

**MINISTÉRIO DO TURISMO
GABINETE DO MINISTRO**

COM ALTERAÇÕES DA PORTARIA 216/2012

PORTARIA Nº 177, DE 13 DE SETEMBRO 2011

Estabelece o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes - SNRHos, regulamenta a adoção da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH e do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH e dá outras providências.

O **MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos II e IV, da Constituição Federal, e

Considerando a competência contida no inciso XXIII do artigo 27 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que trata da organização da Presidência da República e dos Ministérios;

Considerando o que estabelece o art. 5º, inciso XVIII, e art. 26 da Lei nº 11.771, de 11 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, assim como o Decreto nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, que a regulamenta;

R E S O L V E:

Art. 1º O registro de hóspedes e o seu controle quantitativo, criados pela Lei nº 11.771, DOU de 18 de setembro de 2008, e definidos no Decreto nº 7.381, DOU de 03 de dezembro de 2010, serão implementados segundo as normas desta Portaria.

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes - SNRHos

Art. 2º Para os fins do disposto no Art. 1º fica instituído, eletronicamente, o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes - SNRHos, composto de subsistemas de Tecnologia da Informação - TI:

I - do Ministério do Turismo - MTur;

II - próprio do meio de hospedagem.

§ 1º A integração entre os subsistemas I e II se processará pela utilização de *webservice* desenvolvido pelo meio de hospedagem.

§ 2º Detalhes técnicos para a integração se encontram no Manual de Integração, a ser acessado no sítio www.hospedagem.turismo.gov.br, *link* Integração.

Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH

Art. 3º A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH (Modelo, Anexo I), com legendas em Português e Inglês, será exibida na tela em ordem sequencial e conterá as seguintes informações:

- I - nome completo - full name;
- II – e-mail;
- III - telefone - telephone;
- IV – celular – cell phone;
- V - profissão - occupation;
- VI - nacionalidade - citizenship;
- VII - data de nascimento - birth date;
- VIII - gênero - gender;
- IX - documento de identidade - travel document (número - number; tipo - type; órgão expedidor - issuing country);
- X - cadastro de pessoa física - CPF (só para brasileiros);
- XI - residência permanente - permanent address;
- XII - cidade - city;
- XIII - estado - state;
- XIV - país - country;
- XV - última procedência - arriving from (país - country; estado - state; cidade - city);
- XVI - próximo destino - next destination (país - country; estado - state; cidade - city);
- XVII - motivo da viagem - purpose of trip;
- XVIII - meio de transporte - arriving by;
- XIX – observações - notes
- XX - assinatura do hóspede - guest's signature;
- XXI - número de hóspedes - number of guests;
- XXII - número da unidade habitacional - UH;

XXIII - entrada do hóspede;

XXIV - saída do hóspede.

§ 1º Os algarismos romanos acima não aparecerão na tela nem constarão do Modelo, Anexo I.

§ 2º Para os fins desta Portaria, consideram-se pessoais os dados I, VI, VII, VIII, IX e X, sendo os de números XIX, XX e XXI de uso exclusivo do meio de hospedagem.

§ 3º A FNRH não poderá ser alterada com acréscimo ou exclusão de qualquer dado.

§ 4º O menor de dezoito anos, ainda que portador de CPF próprio, terá sua ficha subscrita pelo pai, mãe ou outro responsável.

§ 5º O menor desacompanhado de pais ou de responsável portará autorização escrita destes autenticada em cartório, ou da autoridade judiciária competente.

§ 6º O número total dos menores e dos legalmente incapazes será mencionado na FNRH de um dos genitores ou de outro responsável.

