

## AUDITORIA CONFORME REGULAMENTOS E NORMAS TÉCNICAS APLICADAS AO TURISMO

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Certificação / Inspeção

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Acesso a Serviço Tecnológico / Avaliação da Conformidade

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP

### 7. Setor indicado

Comércio e Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante para definição das diretrizes de serviço, agendamento da auditoria conforme regulamentos e normas técnicas específicos aplicados às atividades de Turismo e definição dos responsáveis

pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.

O levantamento das seguintes informações é imprescindível na Etapa 01:

- Qual o escopo de auditoria aplicável (gestão da sustentabilidade de meios de hospedagem, boas práticas para serviços de alimentação)?
- Quais os processos a serem auditados?
- Qual a quantidade de empregados envolvidos nos processos a serem auditados?

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo o conteúdo prazos para recebimento dos documentos da empresa demandante, prazos para a análise documental, datas das visitas de auditoria, os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 02 | AUDITORIA**

Auditoria na empresa quanto aos requisitos de gestão da sustentabilidade, de qualidade, das condições higiênico-sanitárias e da implementação de boas práticas, conforme normas técnicas e legislação da ANVISA, em nível federal, e dos órgãos regulamentadores estaduais e municipais, de acordo com cada atividade específica de Turismo.

### **ENTREGA ETAPA 02:**

- Relatório de auditoria com indicação e considerações sobre pontos de conformidade/não-conformidade de acordo com os requisitos das normas técnicas e da legislação considerada;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou presencialmente à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

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

- O resultado da auditoria indicará à empresa o atendimento aos requisitos de qualidade, gestão da sustentabilidade e segurança do alimento de acordo com a sua respectiva atividade econômica/categorias:
  - ABNT NBR 15401:2014 – Meios de Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos;
  - RDC 216/2004 – Regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação Alterada por: RDC 52/2014 Atos relacionados: RDC 10/2014 – Dispõe sobre os critérios para a categorização dos serviços de alimentação RDC 43/2015 – Prestação de serviços de alimentação em eventos de massa RDC 49/2013 – Dispõe sobre a regularização para o exercício de atividade de interesse sanitário do microempreendedor individual, do empreendimento familiar rural e do empreendimento econômico solidário;

- SBCLASS (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem);
- Benefícios para as empresas:
  - Incrementar a Qualidade – atender o padrão exigido pela legislação vigente.
  - Agregar valor – diversificar serviços, otimizar processos e melhorar a qualidade destes.
  - Melhorar o processo de customização e personalização do serviço para ampliação da experiência do turista.
  - Adequação da empresa às normas vigentes no seu setor.
  - Gerar visibilidade, credibilidade e vantagem competitiva à empresa.

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

-

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Fornecer as informações necessárias para a entidade executora desenvolver o trabalho.
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas e reuniões propostas pela prestadora de serviço.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) de auditoria aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Participar da reunião de encerramento da auditoria.
7. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar contato com a empresa demandante para colher informações e apresentar os detalhes da execução do trabalho previsto.
2. Executar as ações de avaliação, registrando em relatórios a situação observada.
3. Apresentar à empresa demandante a situação encontrada, incluindo as evidências.
4. Entregar os documentos nas versões digital ao Sebrae.
5. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas.

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (OCS) ou Sistema de Gestão Ambiental com acreditação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) e experiência em auditoria na área de segurança de alimentos, com comprovada competência técnica na realização de auditorias em boas práticas

de fabricação em empresas de alimentos e bebidas tendo como base a legislação vigente em nível federal, estadual e municipal.

## 15. Pré-diagnóstico

Ter regularização empresarial de acordo com seu enquadramento (ex. registros e alvará de funcionamento em dia).

## 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. Não estão incluídos nesta ficha técnica os serviços de auditoria de atividades de Turismo de Aventura.
4. 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;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

## 1. Carga horária e valores máximos

Etapa	Distribuição das horas		
	Básica	Intermediária	Alta
Alinhamento e cronograma	5	5	5
Avaliação da sustentabilidade e conformidade	13	19	25
<b>HORAS TOTAIS</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

Complexidade*	Carga horária Máxima	Valor 1 Até 100 km	Valor 2 Mais de 100 km
Básica	18h	1.800,00	2.160,00
Intermediária	24h	2.400,00	2.880,00
Alta	30h	3.000,00	3.600,00

\*Complexidade definida com base na quantidade de setores/dimensões a serem avaliadas: alimentos e bebidas (gastronomia de interesse turístico), meios de hospedagem, organizadora de eventos, transportadora turística, ou outros aplicáveis.

BÁSICA: 01 SETOR; INTERMEDIÁRIA: 02 SETORES; ALTA: 03 OU 04 SETORES

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	24/07/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Auditoria-Conforme-Regulamentos-e-Normas-Técnicas-Aplicados-ao-Turismo-CI12012-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Auditoria-Conforme-Regulamentos-e-Normas-Técnicas-Aplicados-ao-Turismo-CI12012-1.pdf</a>	Amanda Oliveira Eduardo Garrido Hulda Giesbrecht
2	14/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Auditoria-Conforme-Regulamentos-e-Normas-Técnicas-Aplicados-ao-Turismo-CI12012-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Auditoria-Conforme-Regulamentos-e-Normas-Técnicas-Aplicados-ao-Turismo-CI12012-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec