Ministério do Turismo

Sistema Nacional de Registro de Hóspede - SNRHos

Off-line

Manual do Meio de Hospedagem

Índice

1. INSTALAÇÃO 4

2. PRIMEIRO ACESSO 8

3. CADASTRAR MEIO DE HOSPEDAGEM 9

4. CADASTRAR USUÁRIO 11

5. FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDE - FNRH 16

6. CONSULTAR FNRH 25

7. AGUARDANDO CHECK-IN 26

8. AGUARDANDO CHECK-OUT 28

9. GERAR ARQUIVO PARA O MTUR 30

Objetivos

Este manual foi desenvolvido para auxiliar o Meio de Hospedagem na utilização da aplicação Sistema Nacional de Registro de Hóspede - SNRHos - Off-line, que deverá ser utilizado apenas por aqueles Meios de Hospedagens que não possuem acesso à internet.

Aplicação

A aplicação Sistema Nacional de Registro de Hóspede - SNRHos - Off-line, tem por objetivo possibilitar a sistematização das informações para o acompanhamento e controle dos hóspedes em território nacional. As informações serão administradas pelo Ministério do Turismo para que tenha melhor conhecimento do perfil do turista no país, possibilitando maior qualidade na geração de relatórios estatísticos e acompanhamento da taxa de ocupação hoteleira, de forma que possa dar um direcionamento mais preciso nas tomadas de decisão no que se refere às políticas públicas do setor.

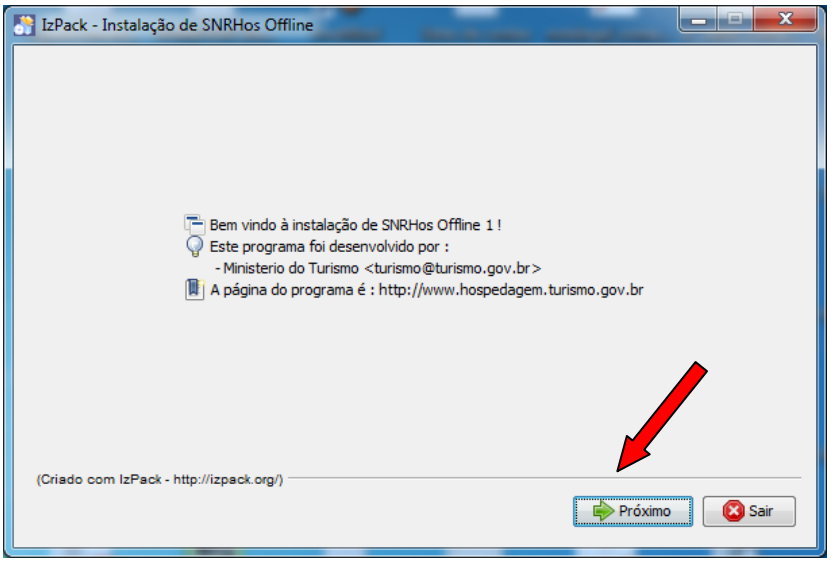
Glossário

SIGLA	DESCRIÇÃO
FNRH	Ficha Nacional de Registro de Hóspede
CI	Carteira de identidade
CIE	Cédula de identidade estrangeira
UH	Unidade Habitacional

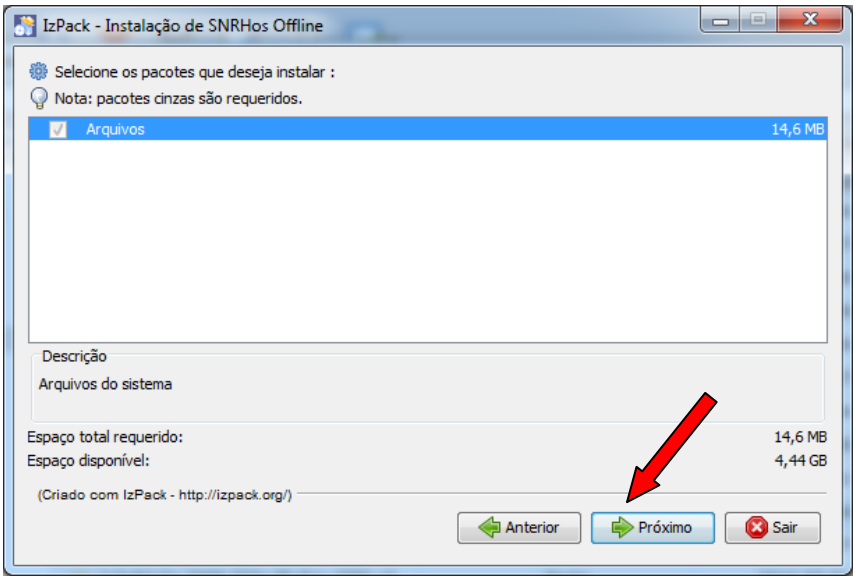
1. Instalação

Para iniciar a instalação do **SNRHos Off-line** clique no ícone do instalador conforme abaixo:

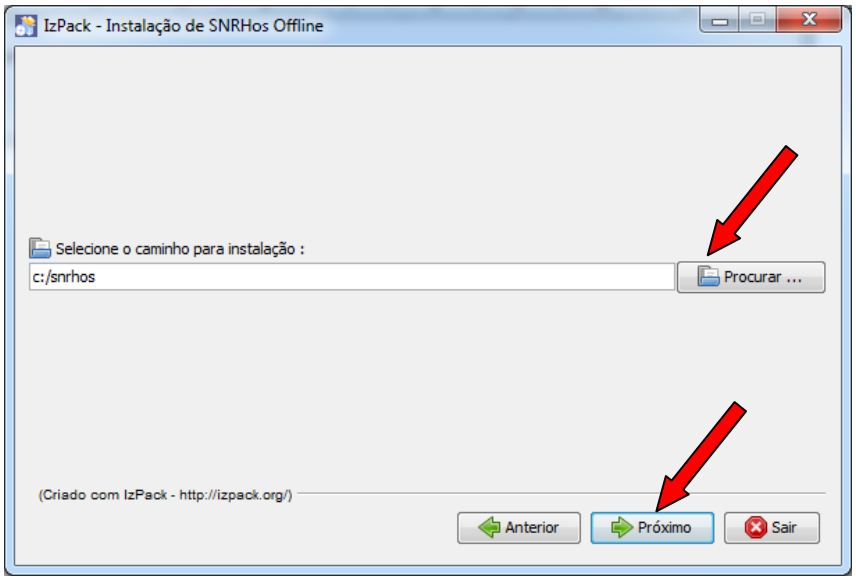
Após clicar no ícone (acima) o instalador dever apresentar a tela abaixo, clique no botão **"Próximo"**:



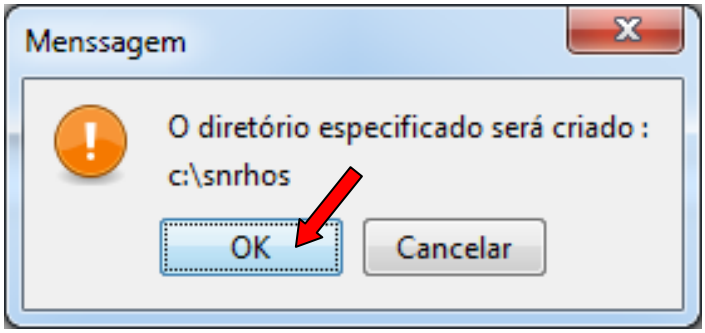
Nesta tela clique no botão **"Próximo"**, conforme a imagem (abaixo):



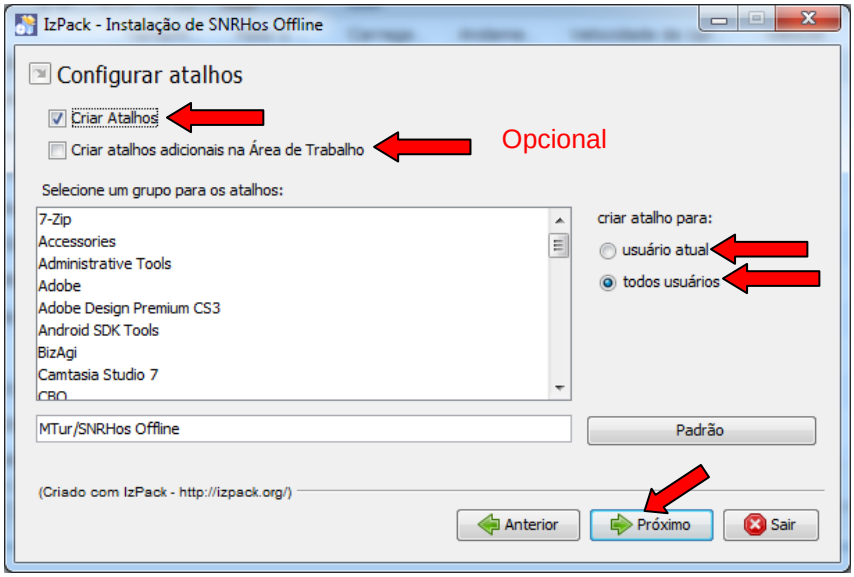
Na tela abaixo é recomendado manter o caminho sugerido pela instalação do software, caso deseje modificar o caminho, clique no botão **"Procurar"** e selecione o novo caminho e clique no botão "Próximo" para prosseguir com a instalação conforme a imagem (abaixo):