§ 7º Os estabelecimentos de hóspedes permanentes e temporários exigirão FNRH para todos os hóspedes." (NR)

~~§ 7º Os estabelecimentos de hóspedes permanentes e temporários só exigirão FNRH no caso destes últimos.~~

Art. 4º Para o preenchimento direto da FNRH no subsistema I do Art. 2º, o meio de hospedagem:

I - acessará o sítio mencionado no § 2º do Art. 2º, utilizando login e senha recebida por e-mail;

II - selecionará a opção FNRH;

III - digitará o CPF do hóspede na FNRH (Modelo, Anexo I), exibida na tela, para acessar seus dados constantes de reserva ou de hospedagens anteriores ou, se for o caso para, pela primeira vez, inseri-los no SNRHos;

IV - conferirá com o hóspede a exatidão dos dados a que se refere o inciso anterior;

V - preencherá e indicará com "X", na tela, informações complementares ou retificadoras, se houver, obtidas do hóspede;

VI - entregará a FNRH preenchida ao cliente, se este assim o desejar.

VII - transmitirá instantaneamente cada FNRH preenchida ao SNRHos ou lhe enviará todas as de uma mesma semana até o terceiro dia útil da semana seguinte;

§ 1º Em caso de pane, e até que esta seja corrigida, o meio de hospedagem substituirá o subsistema do MTur por um outro *off-line* de que possa dispor, hipótese em que o *software* necessário será baixado do sítio www.hospedagem.turismo.gov.br, link *Software*.

§ 2º O SNRHos manterá os dados da FNRH arquivados eletronicamente por 5 anos.

Art. 5º Para o preenchimento da FNRH no subsistema II do Art. 2º, o estabelecimento:

I - acessará seu subsistema na forma indicada no *software*;

II - cumprirá as etapas dos incisos III, IV, V e VI do Art. 4º.

§ 1º Caberá ao meio de hospedagem de que trata este artigo, transmitir diariamente as FNRH ao SNRHos através de webservice que interligue seu subsistema com o Ministério do Turismo.

§ 2º Na impossibilidade de cumprimento do disposto no § 1º, as fichas preenchidas no período sem transmissão deverão ser encaminhadas no dia seguinte.

~~Parágrafo único. Caberá ao meio de hospedagem de que trata este artigo, até o terceiro dia útil de cada semana, transmitir as FNRH ao SNRHos através de webservice que interligue seu subsistema com o MTur.~~

Situações Especiais

Art. 6º O meio de hospedagem situado em local que não disponha de acesso à *Internet* seguirá estes procedimentos:

I - solicitará à Secretaria Nacional de Políticas de Turismo - SNPTur, no endereço “Ministério do Turismo - Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º Andares- Brasília/DF - Brasil, CEP: 70.065-900”, o *software* FNRH, que lhe será enviado via postal, em CDROM ou *pen-drive*;

II - de posse do *software* referido acima imprimirá, para uso próprio, o Manual de Registro de Hóspedes contido no site www.hospedagem.turismo.gov.br, link Manual;

III - procederá conforme disposto nos incisos II, III, IV, V e VI do Art. 4º;

IV - enviará à SNPTur os dados contidos nas FNRH's geradas no mês de referência, preferencialmente, por meio digital em email disponibilizado no site supracitado ou realizará upload diretamente no SNRHos, por meio de login e senha próprios, até o décimo dia do mês subsequente.

~~IV enviará à SNPTur por correspondência registrada com Aviso de Recebimento AR, até o terceiro dia útil de cada semana, CDROM ou pen-drive contendo as FNRH da semana anterior.~~

Reutilização da FNRH

Art. 7º Incorporada a FNRH ao SNRHos, os dados pessoais dela constantes poderão ser utilizados em futuras reservas ou hospedagens do seu titular, segundo o inciso III do artigo 4º e demais normas desta Portaria.

Boletim de Ocupação Hoteleira

Art. 8º Não importando o subsistema utilizado, o BOH mensal de cada meio de hospedagem será gerado pelo SNRHos até o quinto dia útil do mês seguinte, obedecerá ao Modelo, Anexo II (na tela) e consolidará as informações das FNRH de cada período mensal.

Parágrafo único. Sempre que o desejar e utilizando seu login e senha, o meio de hospedagem terá acesso aos seus respectivos BOH gerados pelo SNRHos.

