



Selo de Qualidade  
Sebrae

# Manual do Programa

2022

RS2

CONSULTORIA

## **MANUAL DO PROGRAMA SELO DE QUALIDADE SEBRAE**

**Consultoria e Elaboração**



Romeu Alencar: [romeu@rs2.com.br](mailto:romeu@rs2.com.br)  
[www.rs2.com.br](http://www.rs2.com.br)

## Sumário

<b>1. Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivo Geral do Programa .....	5
2.2. Objetivos Específicos do Programa .....	5
2.3. Objetivo Geral do Manual .....	5
2.4. Objetivos Específicos do Manual .....	5
<b>3. Abrangência .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Responsabilidades e Autoridades .....</b>	<b>7</b>
4.1. Estrutura Organizacional do Programa Selo de Qualidade .....	7
4.2. Governança do Sebrae .....	7
4.3. Comitê Gestor do Selo de Qualidade .....	7
4.4. Gestor Estadual .....	8
4.5. Gestor Regional .....	8
4.6. Unidade de Marketing e Comunicação – UMC .....	8
4.7. Unidade de Gestão do Relacionamento com o Cliente – UGRC .....	8
4.8. Consultores .....	8
4.9. Órgão Avaliador .....	9
<b>5. Eixos de Avaliação do Selo de Qualidade .....</b>	<b>10</b>
5.1. Princípios de Gestão da Qualidade .....	10
5.2. Estrutura dos Requisitos do Selo de Qualidade .....	11
<b>6. Requisitos do Selo de Qualidade Sebrae .....</b>	<b>14</b>
<b>EIXO 1 – Gestão Estratégica .....</b>	<b>15</b>
1.1 Sistema de Gestão da Qualidade .....	15
1.2 Liderança Organizacional .....	16
1.3 Gestão Financeira .....	17
1.4 Gestão de Pessoas .....	18
1.5 Requisitos Legais .....	19
<b>EIXO 2 – Foco no Cliente .....</b>	<b>20</b>
2.1 Satisfação de Cliente .....	20
2.2 Comunicação com o Cliente .....	21
<b>EIXO 3 – Operação .....</b>	<b>22</b>
3.1 Planejamento e Controle Operacional .....	22
3.2 Suprimentos .....	23
3.3 Infraestrutura .....	23
3.4 Tópicos Específicos – Alimentação fora do lar .....	25
3.4 Tópicos Específicos – Agências de Viagens .....	28
3.4 Tópicos Específicos – Hotelaria .....	29
3.4 Tópicos Específicos – Eventos .....	31
3.4 Tópicos Específicos - Serviços de estética .....	33
3.4 Tópicos Específicos - Academias .....	35
3.4 Tópicos Específicos - Manutenção de veículos .....	37
<b>EIXO 4 – Sustentabilidade .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gestão Ambiental - GA .....	38

<b>EIXO 5 – Biossegurança .....</b>	<b>40</b>
5.1 Saúde e Segurança Ocupacional - SSO .....	40
5.2 Boas Práticas.....	41
5.3 Gestão de Resíduos.....	42
5.4 Controle de Pragas e Vetores .....	43
<b>EIXO 6 – Melhoria e Inovação.....</b>	<b>44</b>
6.1 Monitoramento e Medição .....	44
6.2 Auditoria e Análise Crítica .....	45
6.3 Melhoria Contínua .....	46
6.4 Gestão da inovação.....	46
<b>7. Critérios de Participação e Avaliação .....</b>	<b>48</b>
7.1. Requisitos de Elegibilidade .....	48
7.2. Processo de Avaliação .....	48
7.2.1. Adesão ao Selo de Qualidade .....	49
7.2.2. Cadastro e Autoavaliação .....	49
7.2.3. Workshop e Capacitações .....	49
7.2.4. Realização das Avaliações .....	49
7.2.4.1. Princípios de Avaliação.....	49
7.2.4.2. Cláusulas, Requisitos e Pontuações.....	50
7.2.4.3. Realização das Avaliações .....	51
7.2.5. Apresentação do Resultado Final da Avaliação .....	51
7.2.6. Classificação Final .....	52
7.2.7. Prazo de Validade.....	52
7.2.8. Taxa de Participação .....	52
<b>8. Procedimento de Avaliação.....</b>	<b>53</b>
8.1. Responsabilidades .....	53
8.2. Planejamento da Avaliação .....	53
8.2.1. Estabelecendo contato inicial com a empresa.....	53
8.2.2. Realizando análise crítica de documentos e da autoavaliação .....	53
8.2.3. Preparando o plano da avaliação (agenda).....	53
8.3. Realização da Avaliação .....	54
8.3.1. Conduzindo a reunião de abertura .....	54
8.3.2. Comunicação durante a avaliação.....	54
8.3.3. Coletando evidências da avaliação .....	54
8.3.4. Conduzindo a reunião de encerramento.....	54
8.3.5. Qualificação dos Avaliadores.....	55
8.3.5.1. Atributos pessoais.....	55
8.3.5.2. Conhecimento e habilidades.....	55
<b>9. Termos e Definições .....</b>	<b>56</b>
<b>10. Referências .....</b>	<b>61</b>
<b>11. ANEXOS .....</b>	<b>63</b>
ANEXO A – Requisitos Legais: Alimentação fora do lar: .....	63
ANEXO B – Requisitos Legais: Agências de Viagens e Operadores Turísticos: .....	64
ANEXO C – Requisitos Legais: Hotelaria:.....	65
ANEXO D – Requisitos Legais: Eventos: .....	66
ANEXO E – Requisitos Legais: Serviços de estética – Salão de Beleza:.....	67
ANEXO F – Requisitos Legais: Academias:.....	68
ANEXO G – Requisitos Legais: Manutenção de veículos:.....	69

## 1. Introdução

É crescente a importância do setor de serviços na economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. No caso do Brasil, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE indicam que o setor de serviços corresponde a cerca de 70% do PIB nacional. Os serviços profissionais, administrativos e complementares, além da representatividade na receita operacional líquida, respondem pela maior parcela do pessoal ocupado, da massa salarial e do valor adicionado bruto dentre os segmentos de serviços.

O Ceará foi o estado que mais aumentou sua participação no setor de serviços entre 2009 e 2018 no Nordeste. Com incremento de 2,1 pontos percentuais, terminou a série histórica com contribuição regional de 17,3%. As informações estão na Pesquisa Anual de Serviços (PAS) 2018 divulgada pelo IBGE.

A relevância ascendente do setor de serviços aponta para a necessidade de se empreender esforços em relação à mensuração da qualidade nos serviços prestados. A qualidade do serviço é considerada um fator chave para o sucesso dos empreendimentos no médio e longo prazo, bem como de fundamental importância para se alcançar os objetivos estratégicos das empresas. Este monitoramento presta-se inclusive como forma de avaliar o desempenho global das organizações.

Nesse sentido, ao longo do tempo, diversos pesquisadores têm dedicado esforços nesta área, buscando aprimorar sua conceituação e desenvolver técnicas de medição. As empresas de pequeno porte têm uma grande dificuldade de mensurar a qualidade nos serviços prestados, muitas vezes por falta de conhecimento sobre o tema, recursos e ferramentas de gestão adequadas.

Por Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) entende-se a estrutura organizacional criada para gerir e garantir a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e as responsabilidades estabelecidas.

A adoção de um Sistema de Gestão baseado nos requisitos deste Manual deve ser uma decisão estratégica da empresa, pois irá permear todas as áreas e processos da organização.

De acordo com a norma ISO 9001:2015, os benefícios potenciais da implementação de um sistema de gestão da qualidade são:

- a) Capacidade de prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- b) Facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
- c) Abordar riscos e oportunidades associados com seu contexto e objetivos;
- d) A capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

Este Manual foi desenvolvido seguindo a abordagem de processos, que incorpora o ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA).

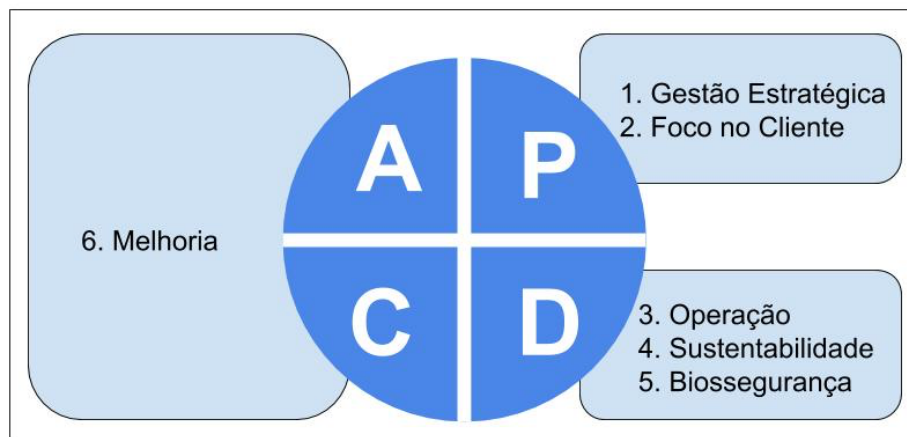


Figura 1: Requisitos do Manual, seguindo o PDCA

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo Geral do Programa**

- Estimular a implantação e melhoria de Sistemas de Gestão nas empresas de serviço, que proporcionem maior qualidade, competitividade, sustentabilidade e inovação.

### **2.2. Objetivos Específicos do Programa**

- Avaliar o nível de maturidade do Sistema de Gestão das empresas inscritas no Programa;
- Contribuir para a melhoria de desempenho dos processos, de qualidade no atendimento aos clientes e de padrões de segurança e sustentabilidade nas empresas.

### **2.3. Objetivo Geral do Manual**

- Prover as informações necessárias para desenvolvimento do Programa Selo de Qualidade Sebrae.

### **2.4. Objetivos Específicos do Manual**

- Padronizar os critérios para a realização das avaliações das empresas candidatas ao Selo de Qualidade Sebrae;
- Estruturar os requisitos a serem utilizados no processo de avaliação das empresas candidatas ao Selo de Qualidade Sebrae;
- Prover as informações necessárias para que as empresas candidatas ao Selo de Qualidade Sebrae estejam aptas a realizar uma autoavaliação sobre os requisitos definidos no Manual;
- Fornecer um referencial teórico para implantação do SGQ para empresas, consultores e avaliadores do Selo.

### 3. Abrangência

O Programa Selo de Qualidade Sebrae, na versão 2021, busca ampliar a sua abrangência com o objetivo de beneficiar um maior número de empresas de serviço, proporcionando ainda uma estrutura adequada para ampliação de áreas, segmentos e tipos de empresas em versões futuras.

Áreas		Segmentos	Empresas
1.	Alimentação	Alimentação fora do lar	Restaurantes, serviços de buffet, barracas de praia e bares
2.	Lazer e Turismo	Agências de Viagens e Operadores Turísticos	Agências de viagens
		Hotelaria	Hotéis e pousadas com foco no turismo
		Eventos	Organizadoras e montadoras de eventos
3.	Saúde	Serviços de estética	Salões de beleza
		Academias	Academias de musculação e ginástica
4.	Transporte	Manutenção de veículos	Oficinas de automóveis

Os requisitos do Programa Selo de Qualidade Sebrae são estabelecidos a partir de critérios reconhecidos nacional e internacionalmente, objetivando possibilitar o atendimento por qualquer tipo de empresa pertencente aos segmentos e setores determinados.

Os requisitos do Programa Selo de Qualidade Sebrae estão estabelecidos em duas categorias:

- **Requisitos Gerais:** critérios de sistema de gestão da qualidade aplicáveis a todas as áreas.
- **Requisitos Específicos:** critérios de sistema de gestão da qualidade específicos para segmentos.

Um requisito geral ou específico pode ser considerado não aplicável a algum tipo de empresa, sendo identificado e justificado no processo de avaliação.



## 4. Responsabilidades e Autoridades

### 4.1. Estrutura Organizacional do Programa Selo de Qualidade

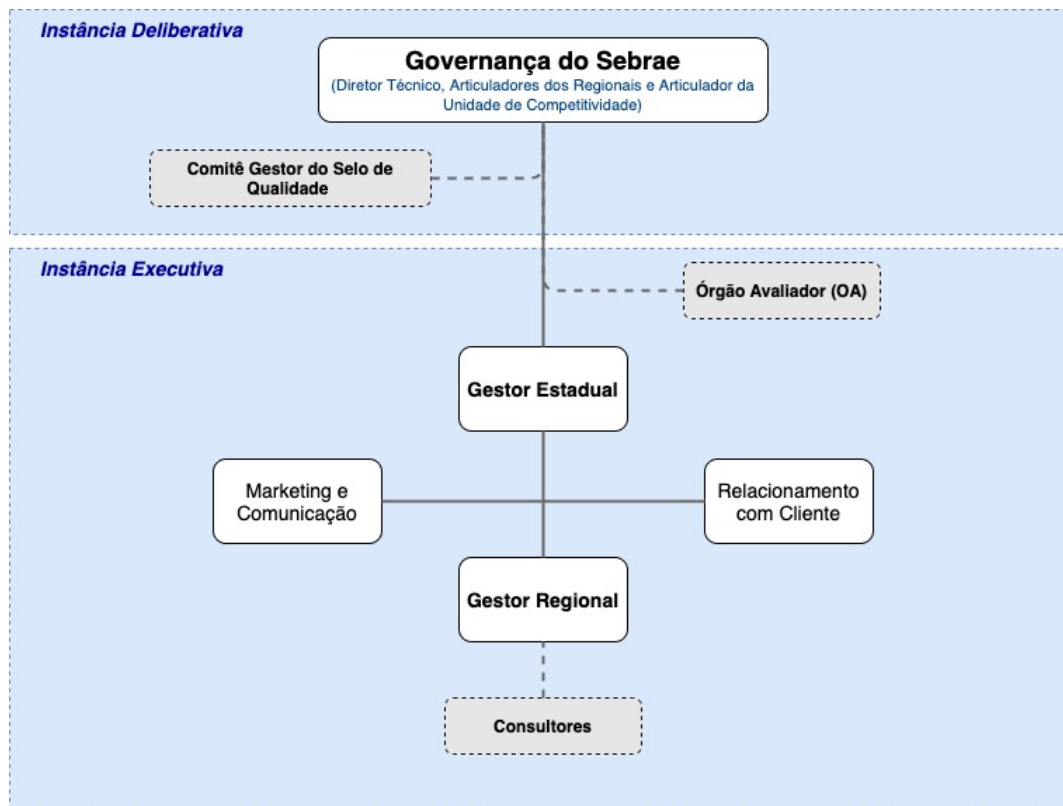


Figura 2: Estrutura Organizacional do Selo de Qualidade

### 4.2. Governança do Sebrae

Representada pelo Diretor Técnico, Articuladores dos Regionais e Articulador da Unidade de Competitividade do SEBRAE.

#### Atribuições:

- Definir, juntamente com os gestores regionais, o direcionamento estratégico para a operacionalização das atividades;
- Realizar a disseminação institucional do Programa;
- Definir as diretrizes para a consecução dos objetivos do Programa;
- Definir público-alvo, condições, critérios e valores de participação.

### 4.3. Comitê Gestor do Selo de Qualidade

Comitê formado pelas lideranças setoriais.

#### Atribuições:

- Participar das reuniões de avaliação final das empresas participantes do Selo de Qualidade;
- Validar o processo de avaliação dos consultores e laudo da empresa de consultoria especializada;
- Realizar análise consolidada e julgamento final sobre a concessão do Selo de Qualidade às empresas.
- Propor, sugerir correções ou alterações nas avaliações finais das empresas participantes do processo do selo de Qualidade;
- Indicar ou sugerir nome de convidados para participar das reuniões, caso seja necessário;
- Contribuir com sugestões para o bom andamento e resultados do Selo de Qualidade.



#### **4.4. Gestor Estadual**

**Atribuições:**

- Definir estratégias de disseminação e operacionalização do Selo de Qualidade, em consonância com a Diretoria do Sebrae;
- Formular, elaborar, organizar e desenvolver iniciativas para cumprimento de objetivos;
- Realizar interlocução com a Diretoria, com o Sebrae Nacional e com parceiros estratégicos;
- Apoiar os Gestores Regionais na execução das ações pertinentes;
- Articular e fortalecer as parcerias estratégicas, visando otimizar os recursos disponíveis;
- Realizar atividades de monitoramento e avaliação de resultado do Programa;
- Tomar todas as providências necessárias para a realização da solenidade de encerramento;
- Disseminar as boas práticas do Selo de Qualidade.

#### **4.5. Gestor Regional**

**Atribuições:**

- Realizar ações operacionais do Programa;
- Realizar contratações dos Consultores;
- Sensibilizar as empresas para a participação nas edições do Selo;
- Realizar procedimentos internos para a cobrança da taxa de inscrição a ser paga pelo empresário, mediante regras da política de comercialização do Sebrae;
- Efetuar o arquivamento de todos os relatórios avaliação e documentação das empresas atendidas;
- Apresentar ao cliente os serviços do Sebrae que possam lhe ajudar no processo de implantação das melhorias.

#### **4.6. Unidade de Marketing e Comunicação – UMC**

**Atribuições:**

- Realizar o planejamento da comunicação do Selo e das empresas agraciadas;
- Gerenciar a comunicação;
- Traçar objetivos e metas de comunicação;
- Desenvolver e gerenciar campanhas promocionais;
- Definir canais e formas de atrair novos clientes em cada edição;
- Analisar e mensurar resultados de campanhas;
- Gerenciar produção multimídia.

#### **4.7. Unidade de Gestão do Relacionamento com o Cliente – UGRC**

**Atribuições:**

- Estabelecer estratégias de relacionamento com foco no cliente do Selo;
- Atrair novos clientes;
- Fidelizar os atuais e recuperar os antigos.

#### **4.8. Consultores**

**Atribuições:**

- Realizar visitas de avaliações às empresas participantes;
- Avaliar a documentação exigida por leis federais, estaduais e municipais para seu funcionamento;
- Orientar às empresas sobre as oportunidades de melhorias;
- Apresentar o resultado do seu desempenho após as ações de melhorias implementadas e indicar pontos que já foram resolvidos e os pontos que ainda necessitam de melhorias;
- Gerar um relatório de desempenho ao final do Ciclo que demonstra toda a trajetória de evolução da empresa.

