

CERTIFICAÇÃO CONFORME NORMA ABNT NBR ISO 21101:2014 – TURISMO DE AVENTURA – SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA - REQUISITOS

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Certificação / Inspeção

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Avaliação da Conformidade / Acesso a Serviço tecnológico

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Serviços

8. Macrosssegmento

Turismo

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante para definição das diretrizes de serviço, agendamento da auditoria 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 nesta etapa:

- Qual o escopo de certificação desejado (processos abrangidos pelo sistema)?
- Há algum requisito excluído no Sistema de Gestão?
- Qual a quantidade de colaboradores envolvidos nos processos a serem avaliados?
- A empresa demandante está ciente da possibilidade de não obter o certificado, a depender do atendimento aos requisitos da norma?

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

ETAPA 02 | AUDITORIAS

Realização das auditorias para Avaliação da Conformidade do Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura da empresa com base nos requisitos da norma ABNT NBR ISO 21101 com vistas à certificação ou à manutenção da certificação.

- Inclui a auditoria inicial (fase documental remota) e a auditoria principal (presencial), com intervalo de cerca de 30 dias entre os dois eventos.

ENTREGAS ETAPA 02:

- Relatório de auditoria final com indicação e considerações sobre pontos de conformidade/não-conformidade previstos na certificação pretendida, assinado pela empresa demandante.
- Certificado de Avaliação da Conformidade conforme ABNT NBR ISO 21101 emitido, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) nos casos em que não houver não-conformidades identificadas.
- 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

- A certificação do sistema de gestão da segurança em turismo de aventura da empresa é requisito para a certificação compulsória de vários serviços e condição para o fornecimento para clientes (sejam eles pessoas físicas ou jurídicas).
- A Norma Técnica ISO 21101 é publicada pela *International Organisation for Standardization* (ISO), adotada no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com reconhecimento internacional.

11. Estrutura e materiais necessários

-

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 da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Avaliar o serviço prestado.
6. Adequar previamente ao serviço de certificação, manutenção da certificação ou recertificação, os serviços, processos, documentos (e outros requisitos) às condições necessárias para obtenção da certificação, sendo a obtenção da certificação pretendida não garantida pelo Sebrae nem pela prestadora de serviço.
7. Ter Cadastur ativo – Cadastro oficial do Ministério do Turismo – conforme a Lei nº 11.771, de 17/09/2008 e Decreto nº 7.381, de 02/12/2010.
8. Declarar a veracidade de informações, de maneira responsável e transparente.

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.
6. Proporcionar o(s) devido(s) esclarecimento do(s) processo(s) de auditoria junto à empresa demandante, bem como realizar o agendamento; realizar a prestação do serviço; comunicar o resultado; e emitir e entregar o certificado (em caso de atendimento aos requisitos).

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

É necessário que a prestadora de serviço seja acreditada pelo Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, em Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura pela ABNT NBR ISO 21101 para o escopo específico apresentado pela empresa demandante.

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. Esse serviço não contempla as consultorias para a adequação do sistema de gestão da segurança em turismo de aventura da empresa demandante;
4. Caso haja não-conformidades identificadas, que inviabilizem a certificação, a empresa demandante deve providenciar a adequação de seus processos e, oportunamente, apresentar ao Sebrae uma nova demanda de serviço para avaliação da conformidade com vistas à certificação;
5. Os serviços contemplados nesta Ficha Técnica compreendem a certificação com período de validade do certificado de 1 (um) ano. Considerando a necessidade de realizar a manutenção da certificação de ano em ano, essa demanda deve se configurar como um novo serviço, com base no escopo desta Ficha Técnica, e deve ocorrer em até 1 (um) ano após a data da certificação;
6. A contratação do serviço de manutenção da certificação ou recertificação conforme norma ABNT NBR ISO 21101:2014 deve ser efetuada com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do prazo de validade do certificado anterior;
7. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
9. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
10. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	23/09/2022	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/09/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-21101-2014-Turismo-de-Aventura-Sistemas-de-Gestão-da-Segurança-Requisitos-CI12032-1.pdf	Coordenação Sebraetec