Clique no botão **"OK"** para criar o diretório/pasta, conforme a imagem (abaixo):



Na tela abaixo deverá realizar a configuração de atalhos e permissões de usuário:



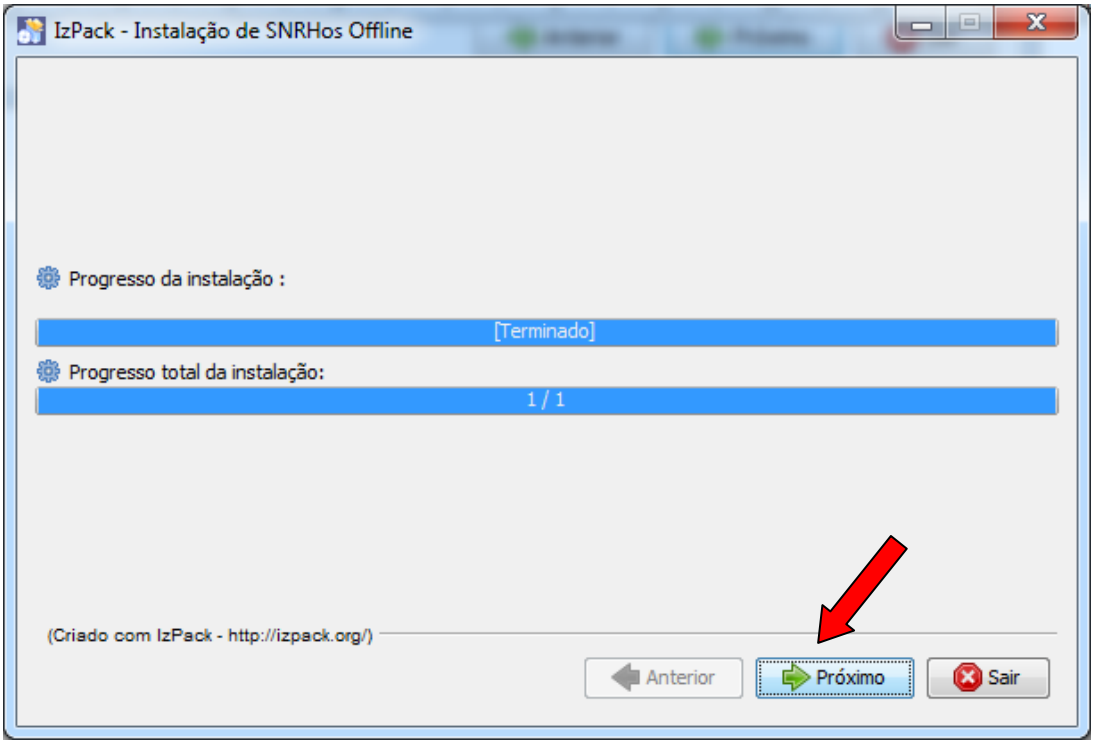
Configurando Atalhos

- **Criar atalhos** – deixe marcado, caso desmarque a opção o instalador não cria os atalhos no *menu* iniciar;
- **Criar atalhos** adicionais na Área de Trabalho – opcional.·.

Criando Atalho

- **Usuário atual** – esta opção cria os atalhos vinculados ao usuário que realizou a instalação, sendo assim, impossibilita o acesso dos demais usuários;
- **Todos os usuários** – esta opção concede acesso ao software para todos os usuários do sistema operacional.

Após a configuração dos atalhos e permissões, clique no botão "**Próximo**" o sistema deverá apresentar a tela abaixo e clicar novamente no botão "**Pronto**" para finalizar a instalação.



2. Primeiro Acesso

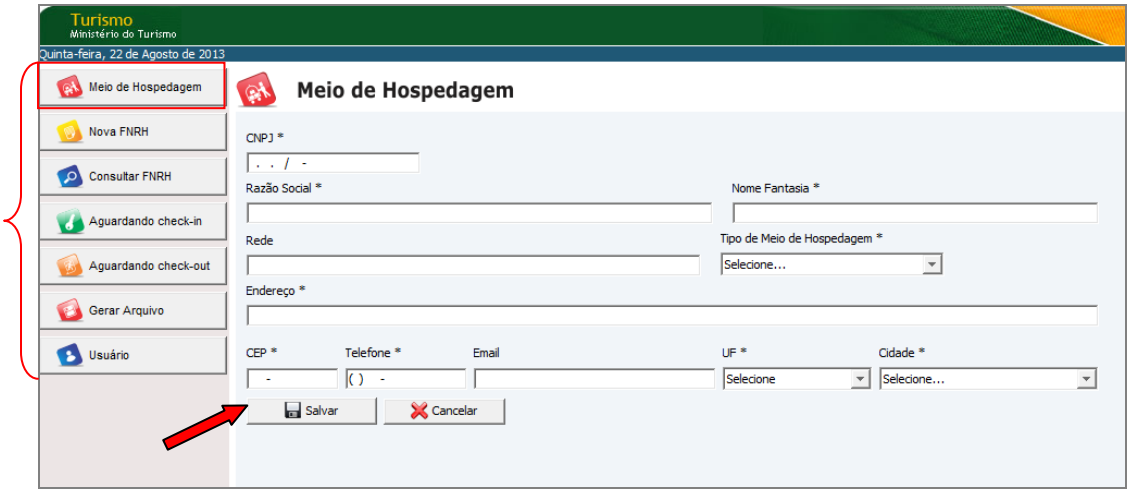
Para acessar a aplicação pela primeira vez informe o "**Usuário e Senha**" padrão do sistema digitando as seguintes credenciais:

- **Usuário**: fnrh (letras minúsculas)
- **Senha:** fnrh (letras minúsculas)
- Clique no botão '**Acessar**'.

3. Cadastrar Meio de Hospedagem

Após efetuar "***Login"*** o usuário é encaminhado à tela inicial do sistema e no canto esquerdo encontrará *menus* de acesso rápido com as funcionalidades do SNRHos.

No centro da tela temos a funcionalidade "**Meio de Hospedagem**", preencha os seguintes campos, conforme imagem (abaixo):



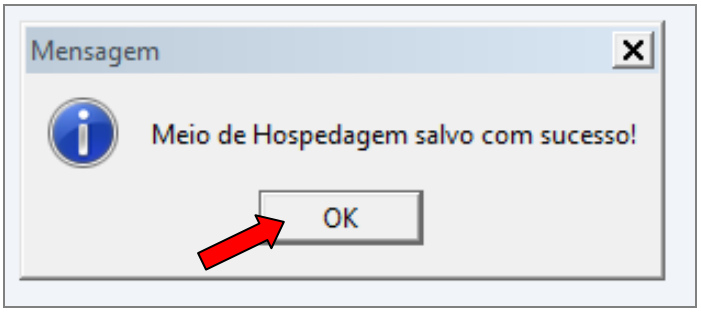
Obs. Tela Meio de Hospedagem.

Apresentação dos Campos:

- **CNPJ:** Este campo é de preenchimento obrigatório e tem a finalidade de identificar o Meio de Hospedagem que utilizará o sistema.(Após salvar os dados do meio de hospedagem o sistema deverá travar o campo para possíveis edições).
- **Razão Social:** Este campo é de preenchimento obrigatório e tem a finalidade de complementar a identificação do Meio de Hospedagem que utilizará o sistema.
- **Nome Fantasia:** Este campo é é de preenchimento obrigatório e tem a finalidade de complementar a identificação do Meio de Hospedagem que utilizará o sistema.
- **Rede:** Este campo não é de preenchimento obrigatório e tem a finalidade de informar a qual rede hoteleira o Meio de Hospedagem participa ou é associado.

