Check-out, Gênero, Nacionalidade e Data de Nascimento. Os valores preenchidos são: Nome: HÓSPED E 1, Tipo do Documento: CPF, Check-in: Não realizado, Nome Social: HÓSPED E 1, Número do Documento: 12345678902, Check-out: Não realizado, Gênero: Masculino, Nacionalidade: Brasileiro, Data de Nascimento: 07/08/1979. Na base da seção, há três botões de ação: 'Informar No-show' (botão cinza com ícone de calendário), 'Alterar' (botão azul com ícone de lápis) e 'Remover Hóspede' (botão vermelho com ícone de lixeira).

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

Identificação

Dados de Comunicação

Hospedagem

Cancelar

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



Cancelar

Salvar

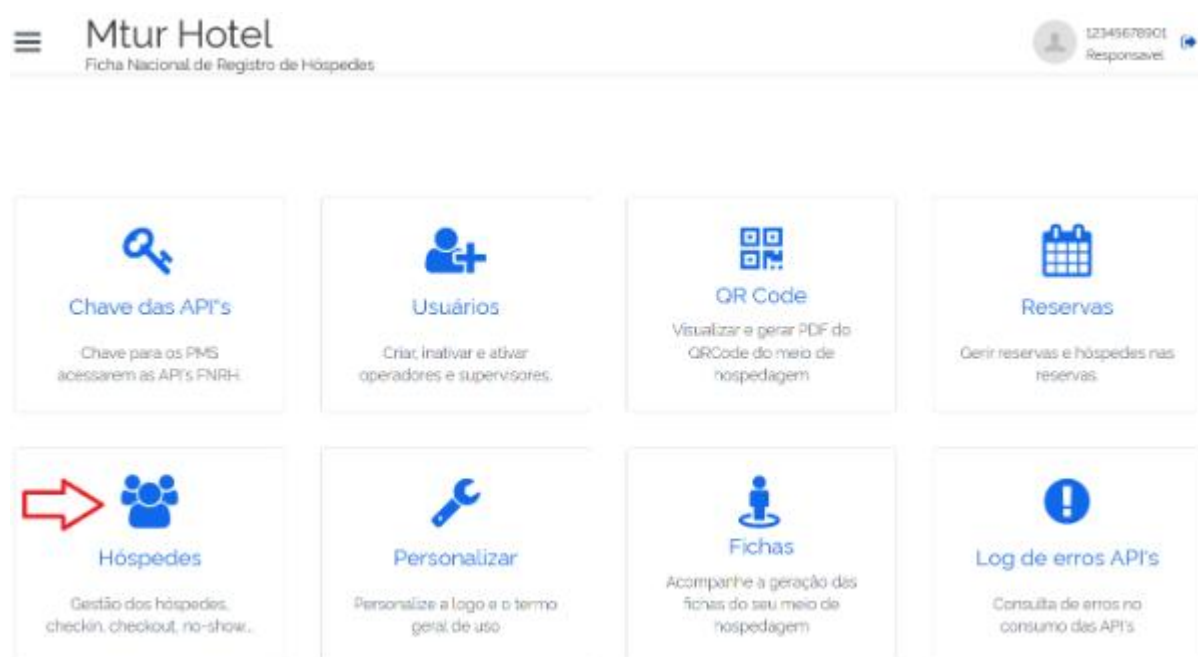
Tela de criação de nova reserva

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

Filtros

Pré-check-in pendente
Pré-check-in realizado
Pré-check-in não vinculado
Check-in realizado
Check-out realizado
No-Show
Cancelado

Reserva	Nome	Situação	Check-in em	Check-out em	
CÓDIGO 1	HÓSPEDE 1	Pré-check-in pendente	Não realizado	Não realizado	Check-in
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

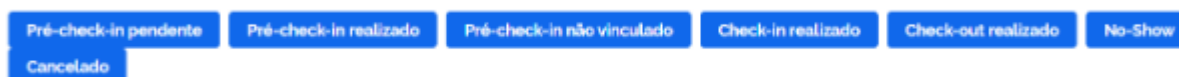
No topo da página, há uma seção de Filtros que começa compactada. Clique nela para expandir e refinar sua busca com os seguintes critérios:

- **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.