Inviolabilidade da FNRH

Art. 9º Para a elaboração dos relatórios estatísticos de que trata o artigo 10, as informações do SNRHos, das FNRH e dos BOH não poderão particularizar dados dos meios de hospedagem e pessoais dos hóspedes.

Relatórios Estatísticos

Art. 10. Após processar os dados constantes das FNRH e dos BOH, o SNRHos disponibilizará no *sítio* www.hospedagem.turismo.gov.br, *link* Relatórios, as seguintes informações:

I - mensalmente, Relatório Estatístico, em níveis de agregação por estado e municípios;

II - semestralmente, Relatório Consolidado, em nível nacional.

Parágrafo único. Carecerá de apreciação e decisão do MTur a demanda de relatório com informações diversas constantes dos relatórios mensais e semestrais.

Livro Eletrônico de Reclamações

~~Art. 11. Os consumidores poderão registrar, por meio eletrônico, suas reclamações quanto aos serviços oferecidos ou não prestados devidamente pelos meios de hospedagem, mediante acesso ao sítio www.hospedagem.turismo.gov.br, link Reclamações.~~

~~Parágrafo único. Para os fins previstos no *Caput*, serão cumpridos os seguintes passos:~~

~~I – identificando-se pelo número do seu CPF, o reclamante informará a data de entrada no estabelecimento, assim como a de saída;~~

~~II – o subsistema confirmará a hospedagem do usuário com a existência de FNRH, em seu nome;~~

~~III – na hipótese acima, o interessado registrará sua queixa no Livro Eletrônico de Reclamações, ocasião em que o subsistema o informará do número de protocolo que lhe foi aberto;~~

~~IV – a reclamação será enviada por meio eletrônico à Ouvidoria do MTur, à qual caberá:~~

~~a) diretamente ou por meio do órgão delegado da jurisdição, tomar as providências devidas junto ao estabelecimento;~~

~~b) encaminhar a reclamação ao órgão de defesa do consumidor – PROCON de sua área, se se tratar de assunto da competência deste;~~

~~c) manter o consumidor informado sobre as providências adotadas.~~

Disposições Finais

Art. 12. O [sítio www.hospedagem.turismo.gov.br](http://www.hospedagem.turismo.gov.br) não possibilitará o fornecimento de informação sobre taxa de ocupação, hóspedes ou suas estadas.

Art. 13. O SNRHos estará disponível no sítio www.hospedagem.turismo.gov.br a partir de:

I - 1º de novembro de 2012 para as cidades-sede da Copa das Confederações FIFA 2013;

II - 1º de março de 2013 para as demais cidades-sede da Copa do Mundo FIFA 2014; e

III - 1º de julho de 2013 para os demais municípios do país.

~~Art. 13. O SNRHos estará disponível no sítio www.hospedagem.turismo.gov.br sessenta dias após a publicação desta Portaria.~~

§ 1º Caberá ao estabelecimento que houver optado pelo subsistema II do art. 2º, providenciar, em até sessenta dias após o prazo estabelecido no caput, os ajustes para a transmissão da FNRH segundo o § 1º do art. 5º.

§ 2º No caso do parágrafo anterior, enquanto não providenciar a transmissão o estabelecimento deverá alimentar o subsistema I do art. 2º desta Portaria.

~~Parágrafo único. Caberá ao estabelecimento que houver optado pelo subsistema II do Art. 2º, providenciar, em até trinta dias após o prazo do caput, os ajustes para a transmissão da FNRH segundo o parágrafo único do Art. 5º.~~

Art. 14. O meio de hospedagem com registro vencido no Cadastur terá seu login e senha bloqueados, ficando impossibilitado de acessar o *sítio* www.hospedagem.turismo.gov.br.

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor em 1º de novembro de 2012.

