

CARTILHA INSTITUCIONAL

NOVAS REGRAS PARA HOTÉIS

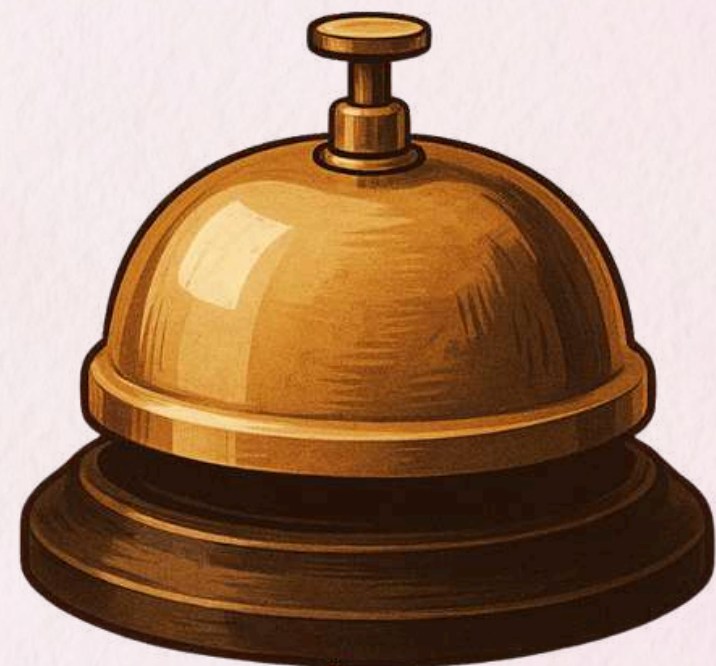


NOVAS REGRAS PARA HOTÉIS

CARTILHA INSTITUCIONAL

Apresentação

Esta cartilha foi elaborada para orientar hotéis, meios de hospedagem e entidades do setor turístico sobre as novas normas oficiais relativas à limpeza de quartos e aos horários de entrada (check-in) e saída (check-out) de hóspedes. Seu objetivo é garantir conformidade legal, transparência com os clientes e melhoria na prestação de serviço.



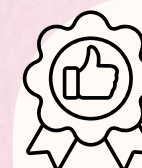
Horários de
Check-in/Check-out



Impactos para
hotéis e
hospedagens



Novas regras



Guia de implementação — boas práticas



Horários de Limpeza

*O futuro da hotelaria se
constrói com boas práticas hoje.*

**A TRANSPARÊNCIA É O PRINCIPAL
FATOR DE SATISFAÇÃO E
PREVENÇÃO DE CONFLITOS.**

Contexto das novas regras

Com a recente portaria do Ministério do Turismo, novos parâmetros foram definidos para regular limpeza dos quartos e horários de check-in/check-out. Os hotéis podem dedicar até 3 horas por diária para realizar a higienização do quarto entre hóspedes. A diária continua baseada em 24 horas, mas o hóspede deve dispor de pelo menos 21 horas de uso efetivo.

IMPACTOS PARA HOTÉIS E HOSPEDAGENS

- ▶ Operacional: ajustar fluxos de check-out e limpeza.
- ▶ Comercial: informar o cliente sobre as novas regras.
- ▶ Legal: cumprir a portaria vigente.
- ▶ Experiência do hóspede: garantir clareza e satisfação.

DIREITOS E DEVERES DO HÓSPEDE

O hóspede tem direito a usufruir ao menos 21 horas do quarto em cada diária. Pode dispensar a limpeza diária, desde que isso não comprometa as condições sanitárias exigidas. O hotel deve informar essas condições previamente.



CASOS DE USO / EXEMPLOS PRÁTICOS



Exemplo 1: check-in às 15h e check-out às 12h (21h de uso + 3h de limpeza).



Exemplo 2: cliente opta por não receber limpeza diária, mediante registro formal.

Recomendações para fiscalização e órgãos reguladores

Os órgãos de turismo devem fiscalizar o cumprimento das regras, verificar registros de limpeza e promover capacitações. Devem também disponibilizar canais de denúncia e ouvidoria.



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO — BOAS PRÁTICAS

PLANEJAMENTO INICIAL

Antes de aplicar as novas diretrizes, é essencial mapear toda a operação do hotel para entender os impactos na rotina.



Etapas:

Diagnóstico Operacional:

Levantar tempos médios entre check-out e novo check-in, disponibilidade de equipe e gargalos.

