

Outubro – 2025
Maceió/AL

MOMENTO JURÍDICO

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS MÍNIMOS PARA ENTRADA E SAÍDA DO HÓSPEDE DE MEIOS DE HOSPEDAGEM



APRESENTAÇÃO

O Ministério do Turismo publicou Portaria n.º 28/2025, que regulamenta o art. 23, §6º, da Lei 11.771/2008, dispondo sobre os procedimentos operacionais mínimos a serem observados pelos meios de hospedagem quanto à entrada e saída de hóspedes, bem como higienização, arrumação e limpeza das unidades habitacionais.

A medida tem por objetivo uniformizar a prática de hospedagem, garantir padrões de qualidade, proteger os direitos dos consumidores e reforçar a segurança jurídica das empresas que atuam no setor de turismo nacional.

SOBRE AS DISPOSIÇÕES DA PORTARIA

O valor da diária deve corresponder ao período de 24 horas, conforme já previsto na Lei 11.771/2008. O tempo necessário para arrumação, higiene e limpeza dos cômodos deve ser incluso no valor da diária, não podendo ultrapassar o tempo de 3 horas.

Na prática, isso significa que o hóspede pode permanecer por pelo menos 21 horas no local somando os dias de entrada e saída. Por exemplo, se o check-in for permitido a partir das 15h, o limite do check-out não pode acontecer antes do meio-dia do dia seguinte.

A portaria não estabeleceu horários fixos de entrada e saída, que devem ser definidos e informados previamente aos hóspedes. A nova regra também permite que o hotel cobre tarifas extras para check-in antecipado ou check-out tardio nas acomodações, desde que o hóspede seja

informado com antecedência e não prejudique o cumprimento das normas de limpeza.

Os meios de hospedagens, bem como os intermediários, possuem o dever de comunicar sobre os horários de entrada e saída e o tempo a ser utilizado para limpeza.

Durante a estada, é obrigatória a completa higienização da unidade, com troca de roupa de camas e troca de toalhas. Contudo, nestes casos em que a estadia estiver em andamento, o hóspede pode dispensar esses serviços, desde que se manifeste expressamente e não coloque em risco as condições sanitárias e segurança dos demais hóspedes.

A fiscalização do cumprimento da portaria cabe ao Ministério do Turismo e seus delegados, nos termos da Lei 11.771/2008 e suas normas regulamentares.

IMPACTO ESPERADO

O impacto ao setor hoteleiro deve ser positivo diante da padronização e reforço nas relações de transparência com os hóspedes. Essas regras têm o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços, garantindo uma melhor segurança jurídica aos meios de hospedagem e uma boa relação de confiança com o consumidor. Além de valorizar o turismo nacional e contribuir para profissionalização do setor, tornando o mercado mais competitivo e alinhado aos padrões de excelência.

VIGÊNCIA

Essa Portaria entra em vigor em 16 de dezembro de 2025, prazo para que os meios de hospedagem adequem seus regulamentos internos e informativos para as novas exigências legais.

A norma se aplica a todos os estabelecimentos registrados sob CNAE como hotéis, pousadas, resorts, albergues e hostel, flat/apart-hotel e alojamento de floresta.

Para esclarecimentos adicionais, os associados podem entrar em contato com a assessoria jurídica do SINDHAL – Gurgel Gomes Advogados -, por meio do telefone (82) 99100-4338.

Francine Gurgel

FRANCINE MARIA DOS SANTOS GURGEL GOMES
ASSESSORIA JURÍDICA SINDHAL
ADVOGADA – OAB/AL 13.890