

**FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES (FNRH):  
INSTRUMENTO PARA SUBSIDIAR AÇÕES GOVERNAMENTAIS E  
EMPRESARIAIS OU MERA FORMALIDADE BUROCRÁTICA?**

**Ana Virgínia Barros de Lima<sup>1</sup>**

**Rodrigo de Sousa Melo<sup>2</sup>**

**Resumo**

Este artigo analisou o processo de utilização da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) na cidade de João Pessoa (Paraíba – Brasil) pelos hoteleiros e representantes do Órgão Estadual de Turismo (Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR). Como procedimentos metodológicos utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionários e de entrevistas estruturadas. Foram analisados 18 (dezoito) hotéis dos 31 (trinta e um) estabelecimentos em funcionamento, registrados no banco de dados da PBTUR e classificados como hotéis. Como resultado, observou-se que a FNRH é utilizada pelos referidos atores turísticos como uma mera formalidade burocrática, sem o entendimento de sua função estratégica como uma base estatística para subsidiar ações de planejamento e gestão do turismo, tanto no âmbito governamental como no empresarial.

**Palavras-chave:** Ficha Nacional de Registro de Hóspedes. Sistemas de Informações Turísticas. Hotéis.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo pela Universidade Federal da Paraíba. Email: [anavirginiabarro@yahoo.com.br](mailto:anavirginiabarro@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Bacharel em Turismo (UNICAP – PE). Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente (UFPB). Professor Assistente I do Curso de Turismo – Universidade Federal do Piauí (Campus Ministro Reis Velloso, Parnaíba – PI). E-mail: [rodrigomelo@ufpi.edu.br](mailto:rodrigomelo@ufpi.edu.br)

## **Introdução**

A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) foi instituída pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), através da Deliberação Normativa nº 387 de 28 de janeiro de 1998 (BRASIL, 1998). O objetivo deste documento, de acordo com o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem (BRASIL, 2002), é fornecer informação para o mercado e Órgãos Estaduais de Turismo sobre o perfil dos turistas que se hospedam nas cidades. Segundo o Art.11º do referido documento

A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, que serão postos à disposição do mercado, sem identificação individualizada dos estabelecimentos, pelos Órgãos Estaduais de Turismo (BRASIL, 2002).

O Regulamento ainda determina no Art.10º, que os meios de hospedagem deverão encaminhar a FNRH (e o Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH) até o décimo dia do mês seguinte ao Órgão Estadual competente. Os meios de hospedagem deverão utilizar obrigatoriamente as informações contidas no modelo da FNRH estabelecido pela EMBRATUR, mas poderão de acordo com o § 1º do referido artigo, acrescentar informações que considerem necessárias a seus interesses. Desse modo, o documento pode ser utilizado também em benefício da administração dos próprios hotéis, uma vez que a Ficha permite que os hoteleiros conheçam o perfil dos turistas que eles hospedam.

A FNRH é uma informação de referência, uma vez que os dados obtidos através desse documento quando processados geram informações qualitativamente diferentes que podem ser utilizadas como referência para as ações gerenciais de organizações públicas e privadas. Do mesmo modo, a FNRH apresenta-se como um subsistema do Sistema de Informações Turísticas, uma vez que esse documento é apenas um dos elementos que fornece informações sobre o mercado turístico.

Com isso, a FNRH apresenta-se como um subsistema de informação, e como uma das entradas do Sistema de Informações Turísticas do Brasil. Assim como esse documento, outros como os registros de embarques e desembarques de aeroportos e rodoviárias, o Cadastur, pesquisas realizadas por Secretarias de Turismo, Órgãos Estaduais de Turismo, OMT entre outras, podem ser consideradas também subsistemas de informação.

O documento permite identificar três variáveis consideradas por Kotler (1998), Marques (1999), Dias (2003), Petrocchi (1998), Hall (2004), entre outros autores, como essenciais para subsidiar ações de planejamento e gestão do turismo. Essas três variáveis são:

- Variáveis geográficas (cidade/ estado/ região);
- Variáveis demográficas (faixa etária, sexo, nacionalidade) e
- Variáveis comportamentais (tempo de estada na cidade, o tempo de permanência do turista no destino, a motivação da viagem e o tipo de meio de transporte utilizado para chegar até o destino).

