

GUIA TÉCNICO · MEIOS DE HOSPEDAGEM

FNRH Digital para pequenas pousadas

PMS, operação manual e contingência

Um guia prático e neutro para gestores e equipes de recepção entenderem o que mudou, como operar com e sem sistema, e como agir quando a internet falha.

Última revisão

Agosto de 2026

Vistorix

Mazziotti Soluções Digitais

- 1 · O que é a FNRH Digital
- 2 · Quando passou a valer
- 3 · Cadastur e acesso
- 4 · Com PMS × sem PMS
- 5 · A jornada operacional
- 6 · Como saber se funcionou
- 7 · Internet e contingência
- 8 · PMS e os limites da automação
- 9 · Privacidade e credenciais
- 10 · Exemplo de implementação — Vistorix
- 11 · Erros que vale evitar
- 12 · Checklist da recepção
- 13 · Fontes oficiais

1 O que é a FNRH Digital

A FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) é o registro obrigatório dos dados de quem se hospeda em meios de hospedagem no Brasil. A **FNRH Digital** é a versão eletrônica dessa ficha: os dados passam a ser transmitidos a uma plataforma nacional gratuita, desenvolvida pelo Serpro para o Ministério do Turismo, integrada ao Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRHos). Segundo a norma, a ficha em meio digital **substitui integralmente** o formulário físico e produz, para todos os fins legais, os mesmos efeitos — sendo **vedada a exigência da ficha física**, ressalvadas as hipóteses de contingência (Portaria MTur nº 41/2025, art. 3, parágrafo único).

FNRH Digital não é a mesma coisa que PMS

A FNRH Digital é uma obrigação do Estado. Um PMS (*Property Management System* — o sistema de gestão da hospedagem) é uma ferramenta privada que *pode* ajudar a cumpri-la. A obrigação existe com ou sem PMS; ter um PMS não é exigência legal.

2 Quando passou a valer

A FNRH Digital foi instituída pela **Portaria MTur nº 41, de 14/11/2025**. O prazo de entrada em vigor foi alterado pela **Portaria MTur nº 4, de 18/02/2026**, que deu ao art. 46 a redação “entra em vigor após cento e cinquenta dias, contados da data de sua publicação”. Na prática, **a obrigatoriedade passou a valer em 20 de abril de 2026**.

3 Cadastur e acesso

O acesso à plataforma é feito com **conta gov.br**, e a norma é direta quanto ao Cadastur: “para acessar a Plataforma FNRH Digital, os meios de hospedagem deverão manter regular o cadastro no Cadastur” (art. 25, §1º). Ou seja, manter o Cadastur em situação regular deixa de ser só formalidade e passa a ser **condição de acesso**.

4 Com PMS x sem PMS

A plataforma oficial atende os dois casos. Antes de decidir, saiba em qual caminho você está.

Sem PMS

- › Uso gratuito e independente do módulo de gestão da própria plataforma.
- › Inclui Reservas, QR Code para pré-check-in, Hóspedes e Fichas.
- › Pode ser suficiente por si só para operações pequenas.

Com PMS integrado

- › Transmite a partir dos dados já cadastrados, via API oficial.
- › Usa credencial (identificador + chave/token) gerada na plataforma e sob guarda do estabelecimento.
- › Nem todo PMS integra — depende da função e da configuração.

Com PMS x sem PMS são dois fluxos diferentes

Se for pelo PMS, confirme que a integração existe e está ativa. “Tenho um sistema, logo está resolvido” é um erro comum — a integração precisa ter sido configurada e testada.

Diagrama conceitual dos dois fluxos



Diagrama conceitual — não representa a arquitetura interna da plataforma nem pressupõe automação além da que cada sistema oferece.

5 A jornada operacional

O registro acompanha a estadia: **reserva** (vínculo do hóspede), **pré-check-in** (dados adiantados, inclusive por QR/link ao hóspede), **check-in** com os dados exigidos, a permanência e o **checkout**. O que a norma exige é registrar e dar o destino correto aos dados; a organização de cada etapa é interna do estabelecimento — vale separar o que é exigência do que é boa prática.

6 Como saber se funcionou

Enviar não é o mesmo que ter certeza de que deu certo. A plataforma mantém o **Módulo de Fichas**, com a situação de cada FNRH emitida, além dos módulos de Reservas e Hóspedes.

Verifique o status, não presuma o envio

Confirme o estado retornado (ficha emitida / registrada) em vez de presumir. No fluxo com PMS, monitore os retornos e eventuais erros da integração — é ali que uma falha silenciosa aparece.

7 Internet e contingência

A **transmissão** da FNRH depende de comunicação com a plataforma online — precisa de internet no momento do envio. Isso não é o mesmo que “o hotel inteiro precisa estar sempre online”. O art. 23 assegura: *“alternativas de atendimento... de modo que a ausência temporária de acesso à internet não impeça o registro da hospedagem, garantida a posterior regularização do lançamento, na Plataforma”*.

Online

Transmissão normal à plataforma.

Sem conexão / baixa

Contingência (art. 23) → registro assegurado → **regularização posterior** na plataforma, conforme orientação oficial.

App offline-first

Governança, manutenção e condutores operam sem sinal. **Não** é a transmissão inicial da FNRH.

Offline-first ≠ transmissão offline da FNRH

“Offline-first” descreve funções internas que seguem sem rede. A transmissão da FNRH é feita a uma plataforma online, e o comportamento concreto **varia conforme o fluxo de cada sistema**. Boa prática: definir *antes* como a recepção vai operar em contingência — a norma garante as alternativas e a regularização; quem organiza o procedimento é o estabelecimento.