- **Tipo do Meio de Hospedagem:** Este campo é de preenchimento obrigatório, diz respeito à classificação do meio de hospedagem. (Com as seguintes opções para seleção: Albergue, Flat, Apart Hotel, Hotel histórico, Alojamento de floresta Pousada, Hotel, Cama e Café, Hotel fazenda e Resort).
- **Endereço – Address:** Este campo é de preenchimento obrigatório, tem a finalidade de informar o endereço do meio de hospedagem.
- **CEP:** Este campo é de preenchimento obrigatório, tem a finalidade de informar o CEP do meio de hospedagem.
- **Telefone:** Este campo é de preenchimento obrigatório, tem a finalidade de informar o código da região e o número de telefone do meio de hospedagem, ex: (61) 5435-4343.
- **E-mail:** Este campo é de preenchimento opcional tem finalidade de informar o endereço eletrônico do meio de hospedagem.
- **UF:** Este campo é de preenchimento obrigatório, tem finalidade de informar a unidade da federação a qual o meio de hospedagem pertence.
- **Cidade:** Este campo é de preenchimento obrigatório, deve ser informado a cidade/munícipio a que o meio de hospedagem pertence. Para preenchimento desse campo é necessário/obrigatório a seleção primeiramente do campo “UF”.

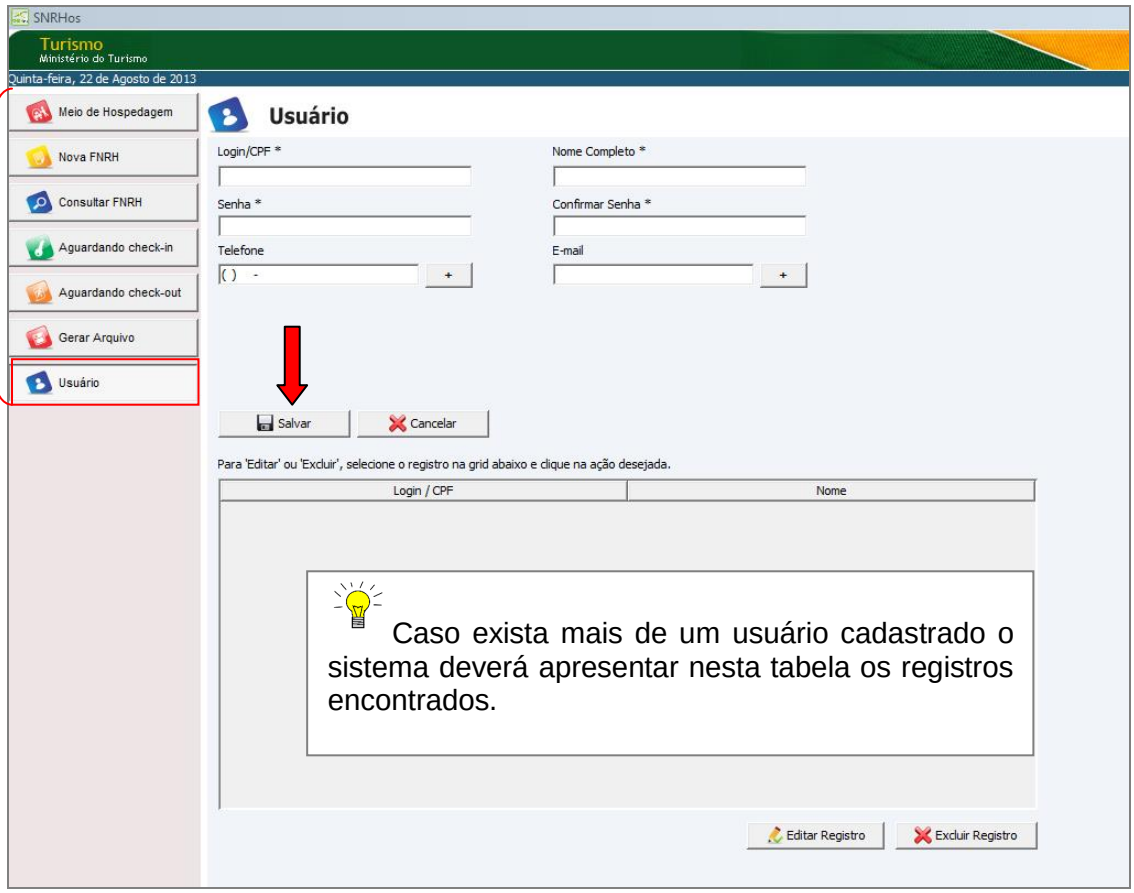
Após o preenchimento do formulário do Meio de Hospedagem, clique no botão “**Salvar**” e posteriormente no botão **“OK”** para confirmar a gravação do meio de hospedagem.



4. Cadastrar Usuário

Após identificar o meio de hospedagem responsável pela utilização do software, o responsável legal pelo estabelecimento o "Administrador" deverá cadastrar os "Operador" (Obs. (Não há limite para a criação de usuários).

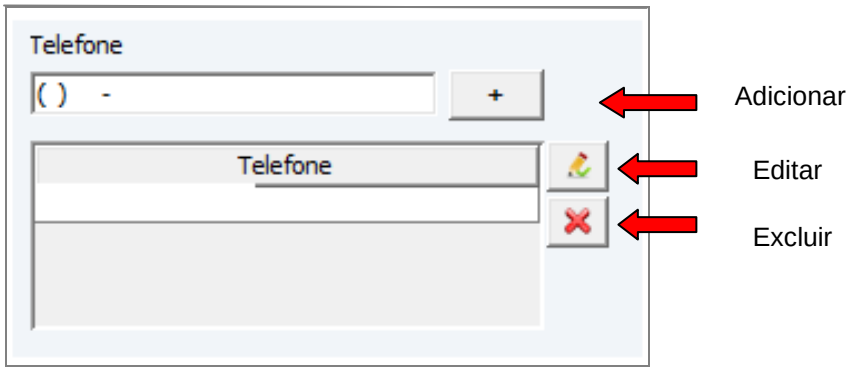
Após a clicar no botão "**Usuário**" no *menu* lateral, o sistema apresenta a tela para cadastro de usuários conforme imagem abaixo:



Obs. Tela Usuário

Apresentação dos Campos:

- **Login / CPF:** Este campo é de preenchimento obrigatório, deve ser informado um CPF válido, pertencente ao usuário que está sendo cadastrado e servirá como login do sistema.
- **Nome Completo:** Este campo é de preenchimento obrigatório, informe o nome completo do usuário.
- **Senha:** Este campo é de preenchimento obrigatório, informe a senha desejada para o usuário. A senha deverá conter duas letras minúsculas seguido de quarto números**.**
- **Confirmar Senha:** Este campo é de preenchimento obrigatório, tem a finalidade de validar a senha informada no campo anterior.
- **Telefone:** Este campo não é de preenchimento obrigatório, a qualquer momento o usuário poderá informar mais de um numero de telefone, basta informar o numero desejado no campo "Telefone" e clicar no botão "+", o sistema adiciona o numero na tabela conforme imagem abaixo, com as opções de "**Editar** e **Excluir"** o numero (Para editar ou excluir, o usuário deverá selecionar o numero do telefone na tabela e clicar nas imagens ao lado).



- **E-mail:** Este campo não é de preenchimento obrigatório, a qualquer momento o usuário poderá informar mais de um endereço de e-mail, basta informar o e-mail desejado no campo " E-mail" e clicar no botão "**+**", o sistema adiciona o e-mail do usuário na tabela conforme imagem abaixo, com as opções de "**Editar e Excluir**" o e-mail (Para editar ou excluir, o usuário deverá selecionar o e-mail na tabela e clicar nas imagens ao lado).

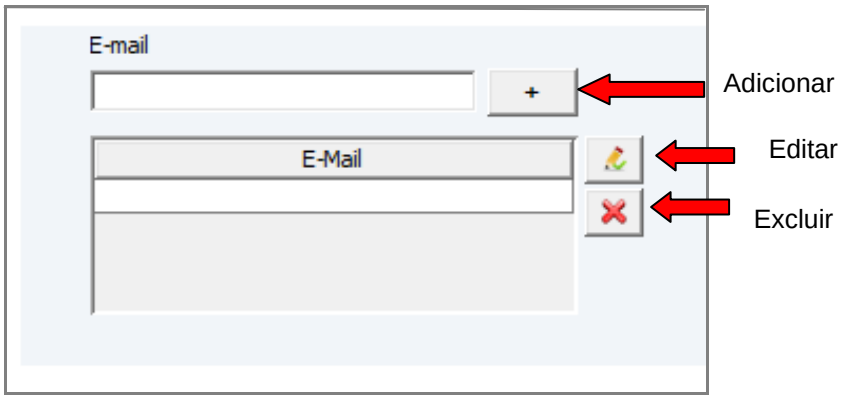
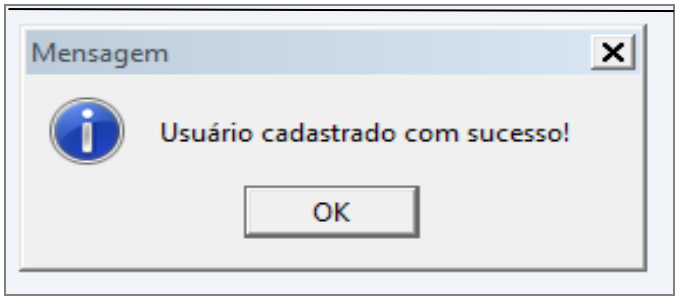


