

Análise da Portaria MTur 28/2025 Políticas de Check-in e Check-out

A Portaria MTur nº 28, publicada em 16 de setembro de 2025, regulamenta procedimentos operacionais para entrada e saída de hóspedes em meios de hospedagem. A norma entra em vigor em **16 de dezembro de 2025** (90 dias após publicação), estabelecendo novos padrões que impactam diretamente a operação de hotéis, pousadas, resorts, flats, hostels e demais estabelecimentos registrados no CNAE como meios de hospedagem.

PRINCIPAIS MUDANÇAS E OBRIGAÇÕES

Diária de 24 Horas

O que diz a norma: A portaria **reafirma** que a diária corresponde a um período de 24 horas completas, conforme já previsto na Lei 11.771/2008.

O tempo destinado para arrumação, higiene e limpeza da unidade habitacional:

- Deve estar incluído no preço da diária

• Não poderá exceder 3 (três) horas (Art. 1º, §3º)

Esta é a principal inovação da Portaria. O legislador estabeleceu um **limite temporal máximo** para o intervalo entre o check-out de um hóspede e o check-in do próximo, reconhecendo que:

1. O tempo de limpeza é operacionalmente necessário
2. Este tempo não pode ser excessivo a ponto de prejudicar o consumidor
3. O custo deste serviço já está embutido na diária

Implicação prática: Os estabelecimentos de hospedagem devem revisar suas políticas de precificação para garantir que a diária contemple o ciclo completo de 24 horas, já incluído o tempo de limpeza da unidade, independentemente dos horários de check-in e check-out estabelecidos.

Assim, muito embora a diária abranja 24 horas, o tempo de limpeza limitado a até 3 horas, garante que o hóspede tenha

acesso efetivo à unidade, ao menos por 21 horas.

Implicações operacionais:

- Necessidade de otimizar processos de limpeza
- Revisão da equipe de governança (tamanho e eficiência)
- Possível investimento em treinamento e equipamentos
- Impossibilidade de cobrar taxa adicional pela limpeza dentro deste período

Autonomia para Fixação de Horários

O que diz a norma: Os meios de hospedagem têm autonomia para fixar os horários de entrada e saída (Art. 1º, §2º), desde que respeitado o limite máximo de 3 horas para limpeza.

Implicação prática: Cada estabelecimento pode adequar seus horários à sua realidade operacional, considerando:

- Perfil do público-alvo
- Estrutura da equipe de limpeza

Análise da Portaria MTur 28/2025 Políticas de Check-in e Check-out

- Tipo de hospedagem (resort, hotel urbano, pousada etc.)

Ações necessárias:

- Definir e documentar horários padrão
- Comunicar claramente aos hóspedes antes da reserva
- Atualizar materiais de divulgação, site e canais de venda
- Informar intermediários (OTAs, agências) sobre os horários

Possibilidade de Early Check-in e Late Check-out

Flexibilidade permitida: O estabelecimento pode adotar tarifas diferenciadas para entrada antecipada ou saída postergada, fora das 24h da diária

Oportunidades:

- Criação de nova fonte de receita
- Diferenciação competitiva
- Melhor gestão da ocupação

Requisitos:

- Comunicação prévia ao hóspede das condições

- Manutenção dos padrões de limpeza

- Documentação clara das políticas e valores

OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

Dever de Informar

Os meios de hospedagem devem comunicar previamente aos hóspedes:

- Horários de entrada e saída
- Tempo estimado para limpeza da unidade
- Frequência e horários dos serviços de arrumação durante a estada
- Critérios para troca de roupas de cama e toalhas
- Condições para uso extraordinário (early/late)

Responsabilidade dos Intermediários

Importante: As plataformas de reserva (OTAs) e agências também têm dever de informar essas condições.

Ação requerida: Garantir que todos os canais de venda

tenham informações atualizadas e corretas.

SERVIÇOS DURANTE A ESTADA

Obrigações Mínimas de Arrumação

Durante a hospedagem, o estabelecimento deve oferecer:

- Higienização completa da unidade
- Troca de roupa de cama
- Troca de toalhas
- Frequência compatível com a natureza do estabelecimento

Dispensa de Serviços pelo Hóspede

Novidade: O hóspede pode manifestar expressamente a dispensa dos serviços de arrumação.

Implicações:

- Implementar mecanismo de registro dessa manifestação
- Respeitar a privacidade do hóspede
- Mesmo com dispensa,

Análise da Portaria MTur 28/2025 Políticas de Check-in e Check-out

garantir que não haja risco sanitário ou de segurança para outros hóspedes

- Possível redução de custos operacionais quando solicitado

IMPACTOS OPERACIONAIS E ADAPTAÇÕES NECESSÁRIAS

Revisão de Processos

- **Governança:** Otimizar procedimentos de limpeza para cumprir o limite de 3 horas
- **Recepção:** Treinar equipe sobre novas políticas e deveres de informação
- **Reservas:** Atualizar sistemas com horários e políticas de early/late