~~Art. 15. Esta Portaria entrará em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.~~

GASTÃO DIAS VIEIRA

PEDRO NOVAIS

Anexo I

Ministério do Turismo

FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES - FNRH

Nº _____

Marca do Governo do Estado		Marca do Meio de Hospedagem		Ministério do Turismo			
RAZÃO SOCIAL:				CNPJ:			
NOME FANTASIA:				CADASTUR:			
REDE:				TIPO:		CAT:	
ENDEREÇO:				CEP:		TELEFONE:	
ESTADO:		MUNICÍPIO:		EMAIL:			
NOME COMPLETO - FULL NAME			E-MAIL		TELEFONE - PHONE		CELULAR - CELL PHONE
PROFISSÃO - OCCUPATION		NACIONALIDADE - CITIZENSHIP		DATA NASC - BIRTH DATE □□/□□/□□		GÊNERO - GENDER <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
DOCUMENTO DE IDENTIDADE - TRAVEL DOCUMENT Número Tipo Órgão Expedidor Number Type Issuing Country					CPF (BRAZILIAN DOCUMENT)		
RESIDÊNCIA PERMANENTE - PERMANENT ADDRESS				CIDADE - CITY		ESTADO - STATE	PAÍS - COUNTRY
ÚLTIMA PROCEDÊNCIA - ARRIVING FROM País Estado Cidade Country State City				PRÓXIMO DESTINO - NEXT DESTINATION País Estado Cidade Country State City			
MOTIVO DA VIAGEM - PURPOSE OF TRIP <input type="checkbox"/> Lazer - Férias <input type="checkbox"/> Negócios <input type="checkbox"/> Congresso - Feira <input type="checkbox"/> Parentes - Amigos <input type="checkbox"/> Estudos - Cursos <input type="checkbox"/> Religião <input type="checkbox"/> Saúde <input type="checkbox"/> Compras <input type="checkbox"/> Outro Leisure - Vacation Business Convention - Fair Relatives - Friends Studies - Courses Religion Health Shopping Other							
MEIO DE TRANSPORTE - ARRIVING BY <input type="checkbox"/> Avião <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Ônibus <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Navio - Barco <input type="checkbox"/> Trem <input type="checkbox"/> Outro Plane Car Bus Motorcycle Ship - Ferry Boat Train Other							
OBSERVAÇÕES - NOTES						NÚMERO DE HÓSPEDES NUMBER OF GUESTS □□	
						UH Nº □□□□	
ENTRADA Dia - Mês - Ano □□/□□/□□ Hora □□:□□				SAÍDA Dia - Mês - Ano □□/□□/□□ Hora □□:□□			

ASSINATURA DO HÓSPEDE - GUEST'S SIGNATURE: _____

Anexo II

Ministério do Turismo

BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA – BOH

01. Nº MTur UF N° GERAL AT MF DV										02. LEITOS					00. RESERVADO																			
															03. UHs																			
04. REGISTRO DO MOVIMENTO DIÁRIO DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE																																		
DIA					E					DIA					DE					MÊS					DE					ANO				
05. NOME DO ESTABELECIMENTO																																		
06. DISTRITO OU LOCALIDADE															MUNICÍPIO					UF														
07. CAMPO 10 DO MÊS ANTERIOR (ÚLTIMO DIA)					08. MOVIMENTO DE HÓSPEDES										09. UHs OCUPADAS																			
					DÍAS	ENTRADAS			SAÍDAS			HOSPEDADOS				DÍAS																		
					01											01																		
					02											02																		
					03											03																		
					04											04																		
					05											05																		
					06											06																		
					07											07																		
					08											08																		
					09											09																		
					10											10																		
					11											11																		
					12											12																		
					13											13																		
					14											14																		
					15											15																		
					16											16																		
					17											17																		
					18											18																		
					19											19																		
					20											20																		
					21											21																		
					22											22																		
					23											23																		
					24											24																		
					25											25																		
					26											26																		
					27											27																		
					28											28																		
					29											29																		
					30											30																		
					31											31																		
					TOTAL	11			12			13				TOTAL	14																	