

## ADEQUAÇÃO À NORMA ABNT NBR ISO 21401:2020 - TURISMO E SERVIÇOS RELACIONADOS - SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

### 6. Público alvo

ME e EPP

### 7. Setor indicado

Serviços

### 8. Macrosssegmento

Turismo

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos

responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

**ENTREGA DA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA ABNT NBR ISO 21401:2018**

A consultoria visa a implementação do sistema de Gestão Turismo e serviços relacionados — Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem — Requisitos, na empresa com referência nos requisitos da norma ABNT NBR ISO 21401:2018, por meio de processos e procedimentos, tanto documentados quanto operacionais.

A Norma especifica os requisitos ambientais, sociais e econômicos para implementar um sistema de gestão de sustentabilidade em meios de hospedagem do setor de turismo e se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo meio de hospedagem ou sobre os quais ele possa exercer influência. A Norma se aplica a qualquer meio de hospedagem independentemente do seu tipo, tamanho ou localização, que deseje:

- a) implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis nas suas operações;
- b) assegurar a conformidade com política de sustentabilidade definida.

Trata-se de um trabalho contínuo e desempenhado por todos os integrantes da empresa desde a direção como coordenação e grupo de *staff*. Cada integrante assume papel fundamental no controle dos processos, na operacionalização das atividades e indicadores de desempenho para manutenção do sistema de gestão.

## **PROCESSO DE INTERPRETAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ABNT NBR ISO 21401:2018**

Explanação sobre os princípios do turismo sustentáveis, conteúdo da norma e entendimento das exigências Normativas do processo de gerenciamento da Sustentabilidade.

## **CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO**

Contexto da empresa; necessidades e expectativas das partes interessadas, determinação do escopo do sistema de gestão da sustentabilidade. Liderança: funções, responsabilidades e autoridades na empresa. Levantamento do nível de estruturação de cada atividade, desenvolvimento de uma política de sustentabilidade, controles operacionais, documentações e requisitos legais exigidas pela norma.

## **IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS**

Identificar e avaliar os aspectos ligados à sustentabilidade das atividades, produtos ou serviços que possam ser controlados e sobre os quais ele tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impacto significativo.

## **DEFINIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE**

Estabelecimento dos objetivos e metas da sustentabilidade envolvendo recursos e competências necessários, plano conscientização, plano de comunicação. Elaborar

um plano de ação que define as atividades, recursos e responsáveis necessários para o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos, ajudando o meio de hospedagem a melhorar o seu desempenho.

### **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO**

Esta etapa consiste em um acompanhamento final para ajustes e avaliação dos procedimentos implementados pela empresa no que se refere ao controle de seus processos quanto ao Sistema de Gestão da Sustentabilidade. Contemplando análise crítica, auditoria interna e plano de melhoria para as não-conformidades.

#### **ENTREGAS DA ETAPA 02:**

- Relatório técnico final contendo a implementação do sistema de gestão da sustentabilidade conforme a norma vigente, manual com todas os procedimentos a serem adotados pela empresa.
- Declaração assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento do relatório técnico e manual assinado pelo prestador de serviço tecnológico, bem como, a ciência por parte do empresário que, uma vez o processo de implementação finalizado, cabe a empresa dar continuidade com as atividades determinadas pela norma, controle de documentos e registros gerados pelo Sistema de Gestão da Sustentabilidade.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

- Promover o entendimento e a aplicação da norma ABNT NBR ISO 21401:2018 e auxiliar os empresários e donos de atrativos a implantar um sistema de gestão da sustentabilidade.
- A implantação da Norma pelo meio de hospedagem gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista ambiental, ela contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos. Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo, proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para os meios de hospedagem e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente o internacional. Nas esferas social e cultural, estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania.

## **11. Estrutura e materiais necessários**

- Disponibilidade dos empreendimentos e gestores, colaboradores em acompanhar o processo de implementação.
- Apoio, mobilização e disponibilização de espaço na empresa para reuniões.

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Empresa especializada e com experiência na implantação da norma ABNT NBR ISO–Turismo e serviços relacionados — Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem — Requisitos.

## 15. Pré-diagnóstico

-

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá

- incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
  4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente.

## 17. Carga horária e valores máximos

Detalhamento	Carga Horária	Valor 1 (até 100km)	Valor 2 (mais de 100km)
Etapa 1   Alinhamento da proposta	04	R\$ 400,00	R\$ 440,00
Etapa 2   Consultoria para implementação da norma ABNT NBR ISO 21401:2018: - processo de interpretação dos requisitos da norma ABNT NBR ISO 21401:2018; - contexto da organização; - identificação de aspectos e impactos; - definição do sistema de gestão da sustentabilidade; - monitoramento e avaliação da implementação;	116	R\$ 11.600,00	R\$ 12.760,00
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>R\$ 12.000,00</b>	<b>R\$ 13.200,00</b>

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	05/03/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/03/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-21401-2020-Turismo-e-serviços-relacionados-Sis.-de-gestão-da-sust.-para-meios-de-hosp.-GQ13064-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/03/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-21401-2020-Turismo-e-serviços-relacionados-Sis.-de-gestão-da-sust.-para-meios-de-hosp.-GQ13064-1.pdf</a>	Amanda Emanuele Garcia de Oliveira; Eder Max de Oliveira
2	15/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-21401-2020-Turismo-e-serviços-relacionados-Sis.-de-gestão-da-sust.-para-meios-de-hosp.-GQ13064-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-21401-2020-Turismo-e-serviços-relacionados-Sis.-de-gestão-da-sust.-para-meios-de-hosp.-GQ13064-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec