

NOVAS REGRAS DE CHECK-IN E CHECK-OUT: O QUE MUDA NA HOSPEDAGEM



O QUE MUDA NAS REGRAS DE CHECK-IN/CHECK-OUT

O Ministério do Turismo publicou, em 16 de setembro de 2025, uma nova portaria que regulamenta os procedimentos de entrada (check-in) e saída (check-out) – incluindo os serviços de arrumação do quarto e informação aos hóspedes – em estabelecimentos de hospedagem de todo o território nacional.

A norma reforça dispositivos já previstos na legislação. O objetivo da regulamentação é oferecer maior transparência ao consumidor, padronizar a prestação de serviço e trazer maior segurança jurídica aos empreendedores do setor de hospedagens.

Para auxiliá-lo a se adequar a tempo às novas regras, o Sebrae MS reuniu aqui tudo o que você precisa saber a respeito da nova portaria. Confira.

DO QUE SE TRATA

A [portaria MTur nº 28 de 16 de setembro de 2025](#) regulamenta o art. 23, § 6º, da [Lei nº 11.771/2008](#) (Lei Geral do Turismo), dispondo sobre os procedimentos operacionais mínimos para entrada e saída do hóspede em meios de hospedagem, considerando o tempo necessário para arrumação e higienização do espaço.

A QUEM SE APLICA

A norma é obrigatória a todos os estabelecimentos registrados sob a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE)¹ de meios de hospedagem, como hotéis, hotéis-fazenda, pousadas, resorts, albergues e hostels, flats/apart-hotéis, campings etc.

- A portaria não se aplica a hospedagens residenciais alugadas por meio de plataformas e aplicativos digitais, como o Airbnb.

QUANDO ENTRA EM VIGOR

A portaria passa a valer a partir de 15 de dezembro de 2025.

O QUE ESTABELECE A REGULAMENTAÇÃO

Antes de tudo, vale ressaltar que **a portaria não define um horário fixo para check-in e check-out**, isso permanece sob responsabilidade dos próprios estabelecimentos de hospedagem. Além disso, **a diária continua correspondendo a um período de 24 horas**, conforme a Lei Geral do Turismo, independentemente do horário de entrada. No entanto:

¹CNAEs sob a divisão 55 – Alojamento.

- **Os estabelecimentos precisarão revisar horários de check-in e check-out** para garantir que haja tempo destinado à arrumação, higiene e limpeza da unidade habitacional. Esse tempo estará incluso no valor das 24 horas da diária, e não pode exceder a 3 horas.
- **Os meios de hospedagem devem fixar os horários para entrada e saída.** Estes devem ser informados previamente ao consumidor, na contratação do serviço, incluindo o tempo estimado para limpeza e organização.
- **A hospedagem deve oferecer serviços de arrumação durante a estadia,** incluindo higienização completa, troca de roupa de cama e troca de toalhas, em frequência e horários compatíveis com a natureza do estabelecimento.
- **Os meios de hospedagem podem adotar tarifas para o uso adicional** do quarto, como entrada antecipada ou saída postergada, caso a opção seja oferecida pelo estabelecimento, desde que:
 - a prática ocorra sem prejuízo dos serviços de arrumação;
 - as condições para o uso adicional sejam comunicadas previamente.

BENEFÍCIOS DA REGULAMENTAÇÃO



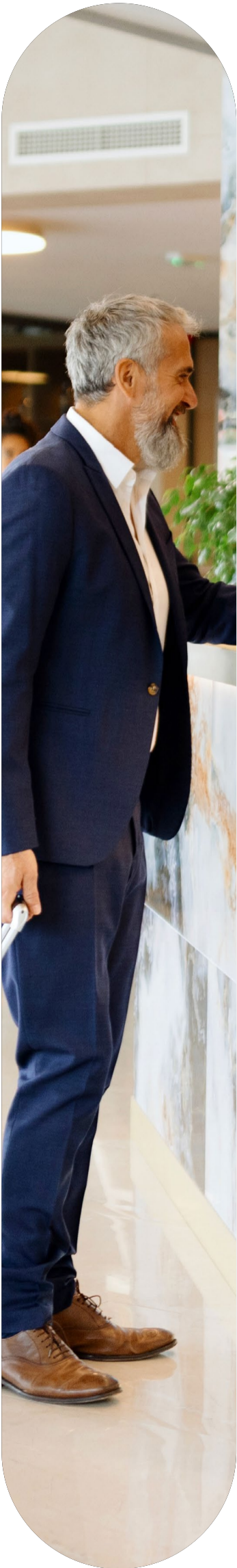
PARA OS HÓSPEDES

- **Transparência nas informações:** com a regulamentação, os hóspedes terão mais clareza de seus horários de check-in e check-out, de suas horas de estadia e o período destinado à limpeza do quarto.
- **Serviços de limpeza garantidos:** durante a estadia, os hóspedes têm regulamentados o direito a serviços mínimos de limpeza, incluindo higienização completa da unidade habitacional e troca de roupas de cama e toalhas, conforme a natureza do estabelecimento.
- **Opções de entrada e saída flexíveis:** é possível solicitar entrada antecipada ou saída postergada, mediante disponibilidade do estabelecimento e comunicação prévia.