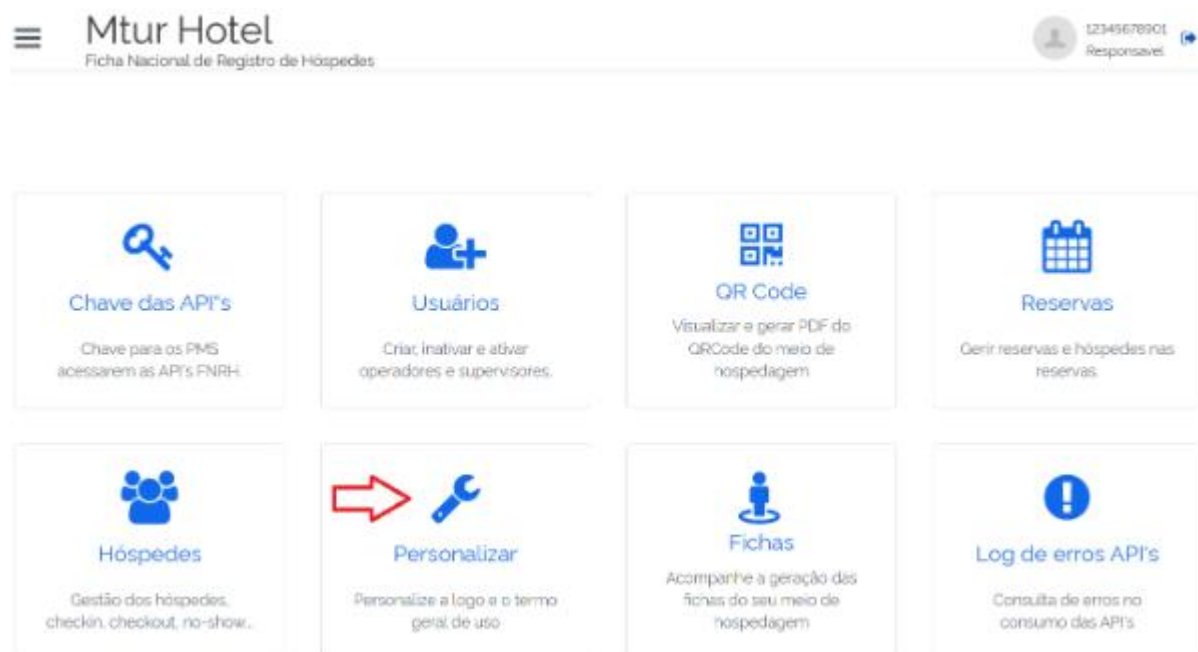
Botões de ação na lista de hóspedes

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.



A captura de tela mostra a interface de personalização do Mtur Hotel. No topo, há um cabeçalho com o logo do Mtur Hotel e o texto "Ficha Nacional de Registro de Hóspedes". À direita, há um ícone de perfil e o texto "12345678901 Responsável". Abaixo do cabeçalho, há um ícone de casa e o texto "> Personalizar". O título principal da seção é "Personalizar". Abaixo do título, há uma seção "Termos gerais e condições de uso" com um ícone de documento e o texto "Clique aqui para selecionar um arquivo (.PDF)". Abaixo disso, há uma seção "Logo" com um ícone de imagem e o texto "Clique aqui para selecionar uma imagem (.PNG, .JPG, .JPEG, .WEBP)".

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

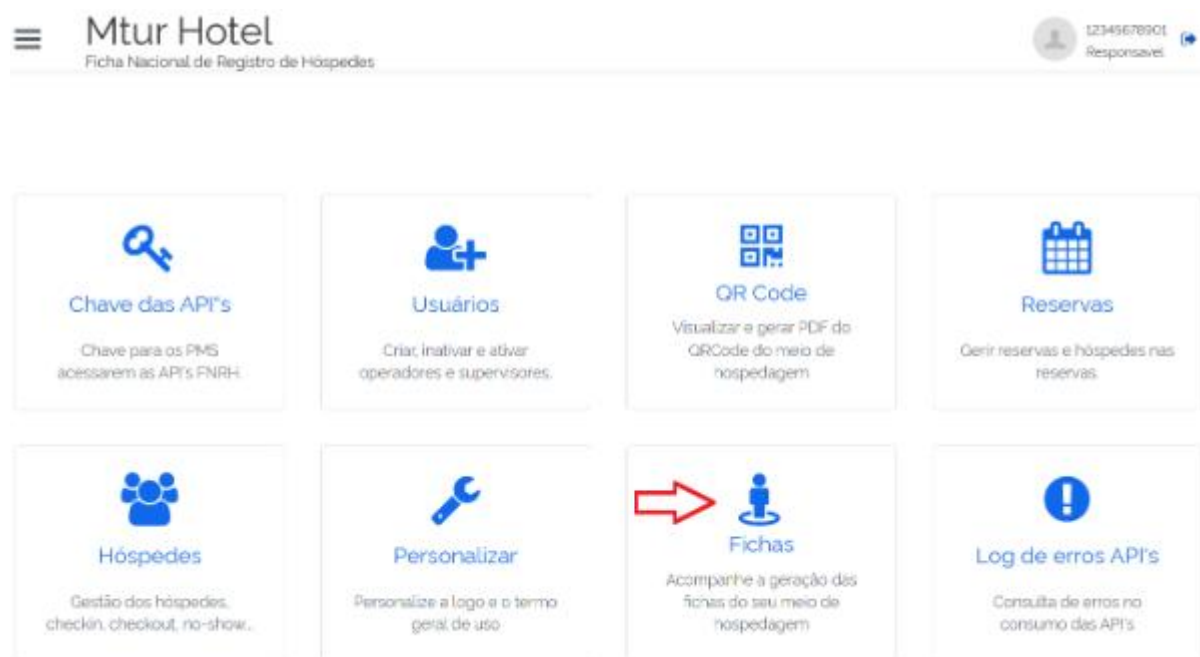
Uma vez que os arquivos são carregados, o sistema os aplicará automaticamente, sem a necessidade de um botão "Salvar" adicional. Para alterar um arquivo, basta clicar novamente na área correspondente e selecionar um novo.