Marques (1999) destaca que a informação advém de um conjunto de dados, que quando reunidos e processados originam o conhecimento. O critério dessa definição é aqui relevante uma vez que o objeto de estudo deste artigo, a FNRH, quando analisado isoladamente corresponde apenas a um dado. Entretanto, a totalidade das informações contidas nas FNRHs preenchidas pelos turistas que visitam a cidade pode representar um subsistema de informação do perfil dos visitantes à medida que os dados contidos são cruzados e processados, gerando conhecimento para o trade turístico, Secretarias de Turismo, para o Órgão Estadual de Turismo e para a comunidade em geral, incluída a comunidade científica.

A FNRH foi concebida a fim de subsidiar com dados estatísticos as ações de planejamento voltadas à atividade turística. Segundo Dias (2003, p. 88), “[...] o planejamento deve ser um processo dinâmico e permanente que incorpore, o máximo possível, a complexa realidade que pretende organizar”. Essa ‘realidade’ corresponde, entre outras coisas, ao próprio turista, já que ele é um dos atores sociais da atividade. Desse modo, ter a preocupação em conhecê-lo significa integrá-lo nas ações de planejamento e gestão das organizações públicas e privadas.

Já que há a obrigatoriedade de aplicação, preenchimento e repasse das informações da FNRH espera-se que essa obrigatoriedade seja justificada. De fato, a base dessa justificativa encontra-se expressa no Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, mas até o momento não é sabido se a utilidade da FNRH expressa nesse Regulamento é de fato usufruída ou se corresponde apenas a uma formalidade burocrática, sem significativas contribuições para os meios de hospedagem e para o Sistema de Informações Turísticas do Brasil e de seus estados e municípios.

Desta forma, este artigo identificou o processo de utilização da FNRH pelos hoteleiros da cidade de João Pessoa e representantes do Órgão Estadual de Turismo (Empresa Paraibana de Turismo – PBTUR), analisando a sua importância como um mero procedimento burocrático ou como uma base de dados essencial para ações de planejamento e gestão do turismo para as organizações públicas e privadas, constituindo-se assim como um subsistema do Sistema de Informações Turísticas.

### **Metodologia**

A pesquisa desenvolvida tratou-se de um estudo qualitativo exploratório sobre o processo de utilização da FNRH. Os métodos de investigação utilizados foram a pesquisa bibliográfica e documental, e a pesquisa de campo, sendo esta realizada com a aplicação de questionários e entrevistas estruturadas. Os sujeitos deste estudo são dois atores sociais da atividade turística: Os hoteleiros da cidade de João Pessoa (PB), por serem os responsáveis por providenciar o preenchimento e por repassar os dados da FNRH ao órgão competente; e por representantes do Órgão Estadual de Turismo (Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR), entidade encarregada de receber e processar em primeira instância, a FNRH, através da Coordenação Regional de Qualificação de Serviços Turísticos (CRQST). Desse modo, é a entidade estadual responsável pelo recebimento das Fichas e tabulação dos dados estatísticos da FNRH e do Boletim de ocupação Hoteleira (BOH).

Com os hoteleiros foi aplicado um questionário estruturado (GIL, 1999) composto por dez perguntas, sendo cinco fechadas e cinco abertas. Os questionários foram aplicados entre funcionários que ocupavam cargos gerenciais nos hotéis: gerentes gerais e chefes de recepção, sendo estes definidos neste estudo como hoteleiros.

Com os representantes do Órgão Estadual de Turismo foi aplicada uma entrevista estruturada (GIL, 1999) composta por dez perguntas, subdivididas em três análises temáticas: informações sobre o objeto, a utilização do objeto e a percepção do entrevistado sobre o objeto. As três análises possuíam objetivos distintos. A primeira foi composta por cinco perguntas relacionadas à definição, objetivo, criação e controle da Ficha. A segunda análise, composta por seis perguntas, teve por objetivo identificar o posicionamento e o processo de utilização desse documento pela PBTUR, seja como documento para subsidiar ações de planejamento e gestão do turismo, seja como documento de informação posto à disposição do

mercado, como propõe o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem. A terceira análise, composta por duas perguntas visava identificar as mudanças que os entrevistados consideram que a Ficha trouxe para a PBTUR e para o *Trade* Turístico, e a opinião dos mesmos quanto à existência ou não da necessidade da FNRH.