#### **4.9. Órgão Avaliador**

**Atribuições:**

- Verificar o processo de avaliação em todas as suas etapas, desde o planejamento das visitas de avaliação, execução das avaliações, apresentação dos relatórios e classificação;
- Verificar a qualidade dos relatórios de avaliação;
- Acompanhar o trabalho da sua equipe de avaliadores, visando o controle técnico e ético do processo;
- Acompanhar o processo de controle pós-avaliação, com a análise para validação das iniciativas e ações corretivas propostas pelas empresas participantes;
- Emitir laudo final para validação do Comitê Gestor.

## 5. Eixos de Avaliação do Selo de Qualidade

### 5.1. Princípios de Gestão da Qualidade

O Programa foi desenvolvido seguindo-se os princípios de gestão da qualidade descritos da norma ABNT NBR ISO 9000:2015.

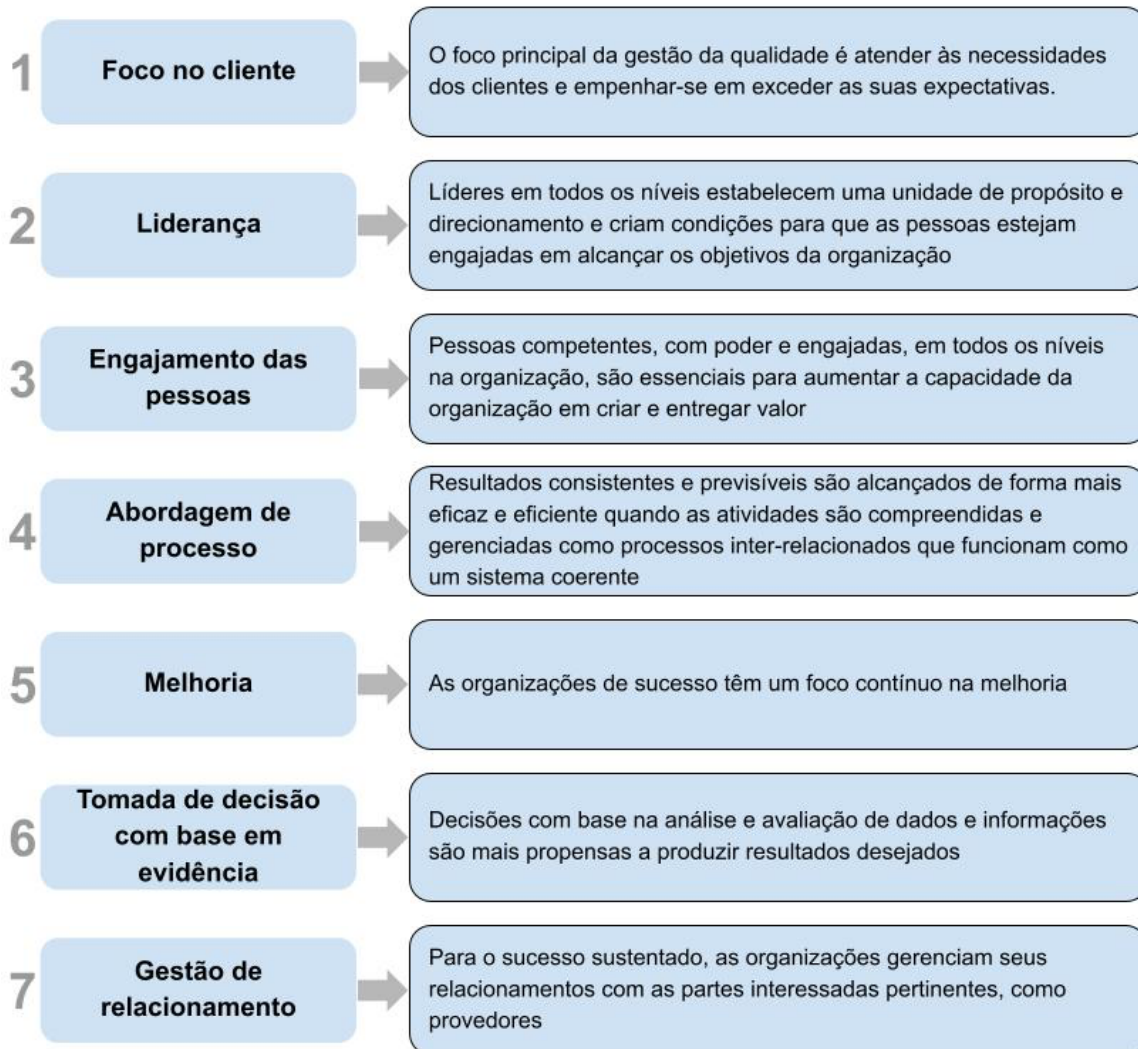


Figura 3: Princípios de Gestão da Qualidade (ISO 9000:2015)

## 5.2. Estrutura dos Requisitos do Selo de Qualidade

Eixos	Cláusulas	Tópicos		
		Básicos (B)	Intermediários (I)	Avançados (A)
1. <b>Gestão Estratégica</b>	<b>1.1 Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeamento de processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controle de informação documentada</li> <li>Objetivos da qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de riscos</li> <li>Gestão de mudança</li> </ul>
	<b>1.2 Liderança Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planejamento estratégico</li> <li>Planejamento de Marketing</li> <li>Política da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de partes interessadas</li> <li>Liderança e comprometimento com o SGQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento e evolução das estratégias</li> <li>Gestão da Comunicação</li> </ul>
	<b>1.3 Gestão Financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática para controles financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta e análise dos controles financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrativos financeiros</li> </ul>
	<b>1.4 Gestão de Pessoas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processo estruturado para a Gestão de pessoas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processo de capacitação e desenvolvimento</li> <li>Conscientização dos colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoramento e avaliações de desempenho</li> <li>Conhecimento organizacional</li> </ul>
	<b>1.5 Requisitos Legais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentação legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática para Gerenciamento da documentação legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema informatizado para gerenciamento da conformidade legal</li> </ul>
2. <b>Foco no Cliente</b>	<b>2.1 Satisfação de Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de requisitos dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática para monitoramento e gestão dos requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática para análise crítica do nível de atendimento aos requisitos dos clientes e estabelecimento de ações para feedback e melhoria</li> </ul>
	<b>2.2 Comunicação com o cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de comunicação</li> <li>Proteção de dados pessoais – LGPD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de atendimento ao cliente – SAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NA</li> </ul>
3. <b>Operação</b>	<b>3.1 Planejamento e Controle Operacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planejamento Operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática para controle dos processos operacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de produtos e serviços não conformes</li> <li>Rastreabilidade</li> </ul>
	<b>3.2 Suprimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Critérios de seleção e homologação de fornecedores</li> <li>Sistemática de aquisição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática de avaliação de fornecedores</li> <li>Controle de materiais e produtos adquiridos (recebimento, armazenamento, transporte etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema informatizado para gestão de fornecedores e suprimento</li> </ul>
	<b>3.3 Infraestrutura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeamento e adequação da infraestrutura necessária para a qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática estabelecida para manutenção preventiva e corretiva</li> <li>Calibração de instrumentos de medição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tombamento e controle patrimonial</li> <li>Sistema informatizado para gestão da infraestrutura</li> </ul>

		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Alimentação fora do lar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas Práticas de Manipulação de Alimentos</li> <li>• Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações</li> <li>• Boas Práticas quanto à Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas Práticas quanto ao Suporte Operacional</li> <li>• Boas Práticas quanto à Higiene e Saúde dos Manipuladores</li> <li>• Boas Práticas quanto à Matérias-Primas, Ingredientes e Embalagens</li> <li>• Boas Práticas quanto à Preparação e Distribuição do Alimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Agências de Viagens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas Práticas de prevenção e enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes</li> <li>• Valorização dos atrativos naturais, práticas ecologicamente saudáveis e o desenvolvimento local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Hotelaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos Construtivos</li> <li>• Equipamentos e Instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços e gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios do turismo sustentável, em suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica).</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento e controle dos eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas Práticas nas atividades do pré-evento</li> <li>• Boas Práticas nas atividades de realização do evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Serviços de estética</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Boas Práticas para a prestação dos serviços de estética</li> <li>• Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações</li> <li>• Boas Práticas quanto à Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boas Práticas quanto ao Suporte Operacional</li> <li>• Boas Práticas quanto à Higiene e Saúde dos colaboradores e parceiros</li> <li>• Boas Práticas quanto aos Produtos Cosméticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Academias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Boas Práticas para as atividades da academia</li> <li>• Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendações do CONFEF quanto às Áreas para Práticas de Atividades e Avaliação Física</li> <li>• Cuidados de Saúde com os Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<p><b>3.4 Tópicos Específicos – Manutenção de veículos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura física adequada para realização das atividades de manutenção com qualidade requerida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios do programa 5S – <i>Housekeeping</i></li> <li>• Dados técnicos aplicáveis, manuais, catálogos e especificações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>

Eixos		Cláusulas	Tópicos		
			Básicos (B)	Intermediários (I)	Avançados (A)
4.	<b>Sustentabilidade</b>	<b>4.1 Gestão Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento e análise de aspectos e impactos ambientais</li> <li>• Programas ambientais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Ambiental</li> <li>• Objetivos, indicadores ambientais e ações de melhoria</li> </ul>
5.	<b>Biossegurança</b>	<b>5.1 Saúde e Segurança Ocupacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de SSO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento e análise de perigos e riscos de SSO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de SSO</li> <li>• Objetivos, indicadores de SSO e ações de melhoria</li> </ul>
		<b>5.2 Boas Práticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos COVID</li> <li>• Área de trabalho</li> <li>• Iluminação e ventilação</li> <li>• Instalações de higiene pessoal e toaletes</li> <li>• Água e esgoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática estabelecida para higienização e limpeza;</li> <li>• Sistemática estabelecida para higiene e saúde pessoal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<b>5.3 Gestão de Resíduos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práticas de gerenciamento de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática estabelecida para gestão de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
		<b>5.4 Controle de Pragas e Vetores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle de pragas e ausência de animais domésticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática estabelecida para controle de pragas e vetores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>
6.	<b>Melhoria e inovação</b>	<b>6.1 Monitoramento e Medição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática para monitoramento e medição do desempenho do sistema de gestão da qualidade</li> <li>• Sistemática de desdobramento dos indicadores estratégicos (KPI) em indicadores táticos e operacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática para apresentação de resultados gerenciais</li> </ul>
		<b>6.2 Auditoria e Análise Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática para realização de auditorias internas de SGQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática para análise crítica do SGQ</li> </ul>
		<b>6.3 Melhoria Contínua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática para Ações corretivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento de histórico dos indicadores de desempenho e definições de ações de melhoria, implementação e avaliação de eficácia das ações implementadas.</li> </ul>
		<b>6.4 Gestão da Inovação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas de Inovação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de Inovação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa e Desenvolvimento</li> <li>• Gestão de indicadores de inovação e ações de melhoria</li> </ul>

## 6. Requisitos do Selo de Qualidade Sebrae

Os requisitos de cada cláusula são classificados como Básicos (B), Intermediários (I) e Avançados (A), caracterizando evolução da maturidade de um Sistema de Gestão da Qualidade na organização.

Não é intenção deste programa impor uniformidade nos sistemas de gestão da qualidade ou na sua documentação. As empresas poderão atender aos requisitos de formas diferentes, de acordo com a realidade do seu negócio. Nas avaliações, os avaliadores devem buscar entender o método ou sistemática determinada pela empresa para atendimento ao requisito, verificar sua adequação e analisar criticamente a eficácia das práticas para atendimento aos objetivos do sistema de gestão, considerando os Princípios da Gestão da Qualidade. Será dado destaque especial às práticas com inovação que apresentem melhorias nas entregas dos resultados esperados.

Um requisito geral ou específico pode ser considerado não aplicável a algum tipo de empresa, tais requisitos são identificados com o símbolo *hashtag* (#).

Alguns requisitos são considerados e identificados como **OBRIGATÓRIOS**. Independente da pontuação, para se classificar em qualquer nível, a empresa precisa atender 100% dos Requisitos Obrigatórios.

Procurou-se manter a mesma linguagem e formato dos requisitos utilizados pelas normas de referência listadas no capítulo 5 deste manual, com o intuito de facilitar a aderência do sistema de gestão a estas normas.



EIXO 1 – Gestão Estratégica		
1.1 Sistema de Gestão da Qualidade	Nível	Orientações
1.1.1	B	<p>Processos necessários para o SGQ estão adequadamente mapeados e documentados</p> <p><i>A organização deve determinar os processos necessários para o SGQ e sua aplicação na organização, e deve determinar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;</li> <li>• A sequência e a interação desses processos;</li> <li>• Os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos;</li> <li>• Os recursos necessários para esses processos.</li> </ul> <p><i>Os processos podem ser documentados em formato de fluxos, mapas ou outro modelo que permita a sua adequada identificação e entendimento pelas partes interessadas pertinentes.</i></p>
1.1.2	I	<p>Informações documentadas são adequadamente controladas</p> <p><i>A empresa deve possuir sistemática para emissão, aprovação controle de versões e alterações de toda sua informação documentada, incluindo documentos e registros.</i></p> <p><i>A informação documentada requerida pelo SGQ deve ser controlada para assegurar que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ela esteja identificada, disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária;</li> <li>• Ela esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade).</li> </ul> <p><i>Informação documentada de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do SGQ deve ser identificada, como apropriado, e controlada.</i></p>
1.1.3	I	<p>Estabelece objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o SGQ</p> <p><i>Os objetivos da qualidade devem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser documentados;</li> <li>• Ser alinhados à Política da Qualidade e ao Planejamento Estratégico;</li> <li>• Ser mensuráveis (possuir indicadores);</li> <li>• Ser pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente;</li> <li>• Ser monitorados;</li> <li>• Ser comunicados;</li> <li>• Ser atualizados como apropriado;</li> <li>• Possuir plano de ação para atingimento de suas metas.</li> </ul>
1.1.4	A	<p>Possui Gestão de seus Riscos Organizacionais e de Processos</p> <p><i>A empresa deve considerar questões identificadas na análise de seu contexto interno e externo e determinar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar que o SGQ alcance seus resultados pretendidos;</li> <li>• Aumentar efeitos desejáveis;</li> <li>• Prevenir, ou reduzir, efeitos indesejáveis;</li> <li>• Alcançar melhoria.</li> </ul> <p><i>Convém utilizar metodologia definida na ISO 31000:2018 para a gestão de riscos.</i></p>
1.1.5	A	<p>Possui Sistemática para Gestão de Mudanças</p> <p><i>Convém que a sistemática seja documentada e permita um adequado planejamento das mudanças, incluindo inovações.</i></p> <p><i>Convém que a gestão de mudanças considere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O propósito das mudanças e suas potenciais consequências;</li> <li>• A integridade do SGQ;</li> <li>• A disponibilidade de recursos;</li> <li>• A alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.</li> </ul>

1.2 Liderança Organizacional		Nível	Orientações
1.2.1	Estabelece e implanta o planejamento estratégico, considerando o desejo ou necessidade de novos negócios, partes interessadas e opinião dos clientes, disseminando-o a toda a organização	B	<p><i>Empresa deve estabelecer a identidade organizacional e a disseminar para as partes interessadas. Identidade organizacional é normalmente constituída por determinação de missão, visão e valores.</i></p> <p><i>Convém que o planejamento estratégico seja realizado a partir de uma análise de contexto interno e externo, definição de objetivos estratégicos, indicadores chaves de performance, metas de melhorias considerando resultados atuais. Convém utilizar as perspectivas definidas no Balanced Scorecard. Convém que as estratégias sejam estabelecidas com utilização de planos de acordo com a metodologia 5W2H.</i></p>
1.2.2	Estabelece um Planejamento de Marketing	B	<p><i>Empresa deve estabelecer um Planejamento de Marketing alinhado ao Planejamento Estratégico.</i></p> <p><i>Convém que o planejamento possibilite a definição de ações com foco na marca da empresa, no mercado e nos desejos e necessidades dos clientes.</i></p> <p><i>Convém que o planejamento seja documentado e tenha como resultado um Plano de Marketing, que inclua:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de mercado;</li> <li>• Posicionamento;</li> <li>• Público-alvo;</li> <li>• Personas;</li> <li>• Canais de comunicação;</li> <li>• Objetivos e metas;</li> <li>• Estratégias e plano de ação.</li> </ul>
1.2.3	Estabelece uma Política da Qualidade apropriada ao propósito da empresa	B	<p><i>A política da qualidade deve incluir comprometimento com satisfação de requisitos aplicáveis e com a melhoria contínua do SGQ.</i></p> <p><i>A política da qualidade deve ser controlada como informação documentada; ser comunicada, entendida e aplicada na empresa e estar disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado.</i></p>
1.2.4	Determina e gerencia os requisitos das partes interessadas	I	<p><i>A empresa deve determinar suas partes interessadas internas e externas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade, identificando seus requisitos aplicáveis.</i></p> <p><i>A empresa deve monitorar e analisar criticamente informação sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes.</i></p>
1.2.5	Alta Direção demonstra liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade	I	<p><i>A Alta direção deve demonstrar liderança:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;</li> <li>• Assegurando recursos para melhoria do SGQ;</li> <li>• Assegurando que o SGQ alcance seus resultados pretendidos;</li> <li>• Promovendo melhorias;</li> <li>• Engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ.</li> </ul> <p><i>A Alta Direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para assegurar que o SGQ esteja conforme com os requisitos do Selo de Qualidade Sebrae.</i></p> <p><i>As responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes devem ser comunicadas e entendidas na empresa.</i></p>
1.2.6	Acompanha os resultados dos indicadores do planejamento estratégico para a tomada de decisão	A	<p><i>Deve existir sistemática estabelecida e implementada para acompanhamento dos indicadores e dos resultados das ações definidas no planejamento estratégico.</i></p> <p><i>Planejamento estratégico deve ser revisado anualmente, com análise crítica da eficácia das ações definidas.</i></p> <p><i>Deve-se utilizar as informações gerenciais para tomada de decisão e atualização das estratégias.</i></p>

1.2.7	Estabelece sistemática para gerenciamento das comunicações internas e externas	A	<p><i>A organização deve determinar e gerenciar as comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão da qualidade, incluindo:</i></p> <p><i>a) sobre o que comunicar;</i>  <i>b) quando comunicar;</i>  <i>c) com quem se comunicar;</i>  <i>d) como comunicar;</i>  <i>e) quem comunica.</i></p> <p><i>Deve-se avaliar a efetividade dos diferentes canais de comunicação, promovendo ações de melhoria.</i></p>
-------	--	---	---