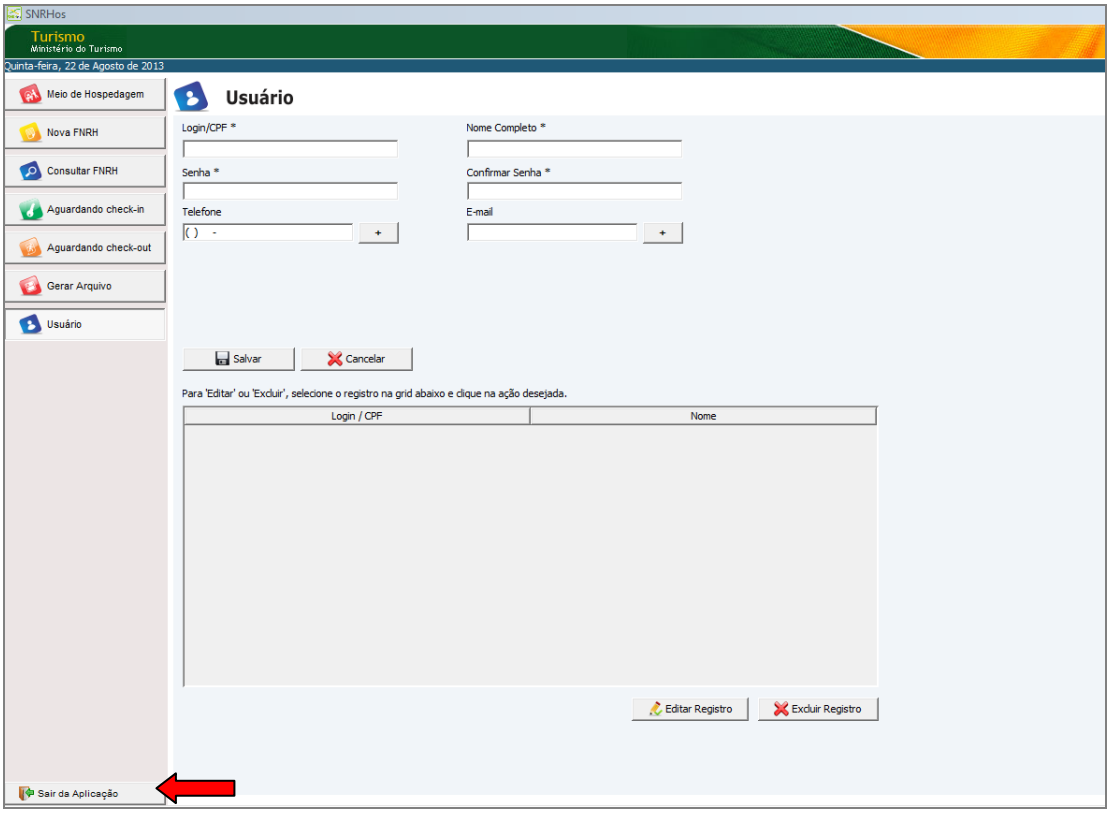
Tabela de Usuários Cadastrados

Na tela "Usuário" o sistema deverá apresentar a relação de todos os usuários cadastrados no sistema, com a opção de "**Editar Registro ou Excluir Registro**" os dados do usuário, basta selecionar o arquivo na tabela (abaixo), o sistema encaminha os dados para os campos de cadastro de usuário e selecionar a ação desejada.

Após o preenchimento do cadastro do usuário, deverá clicar no botão **"Salvar",** o sistema apresenta a mensagem:



Pronto! Meio de Hospedagem e Usuário cadastrados, agora você deve sair da aplicação e para isso clique no botão **"Sair da Aplicação"**, conforme imagem abaixo:



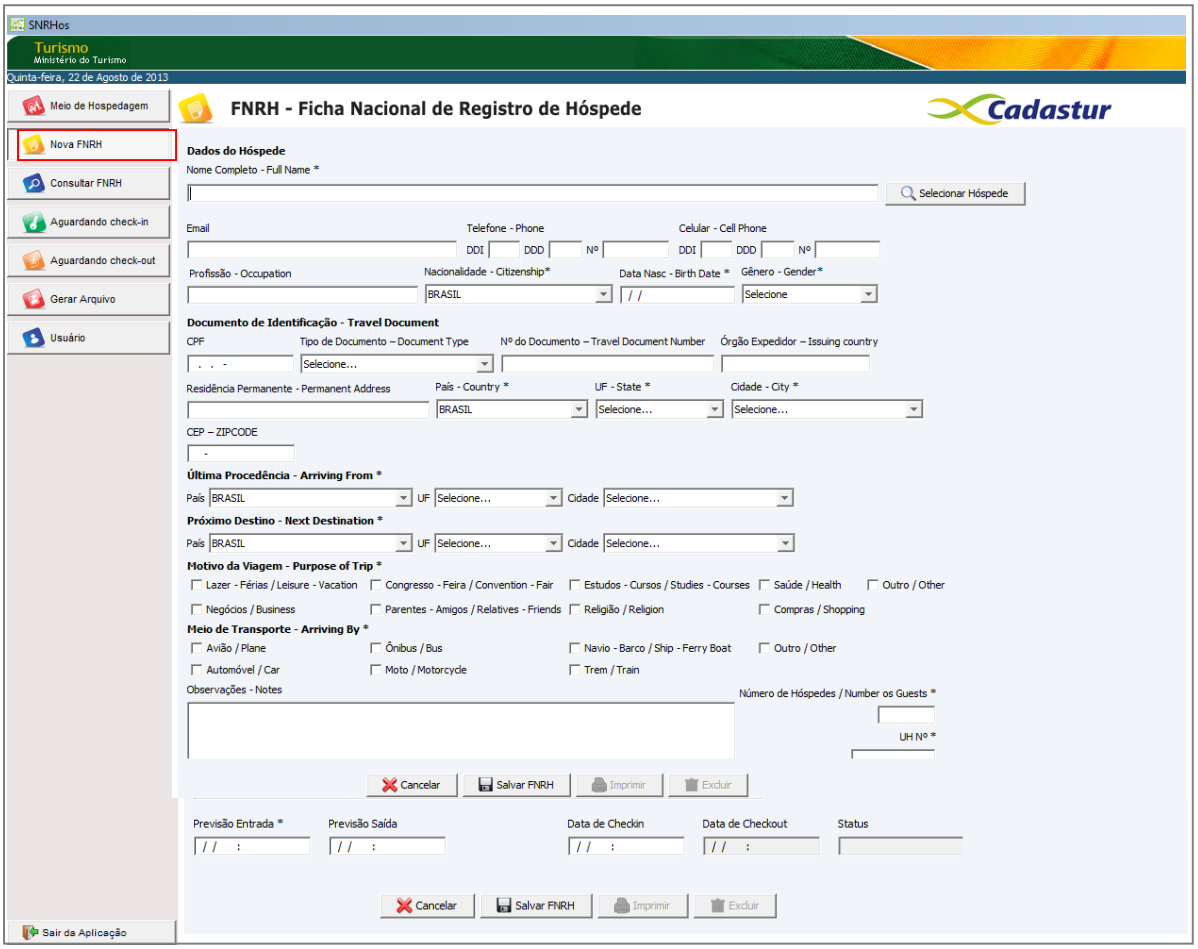
Caro usuário o sistema se encontra instalado e devidamente configurado com os usuários cadastrados. O Perfil "**Administrador**" possui todas as funcionalidades do perfil "**Usuário**". Porém o perfil "**Usuário**" não visualizará no *menu* as opções **Cadastrar Meio de Hospedagem** e **Usuários.**

5. Ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH

Aplicação responsável por manter os dados do hóspede, de um meio de hospedagem, em determinado período, e informar qual o motivo da viagem, o meio de transporte e tempo de permanência.