Os entrevistados fazem parte da CRQSTA, coordenação responsável pelo recebimento, tabulação e repasse das informações obtidas com a Ficha para o mercado e para o Ministério do Turismo. Um dos entrevistados é a responsável pela coordenação e outro é o estatístico responsável pela tabulação das informações da FNRH. Este último, por possuir problemas auditivos foi entrevistado respondendo oralmente as perguntas que foram escritas pela entrevistadora. A entrevista foi realizada com o uso de gravador e em seguida foi transcrita, a fim de identificar ações informativas da fala dos entrevistados relevantes ao tema da pesquisa. Os resultados obtidos com a entrevista foram analisados segundo o método Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977).

A escolha da aplicação dos questionários apenas aos meios de hospedagem classificados como hotéis justifica-se pelo número maior de empreendimentos registrados nessa categoria, pela maior força política na influência das ações públicas e privadas que afetam a atividade turística, e por estarem bem articulados e organizados em entidades de classe.

## **Resultados e discussão**

Dos 18 respondentes, aqui denominados como hoteleiros os gerentes e chefes de recepção de hotéis, 11 são gerentes de hotéis e 7 são chefes de recepção. Do total, 16 hotéis possuem administração independente e 2 estão ligados a redes hoteleiras. Quanto a naturalidade dos respondentes, constatou-se que 14 entrevistados são naturais do Estado da Paraíba, 1 de Pernambuco, 1 do Distrito Federal, 1 do Rio de Janeiro e 1 é do estado de Goiás.

O nível de escolaridade dos respondentes pode ser considerado baixo, uma vez que apenas 36% deles têm nível superior completo, embora ocupem cargos que exigem conhecimentos empíricos e teóricos que auxiliem no desenvolvimento das atividades da organização. Outros 43% possuem ensino médio e 21% ensino superior incompleto.

Vale salientar que todos os respondentes que elencaram possuir apenas o ensino médio ou curso superior incompleto são naturais do Estado da Paraíba. Este resultado pode justificar-se como um reflexo do tipo de administração hoteleira existente na cidade de João

Pessoa. Dos 18 hotéis abordados, 16 possuem administração independente sendo administrados em muitos casos, pelo próprio dono do empreendimento ou por seus familiares.

Sobre a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, 89% dos respondentes definiram-na como um documento que gera informações importantes tanto para o estabelecimento hoteleiro quanto para o município, representando um importante banco de dados. Dos 89% apenas 6% dos entrevistados ressaltou também na definição, o caráter obrigatório da aplicação da FNRH. Embora a FNRH deva fazer parte da rotina do hotel, 11% dos entrevistados não responderam ou não forneceram respostas concretas que permitissem definir esse documento.

O fato da maioria dos entrevistados terem definido a FNRH considerando apenas a sua função, em detrimento do caráter obrigatório da aplicação desse documento, pode ser um indicador da FNRH, como documento de interesse dos hoteleiros também e não apenas como uma exigência da EMBRATUR. Ao mesmo tempo esse fato pode levar à suposição de que os hoteleiros desconsideram a obrigatoriedade, essa suposição pode ser ratificada à medida que for possível constatar se os hoteleiros cumprem de fato as disposições do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagens, relacionadas ao preenchimento e repasse da FNRH, ao órgão competente.

Ao serem questionados sobre a necessidade da aplicação da FNRH, todos os entrevistados afirmaram que a FNRH é um procedimento necessário. Destes, 77% destacaram a segurança como justificativa para a necessidade do registro dos hóspedes. A sensação de segurança é oferecida à medida que o hoteleiro pode ter, através deste documento, informações pessoais do hóspede como telefones para contato, número de RG, CPF e passaporte, no caso de estrangeiros. Essas informações facilitam inclusive, na identificação do hóspede quando este tratar-se de algum suspeito.

Em proporção bem menor, 6% alegaram que aplicam a FNRH por esta ser uma exigência legal, 6% aplicam por esse documento trazer contribuições para a estatística do hotel, 6% por a Ficha permitir identificar o perfil dos hóspedes e 6% por o documento oferecer segurança ao hotel pelos motivos já expostos e por representar o contrato de hospedagem. Desta forma, a FNRH é qualificada pelos respondentes como um instrumento necessário para os estabelecimentos hoteleiros e não como uma imposição meramente burocrática, fruto do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagens.

A segurança foi destacada como o principal motivo da aplicação da FNRH, uma vez que esse documento permite identificar informações pessoais do hóspede como RG e CPF, caso os turistas sejam brasileiros ou estrangeiros com residência permanente, ou passaporte de turistas estrangeiros, telefones para contato e endereço. Estas informações podem ajudar a prevenir calotes uma vez que o hóspede deixa registrado todas as informações necessárias para um eventual futuro contato.