1.3 Gestão Financeira		Nível	Orientações
1.3.1	Possui sistemática estabelecida para os controles financeiros	B	<p><i>A empresa deve ter sistemática estabelecida e apoiada em procedimentos documentados, incluindo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cadastrros de clientes e fornecedores;</i></li> <li>• <i>Controle de caixa;</i></li> <li>• <i>Movimento bancário;</i></li> <li>• <i>Contas a receber;</i></li> <li>• <i>Contas a pagar;</i></li> <li>• <i>Fluxo de caixa diário;</i></li> <li>• <i>Fluxo de caixa mensal;</i></li> <li>• <i>Controle de vendas e contratos;</i></li> <li>• <i>Controle de compras;</i></li> <li>• <i>Controle orçamentário.</i></li> </ul>
1.3.2	Realiza consulta e análise dos controles financeiros como hábito gerencial contínuo	I	<p><i>A empresa deve ter sistemática estabelecida e implementada para monitoramento da saúde econômico-financeira do negócio, incluindo o regime de competência (foco econômico) e o regime de caixa (foco financeiro).</i></p>
1.3.3	Apoia o processo de tomada de decisão institucional em demonstrativos financeiros	A	<p><i>A empresa deve possuir sistemática estabelecida e implementada para análise crítica dos demonstrativos financeiros, estabelecendo ações de melhoria.</i></p> <p><i>Demonstrativo de resultado deve ser acompanhado, com análise de indicadores, tais como: lucratividade, rentabilidade, ponto de equilíbrio, lucro econômico, capital de giro, entre outros.</i></p> <p><i>Convém que as ações de melhoria sejam estabelecidas e acompanhadas através de um plano de ação conforme a ferramenta 5W2H.</i></p>

1.4 Gestão de Pessoas		Nível	Orientações
1.4.1	Possui processo estruturado para a gestão de pessoas estabelecido e implementado	B	<p><i>A empresa deve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer e formalizar a estrutura hierárquica institucional considerando suas responsabilidades e níveis hierárquicos;</li> <li>• Definir perfil dos cargos, com estabelecimento de responsabilidades e competências conforme função exercida;</li> <li>• Estabelecer processo de recrutamento, seleção e desligamento de pessoas alinhado às competências essenciais e individuais;</li> <li>• Estabelecer processo de integração do novo colaborador;</li> <li>• Possuir profissionais dimensionados para atender às necessidades dos processos;</li> <li>• Possuir manual de conduta, alinhado aos valores da organização.</li> </ul> <p><i>Convém que a empresa possua profissional designado e responsável pela Gestão de Pessoas.</i></p>
1.4.2	Possui processo de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores	I	<p><i>A empresa deve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e mapear as necessidades de capacitação e desenvolvimento considerando as competências, a estratégia organizacional e as necessidades das pessoas para o exercício das funções atuais e futuras;</li> <li>• Planejar e realizar programas de capacitação e de desenvolvimento, conforme as necessidades identificadas;</li> <li>• Capacitar as Lideranças;</li> <li>• Promover e desenvolver a cultura da aprendizagem em equipe, o compartilhamento de informações, as inovações e as melhores práticas;</li> <li>• Possuir certificado ou lista de presença que comprove as capacitações obrigatórias atualizadas dos colaboradores nos últimos 12 meses (Boas Práticas, Brigada de Incêndio etc.).</li> </ul>
1.4.3	Promove a conscientização dos colaboradores	I	<p><i>A empresa deve assegurar que seus colaboradores estejam conscientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da política da qualidade;</li> <li>• Dos objetivos da qualidade pertinentes;</li> <li>• Da sua contribuição para a eficácia do SGQ, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;</li> <li>• Das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ.</li> </ul>
1.4.4	Realiza monitoramento e avaliações de desempenho na gestão de pessoas	A	<p><i>A empresa deve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar os resultados do processo de integração e acompanhamento de novas pessoas na organização, promovendo ações de melhoria;</li> <li>• Avaliar o impacto da capacitação dos profissionais, baseado nas informações gerenciais;</li> <li>• Utilizar os indicadores de gestão de pessoas, para o planejamento de ações e tomada de decisões;</li> <li>• Possuir e implementar processo de avaliação de desempenho dos profissionais;</li> <li>• Monitorar o clima organizacional e promover ações votadas para qualidade de vida dos colaboradores.</li> </ul>
1.4.5	Estabelece ações para a retenção de conhecimentos conquistados pela organização	A	<p><i>A empresa deve determinar o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços.</i></p> <p><i>Esse conhecimento deve ser mantido e estar disponível na extensão necessária.</i></p>

<b>1.5 Requisitos Legais</b>		Nível	Orientações
1.5.1	Possui documentação legal obrigatória para o funcionamento da empresa  <b>(OBRIGATÓRIO)</b>	B	<p><i>A empresa deve possuir toda a documentação legal exigida para o seu negócio, conforme especificado, mas não se limitando aos requisitos estabelecidos nos <b>ANEXOS</b> deste manual.</i></p> <p><i>Caso alguma documentação legal seja considerada não aplicável, a devida justificativa deve ser apresentada com adequada fundamentação legal.</i></p> <p><i>O protocolo de solicitação no órgão competente será aceito como evidência, desde que seja para renovação do documento legal e solicitado com a antecedência dentro do prazo legal estabelecido.</i></p>
1.5.2	Possui sistemática para gerenciamento da documentação legal	I	<p><i>A empresa deve possuir sistemática documentada e implementada para controle de todos os seus documentos legais, com acompanhamento efetivo de validade, atualização e atendimento às condicionantes existentes.</i></p>
1.5.3	Possui sistema informatizado para gerenciamento da conformidade legal	A	<p><i>A empresa deve possuir um sistema informatizado para gerenciamento da conformidade legal, incluindo atualização da legislação aplicável ao negócio e acompanhamento do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos estabelecidos pela organização.</i></p> <p><i>Convém que os requisitos contemplem também a legislação ambiental e de saúde e segurança ocupacional.</i></p>

EIXO 2 – Foco no Cliente		
2.1 Satisfação de Cliente	Nível	Orientações
2.1.1	B	<p>Possui sistemática estabelecida para identificação e atendimento aos requisitos (necessidades e expectativas) dos clientes</p> <p><i>A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente, assegurando que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente;</li> <li>• Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados;</li> <li>• O foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido.</li> </ul> <p><i>A empresa deve assegurar que ela tenha a capacidade de atender aos requisitos para os serviços a serem oferecidos a clientes.</i></p> <p><i>A empresa deve conduzir uma análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente, para incluir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos especificados pelo cliente;</li> <li>• Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para garantia da qualidade;</li> <li>• Requisitos especificados pela própria empresa;</li> <li>• Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.</li> </ul> <p><i>A empresa deve disponibilizar exemplar do Código de Defesa do Consumidor para os clientes em local visível (Lei Federal Nº 12.291/2010 da Casa Civil).</i></p>
2.1.2	I	<p>Possui sistemática estabelecida para monitoramento da satisfação dos clientes</p> <p><i>A empresa deve monitorar a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. Deve ainda determinar os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.</i></p> <p><i>Nota: Exemplos de monitoramento das percepções de cliente podem incluir pesquisas com o cliente, retroalimentação do cliente sobre produtos ou serviços entregues, reuniões com clientes, elogios etc.</i></p> <p><i>A empresa deve possuir livro de reclamação disponível para manifestações dos clientes.</i></p>
2.1.3	A	<p>Possui sistemática para análise crítica do nível de atendimento aos requisitos dos clientes e estabelecimento de ações para <i>feedback</i> e melhoria</p> <p><i>A empresa deve acompanhar sistematicamente indicadores de satisfação dos clientes e utilizá-los para tomada de decisões.</i></p> <p><i>Ações a serem implementadas devem ser registradas e acompanhadas sistematicamente.</i></p>

2.2 Comunicação com o Cliente		Nível	Orientações
2.2.1	Possui sistemática para comunicação com os clientes	B	<p>A empresa deve possuir canal(is) apropriado(s) de comunicação com seus clientes.</p> <p>Tais canais devem ser adequadamente divulgados e disponibilizados para todos os clientes e monitorados sistematicamente, com controle das comunicações relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informações sobre os produtos e serviços da empresa;</li><li>• Lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;</li><li>• Obter retroalimentação do cliente, incluindo reclamações.</li></ul>
2.2.2	Possui controle dos dados pessoais dos clientes, atendendo à LGPD	B	<p>A empresa deve possuir sistemática definida e implementada para controle dos dados pessoais de seus clientes, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.</p> <p>Convém estabelecer política de proteção de dados, política de segurança da informação, avisos de privacidade e regras de consentimento alinhados com a LGPD.</p> <p>Alta direção deve entender as implicações da LGPD, tanto positivas quanto negativas, para garantir os recursos necessários para alcançar e manter a conformidade à lei.</p> <p>Os funcionários envolvidos no tratamento de dados devem entender a importância da proteção de dados pessoais e serem treinados nos princípios básicos da LGPD.</p>
2.2.3	Possui processo sistematizado para Serviço de atendimento ao cliente – SAC	I	<p>Convém que a empresa possua um Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC estabelecido para garantir um contato direto entre clientes e empresa.</p> <p>A empresa deve ter sistemática estabelecida e documentada para recebimento, análise e tratamento de manifestações dos clientes, incluindo esclarecimento de dúvidas, solicitação de informações e reclamações.</p>



EIXO 3 – Operação			
3.1 Planejamento e Controle Operacional		Nível	Orientações
3.1.1	Possui sistemática estabelecida para planejamento das atividades operacionais	B	<p>A empresa deve realizar planejamento adequado para a execução das atividades operacionais, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento de critérios de aceitação para os processos;</li> <li>• Determinação de recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do serviço;</li> <li>• Determinação dos registros a serem mantidos para evidenciar a conformidade com os requisitos.</li> </ul> <p>A saída desse planejamento deve ser adequada para as operações da empresa.</p> <p>A empresa deve assegurar que os processos terceirizados sejam controlados.</p>
3.1.2	Possui sistemática para controle dos processos operacionais	I	<p>A empresa deve executar a provisão de serviço sob condições controladas.</p> <p>Condições controladas devem incluir, como aplicável:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A disponibilidade de informação documentada que defina as características dos serviços a serem providos e os resultados a serem alcançados;</li> <li>• A disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados;</li> <li>• A implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e critérios de aceitação foram atendidos;</li> <li>• O uso de infraestrutura e ambiente adequados para a operação dos processos;</li> <li>• A designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida;</li> <li>• A validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes;</li> <li>• A implementação de ações para prevenir erro humano;</li> <li>• A implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega.</li> </ul>
3.1.3	Possui sistemática para gestão de produtos ou serviços não conformes	A	<p>A empresa deve implementar arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos.</p> <p>A liberação de produtos e serviços para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados forem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, como aplicável, pelo cliente.</p> <p>A empresa deve assegurar que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.</p> <p>A empresa deve tomar ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços. Isso deve também se aplicar aos produtos e serviços não conformes detectados após a entrega de produtos, durante ou depois da provisão de serviços.</p>
3.1.4	Possui sistemática para rastreabilidade dos seus produtos ou serviços (#)	A	<p>A empresa deve usar meios adequados para identificar saídas quando isso for necessário para assegurar a conformidade de seus produtos ou serviços.</p> <p>A empresa deve identificar a situação das saídas com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da provisão de serviço.</p> <p>A empresa deve controlar a identificação única das saídas quando a rastreabilidade for um requisito, e deve reter a informação documentada necessária para possibilitar rastreabilidade.</p>

3.2 Suprimentos		Nível	Orientações
3.2.1	Estabelece critérios de seleção e homologação de fornecedores	B	<p><i>A empresa deve determinar e aplicar critérios para a seleção e homologação de fornecedores críticos.</i></p> <p><i>A empresa deve reter informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações.</i></p>
3.2.2	Possui sistemática padronizada para aquisição de produtos e serviços	B	<p><i>A empresa deve possuir processo estabelecido para aquisição de produtos e serviços críticos.</i></p> <p><i>Convém que as aquisições sejam planejadas conforme critérios técnicos e necessidade da empresa.</i></p>
3.2.3	Estabelece critérios de avaliação de fornecedores	I	<p><i>A empresa deve determinar e aplicar critérios para a avaliação, monitoramento de desempenho e reavaliação de fornecedores críticos, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos.</i></p> <p><i>A empresa deve reter informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações.</i></p> <p><i>A empresa deve verificar as exigências legais para a totalidade dos fornecedores.</i></p> <p><i>Convém que a empresa promova o desenvolvimento dos fornecedores com base na análise de desempenho.</i></p>
3.2.4	Estabelece critérios de recebimento, manuseio e armazenamento de materiais e insumos (#)	I	<p><i>A empresa deve estabelecer critérios de recebimento, armazenamento e preservação de materiais e insumos.</i></p> <p><i>Preservação pode incluir identificação, manuseio, controle de contaminação, embalagem, armazenamento, transmissão ou transporte e proteção.</i></p> <p><i>É recomendável que a empresa possua uma área delimitada para o recebimento dos insumos contendo as facilidades necessárias que possibilitem adequadas condições higiênico-sanitárias.</i></p> <p><i>Quando aplicável, a empresa deve verificar na etapa de recepção as condições das matérias-primas, ingredientes e embalagens, além dos critérios estabelecidos, data de validade, integridade da embalagem e temperatura.</i></p> <p><i>A temperatura das matérias-primas e ingredientes, que necessitam de condições especiais de conservação, deve ser verificada.</i></p>
3.2.5	Possui sistema informatizado para gestão de fornecedores e suprimento (#)	A	<p><i>Convém que o sistema informatizado de suprimentos facilite a gestão das aquisições e das avaliações dos fornecedores, incluindo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro e controle dos documentos de entrada de mercadorias e serviços;</li> <li>• Controle de qualidade no recebimento;</li> <li>• Movimentação e controle dos saldos de itens de almoxarifado;</li> <li>• Controle de movimentação de estoque através de FIFO.</li> </ul>

3.3 Infraestrutura		Nível	Orientações
3.3.1	Determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços	B	<p><i>Infraestrutura pode incluir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edifícios e utilidades associadas;</li> <li>• Equipamento, incluindo materiais, máquinas, ferramentas, software etc;</li> <li>• Recursos para transporte;</li> <li>• Tecnologia da informação e de comunicação.</li> </ul> <p><i>A empresa deve determinar, prover e manter um ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços.</i></p> <p><i>As instalações devem ser construídas de forma a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando aplicável, de desinfecção.</i></p>

3.3.2	Possui sistemática estabelecida para manutenção preventiva e corretiva	I	<p><i>A empresa deve possuir processo definido e documentado para realização de manutenção preventiva e corretiva de sua infraestrutura crítica (instalações elétricas, hidráulicas, equipamentos, utensílios e predial). Registros devem ser mantidos.</i></p> <p><i>O plano de manutenção preventiva e corretiva deve ser efetivamente utilizado.</i></p> <p><i>A empresa deve utilizar placas informativas em atividades de manutenção, por exemplo: "piscina em manutenção", "piso escorregadio" etc.</i></p> <p><i>Caso possua elevadores, deve ter contrato de manutenção periódica com empresa especializada.</i></p> <p><i>Caso possua gerador, deve evidenciar a realização de testes periódicos de funcionamento.</i></p>
3.3.3	Possui sistemática estabelecida para calibração de instrumentos de medição (#)	I	<p><i>Quando a rastreabilidade de medição for um requisito, os equipamentos de medição devem ser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Verificados ou calibrados, ou ambos, a intervalos especificados, ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais;</i></li><li><i>• Identificados para determinar sua situação;</i></li><li><i>• Salvaguardados contra ajustes, danos ou deterioração que invalidariam a situação de calibração e resultados de medições subsequentes.</i></li></ul>
3.3.4	Possui sistemática para controle patrimonial	A	<p><i>A empresa deve possuir sistemática para controle de seus ativos, incluindo tombamento e movimentação do patrimônio.</i></p>
3.3.5	Possui sistema informatizado para gestão da infraestrutura, incluindo controle das manutenções preventivas e corretivas	A	<p><i>Convém que o sistema informatizado para gestão da infraestrutura inclua:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Controle de identificação e localização do patrimônio;</i></li><li><i>• Controle de movimentação;</i></li><li><i>• Controle de manutenções planejadas e realizadas.</i></li></ul>

3.4 Tópicos Específicos – Alimentação fora do lar		Nível	Orientações
3.4.1	Possui um Manual de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos	B	<p>O Manual deve ser documentado e deve abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene e saúde dos funcionários;</li> <li>• Capacitação dos funcionários em Boas Práticas;</li> <li>• O controle de qualidade na recepção de mercadorias;</li> <li>• Transporte de alimentos;</li> <li>• Higienização e manutenção das instalações, equipamentos e móveis;</li> <li>• Higienização e manutenção do reservatório e controle da potabilidade da água, do esgotamento sanitário e de resíduos sólidos (lixo);</li> <li>• Controle integrado de vetores e pragas urbanas.</li> </ul>
3.4.2	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações	B	<p><b>Instalações:</b> Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e, em número suficiente, de modo a atender toda a área de preparação, dotados de sabonete líquido, neutro, inodoro e com ação antisséptica, papel toalha descartável não reciclado, ou outro procedimento não contaminante, e coletor (lixeira) de papel acionado sem contato manual. A higienização de material de limpeza, tais como baldes, vassouras, pano de chão, entre outros, deve ocorrer em local exclusivo fora da área de preparo de alimentos e da cozinha.</p> <p><b>Equipamentos, utensílios e móveis:</b> Os equipamentos, utensílios e móveis que entram em contato com alimentos devem ser de fácil higienização e não devem transmitir substâncias tóxicas, odores ou sabores.</p> <p><b>Piso:</b> Em áreas que permitam a existência de ralos, esses devem ser sifonados, dotados de dispositivos que permitam seu fechamento, evitando a entrada de insetos e roedores.</p> <p><b>Paredes, tetos e forros:</b> não devem transmitir contaminantes aos alimentos, devendo ser lisos, de material não inflamável e impermeável, livres de goteiras, vazamentos, umidade, trincas, rachaduras, bolores, infiltrações, descascamento, em bom estado de conservação, dentre outros.</p> <p><b>Portas e Janelas:</b> Devem ser de fácil limpeza. As portas de entrada para as áreas de armazenamento e manipulação de alimentos devem possuir mecanismo de fechamento automático e proteção contra insetos e roedores. Todas as janelas do estabelecimento devem possuir telas milimetradas, em bom estado de higienização e conservação.</p> <p><b>Iluminação:</b> As lâmpadas e luminárias devem estar protegidas contra quedas acidentais ou explosão, e devem estar em bom estado de higienização e conservação.</p> <p><b>Ventilação:</b> O sistema de ventilação deve garantir o conforto térmico, a renovação do ar e a manutenção do ambiente livre de fungos, gases, fumaça, gordura, dentre outros. Devem ser utilizados exaustores, sendo vedada a utilização de ventiladores e climatizadores com aspersão de neblina sobre os alimentos, ou nas áreas de manipulação e armazenamento. Os ventiladores das áreas de consumo devem ser higienizados e em bom estado de conservação.</p> <p><b>Vestírios e Instalações Sanitárias:</b> Devem ser separados por gênero e as portas externas devem ser dotadas de fechamento automático. Os vestiários de funcionários devem possuir armários individuais e chuveiros. Os banheiros de funcionários e de clientes devem ser distintos. As instalações sanitárias para clientes não devem se comunicar com as áreas de produção de alimentos. Os banheiros devem dispor de vaso sanitário sifonado com tampa e descarga, mictório com descarga, papel higiênico, lixeira com tampa acionada por pedal, pias com sabonete líquido, neutro, inodoro e com ação antisséptica, com papel toalha descartável não reciclado ou outro procedimento não contaminante, e coletor de papel acionado sem contato manual.</p>