Após a clicar no botão "**Nova FNRH**" no *menu* lateral, o sistema apresenta a tela para preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspede, conforme imagem abaixo:

Tela de Cadastro da Nova FNRH



Apresentação dos Campos da FNRH

Dados do Hóspede

- **Nome Completo – Full Name:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser preenchido com o nome completo do hóspede. O usuário tem a opção de utilizar dados de hóspedes cadastrados no sistema clicando no botão "**Selecionar Hóspede**" .
- **E-mail:** Deve ser preenchido com o endereço de e-mail do hóspede.
- **Telefone – Phone:** Deve ser preenchido com o telefone do hóspede. O campo DDI vem preenchido pelo sistema com o valor padrão 55 (código de área do Brasil) e pode ser alterado caso necessário. Informe o código do país, o código da região e o número, ex: DDI (55) DDD:(61) Número: 5435-4343.
- **Celular – Cell phone:** Deve ser preenchido com o telefone celular do hóspede. O campo DDI vem preenchido pelo sistema com o valor padrão 55 (código de área do Brasil) e pode ser alterado caso necessário. Informe o código do país, o código da região e o número, ex: DDI (55) DDD:(61) Número: 7812-4343.
- **Profissão – Occupation:** Deve ser preenchido com a profissão do hóspede.
- **Nacionalidade – Citizenship:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser selecionado a nacionalidade do hóspede.
- **Data de Nascimento - Birth date:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser preenchido com a data de nascimento do hóspede. Digite o dia, mês e ano, exemplo: 14/08/1979, não é necessário digitar a barra " / ".
- **Gênero - Gender:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser selecionado o gênero do hóspede, opções: Masculino e Feminino.

Documento de Identificação – Travel Document:

- **CPF** – O campo não é de preenchimento obrigatório, exeto se o hóspede for maior de 18 anos.
- **Tipo de Documento – Document Type:** Campo de preenchimento obrigatório de acordo com as regras estabelecidas pelo Ministério do Turismo:

- ❖ Se o campo "**Nacionalidade"** contiver o valor "Brasil" e a "**Data de Nascimento"** for menor que "18" anos deverá preencher um dos seguintes documentos: CPF, RG ou Certidão de Nascimento.
- ❖ Se o campo **"Nacionalidade"** contiver o valor "Brasil" e a "**Data de Nascimento"** maior ou igual a "18" anos obrigatoriamente deverá ser preenchido: CPF.
- ❖ Se o campo **"Nacionalidade"** não contiver "Brasil" selecionado e o **"País"** selecionado for pertencente ao Bloco Econômico "MERCOSUL" (Argentina, Uruguai, Venezuaela, Bolívia, Peru, Equador, Colômbia, Paraguai, Chile) deverá preencher um dos seguintes documentos: PASSAPORTE ou CIE;
- ❖ Se o campo **"Nacionalidade"** não contiver "Brasil" selecionado e o **"País"** não for pertencente ao Bloco Econômico "MERCOSUL" obrigatoriamente deverá ser preenchido: PASSAPORTE.

- **Nº do Documento – Document Number:** Este campo tem a obrigatoriedade do preenchimento conforme regra de cadastros da portaria do MTur citado acima.
- **Órgão Expedidor – Issuing country:** Este campo é de preenchimento opcional, informe o órgão ou autoridade que emitiu o documento.
- **Residência Permanente – Permanent Address:** Este campo é de preenchimento opcional, deve ser preenchido com o endereço do hóspede.
- **País – Country:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser selecionado o país de residência do hóspede. Caso o **País – Country** informado não seja "Brasil", o sistema permitirá a digitação da cidade.
- **UF – State:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser selecionado o estado/UF de residência do hóspede.
- **Cidade – City:** Campo de preenchimento obrigatório, deve ser preenchido com a cidade de residência do hóspede.
- **CEP – ZIPCODE:** Este campo é de preenchimento opcional, deve ser preenchido com o CEP do hóspede.

Última Procedência – Arriving From

- **País – Country:** Este campo é de preenchimento obrigatório e traz por padrão o valor Brasil.
- **UF – State:** Este campo é de preenchimento obrigatório e está relacionado com a seleção do campo País.
- **Cidade – City:** Este campo é de preenchimento obrigatório. Caso o **País** informado não seja "Brasil", o sistema permitirá a digitação da cidade.

Próximo Destino – Next Destination

- **País – Country:** Este campo é de preenchimento obrigatório.
- **UF – State:** Este campo é de preenchimento obrigatório.
- **Cidade – City:** Este campo é de preenchimento obrigatório. Caso o **País** informado não seja "Brasil", o sistema permitirá a digitação da cidade.

Motivo da Viagem – Purpose of Trip

Este campo diz respeito a qual motivo o hóspede está realizando a viagem. Caso haja mais de um motivo, deve-se eleger o principal dentre os vários. O preenchimento do campo é obrigatório e deve-se selecionar apenas 01(um) item.

Meio de Transporte – Arriving By

Este campo diz respeito a qual meio de transporte o hóspede utilizou para chegar até a cidade. Caso haja mais de um meio de transporte, deve-se eleger o principal dentre os vários. O preenchimento do campo é obrigatório e deve-se selecionar apenas 01(um) item.

Observações – Notes: Campo de preenchimento opcional. Campo para digitação livre, deve ser utilizado para guardar qualquer informação extra sobre o hóspede. Possui tamanho máximo de 300 caracteres.

Número de Hóspedes – Number of Guests: Este campo é de preenchimento obrigatório, e nele deverá ser informado o número (até dois digitos) de hóspedes na UH.

UH Nº: Este campo é de preenchimento obrigatório, e nele deverá ser informado o número da UH utilizada pelo hóspede.

Previsão de Entrada - Este campo é de preenchimento obrigatório, nele deve ser informado a previsão de entrada (data).

Caso o usuário preencha o campo "**Previsão de Entrada**", e não preencha a data de Chek-in e salve a FNRH, o status do hóspede será "**Aguardando Check-in**". Isso significa que o hóspede foi cadastrado, sua FNRH foi salva e o sistema está aguardando a confirmação da sua entrada no meio de hospedagem. Essa confirmação deve ser feita na funcionalidade "Aguardando Check-in".

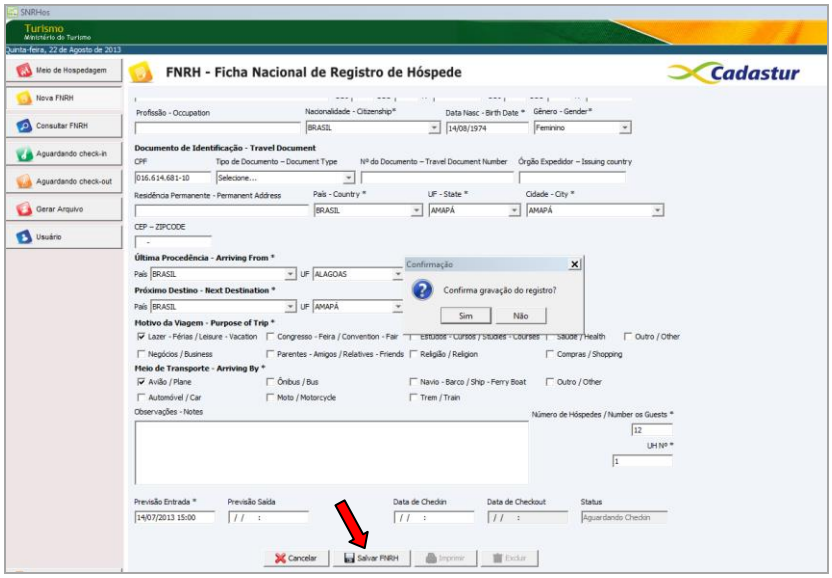
Previsão de Saída - Este campo não é preenchimento obrigatório, e nele deve ser informado a previsão de saída (data).

Data de Check-in - Este campo não é de preenchimento obrigatório, informa a data em que o hóspede deu entrada no meio de hospedagem, porém no momento em que é informado da data do check-in, a FNRH assume o status de "Aguardando Check-out".

Data de Check-out - Este campo não é de preenchimento obrigatório, porém no momento em que é informado da data do check-out, a FNRH assume o status de "Check-out".

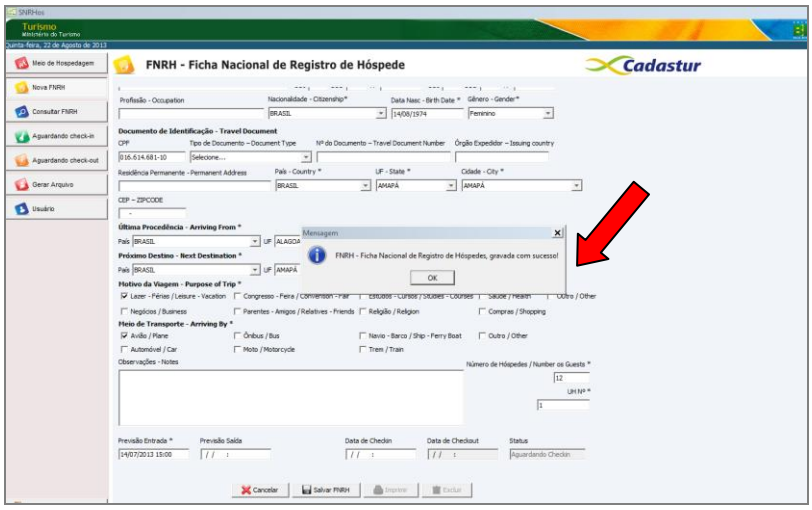
Status – Campo preenchido automaticamente de acordo com a "Previsão de Entrada" e a "Data de Check-in" informada.