É importante destacar que a FNRH pode contribuir também no controle da exploração sexual infanto-juvenil, já que todas as pessoas que entram no hotel deverão fazer o registro de entrada mesmo que esteja no estabelecimento apenas para fazer uma visita a um hóspede. Daí a importância do preenchimento correto desse documento pelos hóspedes e visitantes, e da conferência, pelo recepcionista do hotel, dos dados da Ficha com os documentos originais.

É a primeira parte da FNRH, que atende diretamente aos interesses dos hoteleiros, sendo portanto a parte que os mesmos tem a preocupação em preencher corretamente, assim como a parte que permite especificar a data de saída e entrada do hóspedes no hotel.

Embora 100% dos entrevistados tenham defendido a FNRH como um procedimento necessário, 39% não cumprem as determinações do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, arquivando esse documento no estabelecimento e não o remetendo para o devido destino, desconsiderando assim a importância da FNRH para o município, estado e país.

Muitos hotéis acabam por exigir do hóspede apenas o preenchimento parcial da FNRH, priorizando apenas os itens que tragam informações específicas ao interesse do hotel, entre elas: nome, telefones, RG, CPF e período de permanência. O desprezo às demais informações e o descompromisso com a veracidade das informações registradas pelo hóspede na FNRH, mostra a visão restrita dos hoteleiros, que agindo desta forma demonstram não conhecer as determinações do Regulamento ou simplesmente ignoram as disposições do mesmo. A FNRH deveria ser vista como uma consequência da parceria existente entre os hoteleiros e os órgãos estaduais de turismo.

Apenas 39% dos entrevistados encaminham a FNRH para a PBTUR, 22% encaminham para a Unidade Policial competente, e os outros 39% não encaminham a ficha para nenhum local.

Dos 61% dos hotéis que encaminham a FNRH aos órgãos responsáveis, apenas 64% fazem a entrega da FNRH mensalmente ao órgão delegado, como determina o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem. Outros 9% também repassam a FNRH, entretanto encaminham esse documento semestralmente, desconsiderando desta forma as disposições do Regulamento.

Ao encaminhar as fichas após os seis meses de seu preenchimento, essas fichas quando processadas pela PBTUR, acabam por interferir de modo negativo na tabulação dos dados. As fichas que são preenchidas no mês de julho, por exemplo, e só são encaminhadas a PBTUR em dezembro, se processadas pela PBTUR vão deturpar os dados estatísticos do mês de dezembro.

Considerando o modo como esse documento é encaminhado ao órgão competente, apenas 36% dos hotéis cumprem a obrigação de encaminhar as Fichas a PBTUR ou a Unidade Policial, os demais 64% só entregam a Ficha pelo fato de um funcionário da PBTUR ou da Secretaria de Segurança Pública ir ao estabelecimento recolher.

De certa forma, isso representa um descompromisso dos hotéis, uma vez que é obrigação preencher a Ficha de todos os hóspedes na íntegra e com veracidade das informações, e encaminhá-las para o órgão competente. Essa ação irá contribuir não apenas com a estatística municipal, estadual e nacional, mas também traz benefícios ao próprio estabelecimento.

Importa destacar que 56% dos entrevistados não consideram que a FNRH tenha pontos negativos, enquanto que 44% destacou como um ponto negativo o incômodo que a obrigatoriedade do preenchimento desse documento causa para alguns hóspedes. Esse fato contribui para que os hoteleiros na preocupação de não causar incômodo a seus hóspedes, acabem por cobrar apenas o preenchimento parcial da Ficha, especificamente das partes que atendem a seus interesses.

Considerando as análises temáticas adotadas para a entrevista estruturada com os representantes do Órgão Estadual de Turismo (PBTUR), foi possível atingir os seguintes resultados.

A primeira análise temática, dirigida à obtenção de informações sobre o objeto, possibilitou identificar através de fragmentos da fala da entrevistada, sua percepção sobre a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes. O objeto de estudo foi definido considerando a sua função e utilidade para os meios de hospedagem, desconsiderando nesse momento a função e



a utilidade do objeto para a PBTUR, para os demais segmentos do *trade* turístico e para a sociedade. A entrevistada não soube responder o ano de instauração do documento e ao ser realizada a pergunta quatro, da Análise Temática I, respondeu que

Não, porque a Embratur foi criada em 1975, a PBTUR em 78 e quando eu comecei a trabalhar já existia esse convênio (...) de descentralização das atividades que seria da Embratur para a PBTUR e... e daí já tínhamos também a classificação hoteleira e nessa classificação hoteleira todos os hotéis obedeciam a... essa entrega desse formulário da Ficha de Registro dos Hospedes (Trecho transcrito de entrevista realizada na CRQSTA/ PBTUR).