3.4.3	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios	B	<p><i>A higienização deve ser feita com produtos registrados na ANVISA.</i></p> <p><i>É proibido: varrer a seco e lavar panos de limpeza na área de manipulação; fazer uso de panos não descartáveis para secar utensílios e equipamentos; reaproveitar vasilhames de produtos alimentícios para envasar produtos de limpeza; animais domésticos no local de trabalho; e escoar a água residual da higienização ambiental na via pública.</i></p> <p><i>Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.</i></p>
3.4.4	Atende às normas de Boas Práticas quanto ao Suporte Operacional	I	<p><b>Abastecimento de água:</b> <i>É obrigatória a existência de reservatório de água potável tampado, de fácil higienização. A superfície interna deve ser lisa, resistente, impermeável, livre de descascamentos, rachaduras, infiltrações e vazamentos. A higienização do reservatório deve ser executada conforme métodos recomendados por órgãos oficiais, e realizada a cada 6 meses, com registro de higienização periódica mantido visível no local. O gelo para utilização em alimentos deve ser fabricado com água potável.</i></p> <p><b>Esgotamento sanitário:</b> <i>O sistema de esgoto deve estar ligado à rede pública de coleta. Os despejos das pias da área de produção devem passar por uma caixa de gordura instalada fora da área de manipulação e armazenamento, e ela deve ser limpa periodicamente mantendo-se registro da limpeza no estabelecimento.</i></p> <p><b>Materiais recicláveis e resíduos sólidos:</b> <i>O lixo não deve sair da cozinha pelo mesmo local de recebimento das matérias-primas e nessa impossibilidade, determinar horários diferentes para cada atividade.</i></p> <p><b>Abastecimento de gás:</b> <i>A área para armazenamento de botijões de gás liquefeito de petróleo deve ser instalada em local ventilado, protegido da passagem ou entrada de pessoas não autorizadas, fora da cozinha.</i></p> <p><b>Controle integrado de vetores e pragas urbanas:</b> <i>deve ser executada periodicamente por empresa de serviço de controle de vetores e pragas urbanas, com contrato permanente, cuja firma seja licenciada em órgão de vigilância sanitária competente, que use produtos regularizados na ANVISA, e que forneça laudo de dedetização e de desratização com data do serviço executado e sua validade.</i></p>
3.4.5	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Higiene e Saúde dos Manipuladores	I	<p><i>A saúde do (s) manipulador (es) de alimentos deve ser comprovada por meio de atestados médicos, exames e laudos laboratoriais originais ou suas cópias, não podendo ser portador (es) aparente ou inaparente de doenças infecciosas ou parasitárias, estando sujeitos aos exames exigidos pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Além disso, os funcionários devem apresentar asseio e estética: banho diário; barba e bigode raspados diariamente; unhas curtas e limpas, sem esmalte ou base; maquiagem leve, sendo vedada a utilização de adornos; uniformes bem conservados e limpos, com troca diária e utilização somente nas dependências internas da empresa, e cabelos presos, totalmente protegidos.</i></p> <p><i>Os visitantes devem cumprir os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores.</i></p>
3.4.6	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Matérias-Primas, Ingredientes e Embalagens	I	<p><i>A recepção das matérias-primas, dos ingredientes e das embalagens deve ser realizada em área protegida e limpa. Devem ser adotadas medidas para evitar que esses insumos contaminem o alimento preparado. As embalagens devem ser submetidas à inspeção e aprovados na recepção. As embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes devem estar íntegras. A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação deve ser verificada nas etapas de recepção e de armazenamento.</i></p> <p><i>As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados em local limpo e organizado; sobre paletes, estrados e ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e, quando for o caso, desinfecção do local. Os paletes, estrados e ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável. Devem estar adequadamente acondicionados e identificados, sendo que sua utilização deve respeitar o prazo de validade.</i></p>

3.4.7	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Preparação e Distribuição do Alimento	I	<p><b>Pré-preparo dos alimentos:</b> É proibido descongelar alimentos em temperatura ambiente. O descongelamento rápido pode ser feito em forno de micro-ondas. O descongelamento lento deve ser efetuado sob refrigeração, em temperatura inferior a 5°C. Após o descongelamento, o produto não deve ser recongelado.</p> <p>A higienização de hortifrutícolas deve ser feita em local apropriado, com água potável e produtos desinfetantes para uso em alimentos, regularizados na ANVISA, e deve atender as instruções recomendadas pelo fabricante, e deve haver instruções facilmente visíveis e compreensíveis, sobre o correto procedimento de higienização de hortifrutícolas, no local onde ocorre essa operação.</p> <p><b>Preparo dos alimentos:</b> Para assegurar a qualidade higiênico-sanitária do alimento em questão, eliminando os microrganismos patogênicos, a cocção deve atingir no mínimo setenta e quatro graus Celsius no seu centro geométrico. Utilização de óleos: os óleos e gorduras utilizados nas frituras não devem ser aquecidos a mais de cento e oitenta graus Celsius, só podendo ser reutilizado quando este não apresentar quaisquer alterações das características sensoriais como cor, sabor e odor, ou não apresentar formação de espuma e fumaça. O óleo não pode ser descartado na rede de esgoto nem em águas pluviais, porque entope tubulações e provoca poluição; o mesmo deve ser reciclado por empresas que os utilizam para a fabricação de biodiesel, sabões e tintas. São proibidas as preparações onde os ovos permaneçam crus ou mal cozidos, estes devem ser fervidos por sete minutos e os ovos fritos devem apresentar a gema dura; evitando assim a contaminação por Salmonella. As embalagens impermeáveis devem ser lavadas em água potável, antes de abri-las. O tempo de manipulação de produtos perecíveis em temperatura ambiente não deve exceder a 30 minutos por lote e 2 horas em área climatizada entre 12°C e 18°C.</p> <p><b>Distribuição/Exposição de alimentos preparados:</b> Os alimentos expostos para o consumo imediato devem estar protegidos contra poeiras, insetos e outras pragas urbanas, e também, distantes de saneantes, produtos de higiene e demais produtos tóxicos.</p> <p>Os alimentos expostos para o consumo imediato devem obedecer aos seguintes critérios de tempos x temperaturas: alimentos quentes (mínimo 60°C) podem ficar expostos por no máximo 6 horas. Alimentos frios (até 10°C) podem ficar expostos por no máximo 4 horas, desde que sejam mantidas essas temperaturas no balcão térmico. Esses alimentos devem ser mantidos em "pass-through" com temperatura controlada.</p> <p>O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes. Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres, devem ser descartáveis ou, quando feitos de material não-descartável, devidamente higienizados, sendo armazenados em local protegido.</p>
-------	--	---	---

3.4 Tópicos Específicos – Agências de Viagens		Nível	Orientações
3.4.1	Adota Boas Práticas de prevenção e enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes	B	<p>A Agência de Viagens deve ter evidência de ações para garantir que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não comercializa pacotes de viagens que tenham em sua programação visita a estabelecimentos em que ocorra exploração sexual;</li> <li>• Estimula a adoção de práticas éticas e socialmente responsáveis junto aos seus clientes e colaboradores;</li> <li>• Insere nas instalações e em veículos da agência materiais de caráter informativo que abordem a política de proteção à infância no turismo. Reserva local visível para expor esses materiais de campanhas;</li> <li>• Mantém os clientes e colaboradores informados da legislação nacional que trata da exploração sexual contra crianças e adolescentes;</li> <li>• Introduz, nos eventos de treinamento para colaboradores das agências de viagem, a temática da promoção do turismo sustentável e proteção à infância;</li> <li>• Conhece os canais para acionar as autoridades locais, todas as vezes que houver suspeita de exploração sexual ou que algum colaborador tenha sido solicitado a favorecer o encontro de clientes com crianças ou adolescentes;</li> <li>• Evita a utilização de propagandas do destino turístico que exponham atrativos eróticos ou a imagem de mulheres ou crianças e adolescentes;</li> <li>• Evita materiais promocionais com uso apelativo da imagem da mulher brasileira como atrativo turístico e com conteúdo preconceituoso ou em relação à faixa etária, etnia, preferência sexual, condições socioeconômicas, etc.;</li> <li>• Orienta os seus clientes sobre a documentação necessária para viagem e hospedagem de crianças e adolescentes.</li> </ul>
3.4.2	Estimula a valorização dos atrativos naturais dos destinos turísticos e práticas ecologicamente saudáveis e que favoreçam a sustentabilidade econômica, ambiental e social da localidade	B	<p>A Agência de Viagens deve incentivar a adoção de medidas que estimulem a valorização dos atrativos naturais dos destinos turísticos e práticas ecologicamente saudáveis, que favoreçam a sustentabilidade econômica, ambiental e social da localidade.</p> <p>Deve orientar os seus clientes e colaboradores a fazerem uso de imagens que valorizem os atrativos locais.</p>



3.4 Tópicos Específicos – Hotelaria		Nível	Orientações
3.4.1	Atende aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a Aspectos Construtivos	B	<p>A empresa deve atender aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a aspectos construtivos, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;</li> <li>• Áreas destinadas aos serviços de alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário, separadas entre si e no caso de edificações que atendam a outros fins, independentes das demais;</li> <li>• Proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicáveis;</li> <li>• Salas e quartos de dormir das unidades habitacionais dispendo de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;</li> <li>• Todos os banheiros dispendo de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;</li> <li>• Serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;</li> <li>• Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais.</li> </ul>
3.4.2	Atende aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a quanto a Equipamentos e Instalações	B	<p>A empresa deve atender aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a quanto a equipamentos e instalações, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;</li> <li>• Instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;</li> <li>• Elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;</li> <li>• Instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;</li> <li>• Quarto de dormir mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.</li> </ul>
3.4.3	Atende aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a serviços e gestão	I	<p>A empresa deve atender aos padrões comuns a todos os meios de hospedagem quanto a serviços de gestão, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;</li> <li>• Registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH;</li> <li>• Limpeza e arrumação diária, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;</li> <li>• Serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos do estabelecimento e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;</li> <li>• Imunização permanente contra insetos e roedores;</li> <li>• Pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;</li> <li>• Pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las;</li> <li>• Observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.</li> </ul>
3.4.4	Adota ações alinhadas aos princípios do turismo sustentável, em suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica)	A	<p>A empresa adota ações alinhadas aos princípios do turismo sustentável, em suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respeita a Legislação vigente</b> - em todos os níveis no país e as convenções internacionais de que o país é signatário;</li> <li>• <b>Garante os direitos das populações locais</b> - busca e promove mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas;</li> <li>• <b>Conserva o ambiente natural e sua biodiversidade</b> - Em todas as fases de implantação e operação, adota práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente;</li> <li>• <b>Considera o patrimônio cultural e valores locais</b> - reconhece e respeita o patrimônio histórico e cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para o seu desenvolvimento;</li> <li>• <b>Estimula o desenvolvimento social e econômico</b> - contribui para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos;</li> <li>• <b>Garante a qualidade dos produtos, processos e atitudes</b> – Avalia a satisfação do turista e verifica a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecido;</li> <li>• <b>Estabelece o planejamento e a gestão responsáveis</b> - Estabelece procedimentos éticos de negócio, visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.</li> </ul>

3.4 Tópicos Específicos – Eventos		Nível	Orientações
3.4.1	Possui sistemática definida e implementada para planejamento e controle dos eventos	B	<p>A empresa deve possuir sistemática documentada para planejamento dos eventos, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento das demandas do cliente (briefing);</li> <li>• Planejamento do evento (documentado);</li> <li>• Recursos necessários;</li> <li>• Contratação de fornecedores;</li> <li>• Operacionalização;</li> <li>• Faturamento;</li> <li>• Relatório de conclusão do evento;</li> <li>• Monitoramento da satisfação.</li> </ul> <p>Convém que a empresa possua conhecimento sobre as normas de cerimonial público e ordem geral de precedência (Decreto no 70.274 de 1972), forma e apresentação dos símbolos nacionais (Lei 5.700 de 1971), além dos diferentes ritos religiosos. Também é válido ter conhecimento da Norma Brasileira sobre Eventos – Classificação e Terminologia (ABNT NBR 16004:2016).</p>
3.4.2	Atende às normas de Boas Práticas nas atividades do pré-evento	I	<p>A empresa deve realizar as atividades necessárias para o pré-evento, conforme procedimento estabelecido, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar o planejamento do evento com base no briefing recebido e elencar fornecedores compatíveis para a realização do trabalho;</li> <li>• Elaborar a proposta de trabalho, detalhando cada etapa e seus valores, deixando clara a forma de remuneração para organizar o evento como um todo;</li> <li>• Apresentar de dois a três orçamentos de fornecedores por tipo de serviço que será prestado, especificando todos os detalhes que estão incluídos no orçamento;</li> <li>• Coordenar e acompanhar todas as etapas de produção do evento, da escolha dos fornecedores à operacionalização da cerimônia e da festa. Isso engloba centralizar os contatos com fornecedores, fazer reuniões de alinhamentos com os contratados e as demais tarefas para a plena realização do evento;</li> <li>• Aprovar e acompanhar com os clientes a composição e a execução de todos os detalhes dos serviços contratados para o evento;</li> <li>• Conhecer o Manual de Normas e Procedimentos e a documentação legal do espaço onde será realizado o evento, bem como a documentação legal e técnica dos fornecedores para as providências necessárias antes, durante e após a execução do evento;</li> <li>• Em caso de cerimônias religiosas, orientar quanto à documentação necessária e a data para entrega dos documentos ao cartório e à igreja;</li> <li>• Providenciar documentações técnicas e taxas como Anotações de Responsabilidade Técnica (ARTs) de obras e serviços, Escritório Central de Arrecadação e Distribuição (ECAD) de direitos autorais, ignifugação e brigada de incêndio;</li> <li>• Sugerir contratação de seguro de eventos para cobrir eventuais perdas e danos durante a montagem e a desmontagem, a fim de não onerar o cliente;</li> <li>• Elaborar cronograma financeiro do evento, acompanhar a planilha de custos, coordenar os pagamentos e apresentar, periodicamente, o balanço dos gastos do evento ao cliente;</li> <li>• Promover visita técnica ao local do evento com os fornecedores envolvidos;</li> <li>• Analisar o layout do ambiente do evento;</li> <li>• Organizar a lista de convidados juntamente com o cliente, incluindo forma de tratamento e todos os dados completos para envio de save the date, convites. Elaborar também a lista das pessoas que compareceram ao evento para envio de agradecimentos;</li> <li>• Realizar confirmação de presença e follow up de convidados;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunir-se periodicamente com os fornecedores, alinhando todas as informações pertinentes ao evento e elaborar cronograma para o dia, incluindo as etapas de montagem e desmontagem;</li> <li>• Em data próxima ao evento, reconfirmar o número de convidados e as novas solicitações para ajustes necessários com os fornecedores;</li> <li>• Elaborar cronograma, bem como os roteiros do dia do evento, assessorando no cerimonial e no receptivo.</li> </ul>
3.4.3	Atende às normas de Boas Práticas nas atividades de realização do evento	I	<p>A empresa deve realizar as atividades necessárias para a adequada realização do evento, conforme procedimento estabelecido, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar e supervisionar a montagem e gerenciar os fornecedores, verificando se os serviços estão sendo realizados de acordo com o que foi contratado;</li> <li>• Em casamentos, organizar a solenidade civil e o cerimonial do religioso, de acordo com as regras do local ou do templo onde será realizada a celebração;</li> <li>• Contratar e coordenar a equipe de receptivo do evento;</li> <li>• Ser responsável pela coordenação integral de cada etapa do evento;</li> <li>• Dar assistência aos clientes e convidados durante o evento;</li> <li>• Conferir, na entrada e na saída, bebidas, doces e outro itens entregues no local do evento;</li> <li>• Organizar os presentes e/ou brindes entregues no dia e a lista de agradecimentos;</li> <li>• Reservar espaço no local do evento para apoio da equipe de recepção e para os profissionais técnicos, determinando a responsabilidade quanto à segurança desse local;</li> <li>• Ser responsável pelo fechamento do evento: conferência de bebidas, entrega de pertences pessoais dos clientes, presentes, sobras de bebidas e doces;</li> <li>• Permanecer até o fim do evento;</li> <li>• Acompanhar a desmontagem do evento e entregar relatório de fechamento para os clientes.</li> </ul>

3.4 Tópicos Específicos - Serviços de estética		Nível	Orientações
3.4.1	Possui um Manual de Boas Práticas para a prestação dos serviços	B	<p>O Manual deve ser documentado e deve abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higienização de instalações, equipamentos e mobiliários;</li> <li>• Higienização e esterilização de utensílios;</li> <li>• Higiene, saúde e capacitação de colaboradores e parceiros;</li> <li>• Produtos cosméticos;</li> <li>• Manejo de resíduos.</li> </ul>
3.4.2	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações	B	<p>A empresa deve atender aos requisitos da ABNT NBR 16383:2015 para qualidade sanitária das edificações e das instalações, considerando os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As instalações sanitárias devem ser mantidas organizadas e em estado adequado de conservação e funcionamento;</li> <li>• Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos nas áreas de execução dos serviços, em posições estratégicas e em número suficiente, de modo a atender a toda a área onde o serviço é prestado, possuindo sabonete líquido inodoro antisséptico ou produto antisséptico, bem como toalhas de papel descartáveis ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos;</li> <li>• Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.</li> </ul>
3.4.3	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios	B	<p>A empresa deve atender às normas para higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios, considerando os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A limpeza é a primeira etapa da higienização, na qual deve-se: retirar ou recolher as sujidades e resíduos aparentes; lavar com água (de preferência aquecida) e sabão ou detergente; enxaguar bem as superfícies com água corrente até a total retirada do sabão ou detergente.</li> <li>• Um processo de desinfecção das superfícies pode ser realizado das seguintes maneiras: com a utilização do calor, imergindo o material por 15 min em água fervente ou no mínimo a 80 °C; por meio de uma solução sanitizante, a qual deve permanecer em contato mínimo com a superfície por 15 min ou de acordo com recomendações constantes no rótulo. Após isso as superfícies devem ser enxaguadas com água corrente até a total retirada do sabão ou detergente, exceto quando a solução utilizada for o álcool 70%.</li> </ul> <p><b>Higienização e esterilização de utensílios:</b> os utensílios utilizados devem ser descartados ou higienizados e esterilizados de acordo com as finalidades propostas e a legislação pertinente. Tais operações devem ser realizadas por colaboradores ou parceiros comprovadamente capacitados e com a frequência que garanta a manutenção destas condições e minimize o risco de contaminação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As pinças e espátulas de metal, alicates e os demais utensílios perfuro cortantes devem ser esterilizados após cada uso;</li> <li>• As bacias de manicure e pedicure devem ser lavadas com água e sabão e desinfetadas com álcool a 70%;</li> <li>• O plástico de revestimento das bacias de manicure e pedicure é de uso único, devendo ser descartado a cada cliente;</li> <li>• Os palitos e lixas de unha devem ser de uso único e sempre descartados a cada cliente;</li> <li>• Não é permitida a reutilização de cera na depilação;</li> <li>• Lâminas de barbear devem ser de uso único e sempre descartadas a cada cliente;</li> <li>• Toalhas e capas devem ser de uso individual, devendo ser substituídas e higienizadas após cada uso;</li> <li>• O protetor (lençol) de maca deve ser de uso único e descartado a cada cliente;</li> <li>• As tesouras de cabelo, pentes, escovas, bobes e outros utensílios que não sejam passíveis de provocar ferimentos devem ser lavados com água e sabão e desinfetadas com álcool a 70% a cada uso;</li> <li>• As toalhas devem ser trocadas a cada cliente, sendo que as toalhas limpas e as tolas usadas devem ser armazenadas separadamente;</li> <li>• O acondicionamento da roupa suja deve ser feito em recipiente plástico com tampa e identificado de forma clara e inequívoca, para não haver mistura com a roupa limpa.</li> </ul>

3.4.4	Atende às normas de Boas Práticas quanto ao Suporte Operacional		<p>A empresa deve atender às normas quanto ao suporte operacional, considerando os seguintes requisitos:</p> <p><b>Abastecimento de água:</b> Somente água potável (límpida, transparente, insípida, inodora e livre de contaminações químicas e biológicas) pode ser utilizada na prestação de serviços de beleza, sendo o controle da água fundamental para garantir a segurança dos clientes, colaboradores e parceiros. O reservatório de água deve ser edificado e/ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água conforme legislação aplicável.</p> <p><b>Esgotamento sanitário:</b> O esgoto sanitário e as águas residuais devem ter como destinação final a rede de esgoto sanitário ou os sistemas individuais de esgoto sanitário (por exemplo, fossas sépticas), sendo vetado o lançamento no sistema de coleta de águas pluviais.</p>
3.4.5	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Higiene e Saúde dos colaboradores e parceiros		<p>A empresa deve atender às normas quanto à higiene e saúde dos colaboradores e parceiros, considerando os seguintes requisitos:</p> <p><b>Higiene das mãos:</b> os colaboradores e parceiros devem realizar a lavagem e a assepsia das mãos ao chegar ao trabalho, antes e após a execução de um serviço com contato direto com o cliente, após qualquer interrupção do serviço, após tocar em materiais contaminados, antes e após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário. Os salões de beleza devem dispor de estações para a lavagem das mãos dos colaboradores e parceiros, compostas por pias exclusivas para esse fim, sabão bactericida ou solução antisséptica, papel toalha ou ar quente e lixeira com pedal.</p> <p><b>Higiene e Saúde:</b> Os colaboradores e parceiros devem se apresentar com vestimentas compatíveis à atividade exercida, conservadas e limpas, e em conformidade com a legislação pertinente. Devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado, quando aplicável. O emprego de luvas em serviços específicos, quando necessário, deve obedecer às perfeitas condições de higiene e limpeza destas.</p> <p>O controle da saúde dos colaboradores e parceiros deve ser devidamente documentado e realizado de acordo com a legislação específica. Os colaboradores e parceiros devem tomar as vacinas recomendadas, quando aplicável, no exercício de suas atividades. Aqueles que apresentarem lesões, feridas ou cortes nas mãos e braços e/ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos clientes devem ser afastados da atividade de contato com o cliente enquanto persistirem essas condições de saúde.</p> <p>A empresa deve tomar providências para que todos os colaboradores e parceiros recebam instrução adequada e contínua em matéria higiênico-sanitária, na manipulação dos equipamentos e utensílios e higiene pessoal, com o objetivo de adotar as precauções necessárias para evitar a contaminação dos clientes.</p>
3.4.6	Atende às normas de Boas Práticas quanto aos Produtos Cosméticos		<p>Todos os produtos utilizados devem estar regularizados de acordo com as legislações vigentes.</p> <p>Procedimento de Produtos Cosméticos deve conter no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificação de compras dos produtos para garantir que eles sejam regularizados de acordo com as legislações vigentes;</li> <li>• Teste de sensibilidade de acordo com o estabelecido pelo fabricante do produto, antes da aplicação dos produtos que provocam mudança na estrutura dos fios (alisamento, permanente, coloração etc.);</li> <li>• Uso do produto (concentração, método de aplicação etc.) de acordo com o estabelecido pelo fabricante do produto;</li> <li>• Armazenamento e fracionamento dos produtos de acordo com o estabelecido pelo fabricante;</li> <li>• Outras informações que se fizerem necessárias.</li> </ul>

3.4 Tópicos Específicos - Academias		Nível	Orientações
3.4.1	Possui um Manual de Boas Práticas para as atividades da academia	B	<p>O Manual deve ser documentado e deve abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;</li> <li>• Limpeza e desinfecção do reservatório de água.</li> </ul> <p>Os estabelecimentos que possuem piscinas devem apresentar procedimento documentado para tratamento e controle da qualidade da água do tanque da piscina contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtragem, controle de pH, aspiração, adição de algicida, higienização das bordas, retrolavagem do filtro, controle da alcalinidade, cloração, clarificação e decantação;</li> <li>• Higienização do tanque da piscina em caso de acidentes com vômitos, fezes e presença de animais mortos.</li> </ul> <p>No caso de ocorrer manipulação de alimentos no local, o estabelecimento fica obrigado a possuir dependência exclusiva para este fim. As Boas Práticas de Manipulação de Alimentos devem estar implantadas, segundo a legislação vigente.</p>
3.4.2	Atende às normas de Boas Práticas quanto à Qualidade Sanitária das Edificações e das Instalações	B	<p>A empresa deve atender às normas quanto à qualidade sanitária das edificações e das instalações, considerando os seguintes requisitos:</p> <p><b>Instalações:</b> Todas as edificações, instalações e dependências devem ser mantidas limpas, organizadas, em boas condições de conservação, sem materiais em desuso ou alheios à atividade e livres de animais sinantrópicos ou de sinais da presença destes. Os ralos e as grelhas dos diferentes ambientes, instalados nos locais onde são necessários, devem ser em número suficiente, de forma que seja possível o adequado escoamento da água utilizada na higienização do ambiente e de outros líquidos.</p> <p>As instalações elétricas devem ser embutidas e mantidas em bom estado de conservação e segurança. Os ambientes devem ser arejados. A iluminação deve propiciar conforto visual.</p> <p><b>Vestiários e Instalações Sanitárias:</b> Os sanitários e vestiários devem ser separados por sexo e possuir capacidade suficiente para o atendimento da demanda. É obrigatória, nos sanitários e vestiários, a presença de, no mínimo, um chuveiro e um vaso sanitário protegidos por portas e divisórias.</p> <p>Os sanitários devem possuir vaso sanitário sifonado com assento e tampa; descarga em bom estado de conservação e funcionamento; lixeira com tampa sem necessidade de contato manual para abertura da mesma para descarte de papel higiênico; pia para higienização das mãos suprida com água potável corrente, sabonete líquido e método higienicamente seguro de secagem das mãos; lixeira para descarte de papel toalha.</p> <p>Os vestiários devem possuir: chuveiro com capacidade para regulação da temperatura da água; vaso sanitário sifonado com assento e tampa; descarga em bom estado de conservação e funcionamento; lixeira com tampa sem necessidade de contato manual para abertura da mesma para descarte de papel higiênico; pia para higienização das mãos suprida com água potável corrente, sabonete líquido e método higienicamente seguro de secagem das mãos; lixeira para descarte de papel toalha.</p>



3.4.3	Atende às recomendações do CONFEF quanto às Áreas para Práticas de Atividades e Avaliação Física	I	<p>A empresa deve atender às recomendações quanto às áreas para práticas de atividades e avaliação física, considerando os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os estabelecimentos devem manter barreiras físicas nos locais em que exista risco de quedas;</li> <li>• Os pisos das salas devem ser apropriados e seguros para os tipos de atividades desenvolvidas no local;</li> <li>• Os pisos dos espaços destinados à prática de lutas devem ser protegidos com revestimentos higienizáveis que permitam o amortecimento de quedas. As paredes e obstáculos devem ser protegidos, no mínimo, até 1,0 metro de altura quando proporcionarem riscos à segurança dos usuários;</li> <li>• Os equipamentos para musculação e demais atividades devem estar em boas condições de limpeza, segurança e conservação. Devem ser mantidos livres de umidade, ferrugem, rachadura, amassamento e de qualquer outra condição que possa comprometer a segurança do usuário;</li> <li>• Os equipamentos devem estar adequadamente instalados e estabilizados, permitindo a circulação e o uso seguros;</li> <li>• Materiais de apoio – anilhas, barras, entre outros – devem estar em boas condições de conservação. Devem ser mantidos apoiados em suportes apropriados, organizados de forma a não acarretar riscos de acidentes e não dificultar a circulação de pessoas;</li> <li>• Os espelhos devem ser mantidos íntegros e devidamente fixados;</li> <li>• Os colchonetes, assentos de equipamentos e demais superfícies nas quais exista contato corporal devem apresentar boas condições de conservação e higiene;</li> <li>• Os colchonetes devem ser higienizados após cada uso;</li> <li>• A higienização dos colchonetes deve ser realizada com produto indicado para essa finalidade. O produto deve ser utilizado conforme as orientações do fabricante. Recipiente com o produto utilizado para higienização dos colchonetes deve permanecer, devidamente identificado, à disposição dos usuários;</li> <li>• Os colchonetes devem ser separados e identificados como higienizados e não higienizados;</li> <li>• As quadras para atividades esportivas e recreativas devem ser mantidas em bom estado de conservação;</li> <li>• Os pisos devem ser mantidos livres de rachaduras, desníveis e outras irregularidades que possam acarretar riscos à integridade física do usuário;</li> <li>• Os equipamentos e acessórios devem estar livres de ferrugens, saliências perfurocortantes e de quaisquer outras condições que ofereçam risco à integridade física do usuário;</li> <li>• Os colchonetes e equipamentos utilizados na avaliação física e antropométrica devem ser higienizados após cada uso com produto indicado para este fim;</li> <li>• Na sala utilizada para realização desses procedimentos deve haver, à disposição dos usuários e profissionais, produto alcoólico indicado para higienização das mãos.</li> </ul>
3.4.4	Atende às recomendações quanto aos Cuidados de Saúde com os Clientes	I	<p>A empresa deve atender às recomendações quanto aos cuidados de saúde com os clientes, considerando os seguintes requisitos:</p> <p><b>Placas alusivas ao uso de substâncias prejudiciais:</b> É obrigatória a exposição de placas, em local visível ao público, informando sobre o risco do uso inadequado de esteróides anabolizantes e suas consequências maléficas para a saúde humana em academias de ginástica, "fitness", "sports center", clubes esportivos e demais estabelecimentos congêneres.</p> <p><b>Atestado médico</b> - É obrigatória a apresentação de atestado médico de aptidão física, no ato da matrícula nas academias e ginásios de artes marciais,</p>

		<p>musculação e ginástica de qualquer tipo, que deverá ser renovado a cada 12 (doze) meses, arquivado e anotado na ficha do aluno ou usuário.</p> <p><b>Primeiros Socorros - Plano de emergência e atendimento pré-hospitalar:</b> Os estabelecimentos prestadores de serviços na área da atividade física, desportiva e similares, deverão apresentar em seu quadro de funcionários, profissionais preparados para atender as complicações musculoesqueléticas e cardiovasculares. Isso inclui realizar a ressuscitação cardiopulmonar (RCP), cuidar das lesões ortopédicas (p.ex., dispor de gelo para utilização imediata) e estabilizar o usuário a fim de ser transportado para um centro de emergência, se necessário.</p>
--	--	--

3.4 Tópicos Específicos - Manutenção de veículos		Nível	Orientações
3.4.1	Possui infraestrutura, cujo layout das instalações é adequado quanto ao espaço, equipamentos e informações, permitindo maior agilidade e segurança na execução das atividades	B	<p>A empresa deve possuir infraestrutura física adequada para realização das atividades de manutenção com qualidade requerida, considerando os seguintes requisitos:</p> <p><b>Instalações:</b> A estrutura deve dispor de espaço suficiente para a acomodação de vários veículos, além dos equipamentos e peças de reposição. Além de comportar os veículos para reparação, a área de reparação deve ter espaço para o recebimento do veículo, serviços rápidos – quando houver, circulação das máquinas e funcionários, sinalização de segurança e equipamentos de proteção coletiva e individual, armários e painéis para organização e identificação de equipamentos e ferramentas, materiais de primeiros socorros, lixeiras coloridas e específicas para cada tipo de resíduo sólido, entre outros itens. O local de trabalho precisa ser limpo e organizado.</p> <p><b>Piso, paredes e teto:</b> Devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofo e descascamentos. O piso deve ser de alta resistência e durabilidade, além de fácil manutenção. Tons claros são adequados para lugares pequenos, pois proporcionam a sensação de amplitude.</p> <p><b>Equipamentos, utensílios e móveis:</b> Devem estar sempre em bom estado de conservação, limpos e com local apropriado de armazenagem, além de terem manutenção preventiva, plano de lubrificação – quando aplicável, calibração e aferições. Na sua aquisição, deve ser verificada a oferta de treinamento, assistência técnica acessível, orientações de manuseio e manutenção devendo ser homologado pelo Inmetro ou Ipem. Os equipamentos e ferramentas devem ter etiqueta e marcação fixa identificando o tipo, modelo e aplicação. Deve-se dispor o equipamento e ferramentas nas proximidades do local de uso.</p> <p><b>Área do cliente:</b> Convém possuir um espaço especialmente projetado para acolher o cliente, enquanto ele aguarda a entrega do seu veículo, com mobiliário confortável e outras comodidades; banheiros limpos e com instalações sem danos.</p>
3.4.2	Aplica os princípios do programa 5S – Housekeeping	I	<p>A empresa deve implementar, atualizar e/ou reforçar a aplicação do conceito 5S em toda a empresa. Deve realizar auditorias periódicas para garantir a aplicação em todos os setores.</p> <p>Os conceitos do 5S são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seiri – Senso de utilização: separar o que é útil do que é inútil.</li> <li>• Seiton – Senso de organização: um lugar para cada coisa e cada coisa no seu lugar;</li> <li>• Seiso – Senso de limpeza: ambiente limpo não é o que mais se limpa e sim o que menos se suja;</li> <li>• Seiketsu – Senso de padronização: não existe controle sem padronização e onde não há padrão, não pode haver melhoria;</li> <li>• Shitsuke – Senso de autodisciplina: manter o que foi melhorado e aprimorado com os outros 4S.</li> </ul>
3.4.3	Utiliza dados técnicos aplicáveis, manuais, catálogos e especificações relacionados aos serviços realizados	I	<p>A empresa deve disponibilizar e utilizar dados técnicos aplicáveis, tabela, manuais, catálogos, especificações, para consultas quando necessário, atendendo a todos os tipos de veículos reparados na empresa.</p> <p>Após o recebimento do veículo devem ser protegidos bancos, volantes, alavanca do freio de estacionamento e da caixa de mudanças das marchas. Proteção deve ser colocada na frente do cliente e retirada no momento de entrega do veículo.</p>