8 PMS e os limites da automação

Um PMS pode organizar dados, reduzir retrabalho e transmitir por API **quando a integração está configurada**. O que ele não faz:

- não elimina a responsabilidade do estabelecimento;
- não funciona se a integração não estiver ativada e testada;
- não contorna uma indisponibilidade externa da plataforma;
- não se comporta igual em todos os fornecedores.

Responsabilidade não desaparece com integração

Integrar distribui o *trabalho*, não a *responsabilidade*. Registrar corretamente e manter o Cadastur regular continua sendo do meio de hospedagem.

9 Privacidade e credenciais

Dados de hóspedes são dados pessoais e pedem cuidado. A própria plataforma prevê **perfis de usuário** (art. 4): **Responsável** (registra e gere os dados do estabelecimento), **Supervisor** (poderes administrativos amplos, incluindo gerir usuários e configurações) e **Operador** (operação do dia a dia, sem funções administrativas).

Dados de hóspedes exigem cuidado

A FNRH Digital lida com dados pessoais, no contexto da LGPD. Dar a cada pessoa o perfil adequado, não compartilhar credenciais, proteger a chave/token da API e restringir o acesso ao necessário não é burocracia — é reduzir risco para o hóspede e para o estabelecimento.

10 Exemplo — Vistorix

Um exemplo concreto de como um PMS pode operar esse fluxo. É um exemplo entre outros — cada PMS funciona à sua maneira; confira sempre o comportamento real do sistema que você usa.

- 1 A **recepção** registra e confere os dados exigidos no painel.
- 2 O **envio** é feito em um clique, pela integração com a API oficial do MTur/Serpro.
- 3 Depende da configuração, da chave e do ambiente de produção do próprio estabelecimento.
- 4 A **baixa de checkout** pode ocorrer automaticamente, desde que a FNRH daquele hóspede já tenha sido enviada antes (exista protocolo prévio).
- 5 **Check-in, check-out e o envio da FNRH exigem conexão** com a internet.

No Vistorix, os recursos offline-first são do **app de campo** (governança, manutenção e condutores) — **não** a transmissão inicial da FNRH, que é ação da recepção com internet.

11 Erros que vale evitar

- ficar sem cadastro regular no Cadastur (não atende ao requisito de acesso do art. 25, §1º);
- confundir operação offline do hotel com transmissão offline da FNRH;
- assumir que “tenho PMS” = “está integrado”, sem confirmar e testar;
- não definir um procedimento de contingência antes de precisar;
- tratar a ficha em papel como se ainda fosse o registro oficial;
- concentrar todo o acesso numa pessoa, sem perfis nem treino de equipe.

Checklist FNRH Digital para a recepção

ANTES DO TURNO

- ☐ Cadastur regular
- ☐ Acesso à plataforma / PMS confirmado
- ☐ Internet testada
- ☐ Procedimento de contingência conhecido *(boa prática)*

CHECK-IN

- ☐ Conferir os dados do hóspede
- ☐ Registrar / confirmar conforme o fluxo adotado
- ☐ Verificar o status quando aplicável

DURANTE A ESTADIA

- ☐ Acompanhar pendências e inconsistências *(boa prática)*

CHECKOUT

- ☐ Registrar / confirmar o checkout
- ☐ Verificar o estado da ficha
- ☐ Conferir falhas pendentes

SE A INTERNET CAIR

- ☐ Acionar o procedimento de contingência (registro conforme orientação oficial)
- ☐ Regularizar o lançamento na plataforma quando a conexão voltar

FLUXO COM PMS & FIM DO TURNO

- ☐ Monitorar retornos / erros da integração
- ☐ Conferir registros sem conclusão
- ☐ Repassar pendências ao próximo turno *(boa prática)*

Itens marcados "boa prática" são organização operacional, não exigência legal. Este guia não estipula prazos de contingência — siga a orientação oficial vigente.

13 Fontes oficiais

MTur	Ministério do Turismo Plataforma FNRH Digital / SNRHos e documentação oficial — gov.br/turismo
Portaria 41	Portaria MTur nº 41, de 14/11/2025 Institui a FNRH em meio digital (art. 3, 4, 23, 25).
Portaria 4	Portaria MTur nº 4, de 18/02/2026 Altera o art. 46 — vigência 150 dias da publicação (20/04/2026).
Sem PMS	Manual de Uso — Módulo Hospedagem Operação na plataforma para meios sem PMS (MTur / Serpro).
API	Documentação FNRH Digital / Serpro Integração via API e credencial (identificador + chave). Consulte a versão vigente .

Versão online e fontes atualizadas

Conteúdo evergreen, revisado quando a norma muda.

vistorix.com/fnrh-digital-pousada

Normas, plataforma e API podem ser atualizadas. Consulte sempre a documentação oficial vigente do Ministério do Turismo. Última revisão deste material: agosto de 2026.



Conteúdo forte, com a mesma verdade em toda parte.

Este material é educativo e foi elaborado com base na documentação oficial disponível na data da revisão. Para informações atualizadas, consulte o Ministério do Turismo.

Vistorix

Mazziotti Soluções Digitais

vistorix.com · vistorix.com/fnrh-digital-pousada

Um PMS brasileiro para pousadas, ecolodges e hotéis de natureza, nascido na operação real de uma ecopousada no Pantanal sul-matogrossense.