PARA OS ESTABELECIMENTOS

- **Segurança jurídica:** a regulamentação reduz ambiguidades e potenciais confusões de horários com o consumidor, proporcionando maior segurança jurídica aos empreendedores.
- **Padronização dos serviços:** a norma estabelece requisitos mínimos para os serviços de limpeza e arrumação, garantindo uniformidade na higiene e arrumação oferecidas aos hóspedes.
- **Concorrência justa:** ao uniformizar as práticas no setor, a portaria assegura uma concorrência mais equitativa entre os meios de hospedagem, evitando possíveis práticas individuais que possam prejudicar a imagem do setor.
- **Facilidade na gestão operacional:** a definição clara dos horários de entrada e saída e a inclusão do tempo de limpeza no valor da diária facilitam o planejamento e a gestão das operações diárias.



COMO ADAPTAR-SE ÀS NOVAS REGRAS E OTIMIZAR AS OPERAÇÕES



MAPEIE PROCESSOS ATUAIS

- Verifique os seus horários atuais de check-in, check-out e os tempos médios de limpeza e arrumação dos quartos.
- Identifique gargalos, por exemplo, épocas em que quartos demoram para ser liberados, eventual equipe insuficiente etc.



VERIFIQUE SISTEMAS E CONTRATOS

- Verifique ou adquira um sistema de gestão que permita registro eletrônico de hóspedes, o que pode facilitar o check-in e check-out.
- Revise contratos com lavanderias e fornecedores de limpeza, para garantir que o tempo e volume sejam suficientemente atendidos.
- Ajuste quem faz o que na governança, limpeza, arrumação das unidades.



DEFINA NOVOS HORÁRIOS PADRÃO

- Escolha e padronize um horário de check-in e de check-out que seja compatível com a regulamentação e seu estabelecimento. Por exemplo: check-in às 14h e check-out às 12h (ou outro esquema) para garantir até 3h para a limpeza.



COMUNIQUE CLARAMENTE

- Atualize o site, canais de reservas, redes sociais e e-mails de confirmação: informe o horário de check-in e check-out, indique que, por regulamento, há um período de até 3h para limpeza incluso na diária de 24h.
- Informe claramente se há possibilidade de entrada antecipada ou saída tardia e qual será a tarifa extra, se houver.



TREINE A EQUIPE

- Recepção, governança, supervisores devem entender as novas regras, saber explicar ao hóspede, lidar com situações de atraso na limpeza ou check-in postergado.
- Criar checklists pode auxiliar na limpeza e arrumação que respeitem o prazo das 3h e garantir que a equipe tenha escala adequada.



MONITORE E AJUSTE

- Após a implementação, acompanhe métricas como tempo médio de limpeza por quarto, número de reclamações por check-in tardio ou check-out antecipado, avaliações de limpeza e entrega do quarto etc.
- Ajuste processos, equipe, escalas ou até tarifas conforme os dados.

A Portaria MTur nº 28, de 16 de setembro de 2025, estabelece regras atualizadas para os procedimentos de check-in e check-out em meios de hospedagem, válidas a partir de 15 de dezembro de 2025. A norma exige que hotéis, pousadas, resorts, hostels e similares definam horários claros de entrada e saída, garantindo até 3 horas dentro das 24 horas diárias para arrumação e higienização do quarto. Também determina que os hóspedes sejam informados previamente. Para os empreendedores, a medida traz maior segurança jurídica, padroniza serviços e melhora a transparência e a gestão operacional das hospedagens. Entenda o regulamento e adeque-se a tempo.



Fontes: [Ministério do Turismo explica novas regras de entrada e saída em meios de hospedagem](#). Ministério do Turismo, 2025. [Novas regras para hotéis: tudo que hoteleiros precisam saber para se adaptar](#). BS Hotéis, 2025. [Portaria Mtur Nº 28, de 16 de Setembro de 2025](#). Ministério do Turismo, 2025.



Ger. da Unid. de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios: Patrícia G. de Medeiros
Responsável Técnico do Sebrae: Paulo Maciel de Lima Junior
Analista Responsável Turismo: Danilo de Azevedo
Período da Pesquisa: 22 a 24 de outubro de 2025