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 14:49	Não realizado	Não realizado	01/07/2025 13:57	 Detalhar
HÓSPEDE 2	Check-out confirmado	Não realizado	12/05/2025 15:28	12/05/2025 15:29	12/05/2025 15:29	 Detalhar

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

Selecione...

Agrupar por

☐ Situação ficha
 ☐ Origem hóspede

Selecione o período desejado

☐ 7 dias
 ☐ 15 dias
 ☐ 1 mês
 ☐ 1 ano
 ☐ Por período

Limpar busca

Filtrar

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

Tela de consulta com todos os dados do hóspede

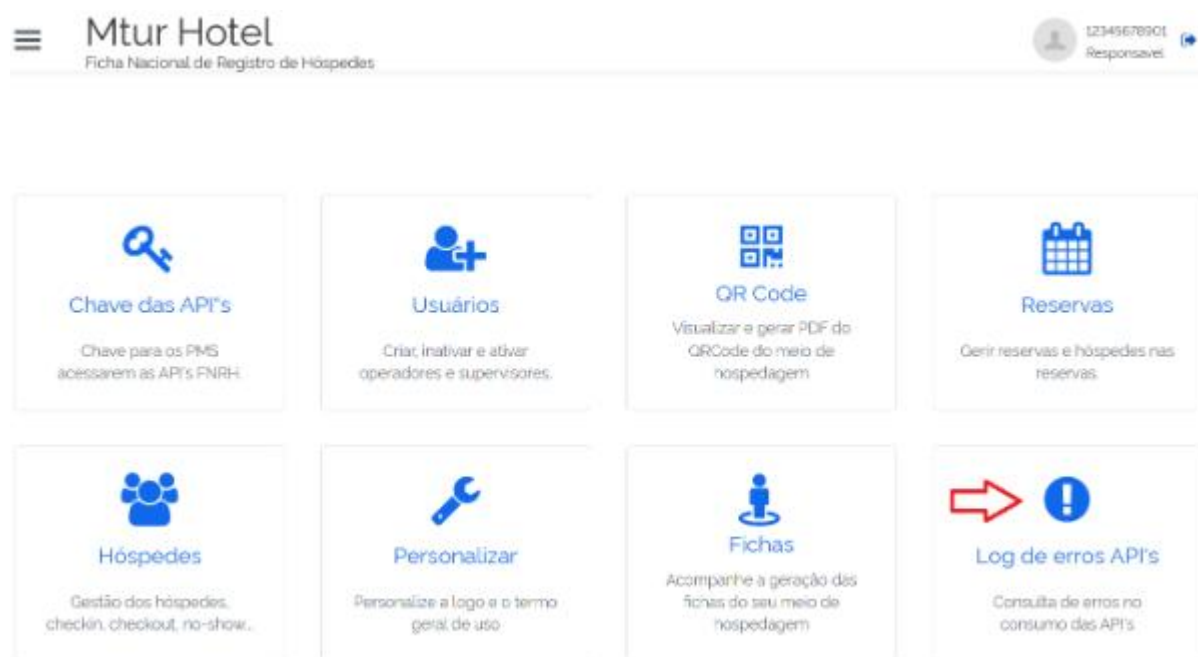
Esta tela serve como um registro completo e detalhado para fins de consulta e auditoria.