O conteúdo do discurso da entrevistada destaca que embora tenha ocorrido a descentralização das atividades da EMBRATUR para a PBTUR, fato que *a priori* deveria propiciar um maior controle das ações competentes à PBTUR, esta não tem o poder de fiscalização, controle nem punição dos meios de hospedagem que não cumprem as determinações do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem. Esse fato está melhor exposto na análise temática seguinte, que trata do posicionamento e do processo de utilização da FNRH pela PBTUR.

Na segunda análise, devido o estímulo ocasionado pela primeira pergunta dessa etapa, a entrevistada ressalta a importância conjunta da FNRH para os hoteleiros, PBTUR e para o Ministério do Turismo, destacando também a relação de interdependência do processamento dos dados da Ficha entre esses três setores.

A entrevistada ressaltou que os hoteleiros, ao consolidar os dados, obtêm o perfil dos visitantes, no caso dos hóspedes de seu empreendimento. Já a PBTUR ao consolidar os dados das Fichas que foram preenchidas nos meios de hospedagem de todo o Estado, tem o perfil do visitante do Estado da Paraíba, podendo segmentar as informações por município, obtendo desta forma o perfil dos visitantes de cada município paraibano que possui meios de hospedagem que aplicam e repassam a FNRH. Do mesmo modo, o Ministério do Turismo ao receber a consolidação das informações obtidas com a FNRH dos Órgãos Estaduais de Turismo dos estados brasileiros, obtêm o perfil dos visitantes a nível nacional. A entrevistada ressalta que esse seria o objetivo da FNRH, gerar informações sobre o perfil dos visitantes, entretanto diz que

Seria esse o objetivo, infelizmente nós não recebemos de todos os hotéis nem todos tem a a ... aquela ... nem todos tem essa visão, alguns acham que se encaminhar esses documentos nos vamos passar... sei... pra Receita Federal... ou alguma coisa, entendeu? (Trecho transcrito de entrevista realizada na CRQSTA/ PBTUR).

O estatístico responsável pela tabulação dos dados da FNRH na CRQSTA/PBTUR também destaca que “(...)existe uma obrigação do hotel no ato que ele começa a funcionar... ele tem a obrigação formal de mandar a ficha só que ele sempre não manda, manda algum mês e alguns hotéis nem mandam, entendeu?”.

Apesar desse fato, a entrevistada ressalta que a PBTUR não tem mais nenhum controle ou autorização para penalizar os empreendimentos que não repassam a FNRH. Ela destacou que quando existia a classificação hoteleira, a PBTUR era responsável pelo controle da qualidade. Dessa forma, o estabelecimento hoteleiro que não encaminhasse a FNRH ou o BOH era notificado e caso as notificações viessem a se repetir o empreendimento corria o risco de ter sua classificação rebaixada. Dessa forma, os meios de hospedagem para não serem prejudicados em sua classificação, encaminhavam essas documentações. Mas quando a classificação passou a ser opcional, a PBTUR perdeu esse controle e o meio de pressão, uma vez que alguns empreendimentos não se sentem no dever de encaminhar a Ficha, já que sabem que não sofrerão nenhuma punição por isso.

Considerando ainda o processo de utilização desse documento, a entrevistada afirmou que os indicadores de turismo da PBTUR são formados pela FNRH, que informa o perfil do hóspede, o BOH, que indica o fluxo de visitantes que utilizam meios de hospedagem e a pesquisa de demanda turística que vai caracterizar de modo geral o visitante, considerando não apenas aqueles que utilizam meios de hospedagem, mas também aqueles que se hospedam na casa de amigos e parentes. Tanto os dados do BOH quanto da FNRH são consolidados por um estatístico. As Fichas ao serem recebidas pela PBTUR, tem seus dados tabulados e ficam arquivadas, sendo incineradas após seis meses. A entrevistada ressaltou ainda que existe a procura frequente pelas informações geradas com as Fichas, seja por empresários que desejam investir no Estado, pelas coordenações da PBTUR, e pela comunidade. Não foi mencionado pela entrevistada, a busca das informações da FNRH tabuladas pela PBTUR pelos hoteleiros. Isso mostra que os hoteleiros não utilizam as informações que são geradas pela FNRH após a saída desse documento dos hotéis.