EIXO 4 – Sustentabilidade		
4.1 Gestão Ambiental - GA	Nível	Orientações
4.1.1	Realiza levantamento e análise de aspectos e impactos ambientais	I <p>A empresa deve determinar os aspectos ambientais de suas atividades, produtos e serviços os quais ela possa controlar e aqueles que ela possa influenciar, e seus impactos ambientais associados, considerando uma perspectiva de ciclo de vida.</p> <p>Ao determinar os aspectos ambientais, a empresa deve levar em consideração:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudanças em suas atividades, planejadas ou não;</li> <li>• Condições anormais e situações de emergência razoavelmente previsíveis.</li> </ul> <p>A empresa deve determinar aqueles aspectos que têm ou podem ter um impacto ambiental significativo, ou seja, os aspectos ambientais significativos, por meio do uso de critérios estabelecidos.</p> <p>A empresa deve comunicar seus aspectos ambientais significativos, entre os diversos níveis e funções da organização, como apropriado.</p> <p>A empresa deve manter informações documentadas de seus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos e impactos ambientais associados;</li> <li>• Critérios utilizados para determinar seus aspectos ambientais significativos;</li> <li>• Aspectos ambientais significativos.</li> </ul> <p>Nota: Os aspectos ambientais significativos podem resultar em riscos e oportunidades associados tanto com os aspectos ambientais adversos (ameaças) como com os impactos ambientais benéficos (oportunidades).</p>
4.1.2	Possui programas ambientais implementados, associados aos seus aspectos ambientais significativos	I <p>A empresa deve possuir programas ambientais implementados adequados, aos seus aspectos ambientais significativos, com ações destinadas a monitorar, controlar e mitigar os impactos ambientais sobre o meio físico, biótico e socioeconômico.</p> <p>Convém que programas incluam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Controle de consumo de energia elétrica</b> (exemplos: Aproveitamento da luz natural; Uso de lâmpadas de LED; Uso de sensores de presença nos sanitários/salas; monitoramento de consumo; Rotina de desligamento de iluminação dos ambientes ociosos e equipamentos no encerramento diário das atividades; Conscientização dos colaboradores; Uso de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada; Informação aos clientes sobre o comprometimento com a economia da energia; Uso de fontes alternativas de energia etc.);</li> <li>• <b>Controle do consumo de água</b> (exemplos: Monitoramento de consumo; Uso de aeradores nas torneiras; Uso de válvulas de duas funções nos vasos sanitários; Conscientização dos colaboradores; Informação aos clientes sobre o comprometimento com a economia da água);</li> <li>• <b>Comprometimento ambiental</b> (exemplos: Apoia ou patrocina iniciativas de proteção e manejo de áreas naturais; não incentiva turismo que mantém animais silvestres em cativeiro sem licença ambiental; Promove ações educativas junto a clientes e colaboradores, com a finalidade de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região; Não realiza parcerias com empresas que faz uso predatório de matéria prima proveniente de espécies ameaçadas da flora e fauna silvestres, na construção, acabamento, decoração, paisagismo, restaurante ou insumos; Utiliza produtos de limpeza biodegradáveis);</li> <li>• <b>Gerenciamento de Resíduos</b> (exemplos: Ações para reduzir a produção de resíduos; Ações para reutilizar os materiais, sempre que possível legalmente; Ações para reciclar o que não pode ser reduzido nem reutilizado);</li> <li>• <b>Comprometimento social</b> (exemplos: Apoia ou patrocina projetos para contribuir com o desenvolvimento social da comunidade local; Participa e se envolve na vida associativa local; Planeja e implementa medidas preventivas de combate à exploração sexual infantil, combate ao fumo, entre outras; Implementa programas e ações de saúde para os trabalhadores, extensivos às suas famílias e à comunidade local; Pratica remunerações adequadas e justas, sem discriminação de gênero/etnia; Insere portadores de</li> </ul>

			<p>necessidades especiais no quadro de colaboradores ou tem evidência de anúncio de vagas; Geração de trabalho e renda para a comunidade local);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Turismo Responsável</b> (exemplos: Incentiva passeios em áreas naturais da região de destino; conscientiza sobre a importância da não degradação dos locais visitados; Incentiva o respeito à comunidade local a ser visitada; Conscientiza sobre a preservação de espécies locais; Fornece material de educação ambiental; Divulga sobre o Combate à Exploração de Trabalho Infantil e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e incentiva a denunciar);</li> <li>• <b>Valorização da Cultura Local</b> (exemplos: Divulga os eventos locais entre seus clientes; apoia ou patrocina projetos para conhecimento, valorização, preservação e promoção da cultura local; Expõe, usa na decoração ou vende artesanato da cultura local; Promove pontos turísticos que contribuem para disseminar a cultura das populações; Disponibiliza e/ou promove a culinária típica da região; Oferece ou comercializa produtos típicos).</li> </ul>
4.1.3	Possui Política Ambiental estabelecida	A	<p>A Direção da empresa deve estabelecer, implementar e manter uma política ambiental que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seja alinhada ao Planejamento Estratégico e apropriada ao propósito e ao contexto da organização;</li> <li>• Inclua um comprometimento com a proteção do meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição;</li> <li>• Inclua um comprometimento em atender os seus requisitos legais;</li> <li>• Inclua um comprometimento com a melhoria contínua da gestão ambiental.</li> </ul> <p>A política ambiental deve ser controlada como informação documentada; ser comunicada, entendida e aplicada na empresa e estar disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado.</p>
4.1.4	Monitora o desempenho da sua gestão ambiental com a utilização de objetivos e indicadores ambientais	A	<p>A empresa deve estabelecer objetivos ambientais nas funções e níveis pertinentes, levando em consideração os aspectos ambientais significativos da e os requisitos legais e outros requisitos associados, e considerando os seus riscos e oportunidades.</p> <p>Os objetivos ambientais devem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerentes com a política ambiental;</li> <li>• Mensuráveis;</li> <li>• Monitorados;</li> <li>• Comunicados;</li> <li>• Atualizados, como apropriado.</li> </ul> <p>A empresa deve manter informação documentada sobre os objetivos ambientais.</p>

<b>EIXO 5 – Biossegurança</b>		
<b>5.1 Saúde e Segurança Ocupacional - SSO</b>	<b>Nível</b>	<b>Orientações</b>
5.1.1	Possui programas de saúde e segurança ocupacional implementados, associados aos seus perigos e riscos de SSO	<b>B</b>  <i>A empresa deve atender às Normas Regulamentadoras – NR com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho.</i>  <i>Alguns programas de saúde e segurança ocupacional que podem ser implementados pela empresa:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos;</li> <li>• PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;</li> <li>• ASO – Atestado de Saúde Ocupacional;</li> <li>• LTCAT – Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho;</li> <li>• Treinamentos de Segurança.</li> </ul> <i>A empresa deve manter evidências da implementação dos seus programas ambientais.</i>
5.1.2	Realiza levantamento e análise dos riscos e oportunidades de SSO	<b>I</b>  <i>A empresa deve determinar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir ou reduzir efeitos indesejados;</li> <li>• Melhorar o desempenho da gestão de SSO.</li> </ul> <i>Ao determinar os riscos e oportunidades para o a gestão de SSO e seus resultados pretendidos, a empresa deve levar em consideração:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perigos de SSO;</li> <li>• Riscos de SSO e outros riscos;</li> <li>• oportunidades de SSO e outras oportunidades;</li> <li>• requisitos legais e outros requisitos.</li> </ul> <i>A empresa deve determinar e avaliar os riscos e oportunidades associados a mudanças na organização. No caso de mudanças planejadas, essa avaliação deve ser realizada antes que a mudança seja implementada.</i>
5.1.3	Possui Política de SSO estabelecida	<b>A</b>  <i>A Direção da empresa deve estabelecer, implementar e manter uma política de SSO que:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seja alinhada ao Planejamento Estratégico e apropriada ao propósito e ao contexto da organização;</li> <li>• Inclua um comprometimento em prover condições de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de lesões e doenças relacionadas ao trabalho;</li> <li>• inclua um comprometimento em eliminar perigos e reduzir riscos de SSO;</li> <li>• Inclua um comprometimento em atender os seus requisitos legais;</li> <li>• Inclua um comprometimento com a melhoria contínua da gestão de SSO.</li> </ul> <i>A política de SSO deve ser controlada como informação documentada; ser comunicada, entendida e aplicada na empresa e estar disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado.</i>
5.1.4	Monitora o desempenho da sua gestão de SSO com a utilização de objetivos e indicadores de SSO	<b>A</b>  <i>A empresa deve estabelecer objetivos de saúde e segurança ocupacional nas funções e níveis pertinentes, a fim de manter e melhorar continuamente o desempenho de SSO.</i>  <i>Os objetivos de SSO devem ser:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerentes com a política de SSO;</li> <li>• Mensuráveis;</li> <li>• Monitorados;</li> <li>• Comunicados;</li> <li>• Atualizados, como apropriado.</li> </ul> <i>A empresa deve manter informação documentada sobre os objetivos de SSO.</i>

5.2 Boas Práticas		Nível	Orientações
5.2.1	A empresa conhece e cumpre o Protocolo Setorial Específico para COVID19 de funcionamento pertinente ao serviço prestado, do Governo do Estado – atual e vigente	B	<p>A empresa deve atender aos protocolos vigentes, disponíveis em: <a href="https://www.ceara.gov.br/decretos-do-governo-do-ceara-com-aco-es-contra-o-coronavirus/">https://www.ceara.gov.br/decretos-do-governo-do-ceara-com-aco-es-contra-o-coronavirus/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo Setorial 6 - Comércio e Serviços Alimentícios, Restaurantes e Afins;</li> <li>• Protocolo Setorial 7 - Comércio Atacadista e Varejista Remoto, Exceto Alimentício;</li> <li>• Protocolo Setorial 8 - Comércio Atacadista, Varejista e Outros Serviços de Atendimento Presencial, exceto Alimentício e Cartórios;</li> <li>• Protocolo Setorial 11 - Cabeleireiros, Salões de Beleza e Clínicas de Estéticas;</li> <li>• Protocolo Setorial 12 – Shopping Centers;</li> <li>• Protocolo Setorial 15 – Prática e Assessorias de Atividades Físicas Individuais em academias, clubes e estabelecimentos similares;</li> <li>• Protocolo Setorial 17 – Agências de Viagens e Turismo;</li> <li>• Protocolo Setorial 19 – Barracas de Praia;</li> <li>• Protocolo Setorial 22 – Eventos;</li> <li>• Protocolo Setorial 24 – Hotelaria.</li> </ul>
5.2.2	Dispõe de todos os equipamentos, mobiliários e utensílios necessários e em quantidade suficiente para atender à demanda por realização dos serviços e aos requisitos de saúde e segurança	B	<p>Convém que o mobiliário esteja em condições ergonômicas que permitam a adaptação das condições de trabalho às características dos colaboradores e parceiros, de modo a proporcionar um máximo de conforto e segurança para eles e para os clientes.</p> <p>O local deve dispor de área com capacidade suficiente para guarda dos materiais de limpeza separadamente de todos os demais.</p>
5.2.3	A iluminação e a ventilação/climatização do ambiente, proporcionam condições adequadas de segurança e conforto aos clientes, colaboradores e parceiros	B	<p>Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.</p> <p>A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.</p> <p>A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.</p> <p>Os locais de trabalho devem ser arejados com boa ventilação e com a temperatura de acordo com as atividades exercidas. Trabalhos mais intensos, exigem temperaturas mais baixas, pois requerem mais esforço.</p> <p>A NR17 determina que a temperatura do ambiente de trabalho onde são executadas atividades intelectuais, como laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento, análise de projetos, tenham temperatura entre 20 e 23 graus, com umidade relativa não inferior a 40%.</p>
5.2.4	Dispõe de instalações sanitárias adequadas e exclusivas para clientes	B	<p>As instalações sanitárias (toiletas) devem ser separadas por gênero, e de acesso adequado às pessoas com dificuldade de locomoção, diferentes daquelas de uso dos seus profissionais e/ou colaboradores e parceiros.</p>
5.2.5	Dispõe de suprimento e uso de água potável e esgoto sanitário adequados	B	<p>O fornecimento de água deve ser provido com pressão e temperatura adequadas, assim como instalações adequadas para armazenamento. As instalações de armazenamento de água devem ser limpas e monitoradas periodicamente</p> <p>O reservatório de água deve ser edificado e/ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação aplicável.</p> <p>A empresa deve possuir laudo que comprove a potabilidade da água.</p> <p>A empresa deve possuir registro do controle de cloro da água utilizada, incluindo piscina (caso aplicável).</p> <p>A empresa deve dispor de sistema de ralos instalados em pontos estratégicos, com fecho hidráulico e tampa escamoteável, devidamente interligado ao sistema de esgoto sanitário para escoamento da água de lavagem de pisos.</p>



5.2.6	Estabelece sistemática para higienização (limpeza e desinfecção) de instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios	I	<p>A higienização compreende as operações de limpeza e sanitização das instalações físicas (piso, paredes etc.), dos equipamentos, bancadas de trabalho e mobiliários, de maneira frequente, para minimizar os riscos de contaminação dos clientes, colaboradores e parceiros.</p> <p>O procedimento deve contemplar no mínimo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza das instalações, equipamentos e mobiliários a serem higienizados;</li> <li>• Método de higienização;</li> <li>• Princípio ativo selecionado e sua concentração;</li> <li>• Tempo de contato dos agentes químicos e/ou físicos utilizados na operação;</li> <li>• Periodicidade de higienização;</li> <li>• Instruções dos fabricantes dos equipamentos para a higienização destes;</li> <li>• Procedimentos de desmonte dos mobiliários para a higienização destes;</li> <li>• Outras informações que se fizerem necessárias.</li> </ul> <p>Os produtos de higienização devem possuir registro notificação no Ministério da Saúde.</p> <p>Os estabelecimentos que utilizarem o ar-condicionado para climatização dos ambientes, obrigatoriamente, devem seguir a Portaria 3523/GM de 28/8/98 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre a higienização dos filtros dos aparelhos de ar-condicionado.</p>
5.2.7	Estabelece sistemática para higiene e saúde dos colaboradores e parceiros	I	<p>Colaboradores e parceiros devem manter-se em condições de higiene e saúde adequadas para o desenvolvimento de suas atividades, de modo a evitar contaminações e transmissão de doenças. Devem utilizar equipamentos de proteção individual (EPI), como óculos, máscaras, luvas, jalecos etc., de acordo com as atividades exercidas e com a legislação pertinente.</p> <p>O Procedimento deve conter no mínimo as informações a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As etapas, a frequência e os princípios ativos usados na lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores e parceiros;</li> <li>• As medidas adotadas nos casos em que os colaboradores e parceiros apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos serviços ofertados;</li> <li>• A especificação dos exames aos quais os colaboradores e parceiros são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução, seguindo as legislações pertinentes;</li> <li>• O programa de capacitação dos colaboradores e parceiros nas práticas higiênico-sanitárias, devendo ser descritos a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos colaboradores e parceiros;</li> <li>• Outras informações que se fizerem necessárias.</li> </ul>

5.3 Gestão de Resíduos		Nível	Orientações
5.3.1	Adota práticas de gerenciamento de resíduos	B	<p>A organização segue a diretriz da Política Nacional de Resíduos e observa a seguinte ordem de prioridade no gerenciamento de seus resíduos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Priorizar a não geração;</li> <li>2. Desenvolver meios para a redução;</li> <li>3. Reutilização;</li> <li>4. Reciclagem;</li> <li>5. Tratamento;</li> <li>6. Disposição final ambientalmente adequada.</li> </ol> <p>A empresa realiza adequadamente o acompanhamento da segregação, acondicionamento, identificação, transporte interno, armazenamento temporário, tratamento, armazenamento externo, coleta, transporte e disposição final dos resíduos gerados.</p> <p>Caso aplicável, a empresa deve providenciar caixa separadora de água e óleo. Esta deve coletar toda a água de lavagem das áreas com possibilidade de contaminação. Deve ser contratada empresa licenciada para fazer a retirada periódica do óleo e do lodo acumulado.</p>

5.3.2	Possui sistemática estabelecida para gestão de resíduos	I	<p>A empresa deve possuir procedimento de Manejo de Resíduos que contenha no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tipos (classificação) de resíduos;</li> <li>• procedimentos de descarte;</li> <li>• identificação dos coletores de resíduos;</li> <li>• local de armazenamento dos coletores de resíduos;</li> <li>• outras informações que se fizerem necessárias.</li> </ul> <p>A empresa deve seguir a Política Nacional de Resíduos Sólidos, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) atualizado e implementado;</li> <li>• Controle dos manifestos de transportes de resíduos.</li> </ul>
-------	---	---	---

5.4 Controle de Pragas e Vetores		Nível	Orientações
5.4.1	Existe um controle de pragas e vetores estabelecido #	B	<p>A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos.</p> <p>Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica, com produtos desinfestastes regularizados pelo Ministério da Saúde. Deve ser mantido o registro sanitário da empresa especializada no controle de pragas.</p> <p>Quando da aplicação do controle químico, a empresa especializada deve estabelecer procedimentos pré e pós-tratamento a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios. Quando aplicável, os equipamentos e os utensílios, antes de serem reutilizados, devem ser higienizados para a remoção dos resíduos de produtos desinfestastes.</p> <p>Animais domésticos devem ser excluídos das áreas onde os alimentos são armazenados e manuseados, pois eles são uma fonte de contaminação.</p>
5.4.2	Um programa de controle de pragas documentado está em vigor #	I	<p>Um programa de controle de pragas contínuo e eficaz deve ser implementado e documentado. O programa deve incluir um conjunto de ações efetivas e contínuas para controlar os vetores e pragas, para impedir sua atração, acesso, abrigo e/ou proliferação. O estabelecimento e as áreas circundantes devem ser inspecionados periodicamente para assegurar que não haja infestação.</p>



EIXO 6 – Melhoria e Inovação			
6.1 Monitoramento e Medição		Nível	Orientações
6.1.1	Possui sistemática para monitoramento e medição do desempenho do sistema de gestão da qualidade	I	<p>A empresa deve determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o que precisa ser monitorado e medido;</li> <li>• os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;</li> <li>• quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;</li> <li>• Quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.</li> </ul> <p>A empresa deve avaliar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade e deve reter informação documentada apropriada como evidência dos resultados.</p>
6.1.2	Sistemática de desdobramento dos indicadores estratégicos (KPI) em indicadores táticos e operacionais	I	<p>Os processos devem ser gerenciados através de indicadores de desempenho, desdobrados dos Indicadores Chaves de Performance (KPI) definidos no Planejamento Estratégico da empresa.</p> <p>Convém utilizar metodologia de gestão à vista para o acompanhamento dos indicadores.</p> <p>Os indicadores devem proporcionar informações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúde financeira da empresa;</li> <li>• Eficácia das estratégias comerciais e de marketing;</li> <li>• Conformidade de produtos e serviços;</li> <li>• Grau de satisfação de cliente;</li> <li>• Desempenho e eficácia do SGQ;</li> <li>• Desempenho de fornecedores;</li> <li>• Desempenho da gestão de pessoas.</li> </ul>
6.1.3	Possui sistemática para apresentação de resultados gerenciais, a partir dos indicadores de desempenho, pelos gestores das áreas	A	<p>A empresa deve implementar sistemática para apresentação dos resultados das metas ou parâmetros estabelecidos para os indicadores de desempenho.</p> <p>A apresentação deve ser realizada pelo gestor responsável por cada processo.</p> <p>Devem ser realizadas análises críticas dos motivos de não atingimento de metas estabelecidas e definição de ações necessárias.</p> <p>Registros dos resultados dos indicadores e das ações estabelecidas devem ser mantidos.</p>