Após informar os campos da nova FNRH, o usuário clica no botão "**Salvar FNRH**" conforme imagem abaixo:



Obs. Ao clicar no botão "**Cancelar**" o sistema limpa os campos da FNRH.

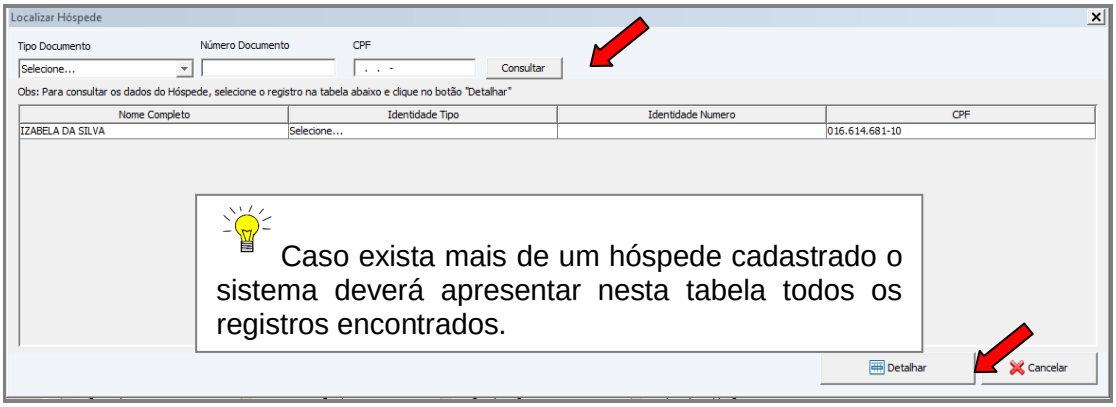
Após usuário confirmar a gravação do registro (na tela acima) o sistema grava a FNRH e apresenta a mensagem abaixo:



5. 1 Selecionar Hóspede

Uma vez cadastrado o hóspede seus dados constará no sistema, podendo ter seu dados reaproveitado no caso de uma nova hospedagem. Para reutilizar o cadastro do hóspede, o usuário deverá clicar no botão: **“Selecionar Hóspede”.**

A partir do momento em que o usuário clica no botão “**Selecionar Hóspede**” o sistema apresenta a tela “**Localizar Hóspede**” com a listagem de hóspedes cadastrados e a opção de consultar através dos filtros.



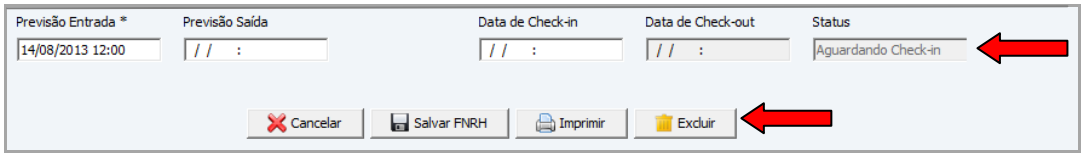
Obs: ao clicar em **“Cancelar”** o sistema retorna para tela de cadastro da FNRH.

- **Opção de Consulta de Hóspedes**

  - O sistema apresenta a listagem com todos os registros de hóspedes cadastrados para que o usuário selecione o registro (tabela acima) e clique no botão "**Detalhar**", levando todos os dados hóspede para tela da FNRH .
  - O usuário terá também a opção de realizar a consulta dos dados do hóspede através dos filtros de consulta : Tipo de Documento, Número do Documento e CPF e clicar no botão "**Consultar**", o sistema captura o registro e apresenta na tabela acima.

5. 2 Excluir FNRH

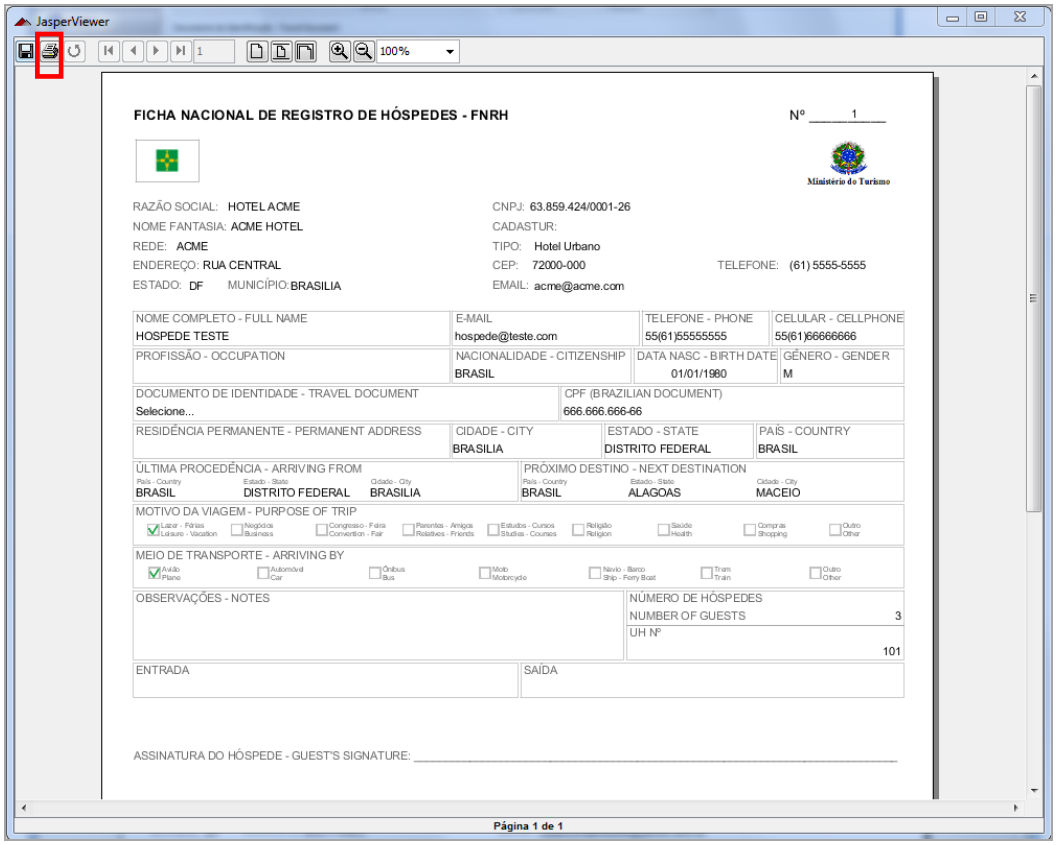
O botão "**Excluir**" deverá ser habilitado para exclusão da FNRH apenas quando seu status estiver "**Aguardando Check-in** ou **Aguardando Check-out**", caso contrário o usuário não conseguirá excluir a FNRH.



5. 3 Imprimir FNRH

Para realizar a impressão da FNRH o usuário deverá clicar no botão **"Imprimir"** (conforme abaixo). O botão de impressão deverá ficar habilitado apenas após a FNRH ter sido salva pelo usuário.

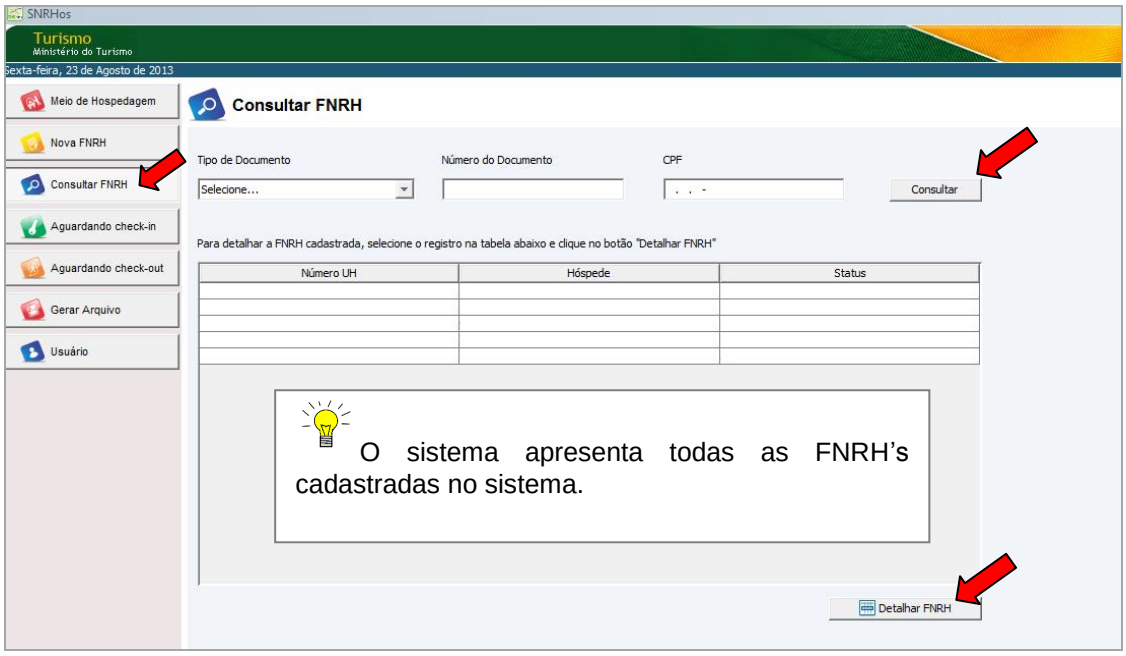
Segue o modelo abaixo da FNRH no formato de impressão.



Obs: A FNRH deverá ser disponibilizada no formato PDF para impressão.

6. Consultar FNRH

Para realizar a consulta das FNRH's cadastradas, o usuário deverá clicar (no *menu* lado esquedo) a opção **"Consultar FNRH"** , o sistema apresenta a tela com os campos da consulta conforme a imagem abaixo:

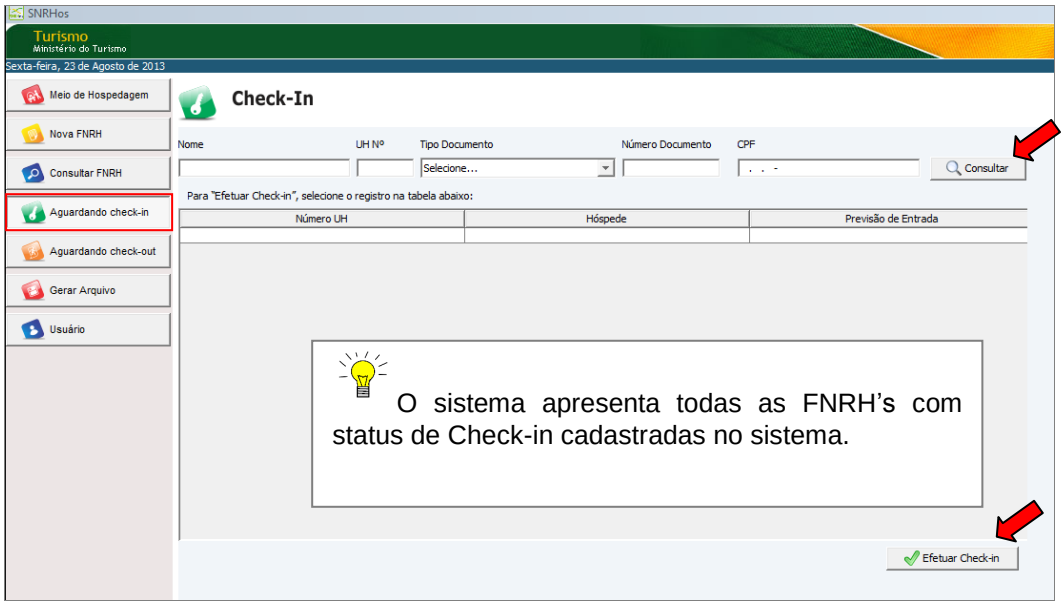


Opções de Consulta

- O usuário seleciona o registro na tabela (acima) e clica no botão **"Detalhar FNRH",** o sistema encaminha os dados da ficha para tela da FNRH para que o usuário consulte os dados.
- O usuário informa os campos: Tipo de Documento, Número do Documento e CPF e clica no botão **"Consultar**", o registo é apresentado na tabela (acima), o usuário seleciona e clica no botão **"Detalhar FNRH"**, o sistema encaminha os dados da ficha para tela da FNRH para que o usuário consulte os dados.

7. Aguardando Check-in

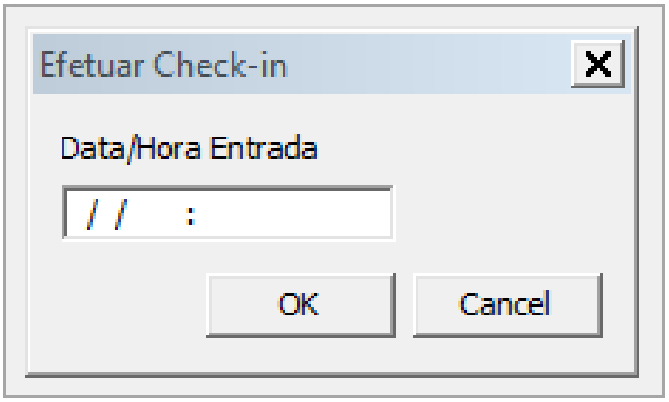
Para realizar a consulta das FNRH's cadastradas com status "Check-in", o usuário deverá clicar (no *menu* lado esquedo) a opção **"Aguardando Check-in"** , o sistema apresenta a tela com os campos da consulta conforme a imagem abaixo:



Opções de Consulta

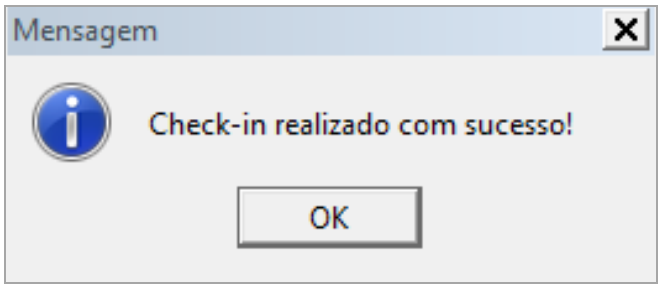
- **Seleção do registro na tabela.**

  O usuário seleciona o registro na tabela (acima) e clica no botão **"Efetuar Check-in",** o sistema apresenta a caixa abaixo para preenchimento da data e hora do Check-in.



- ❖ Caso o usuário acesse a opção "**Cancelar**" o sistema deverá limpar os campos e retornar a tela de Check-in.
- ❖ O check-in poderá ser realizado a qualquer hora e dia desde que retroativo a data e hora do dia. O sistema não pemitirá realizar check-in com data futura.

O usuário informa os dados do Check-in (acima) e acessa a opção "**Ok**" o sistema apresenta a mensagem abaixo e retorna para tela "Check-in" sem o registro.



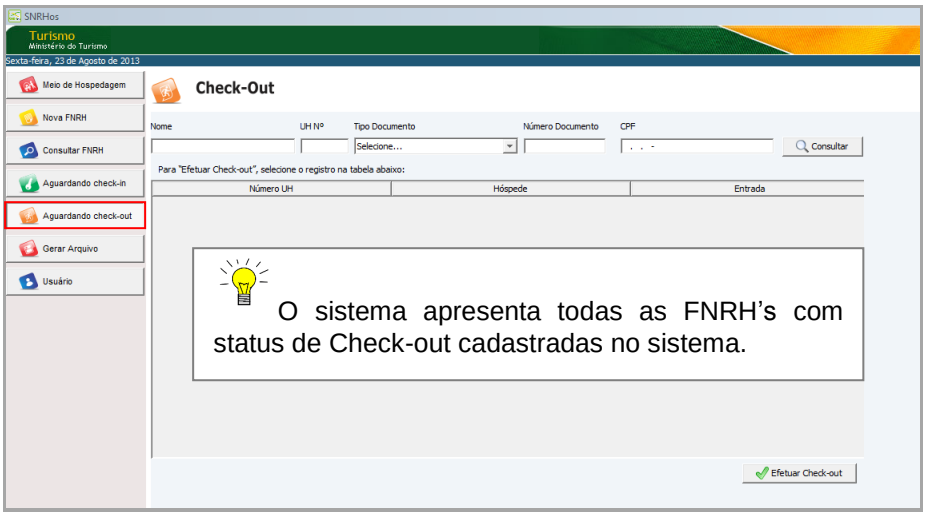
Obs: Após a realização do Check-in a FNRH assume o status "Aguardando Check-out"**.**

- **Seleção do registro usando os filtros de consulta**

  O usuário informa os campos: **Nome, UH Nº, Tipo de Documento, Número do Documento e CPF** e clica no botão **"Consultar**", o registo é apresentado na tabela, o usuário seleciona e clica no botão **"Efetuar Check-in".**

8. Aguardando Check-out

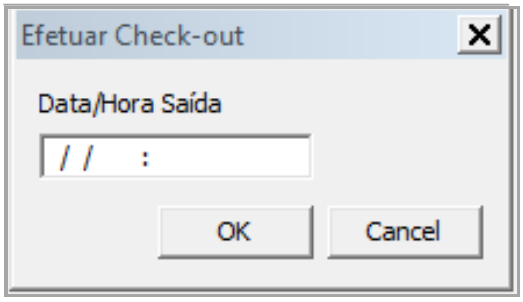
Para realizar a consulta das FNRH's cadastradas com status "Check-out", o usuário deverá clicar (no *menu* lado esquedo) a opção **"Aguardando Check-out"** , o sistema apresenta a tela com os campos da consulta conforme a imagem abaixo:



Opções de consulta:

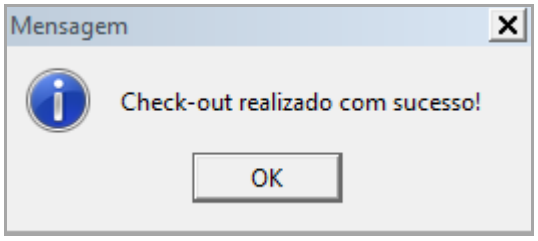
- **Seleção do registro na tabela.**

  O usuário seleciona o registro na tabela (acima) e clica no botão **"Efetuar Check-out",** o sistema apresenta a caixa abaixo para preenchimento da data e hora do Check-in.