Na terceira análise temática, a entrevistada afirmou que a FNRH é um procedimento necessário. A justificativa da afirmação ocorreu mediante a exposição dos benefícios da FNRH, para os meios de hospedagem, desconsiderando na justificativa, os possíveis benefícios desse documento para a PBTUR e demais entidades ligadas à atividade turística.

### **Considerações finais**

Neste artigo observou-se que os hoteleiros não cumprem seu papel social de contribuir com a produção de dados estatísticos através da FNRH. Os hoteleiros não cumprem as determinações do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem por dois motivos: por desconhecerem o Regulamento e/ou por conhecerem, mas não se sentirem no dever de cumprir. Embora os hoteleiros vejam a FNRH como um procedimento necessário, eles ignoram a importância desse documento para o município, estado e país à medida que não cumprem o dever de exigir o preenchimento completo desse documento pelos hóspedes, e não encaminharem para o órgão responsável, no tempo devido.

Vale destacar que apenas parte da FNRH atende aos interesses dos hoteleiros, uma vez que eles vêem esse documento como um importante banco de dados que permite oferecer certa segurança ao hotel. Dessa forma, apenas as informações referentes a nome, telefone, RG, CPF e tempo de permanência interessam a eles, daí o motivo deles não exigirem o preenchimento completo desse documento. Inclusive por saberem que o preenchimento da FNRH, corresponde a um incômodo para alguns hóspedes. Desta forma, a FNRH apresenta-se para esses sujeitos como um procedimento necessário, entretanto não corresponde a um documento de importância quantitativa e qualitativa para subsidiar as ações gerenciais dos hoteleiros.

Considerando a utilização da FNRH pela PBTUR, pode-se afirmar que esta cumpre seu papel de tabulação e disseminação das informações geradas pela FNRH. Entretanto, tem se mostrado um órgão sem força perante os hotéis na cobrança tanto da FNRH quanto do BOH. Seu papel relacionado à FNRH resume-se a tabulação e disseminação das informações geradas por esse documento.

Todo este percurso leva a considerar que a FNRH é um procedimento necessário devido aos benefícios que ela proporciona a atividade turística, através das informações por ela geradas. Esse documento foi exposto como necessário tanto para os hoteleiros, quanto para a PBTUR. Entretanto, o descompromisso dos hoteleiros em preencher o documento considerando não apenas as informações que os interessam, mas também aquelas de importância para a atividade turística é um fato que prejudica o Sistema de Informações Turísticas. Do mesmo modo, que os hoteleiros devem exigir do estado melhores condições

para este setor, deve também saber cumprir seus papéis, entre eles o preenchimento e repasse da FNRH.

De acordo com as análises e discussões dos resultados obtidos, o estudo se propôs a apresentar a percepção dos hoteleiros sobre a FNRH e a utilização desta pela PBTUR. Nesse sentido, observou-se que a FNRH ainda é utilizado pelos referidos atores turísticos como uma mera formalidade burocrática, mas com a potencialidade de evoluir para um instrumento capaz de subsidiar ações gerenciais das organizações públicas e privadas ligadas ao turismo. Aqui não está expostas conclusões definitivas e acabadas, mas considerações que agucem a discussão pelo tema. Este estudo é um reflexo da necessidade de avaliação contínua da imposição de normas administrativas. Essas normas devem ser avaliadas considerando a viabilidade de sua aplicação, tanto por aqueles que a impõem quanto por aqueles que terão que cumprí-las. A fiscalização do cumprimento dessas normas e a consciência dos que precisam cumprí-las deve ser uma ação constante.

### **Referências Bibliográficas**

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. EMBRATUR. **Instituto Brasileiro de Turismo**. Disponível em: <<http://www.embratur.gov.br/>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2009.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do Turismo: Política e Desenvolvimento do Turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HALL, Colin Michael. **Planejamento Turístico: Políticas, Processos e Relacionamentos**. São Paulo: Contexto, 2004.



VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

MARQUES, Maria Ângela; BISSOLI, Ambrizi. **Planejamento Turístico Municipal com suporte em Sistemas de Informação**. São Paulo: Futura, 1999.

PETROCCHI, Mário. **Turismo, Planejamento e Gestão**. 2º ed., São Paulo: Futura, 1998.