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

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.

Analisar 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.serpro.gov.br/FNRH_API/rest/v1/reservas/

Code

400

Mensagem

Data de entrada e saída são obrigatórias.

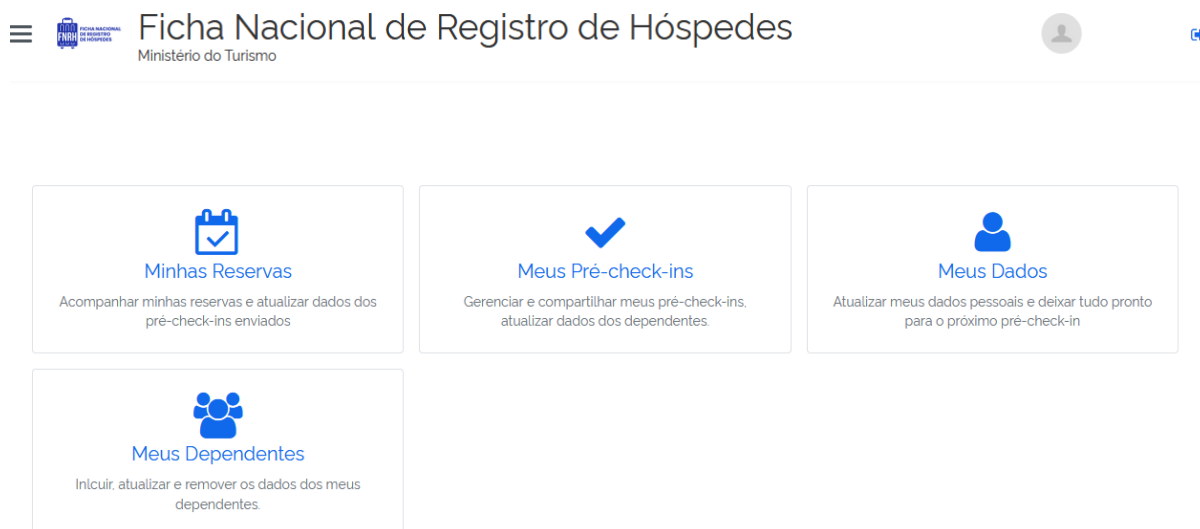
Mensagem interna

Detalhes do erro

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 Hamburger, 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

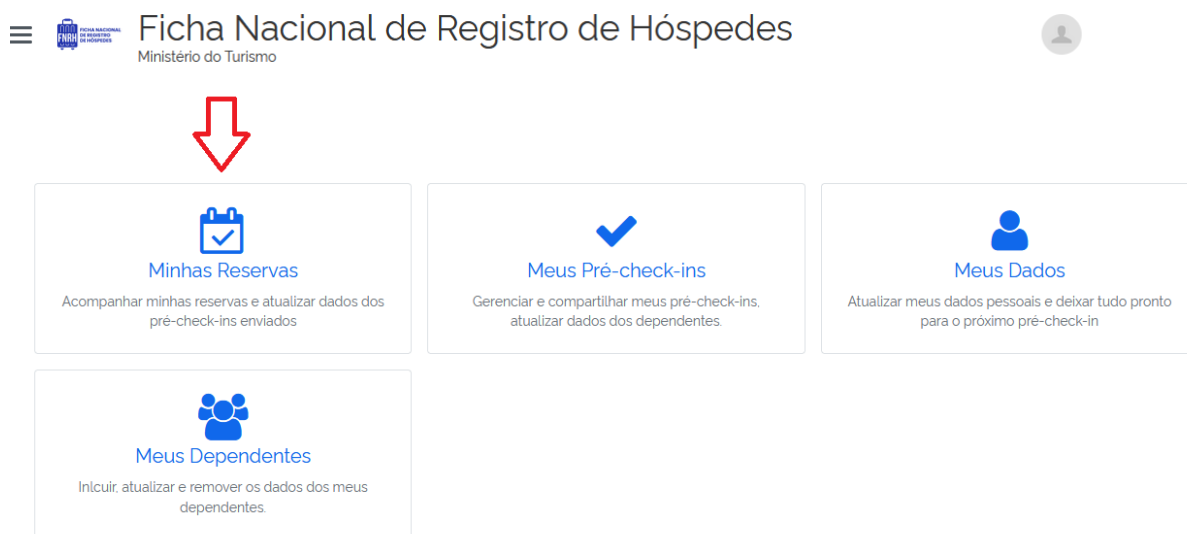
Na seção principal da Página Inicial são exibidos atalhos para as funcionalidades da aplicação, incluindo Minhas Reservas, Pré-check-ins, Meus Dados e Meus Dependentes.