- Caso o usuário acesse a opção “**Cancelar**” o sistema deverá limpar os campos e retornar a tela de Check-out.
- O Check-out deverá ser realizado com qualquer data após a data do check-in . O sistema não permitirá check-out com data futura.

O usuário informa dos dados (acima) e acessa a opção “**Ok**” o sistema apresenta a mensagem abaixo e retorna para tela “Check-out” sem o registro.



Obs: Após a realização do Check-out a FNRH assume o status “Check-out”**.**

- **Seleção do registro usando os filtros de consulta**

O usuário informa os campos: Nome, UH Nº, Tipo de Documento, Número do Documento e CPF e clica no botão “Consultar”, o registo é apresentado na tabela, o usuário seleciona e clica no botão “Efetuar Check-out”.

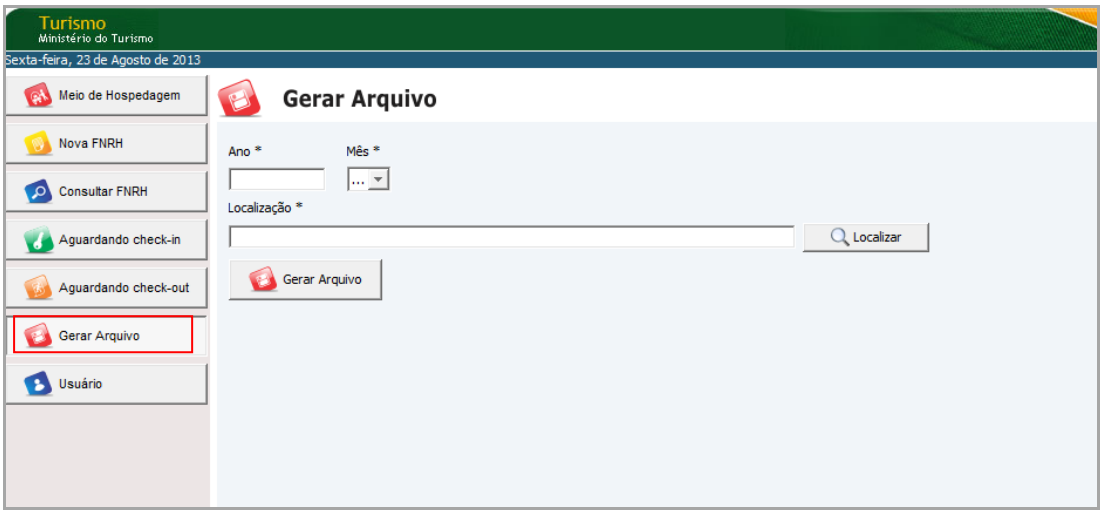
9. Gerar Arquivo para o MTur

Segundo regra definida pelo Ministério do Turismo, Portaria n° 177, de 13 de setembro de 2011, faz-se necessário o envio das FNRH's cadastradas no meio de hospedagem:

"Situações Especiais, Art. 6°, procedimento IV:

Enviará a SNPTur o arquivo dos dados contidos nas FNRH's gerados no mês de referência, preferencialmente, por meio digital em email disponibilizado no site supracitado ou realizará *upload* do arquivo diretamente no SNRHos, por meio de login e senha próprios, até o décimo dia do mês subsequente."

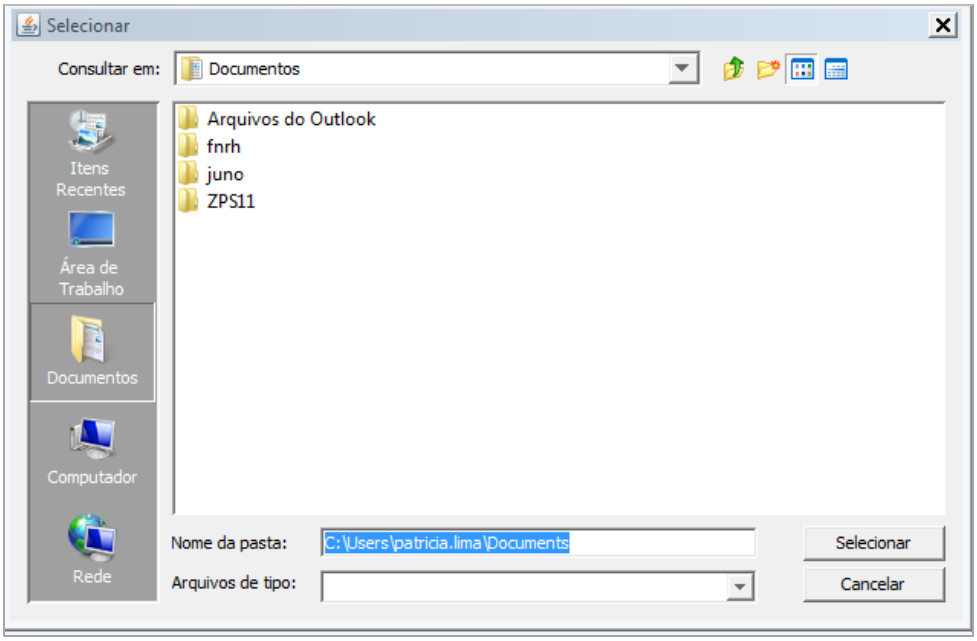
Para enviar as FNRH's ao Ministério do Turismo é obrigatório gerar mensalmente um arquivo contendo as informações das fichas daquele respectivo mês com status de "Check-out" Clique no botão Gerar Arquivo, conforme imagem abaixo:



Para gerar o arquivo preencha os seguintes campos:

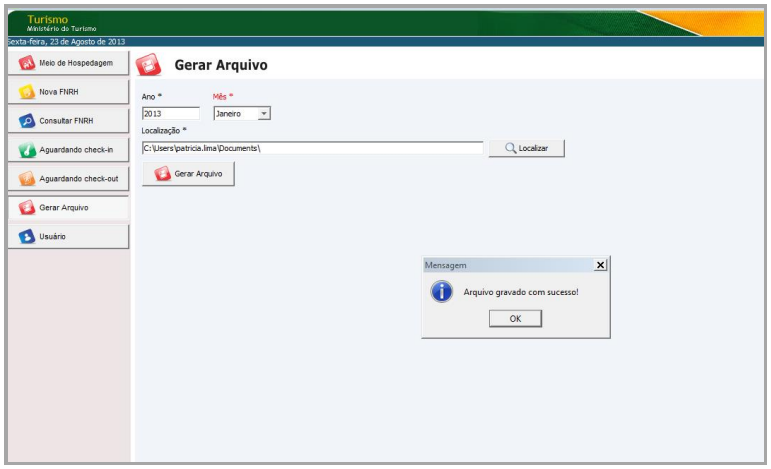
- **Ano:** Campo de preenchimento obrigatório, refere-se ao ano de referência para geração do arquivo;
- **Mês:** Campo de preenchimento obrigatório, refere-se ao mês de referência para geração do arquivo

- No campo **Localização**, clique no botão **"Localizar"**, escolha o caminho onde o arquivo será gravado, conforme a imagem abaixo:



Obs. C:\snrhos\arquivos, por exemplo.

Após o preenchimento dos campos acima, clique no botão **"Gerar Arquivo"**, conforme a imagem abaixo, depois clique em no **botão "OK"** para confirmar:



O sistema gera um arquivo com **extensão ".fnrh"**, esse é o arquivo que deve ser submetido ao Ministério do Turismo. Esse arquivo pode ser submetido por meio de *upload,* no perfil do "Gerente", por meio de login e senha próprios. As informações detalhadas dessa operação podem ser encontrados no Manual do Gerente do módulo on-line.