Definição de Procedimentos Internos:

Atualizar o regulamento de hospedagem com as novas regras.

Revisão Contratual:

Ajustar políticas de reserva e permanência de hóspedes, inserindo cláusulas sobre o tempo de limpeza e uso mínimo de 21 horas.



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO — BOAS PRÁTICAS

GESTÃO OPERACIONAL

Boas práticas:

- Estabelecer **janela de limpeza de até 3 horas** entre check-out e novo check-in.
- Criar **cronograma de higienização padronizado** com checklists de limpeza por tipo de unidade.
- Utilizar **protocolos de segurança sanitária** atualizados conforme as normas da Anvisa.
- Promover **treinamentos periódicos** para camareiras, supervisores e equipe de manutenção.

Sugestão de checklist diário:

Item	Frequência	Responsável	Observação
Higienização de superfícies e pisos	Diária	Camareira	Confirmar uso de EPI
Troca de enxoval e toalhas	Diária ou sob demanda	Governança	—
Inspeção final do quarto	Antes do check-in	Supervisor	Checklist assinado



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO — BOAS PRÁTICAS

COMUNICAÇÃO COM O HÓSPEDE

Ações recomendadas:

- **Informar no site e na recepção** que há uma janela operacional de até 3 horas para limpeza entre hóspedes.
- **Inserir mensagem nas confirmações de reserva:**

“Conforme regulamentação do Ministério do Turismo, o período de limpeza e manutenção dos quartos, entre diárias deverá ser limitado em até 3 horas do total da hospedagem, considerando-se 24 horas, sem prejuízo do conforto e segurança sanitária do hóspede.”

- **Disponibilizar opção de dispensa de limpeza diária**, quando o hóspede desejar, com registro formal.
- Explicar claramente os **horários de check-in e check-out** (ex: check-in às 14h, check-out até 11h).



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO — BOAS PRÁTICAS

GESTÃO DE EQUIPE

Boas práticas de gestão pessoal

- Reorganizar escalas de camareiras e equipe de apoio para otimizar a janela de limpeza.
- Implementar **rodízios inteligentes** que evitem sobrecarga durante picos de ocupação.
- Capacitar colaboradores sobre:
 - Novas regras e sua importância legal.
 - Técnicas de limpeza rápida e segura.
 - Atendimento cordial e comunicativo com hóspedes.

CONTROLE DE QUALIDADE E AUDITORIA

A implementação eficaz requer acompanhamento contínuo.

Indicadores de desempenho

- Tempo médio de limpeza por unidade.
- Índice de reclamações relacionadas a horários.
- Nível de satisfação do hóspede (pesquisas pós-estadia).
- Taxa de cumprimento da janela de 3h.

Ações corretivas:

- Rever processos em caso de atrasos frequentes.
- Atualizar materiais de apoio e instruções de serviço.
- Aplicar feedbacks rápidos à equipe para melhoria contínua.



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO — BOAS PRÁTICAS

SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA

Aproveite a adequação para adotar práticas sustentáveis:

- Priorize produtos de limpeza biodegradáveis.
- Estimule a redução de troca de enxoval mediante consentimento do hóspede.
- Utilize tecnologia de gestão de energia e água nos quartos.
- Implante selo verde interno para quartos que seguem práticas sustentáveis.

COMUNICAÇÃO COM ORGÃOS OFICIAIS

- Mantenha-se atualizado com as publicações do Ministério do Turismo e órgãos estaduais.
- Envie relatórios anuais com dados sobre cumprimento das normas, quando solicitado.
- Participe de capacitações e programas de qualificação oferecidos pelo setor público.

REVISÃO CONTINUA

- **Realize auditorias internas trimestrais.**
- Ajuste horários e rotinas conforme o perfil de hóspedes e taxa de ocupação.
- Crie um **plano de ação corretivo** baseado no feedback dos hóspedes e funcionários.



Esta cartilha foi desenvolvida com o intuito de oferecer apoio técnico e esclarecer dúvidas, **o material reúne orientações práticas para o cumprimento das novas regras afim de auxiliar na adequação às novas exigências e fortalecer a qualidade dos serviços prestados pela hotelaria.**

Para dúvidas e mais informações entre em contato com nossa assessoria jurídica.

juridico@seha.com.br
(41) 3323-8900



Av. Republica Argentina
210, Conjunto 1106
Agua Verde, Curitiba-PR.

 seha@seha.com.br
 www.seha.com.br
 41 3323-8900
 [seha_empresarial](https://www.instagram.com/seha_empresarial)