

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 contendo 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.

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