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).



> Minhas reservas >

Minhas Reservas

Filtros

Aqui estão a(s) reserva(s) nas quais você é hóspede.

Reserva - Criada	Número/Código da reserva 123456789QIRTB34	Entrada 14/05/2025	Saída 19/05/2025
 JONAS HOTEL		Adultos 1	Menores 0
		Detalhar	Pré-check-in

Tela de listagem de Reservas.

Detalhando Reserva

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



> Minhas reservas >

Minhas Reservas

Filtros

Aqui estão a(s) reserva(s) nas quais você é hóspede.

Reserva - Criada	Número/Código da reserva 123456789QIRTB34	Entrada 14/05/2025	Saída 19/05/2025
 JONAS HOTEL		Adultos 1	Menores 0
		 Detalhar	Pré-check-in

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:

The screenshot shows the 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes' page from the Ministério do Turismo. The page displays reservation details for 'Jonas hotel' and guest 'JOAO CARLOS SOARES DA SILVA'. The reservation status is 'Reserva - Criada'. The reservation code is 123456789QIRTB34. The check-in date is 14/05/2025 and the check-out date is 19/05/2025. There is 1 adult and 0 minors. The page includes three red arrows pointing to the 'Compartilhar reserva', 'Pré-check-in de dependente', and 'Meu pré-check-in' buttons.

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:



> Meus pré-check-ins > Reserva

Reserva

Reserva - Criada



Jonas hotel

Código da reserva no hotel
123456789QIRTB34

🕒 Entrada 14/05/2025 🕒 Saída 19/05/2025

👤 Adultos 1 🧒 Menores 0

[Compartilhar reserva](#)

Hóspedes



Minha Filha (dependente - 0 anos)

Pré-check-in realizado

[Alterar pré-check-in](#)



JOAO CARLOS SOARES DA SILVA

Pré-check-in realizado

[+ Pré-check-in de dependente](#)

[Meu 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".



Pré-check-in

1

Validação

2

Dados Pessoais

3

Contato

4

Confirmação

[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

2

3

4

Validação
Dados Pessoais
Contato
Confirmação

Dados Pessoais

Tipo	Número	Nome	Data de Nascimento
CPF	012345678990	HARRY POTTER	29/07/1891

Nome Social

Gênero

Masculino

Nacionalidade

País

Raça/Etnia

Brasileiro

Brasil

Preto

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

1

2

3

4

Validação
Dados Pessoais
Contato
Confirmação

Dados de comunicação

Email *

hospede@serpro.gov.br

Telefone

Endereço

CEP *

60411-200

Buscar

Logradouro

RUA DAS CALCADAS

Número *

123

Complemento

CASA

Bairro

DAMAS

Estado

Ceará

Cidade

Fortaleza

Passo anterior

Avançar

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

[Passo 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:

The screenshot shows the 'Ficha Nacional de Registro de Hóspedes' page from the Ministério do Turismo. The page is titled 'Reserva' and features a green 'Reserva - Criada' button. On the left, a card for 'Jonas hotel' displays the reservation code '123456789QIRTB34', check-in/out dates (14/05/2025 to 19/05/2025), and guest counts (1 Adulto, 0 Menores). A 'Compartilhar reserva' button is at the bottom. On the right, the 'Hóspedes' section lists 'Minha Filha (dependente - 0 anos)' and 'JOAO CARLOS SOARES DA SILVA', both with 'Pré-check-in realizado' status. A red arrow points to a '+ Pré-check-in de dependente' button.

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"**.

The screenshot shows the 'Pré-check-in dependentes' validation screen. It features a progress bar with two steps: '1 Validação' and '2 Dados Pessoais'. Below the progress bar, a card for 'Jonas hotel' displays the reservation code '123456789QIRTB34', check-in/out dates (14/05/2025 to 19/05/2025), and a dropdown menu for 'Selecione um dependente' with 'Minha Filha' selected. A blue 'Iniciar Pré-check-in' button is at the bottom right.

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

1

Validação

2

Dados Pessoais

Tipo

Número

Nome

Data de Nascimento

PASSAPORTE

12345678911

NOME DO DEPENDENTE

02/02/2020 - (5 anos)

Gênero

Nome Social

Prefiro não informar

Nacionalidade

País

Raça/Etnia

Brasileiro

Brasil

Selecione...

Possui deficiência?