Investimentos Potenciais

- Treinamento de equipe
- Equipamentos de limpeza mais eficientes
- Sistemas de gestão para controle de horários
- Atualização de materiais de comunicação

Adequação de Sistemas

- Atualizar site e canais

próprios

- Revisar contratos com OTAs e intermediários
- Implementar avisos claros em todos os pontos de contato
- Criar formulários para dispensa de limpeza

Política de Preços

- Revisar estrutura de diárias
- Estabelecer valores para early check-in/late check-out
- Garantir que custos de limpeza estejam incorporados adequadamente

ABRANGÊNCIA E FISCALIZAÇÃO

Quem está sujeito

Todos os estabelecimentos registrados no CNAE como meios de hospedagem:

Fiscalização e Sanções

- A fiscalização será exercida pelo Ministério do Turismo e seus delegados
- Aplicação de sanções conforme Lei nº 11.771/2008 (Lei

Geral do Turismo)

- Importância de documentar toda conformidade

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

Data de publicação: 16 de setembro de 2025

Entrada em vigor: 16 de dezembro de 2025

Prazo para adaptação: 90 dias

RISCOS E OPORTUNIDADES

Riscos

- **Não conformidade:** Multas e sanções administrativas
- **Reputação:** Reclamações de hóspedes sobre falta de informação
- **Operacional:** Dificuldade em cumprir o limite de 3 horas de limpeza
- **Financeiro:** Custos de adequação e possível necessidade de mais pessoal

Oportunidades

- **Diferenciação:** Oferecer serviços flexíveis de early/late como diferencial

Análise da Portaria MTur 28/2025 Políticas de Check-in e Check-out

- **Eficiência:** Otimizar processos pode reduzir custos a longo prazo
- **Transparência:** Melhor comunicação gera mais confiança e melhores avaliações
- **Profissionalização:** Padronização eleva o nível do setor como um todo

CHECKLIST DE CONFORMIDADE

- » Horários de check-in/check-out definidos e documentados
- » Processos de limpeza revisados para atender limite de 3 horas
- » Equipe treinada sobre novas obrigações
- » Site e materiais atualizados com informações obrigatórias
- » Intermediários (OTAs) informados e com dados corretos
- » Política de early check-in/late check-out estabelecida
- » Mecanismo de registro

para dispensa de limpeza implementado

- » Frequência e horários de arrumação definidos e comunicados
- » Preços revisados para incluir todos os custos de limpeza
- » Documentação de conformidade organizada para eventual fiscalização

QUESTÕES JURÍDICAS RELEVANTES

1. Relação com o Código de Defesa do Consumidor

A Portaria 28/2025 deve ser interpretada em conjunto com o CDC (Lei nº 8.078/90), especialmente:

Art. 6º, III – Direito à informação adequada e clara

- Justifica a obrigação de comunicar previamente horários e políticas

Art. 39, V – Vedação de exigir vantagem manifestamente excessiva

- Fundamenta o limite de 3 horas para limpeza

- Impede cobrança abusiva por early/late

Orientação: Toda política deve ser transparente, previamente informada e não abusiva.

2. Conflito com Legislações Estaduais/Municipais

Alguns municípios possuem legislação própria sobre meios de hospedagem.

Princípio aplicável: Em caso de conflito, aplica-se a norma mais favorável ao consumidor.

Exemplo:

- Se lei municipal estabelecer tempo máximo de 2h para limpeza, prevalece a municipal (mais benéfica)
- Se lei municipal permitir 5h, prevalece a Portaria federal (mais benéfica)

Recomendação: Consulte legislação local específica do município onde opera.

3. Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) Digital

Além das novas diretrizes para entrada e saída dos hóspedes, o Ministério do Turismo criou a



um toque do jurídico

Análise da Portaria MTur 28/2025 Políticas de Check-in e Check-out

Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) Digital, que é uma ferramenta eletrônica para modernizar e simplificar a gestão das informações de hóspedes em meios de hospedagem em todo o território nacional.

A **FNRH Digital** substitui a antiga ficha manual de registro, deve ser preenchida por todos os hóspedes e atender às exigências da Lei Geral do Turismo.

A plataforma on line autoriza, entre outros procedimentos, o pré-check-in por QR Code ou link.

Você pode consultar o **Manual do Usuário da FNRH Digital**, com maiores informações, no site do Ministério do Turismo, clicando no link abaixo:

[Acesse Aqui o Manual](#)

CONCLUSÃO

A Portaria MTur 28/2025 representa um marco regulatório importante para a hotelaria brasileira, uma vez que os procedimentos previstos

já eram adotados informalmente pela maioria dos estabelecimentos. Embora possa demandar adaptações operacionais e investimentos, a norma oferece maior segurança jurídica e padronização ao setor.

A conformidade não é apenas uma obrigação legal, mas uma oportunidade de melhorar a experiência do hóspede e fortalecer a reputação do estabelecimento.

A ação proativa hoje evita problemas legais amanhã.

Permanecemos à disposição para outros esclarecimentos e reiteramos que este material tem caráter orientativo. Situações específicas devem ser analisadas individualmente.

Departamento Jurídico