<b>6.2 Auditoria e Análise Crítica</b>		Nível	Orientações
6.2.1	Conduz auditorias internas a intervalos planejados para prover informação sobre a conformidade e eficácia do SGQ	I	<p><i>A empresa deve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos para planejar e para relatar, o que deve levar em consideração a importância dos processos, mudanças que afetam a organização e os resultados de auditorias anteriores;</i></li> <li>• <i>Definir os critérios de auditoria e o escopo para cada auditoria;</i></li> <li>• <i>Selecionar auditores e conduzir auditorias para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria;</i></li> <li>• <i>Assegurar que os resultados das auditorias sejam relatados para os responsáveis dos processos;</i></li> <li>• <i>Executar correção e ações corretivas apropriadas sem demora indevida;</i></li> <li>• <i>Manter registro como evidência da implementação do programa de auditoria e dos resultados de auditoria;</i></li> <li>• <i>Definir requisitos de qualificação e possuir sistemática para avaliação dos auditores internos.</i></li> </ul>
6.2.2	A Alta Direção analisa criticamente o SGQ, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da empresa	A	<p><i>A análise crítica pela direção deve ser planejada e realizada levando em consideração:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;</i></li> <li>• <i>Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para SGQ;</i></li> <li>• <i>Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Satisfação do cliente;</i></li> <li>○ <i>Atingimento das metas estabelecidas para os indicadores;</i></li> <li>○ <i>Desempenho dos processos;</i></li> <li>○ <i>Não conformidades e ações corretivas;</i></li> <li>○ <i>Resultados de monitoramento e medição;</i></li> <li>○ <i>Resultados de auditoria;</i></li> <li>○ <i>Desempenho de fornecedores.</i></li> </ul> </li> <li>• <i>Suficiência de recursos;</i></li> <li>• <i>A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;</i></li> <li>• <i>Oportunidades para melhoria.</i></li> </ul> <p><i>As Saídas de análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas com: oportunidades para melhoria; qualquer necessidade de mudanças no SGQ e necessidade de recurso.</i></p> <p><i>Deve ser mantido registro documentado como evidência dos resultados de análises críticas pela direção.</i></p>

6.3 Melhoria Contínua		Nível	Orientações
6.3.1	Possui sistemática estabelecida e implementada para tomada de ações corretivas a fim de eliminar a causa raiz de não conformidades identificadas	I	<p>Ao ocorrer uma não conformidade, incluindo as provenientes de reclamações de clientes, a empresa deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reagir à não conformidade e, como aplicável, tomar ação para controlá-la e corrigi-la e/ou lidar com as consequências;</li> <li>• Avaliar a necessidade de ação para eliminar a(s) causa(s) da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analisando criticamente a não conformidade;</li> <li>○ Determinando as causas da não conformidade;</li> <li>○ Determinando se não conformidades similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer.</li> </ul> </li> <li>• Implementar qualquer ação necessária;</li> <li>• Analisar criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada</li> </ul> <p>A empresa deve manter registros como evidência da natureza das não conformidades e dos resultados de qualquer ação corretiva.</p>
6.3.2	Alta direção realiza acompanhamento de histórico dos indicadores de desempenho e definições de ações de melhoria, implementação e avaliação de eficácia das ações implementadas	A	<p>A empresa deve manter histórico dos resultados indicadores de desempenho, com evolução mensal e anual.</p> <p>As metas estabelecidas para os períodos seguintes devem demonstrar o foco da empresa com a melhoria contínua dos resultados do SGQ. Convém que as metas sejam estabelecidas com índices mais desafiadores.</p> <p>Para o atingimento das metas, a empresa deve estabelecer planos de ação, que devem ser acompanhados sistematicamente.</p> <p>As ações estabelecidas devem ser analisadas para verificação de eficácia.</p> <p>A empresa deve melhorar continuamente a adequação, suficiência e eficácia do SGQ. Deve considerar os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise crítica pela direção para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.</p> <p>Registros devem ser mantidos.</p>

6.4 Gestão da inovação		Nível	Orientações
6.4.1	Possui iniciativas de Inovação estabelecidas e alinhadas ao Planejamento Estratégico	B	<p>A empresa deve possuir iniciativas de inovações que proporcionem melhorias nos resultados do SGQ.</p> <p>As inovações devem ser desenvolvidas de forma planejada e alinhadas ao Planejamento Estratégico estabelecido.</p>
6.4.2	Possui uma cultura de inovação estabelecida e disseminada na empresa	I	<p>Uma cultura de inovação deve ser estabelecida com evidências de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprometimento da Alta Direção com o foco no crescimento através da inovação, disponibilizando benefícios financeiros ou não financeiros para iniciativas de inovações;</li> <li>• Definição de objetivos e metas de inovação, acompanhadas sistematicamente;</li> <li>• Conscientização de todos os colaboradores sobre a necessidade de inovação;</li> <li>• Disseminação do conhecimento para todos os colaboradores sobre as ferramentas necessárias para inovação;</li> <li>• Utilização de mecanismos de comunicação para fomentar a inovação da empresa;</li> <li>• Descentralização na tomada de decisões, com estrutura organizacional flexível;</li> <li>• Estruturação de processo para geração e seleção das melhores ideias;</li> <li>• Conhece profundamente as necessidades reveladas e não reveladas dos clientes e outras partes interessadas.</li> </ul>

6.4.3	Possui sistemática estabelecida e implementada para Pesquisa e Desenvolvimento	A	<p>A empresa deve possuir sistemática para realização de pesquisas e desenvolvimento de inovações, com evidências de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Existência de coordenação específica para tratar iniciativas de inovação;</li><li>• Orçamento específico para os projetos de inovação;</li><li>• Ferramentas de gestão de projetos para conduzir as iniciativas de inovação;</li><li>• Processo sistemático para acompanhamento de novas tendências de mercado e tecnológicas;</li><li>• Iniciativas altamente inovadoras são tratadas fora da estrutura organizacional da empresa.</li></ul>
6.4.4	Possui gestão de indicadores de inovação e ações de melhoria	A	<p>A empresa deve possuir gestão de indicadores de inovação e ações de melhoria, com evidências de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dedicção de tempo e atenção das lideranças ao acompanhamento de projetos de inovação;</li><li>• Metodologia de avaliação de desempenho das lideranças com métricas específicas relacionadas a sua atuação no processo de gestão da inovação;</li><li>• Utilização de rede de clientes, fornecedores e até concorrentes para gerar e refinar novas ideias;</li><li>• Avaliação sistemática dos resultados das iniciativas de inovação;</li><li>• Avaliação das novas ideias conforme medidas de desempenho que levam em consideração riscos e incertezas</li><li>• Captação de recursos financeiros para inovação em diferentes fontes.</li></ul>

## 7. Critérios de Participação e Avaliação

### 7.1. Requisitos de Elegibilidade

São elegíveis à classificação segundo a metodologia do Manual do Selo de Qualidade Sebrae, as empresas que atendam aos seguintes critérios:

- Estar legalmente constituído há pelo menos um ano;
- Possuir registro do responsável técnico, conforme o perfil da Organização;
- Possuir alvará de funcionamento;
- Possuir licença sanitária válida;
- Possuir licenças pertinentes à natureza da atividade;
- Possuir alvará do Corpo de Bombeiros;
- Atingir a pontuação mínima no resultado da avaliação, conforme especificado no item 7.2.6.

### 7.2. Processo de Avaliação

O processo de avaliação e classificação é realizado em ciclos anuais, iniciando pela adesão ao Selo de Qualidade pelo empresário interessado em participar. Após a adesão, o empresário realiza o cadastro e faz uma autoavaliação que será analisada pela equipe do Sebrae e servirá como base para a seleção de participação. O Sebrae promoverá workshop e capacitações sobre o Selo de Qualidade para as empresas participantes.

As empresas participantes receberão visitas de consultoria credenciada pelo Sebrae para realização das avaliações e recomendações de melhoria. As avaliações serão realizadas em dois ciclos, sendo acompanhadas pelo Órgão Avaliador, que validará os resultados e emitirá relatório final a ser apresentado ao Comitê Gestor, que definirá a classificação final e emitirá o Selo de Qualidade junto a Sebrae para a empresa classificada.

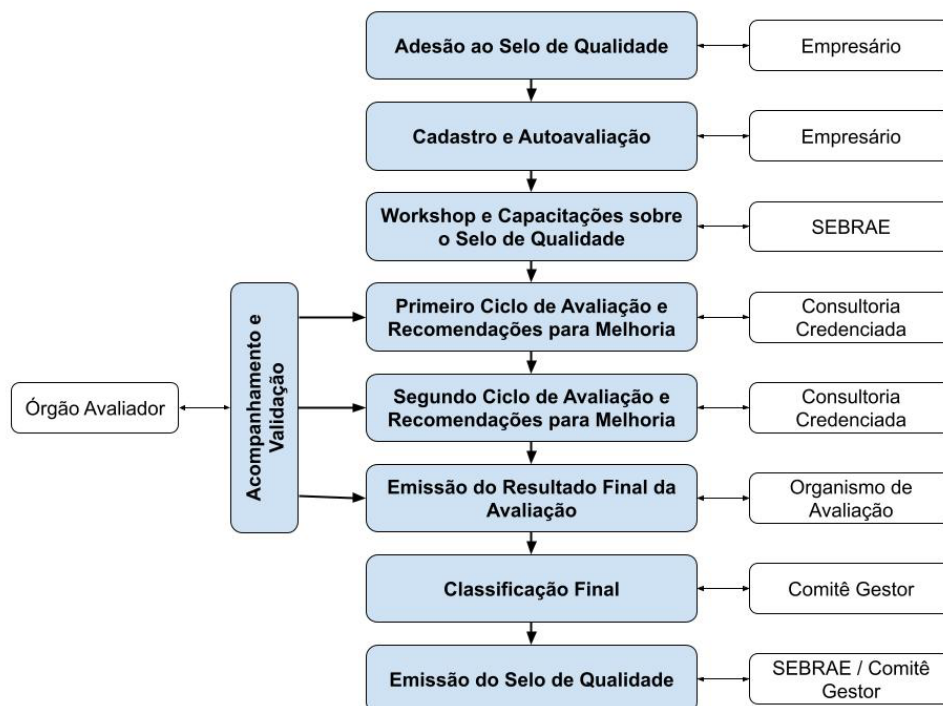


Figura 4: Fluxo do processo de avaliação e classificação (ciclo anual)

### 7.2.1. Adesão ao Selo de Qualidade

Após abertura do Ciclo Anual do Selo de Qualidade Sebrae, será disponibilizado um formulário de adesão, a ser preenchido pelos empresários que desejarem se candidatar ao Selo de Qualidade Sebrae.

Ao preencher o termo de adesão em que solicita participar do Programa, o empresário terá conhecimento e concordará com todas as normas e procedimentos contidos no Manual de Critérios de Participação e Avaliação.

O Sebrae irá realizar uma análise e pré-seleção das empresas candidatas, de acordo com os requisitos de elegibilidade, definidos no item 8.1. As empresas pré-selecionadas serão cadastradas no sistema informatizado do programa (DATARISE), sendo enviado por e-mail um login e senha de acesso ao sistema informatizado para o empresário complementar o cadastro e realizar a autoavaliação.

### 7.2.2. Cadastro e Autoavaliação

A empresa deverá acessar o sistema informatizado e preencher o cadastro com todas as informações solicitadas e realizar uma autoavaliação, respondendo ao check list também disponibilizado no sistema.

Para responder às questões do check list, é importante que o avaliador interno utilize este manual como consulta, para adequado entendimento dos itens necessários para atendimento aos requisitos. As exigências em cada requisito estão apresentadas na coluna Orientações.

O principal objetivo da autoavaliação é proporcionar conhecimento sobre os requisitos de avaliação, fazendo com que a equipe da empresa experimente, por conta própria, a aplicação do check list de avaliação a ser posteriormente utilizado pela Equipe de Consultores Credenciados, conhecendo assim todos os parâmetros pelos quais será avaliado. A autoavaliação irá estimular a visão sistêmica de toda a equipe, além de contribuir na preparação da empresa para as avaliações posteriores.

O resultado da autoavaliação será analisado pela Empresa de Consultoria antes da realização da avaliação.

Após a realização do cadastro e autoavaliação, o Sebrae irá realizar uma análise e selecionar a empresa para participar do Programa. Será realizado um contrato entre a empresa e o Sebrae, com a definição do pacote de serviço de acordo com o nível atual da gestão da qualidade da empresa, podendo ser básico, intermediário ou avançado.

### 7.2.3. Workshop e Capacitações

Após definição de todas as empresas participantes do Programa, o Sebrae irá promover um workshop para apresentação do Selo de Qualidade e realizar um curso para formação de auditores internos.

É muito importante a participação das pessoas chaves das empresas, para contribuírem com a implantação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, com o acompanhamento da consultoria, implementação das recomendações de melhoria e manutenção do sistema após a classificação.

### 7.2.4. Realização das Avaliações

#### 7.2.4.1. Princípios de Avaliação

As avaliações são realizadas de acordo com os princípios definidos na norma ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão, que ajudam a tornar a avaliação uma ferramenta eficaz e confiável, fornecendo informações sobre as quais a empresa pode agir para melhorar seu desempenho, sendo:

- a) **Integridade:** o fundamento do profissionalismo;
- b) **Apresentação justa:** a obrigação de reportar com veracidade e exatidão;
- c) **Devido cuidado profissional:** a aplicação de diligência e julgamento;
- d) **Confidencialidade:** segurança de informação;
- e) **Independência:** a base para a imparcialidade da avaliação e objetividade das conclusões;
- f) **Abordagem baseada em evidência:** o método racional para alcançar conclusões confiáveis e reprodutíveis em um processo sistemático de avaliação;
- g) **Abordagem baseada em risco:** uma abordagem de avaliação que considera riscos e oportunidades.

#### 7.2.4.2. Cláusulas, Requisitos e Pontuações

As pontuações das cláusulas e requisitos são atribuídas conforme tabela a seguir:

Eixos		%	Requisitos	%	Quant. questões	Valor das questões
<b>1</b>	<b>Gestão Estratégica</b>	<b>15%</b>	1.1 Sistema de Gestão da Qualidade	7,5%	5	1,50%
			1.2 Liderança Organizacional	5%	7	0,71%
			1.3 Gestão Financeira	2,5%	3	0,83%
			1.4 Gestão de Pessoas	5%	5	1,00%
			1.5 Requisitos Legais	5%	3	1,67%
<b>2</b>	<b>Foco no Cliente</b>	<b>10%</b>	2.1 Satisfação de Cliente	6%	3	2,00%
			2.2 Comunicação com o cliente	4%	3	1,33%
<b>3</b>	<b>Operação</b>	<b>35%</b>	3.1 Planejamento e Controle Operacional	4%	4	1,00%
			3.2 Suprimentos	4%	5	0,80%
			3.3 Infraestrutura	6%	5	1,20%
			3.4 Tópicos Específicos (Alimentação fora do lar)	6%	7	0,86%
			3.4 Tópicos Específicos (Agências de Viagens)	6%	2	3,00%
			3.4 Tópicos Específicos (Hotelaria)	6%	4	1,50%
			3.4 Tópicos Específicos (Eventos)	6%	3	2,00%
			3.4 Tópicos Específicos (Serviços de estética)	6%	6	1,00%
			3.4 Tópicos Específicos (Academias)	6%	4	1,50%
3.4 Tópicos Específicos (Manutenção de veículos)	6%	3	2,00%			
<b>4</b>	<b>Sustentabilidade</b>	<b>5%</b>	4.1 Gestão Ambiental	5%	4	1,25%
<b>5</b>	<b>Biossegurança</b>	<b>20%</b>	5.1 Saúde e Segurança Ocupacional	4%	4	1,00%
			5.2 Boas Práticas	10%	7	1,43%
			5.3 Gestão de Resíduos	3%	2	1,50%
			5.4 Controle de Pragas e Vetores	3%	2	1,50%
<b>6</b>	<b>Melhoria e inovação</b>	<b>15%</b>	6.1 Monitoramento e Medição	4%	3	1,33%
			6.2 Auditoria e Análise Crítica	4%	2	2,00%
			6.3 Melhoria Contínua	4%	2	2,00%
			6.4 Gestão da Inovação	8%	4	2,00%
Total:		100%				

A tabela abaixo apresenta a quantidade de requisitos a serem avaliados em cada segmento.

Segmentos	Quantidade de requisitos
Alimentação fora do lar	80
Agências de Viagens e Operadores Turísticos	75
Hotelaria	77
Eventos	76
Serviços de estética	79
Academias	77
Manutenção de veículos	76

Cada requisito possui vários critérios a serem atendidos e evidenciados no processo de avaliação, conforme apresentados no Capítulo 6 - Requisitos do Selo de Qualidade Sebrae.

#### **7.2.4.3. Realização das Avaliações**

A empresa candidata ao Selo de Qualidade irá passar por duas avaliações, realizadas por consultores credenciados ao Sebrae.

As visitas das avaliações e consultorias serão combinadas com antecedência entre os consultores e os responsáveis da empresa candidata. O prazo entre a primeira e a segunda visita de avaliação poderá ser de 30 a 60 dias.

As avaliações serão realizadas de acordo com o procedimento de avaliação, especificado no item 8 deste manual.

Na avaliação, cada requisito poderá receber a seguinte classificação:

<b>Classificação</b>	<b>Entendimento</b>	<b>Pontuação</b>
<b>C</b> - Conforme	Evidências apresentadas atendem ao requisito	Pontua 100% do valor do requisito
<b>PC</b> - Parcial Conforme	Evidências apresentadas atendem parcialmente ao requisito	Pontua 50% do valor do requisito
<b>NC</b> - Não Conforme	Evidências apresentadas não atendem ao requisito	Não pontua
<b>NA</b> - Não se Aplica	Requisito não se aplica à característica da organização	Requisito não é considerado na pontuação

Cada requisito possui um valor determinado para a pontuação, conforme apresentado no item 7.2.4.2, que será dividido pela quantidade de questões existentes em cada um.

Para que um requisito seja considerado “Conforme - C”, é necessário o atendimento total dos critérios estabelecidos, incluindo o registro das evidências de atendimento e devidas justificativas para quaisquer critérios não aplicáveis.

Caso a empresa atenda mais que 50% dos critérios estabelecidos no manual, o requisito pode ser considerado “Parcialmente Conforme - PC”, desde que os critérios não atendidos não sejam requisitos legais.

No caso de requisitos NC ou PC, podem ser definidas iniciativas (ações corretivas / ações de melhoria).

Os consultores irão apresentar recomendações de melhoria e auxiliar nas definições de iniciativas para correção das não-conformidades identificadas nas avaliações.

As Iniciativas são consideradas compromissos de melhoria assumidos pela direção da empresa e devem ser efetivamente realizadas.

As Iniciativas serão analisadas pelo Órgão Avaliador e, caso sejam aceitas, a empresa candidata receberá a pontuação referente ao próximo nível de pontuação do requisito.