Prefiro não informar

Meus Pré-check-ins

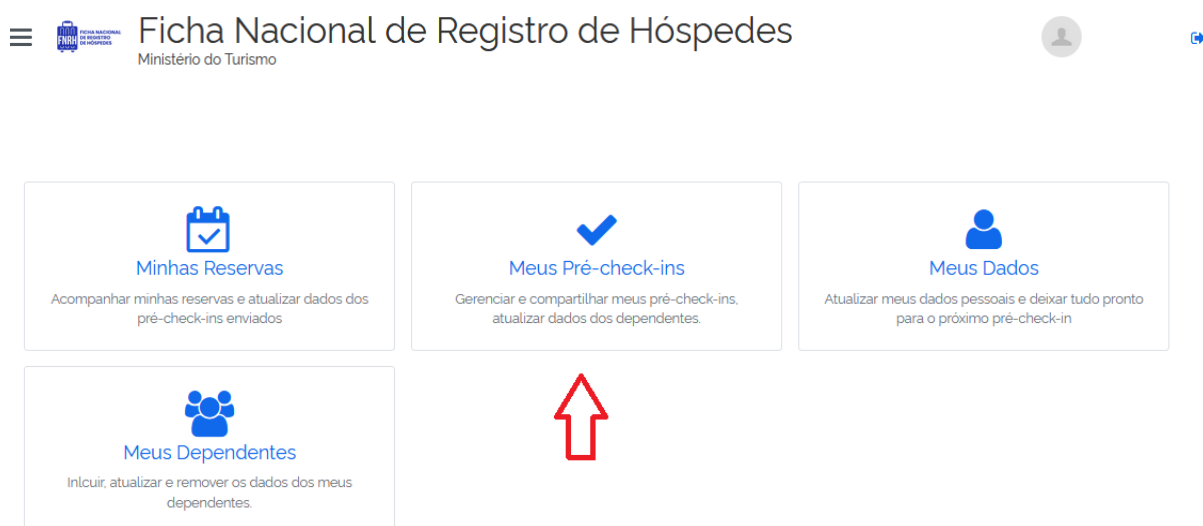
Este é um atalho para focar na tarefa mais importante antes da sua viagem: o registro antecipado.

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

	Gran Mareiro Hotel Número da reserva AQQRWEW5648948	Entrada 06/05/2025	Saída 15/06/2025	Detalhar
	Gran Mareiro Hotel Número da reserva AAQFEFG44578	Entrada 12/06/2025	Saída 14/06/2025	Detalhar
	Jonas hotel Pré-check-in: 01/07/2025 Número da reserva 123456789QIRTB34	Entrada 14/05/2025	Saída 19/05/2025	Detalhar

Detalhando Meus Pré-check-ins

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



Ficha Nacional de Registro de Hóspedes
Ministério do Turismo



> Meus pré-check-ins >

Meus pré-check-ins

 Gran Mareiro Hotel Número da reserva AQQRWEW5648948	Entrada 06/05/2025	Saída 15/06/2025	
 Gran Mareiro Hotel Número da reserva AAQFEFG44578	Entrada 12/06/2025	Saída 14/06/2025	
 Jonas hotel Pré-check-in: 01/07/2025 Número da reserva 123456789QIRTB34	Entrada 14/05/2025	Saída 19/05/2025	 

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

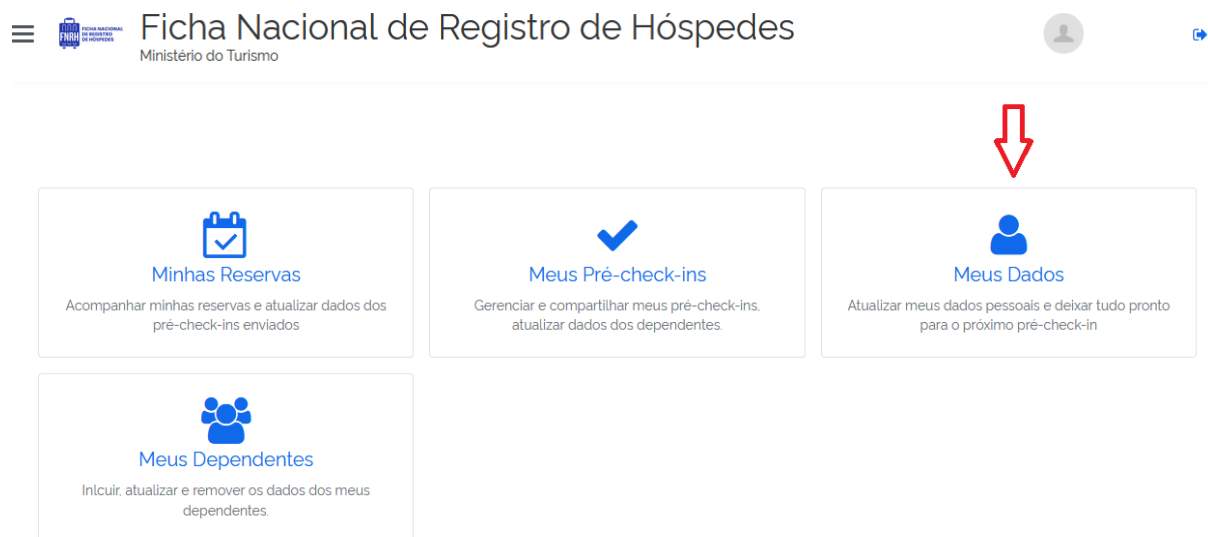
Ao detalhar um pré-check-in você será redirecionado à tela de detalhes da reserva, onde você poderá realizar o seu pré-check-in ou de um dependente.

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

Meus dados

 Identificação

Dados Pessoais

Tipo	Numero	Nome	Data Nascimento
CPF	123.654.987-00	NEWTON SCAMANDER	24/02/1897

Nome Social

Gênero

Masculino

Nacionalidade

Estrangeiro

País

Austrália

Raça/Etnia

Branco

Pessoa com deficiência

Não

 Dados de Comunicação

[← Voltar](#)

[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

Identificação

Dados de Comunicação

Contato

Email

hospede@serpro.gov.br

Telefone

Endereço

CEP *

60411-200

Buscar

Logradouro

RUA BOM JESUS

Numero *

51

Complemento

CASA

Bairro

RECIFE ANTIGO

Estado

Pernambuco

Cidade

Recife

[Voltar](#)

Salvar

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”.

Identificação

Dados de Comunicação

Contato

Email

hospede@serpro.gov.br

Telefone

Endereço

CEP *

60411-200

Buscar

Logradouro

RUA BOM JESUS

Numero *

51

Complemento

CASA

Bairro

RECIFE ANTIGO

Estado

Pernambuco

Cidade

Recife

[Voltar](#)

Salvar

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

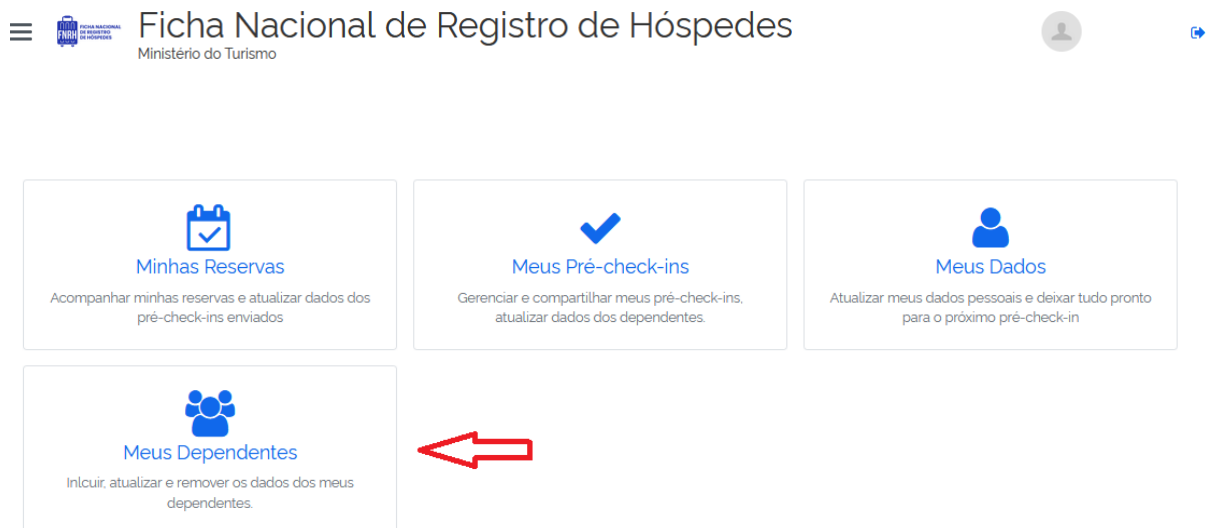
Meus Dependentes

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.



Meus dependentes

Meus dependentes

[+ Incluir Dependente](#)

 Minha Filha

Nome Social	Documento	Número
T	Passaporte	32217429400
Data de Nascimento	Nacionalidade	País
01/07/2025 0 ano	Brasileiro	Brasil

[Alterar](#) [Remover](#)

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.

Meus dependentes

Meus dependentes

[+ Incluir Dependente](#)

 Minha Filha

Nome Social	Documento	Número
T	Passaporte	32217429400
Data de Nascimento	Nacionalidade	País
01/07/2025 0 ano	Brasileiro	Brasil

[Alterar](#) [Remover](#)

[Meus dependentes](#) > Dependente

Incluir Dependente

Dados Pessoais

Tipo de documento *

CPF

Passaporte

Número *

Data de Nascimento *

dd / mm / aaaa 

Buscar

Nome Social

Gênero

Prefiro não informar 

Nacionalidade

Brasileiro 

País

Brasil 

Raça/Etnia

Selecione... 

Pessoa com deficiência

Prefiro 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

 **Minha Filha**

Nome Social	Documento	Número
T	Passaporte	32217429400
Data de Nascimento	Gênero	Nacionalidade
01/07/2025 0 ano	Feminino	Brasileiro
		País
		Brasil

 Alterar

 Remover

Meus dependentes > Dependente

Alterar Dependente

Dados Pessoais

Tipo de documento

Passaporte

Número

32217429400

Nome *

Aurora da Silva

Data de Nascimento (0 ano) *

01 / 07 / 2025

Nome Social

Gênero

Feminino

Nacionalidade

Brasileiro

País

Brasil

Raça/Etnia

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.



Ficha Nacional de Registo de Hóspedes
Ministério do Turismo



 > Meus dependentes

Meus dependentes



 **Minha Filha** 

Nome Social	Documento	Número
T	Passaporte	32217429400
Data de Nascimento	Nacionalidade	País
01/07/2025 0 ano	Brasileiro	Brasil
Gênero		
Feminino		



Perguntas Frequentes (FAQ) - Geral

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

1. O que é a FNRH Digital?

A FNRH Digital é a versão eletrônica da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes. É um sistema desenvolvido pelo Ministério do Turismo e pelo Serpro para modernizar, digitalizar e centralizar o registro de hóspedes em todo o Brasil, substituindo o antigo processo em papel.

2. O sistema parece lento. O que devo fazer?

Primeiro, verifique sua conexão com a internet. O sistema FNRH foi projetado para suportar um grande volume de acessos. Se a lentidão persistir, entre em contato com o suporte técnico designado pelo Ministério do Turismo.

Perguntas Frequentes (FAQ) - Gestor (MTur)

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

1. Por que não consigo editar o nome de um Gestor ou Responsável ao cadastrá-lo pelo CPF?

O sistema está integrado às bases de dados do Governo Federal. Ao inserir um CPF válido, o nome do usuário é preenchido automaticamente para garantir a autenticidade e a integridade dos dados, prevenindo erros de digitação e fraudes.

2. Qual a diferença entre um "Gestor" e um "Responsável"?

Gestor: É um usuário do Ministério do Turismo com permissões para administrar o sistema FNRH em um nível mais amplo, como gerenciar outros gestores e ter uma visão geral de todos os meios de hospedagem.

Responsável: É um usuário vinculado a um Meio de Hospedagem específico (ex: o gerente de um hotel). Ele tem permissões para gerenciar as fichas e os dados apenas do seu estabelecimento.

3. O que acontece se eu inativar um usuário (Gestor ou Responsável)?

Ao inativar um usuário, seu acesso ao sistema FNRH é imediatamente bloqueado. No entanto, seu registro e todo o histórico de atividades associado a ele são mantidos no sistema para fins de auditoria e consulta. O usuário pode ser reativado a qualquer momento.

4. Posso editar os dados de uma Ficha após o check-in ter sido realizado?

Não. Uma vez que a ficha é processada (especialmente após o check-in), ela se torna um registro oficial. A impossibilidade de edição garante a segurança, a confiabilidade e a validade legal das informações, que podem ser usadas para fins estatísticos e de segurança pública.

5. Qual a diferença entre "Detalhar" e "Responsáveis" na lista de Meios de Hospedagem?

Detalhar: Permite visualizar e editar as informações cadastrais do estabelecimento, como endereço, CNPJ e nome fantasia.

Responsáveis: Leva à tela de gerenciamento dos usuários que têm permissão para operar o sistema em nome daquele estabelecimento específico.

6. Como posso encontrar rapidamente uma ficha de um hóspede específico?

Utilize a área de filtros na tela "Fichas". Você pode preencher o campo "Número de Documento" e clicar em "Filtrar" para localizar a ficha desejada de forma rápida e precisa.

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.

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.