As iniciativas para correção de não conformidades devem ser suficientes para eliminação da “Causa Raiz” da não conformidade, a fim de evitar a sua repetição. Deve-se avaliar a eficácia das ações executadas.

Não é atribuição dos consultores emitir parecer técnico informando se a empresa estará habilitada ou não para receber o Selo de Qualidade, sendo esta competência exclusiva do Comitê Gestor, após análise do resultado final emitido pelo Órgão Avaliador.

#### **7.2.5. Apresentação do Resultado Final da Avaliação**

Após a realização do segundo ciclo de avaliação e definição das iniciativas de melhoria, o Órgão Avaliador entrará em contato com a empresa candidata para realizar diligência para acompanhamento e validação das iniciativas, a partir de reunião com os responsáveis da empresa.



As reuniões de acompanhamento e validação das iniciativas poderão ser realizadas por videoconferência e terão duração média de 3 a 4 horas.

Após validação das iniciativas, o Órgão Avaliador irá enviar o resultado final da avaliação para o Comitê Gestor do Selo de Qualidade.

#### **7.2.6. Classificação Final**

Após finalização das atividades de avaliação e emissão do resultado final pelo Órgão Avaliador, o Comitê Gestor irá realizar a análise dos resultados, deliberar sobre o aceite das iniciativas e realizar a classificação final, conforme critério abaixo:

<b>Classificação</b>	<b>Resultado na Avaliação</b>
Diamante	≥ 90% de pontuação
Ouro	≥ 75% até 89% de pontuação
Prata	≥ 60% até 74% de pontuação

<b>Categorias</b>	<b>Resultado na Avaliação</b>
A	≥ 50% até 59% de pontuação
B	≥ 40% até 49% de pontuação
C	≥ 30% até 39% de pontuação
D	Abaixo de 30% de pontuação

Nota: Independente da pontuação, para se classificar em qualquer nível, a empresa precisa atender 100% dos Requisitos Obrigatórios, definidos no Manual.

#### **7.2.7. Prazo de Validade**

O Selo de Qualidade será emitido pelo Sebrae e Comitê Gestor para as empresas contempladas e terá validade de um ano.

#### **7.2.8. Taxa de Participação**

A taxa de inscrição para participar do Programa Selo de Qualidade tem subsídio do Sebrae para Micro e Pequenas Empresas. A forma de pagamento será definida com o gestor do Sebrae, de acordo com a política de pagamento do Sebrae.

## **8. Procedimento de Avaliação**

### **8.1. Responsabilidades**

#### **Consultor avaliador:**

- Gerenciar globalmente todas as fases da avaliação;
- Planejar, preparar a avaliação e fazer a revisão da documentação da empresa candidata ao Selo de Qualidade;
- Preparar o plano de avaliação e definir os documentos de trabalho;
- Realizar a avaliação conforme plano definido;
- Reunir, organizar e analisar as evidências relevantes da avaliação;
- Registrar os resultados da avaliação no sistema informatizado;
- Preparar e apresentar o relatório final da avaliação;
- Manter conduta ética e tratar toda informação obtida com estrita confidencialidade.

#### **Responsável da empresa avaliada:**

- Providenciar os recursos necessários e cooperar com o avaliador com o fim de atingir uma avaliação efetiva;
- Informar aos colaboradores envolvidos sobre a avaliação, designando responsáveis em todos os setores a serem visitados durante a avaliação;
- Providenciar acesso às instalações da empresa;
- Providenciar uma contraparte para acompanhar o consultor avaliador;
- Revisar as observações da avaliação e implementar ações necessárias.

### **8.2. Planejamento da Avaliação**

#### **8.2.1. Estabelecendo contato inicial com a empresa**

O consultor responsável pela avaliação deve entrar em contato com o responsável pela empresa candidata ao Selo de Qualidade Sebrae para:

- Estabelecer canais de comunicação com o representante da empresa;
- Confirmar a autoridade para conduzir a avaliação;
- Fornecer informações sobre as datas da avaliação, duração proposta e a composição da equipe da avaliação;
- Pedir acesso a documentos pertinentes;
- Confirmar o responsável que irá para acompanhar e dar suporte ao consultor avaliador.

#### **8.2.2. Realizando análise crítica de documentos e da autoavaliação**

Antes do início das atividades de avaliação no local, convém que o consultor analise criticamente a documentação da empresa, assim como o resultado da autoavaliação.

Esta análise crítica deverá prover informações para facilitar o planejamento das atividades de avaliação e preparação da agenda de avaliação.

#### **8.2.3. Preparando o plano da avaliação (agenda)**

O consultor avaliador deve preparar um plano de avaliação que forneça a base para um acordo entre a empresa e o avaliador, relativo à realização da avaliação. O plano deve facilitar a programação e a coordenação das atividades da avaliação.

Convém que o plano de avaliação seja suficientemente flexível para permitir alterações, tais como mudanças de horários e processos avaliados, que podem se tornar necessárias na medida que as atividades da avaliação no local progredam.

Convém que o plano seja analisado criticamente e que seja apresentado à empresa a ser avaliada antes do início das atividades de avaliação no local.

Convém que qualquer revisão do plano de avaliação seja acordada entre as partes interessadas antes da continuação da avaliação.

### **8.3. Realização da Avaliação**

#### **8.3.1. Conduzindo a reunião de abertura**

Convém que uma reunião de abertura seja realizada com a direção da empresa participante do selo ou, onde apropriado, com os responsáveis pelas funções ou processos a serem visitados na avaliação.

A reunião de abertura deve ser presidida pelo consultor avaliador, sendo considerados os seguintes pontos:

- Apresentação do(s) consultor(es) avaliador(es);
- Confirmação dos objetivos e escopo da avaliação;
- Apresentação do plano de avaliação, com a confirmação da programação da avaliação e outros arranjos pertinentes com o avaliado, como data e duração da reunião de encerramento, qualquer reunião intermediária e qualquer mudança de última hora;
- Métodos e procedimentos a serem usados para realizar a avaliação, incluindo um alerta de que a evidência de avaliação será somente uma amostra das informações disponíveis;
- Confirmação dos canais formais de comunicação entre o consultor avaliador e o avaliado;
- Confirmação de que o avaliado será mantido informado do progresso da avaliação, durante o processo de avaliação;
- Confirmação de que os recursos e instalações necessários ao consultor avaliador estão disponíveis;
- Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de contrapartes.

#### **8.3.2. Comunicação durante a avaliação**

Durante a avaliação, convém que consultor avaliador periodicamente comunique o progresso da avaliação e qualquer preocupação ao responsável da empresa, como apropriado. Convém que a evidência coletada durante a visita que sugira um risco imediato e significativo seja relatada sem demora ao responsável pela empresa.

#### **8.3.3. Coletando evidências da avaliação**

O consultor avaliador poderá realizar a avaliação com a utilização do check list impresso ou diretamente no sistema informatizado.

Todas as constatações de avaliação devem ser baseadas em evidências objetivas, registradas no campo adequado do check list e no sistema informatizado. Quando necessário e apropriado, deve-se anexar documento comprobatório da conformidade.

As evidências podem ser coletadas através de:

- Entrevista;
- Análise de documentos;
- Análise de registros;
- Observação.

#### **8.3.4. Conduzindo a reunião de encerramento**

No final da avaliação, o consultor avaliador deverá apresentar à administração da empresa e aos responsáveis pelas funções envolvidas, um resumo global do processo de avaliação, esclarecendo possíveis dúvidas.

Convém que quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões e/ou constatações da avaliação entre a equipe de avaliação e o avaliado sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Se não forem resolvidas, convém que sejam registradas todas as opiniões.

### 8.3.5. Qualificação dos Avaliadores

Além do curso de Formação de Avaliadores, promovido pelo Sebrae, os consultores avaliadores devem possuir atributos pessoais, conhecimento e habilidades conforme especificados a seguir.

#### 8.3.5.1. Atributos pessoais

Convém que um avaliador seja:

- **Ético:** justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;
- **Mente aberta:** disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;
- **Diplomático:** com tato para lidar com pessoas;
- **Observador:** ativamente atento à circunvizinhança e às atividades físicas;
- **Perceptivo:** instintivamente atento e capaz de entender situações;
- **Versátil:** ajuste-se prontamente a diferentes situações;
- **Tenaz:** persistente, focado em alcançar objetivos;
- **Decisivo:** chegue a conclusões oportunas baseado em razões lógicas e análise;
- **Autoconfiante:** atue e funcione independentemente, enquanto interage de forma eficaz com os outros

#### 8.3.5.2. Conhecimento e habilidades

Os avaliadores devem ter conhecimento e habilidades em:

- **Princípios, procedimentos e técnicas de avaliação:** aplicar o que for apropriado a diferentes avaliações e assegurar que sejam realizadas de uma maneira consistente e sistemática;
- **Sistema de gestão da qualidade e documentos de referência:** compreender o escopo da avaliação e aplicar o critério de avaliação;
- **Situações organizacionais:** compreender o contexto operacional da organização;
- **Leis, regulamentos e outros requisitos relacionados ao setor:** trabalhar e estar atento aos requisitos que se aplicam à organização a ser avaliada.

O líder de equipe da avaliação deve ter conhecimento e habilidades adicionais em liderança para facilitar a conduta eficiente e eficaz da avaliação. Convém que um líder de equipe seja capaz de:

- Planejar a avaliação e fazer uso eficaz de recursos durante a visita de avaliação;
- Representar a equipe em comunicações com as partes interessadas;
- Organizar e dirigir os membros da equipe;
- Fornecer direção e orientação para avaliadores em treinamento;
- Conduzir a equipe da avaliação para atingir as conclusões da avaliação;
- Prevenir e solucionar conflitos;
- Preparar e completar o relatório de avaliação.

## 9. Termos e Definições

Os termos e definições abaixo foram retirados das normas e documentos de referências, apresentados no item 9 deste manual:

**5W2H:** Ferramenta da qualidade usada para compreender um problema ou oportunidade de melhoria sob diferentes perspectivas através de sete perguntas: *What* (o quê), *Why* (por quê), *When* (quando), *Where* (onde), *Who* (quem), *How* (como) e *How much* (quanto);

**Ação corretiva:** Ação implementada para eliminar a(s) causa(s) raiz(izes) de uma não conformidade, defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir sua repetição. É considerada uma ação reativa;

**Ação preventiva:** Ação implementada para eliminar a(s) causa(s) raiz(izes) de uma não conformidade potencial. É considerada uma ação proativa. Deve-se notar que a ação preventiva, pela natureza de sua definição, não é aplicável a não conformidades já identificadas;

**Alta direção:** Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto;

**Análise crítica:** Atividade realizada para determinar a adequação, suficiência e eficácia do assunto em questão para atingir os objetivos estabelecidos;

**Aprendizado:** É um fenômeno relacionado com o ato/efeito de aprender, adquirido em função das experiências ao longo do tempo;

**Aspecto ambiental:** Elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização, que interage ou pode interagir com o meio ambiente;

**Auditoria:** Atividade de verificação planejada, programada e documentada, executada de preferência por pessoal independente da área auditada, para determinar, mediante investigação e avaliação de evidência objetiva, o ambiente, a adaptação e a observância de normas, especificações, procedimentos, instruções, códigos, atividades ou programas administrativos ou operacionais e outros documentos aplicáveis, bem como a efetividade da implementação dos mesmos e os resultados que estão sendo obtidos. Pode ser externa ou interna;

**Autoavaliação:** Processo sistemático de comparação da situação atual com requisitos estabelecidos, realizado pela própria organização;

**Avaliação:** Processo sistemático de comparação da situação atual com requisitos estabelecidos, realizado por uma terceira parte devidamente habilitada;

**Avaliado:** Organização que está sendo avaliada;

**Avaliador:** Pessoa, com competência suficiente, designada para conduzir ou participar de uma determinada avaliação;

**Avaliador Interno:** Profissional designado pela empresa candidata ao Selo como representante para realizar as autoavaliações e também atuar como contraparte junto à equipe de consultores, buscando a adequação dos processos da empresa e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;

*Nota: Sugere-se que ao indicar seus representantes, o responsável tenha em mente o seguinte perfil de avaliador interno:*

- Conhecer todos os processos da empresa;
- Ter potencial de liderança e boa comunicação com a equipe;
- Ter fácil acesso à direção da empresa;
- Atuar como multiplicador e facilitador do Programa (implementação e manutenção);
- Acompanhar as avaliações externas;
- Apoiar a implementação das ações corretivas e oportunidades de melhorias;
- Acompanhar o desempenho das iniciativas.

**Balanced Scorecard - BSC:** Metodologia de gestão estratégica que aborda o balanceamento dos indicadores de desempenho em quatro perspectivas: financeira, clientes, processos internos e aprendizagem e crescimento;

**Biossegurança:** Condição de segurança alcançada por um conjunto de ações destinadas a prevenir, controlar, reduzir ou eliminar os riscos inerentes às atividades que possam comprometer a saúde humana, animal e o meio ambiente;

**Calibração:** Conjunto de operações que estabelecem, sob condições especificadas, a relação entre valores de quantidades indicadas por um instrumento ou sistema de medição, ou por valores representados por uma medida material, ou material de referência, e os valores correspondentes fornecidos por padrões;

**Capital de giro:** É o valor financeiro necessário para bancar a continuidade do funcionamento da empresa. É a diferença entre os recursos disponíveis em caixa e a soma das despesas e contas a pagar;

**Ciclo PDCA:** Método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos, produtos e serviços;

**Cliente:** Pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou organização;

**Código de conduta e ética:** é um conjunto de regras para orientar e disciplinar a conduta de um determinado grupo de pessoas de acordo com os seus princípios;

**Competência:** Capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos;

**Conclusão de avaliação:** Resultado de uma avaliação, apresentado pela equipe de avaliação após levar em consideração os objetivos da avaliação e todas as constatações;

**CONFEF:** Conselho Federal de Educação Física;

**Conhecimento organizacional:** Conhecimento específico para a organização, obtido por experiência. Ele é informação que é usada e compartilhada para alcançar os objetivos da organização;

**Constatações de avaliação:** Resultados da avaliação de evidência de auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria;

**Contexto da organização:** Combinação de questões internas e externas que podem ter um efeito na abordagem da organização para desenvolver e alcançar seus objetivos;

**Critério de avaliação:** Conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência, com a qual a evidência objetiva é comparada;

**Desempenho:** Resultado mensurável;

**Eficiência:** Extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados;

**Eficiência:** Relação entre o resultado alcançado e os recursos utilizados;

**Escopo:** Abrangência dos processos e áreas de uma determinada empresa para fins de auditoria ou avaliação;

**Evidência de avaliação:** Registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos critérios de avaliação e verificáveis;

**FIFO:** Acrônimo em que cada letra inicial forma a frase “*first In, first Out*”. Metodologia empregada para manter a ordenação e a rotatividade das mercadorias com o princípio “primeiro a entrar, primeiro a sair”;

**Gestão à vista:** Modelo de gestão em que as informações relevantes são disponibilizadas à vista de todos os colaboradores, tais como os quadros com resultados dos indicadores de desempenho, planos de ação, etapas de atendimento a serviços etc.;

**Gestão da qualidade:** Atividades controladas para dirigir e controlar uma organização que diz respeito à qualidade;

**Gestão de risco:** Atividades coordenadas para o gerenciamento do risco de uma organização e que envolvem a arquitetura (princípios, estrutura e processos) para a gestão de riscos de maneira efetiva. Envolve a análise

prévia dos tipos de riscos, da probabilidade de ocorrência dos eventos e a sua gravidade (consequência), caso o evento venha a ocorrer;

**Impacto ambiental:** Modificação no meio ambiente, tanto adversa como benéfica, total ou parcialmente resultante dos aspectos ambientais de uma organização;

**Incidente:** Evento ou circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário ao cliente;

**Indicadores da qualidade:** Medições realizadas para avaliar se o desempenho de um processo atende os objetivos estabelecidos ou as expectativas do cliente;

**Informação documentada:** Informação que se requer que seja controlada e mantida por uma organização e o meio no qual ela está contida. Pode incluir seus procedimentos, documentos, registros, etc.;

**Inovação:** Objeto novo ou modificado que realiza ou redistribui valor, levando o desempenho do SGQ a níveis mais elevados;

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados, sancionada em agosto de 2018, traz novas práticas que definem como organizações devem cuidar de dados pessoais;

**Lucratividade:** Indicador de eficiência operacional obtido sob a forma de valor percentual, que indica o ganho que a empresa consegue gerar sobre o trabalho que desenvolve. É a relação entre o valor do lucro líquido e o valor das vendas;

**Lucro:** É o resultado positivo, em número absoluto, após deduzir das vendas todos os custos e despesas;

**Melhoria contínua:** Atividade recorrente para aumentar o desempenho;

**Monitoramento:** Determinação da situação de um sistema, um processo, um produto, um serviço ou uma atividade;

**Não conformidade:** Não atendimento a um requisito;

**Normas Regulamentadoras (NR):** Normas que apresentam obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por empregadores e trabalhadores com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho;

**Objetivo:** Resultado a ser alcançado;

**Parte interessada:** Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada, ou perceber-se afetada por uma decisão ou atividade da organização;

**PCMSO:** Programa de Controle Médico e da Saúde Ocupacional;

**PGRS:** Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos;

**PGR -** Programa de Gerenciamento de Riscos;

**Planejamento Estratégico:** Um plano formalizado que estabeleça os objetivos e as metas da organização, baseado nas análises do ambiente interno e externo e identidade organizacional;

**Plano de avaliação:** Descrição das atividades e arranjos para uma avaliação;

**Política Ambiental:** Intenções e direção de uma organização relacionadas ao seu desempenho ambiental, formalmente expresso pela sua Alta Direção;

**Política da Qualidade:** Compromisso, por escrito, no qual a organização firma seu comprometimento com a qualidade e segurança visando à melhoria contínua dos seus processos;

**Política de Comunicação:** A política de comunicação é o compromisso, por escrito, que define um conjunto sistematizado de princípios, valores, posturas, estratégias e diretrizes que objetivam orientar o relacionamento de uma organização com os seus públicos de interesse e/ou estratégicos (“*stakeholders*”), como meio de promover seu envolvimento na melhoria do desempenho da organização;

**Política de Saúde e Segurança Ocupacional:** Compromisso, por escrito, no qual a organização firma seu comprometimento em prevenir lesões e doenças relacionadas ao trabalho dos trabalhadores e em prover locais de trabalho seguros e saudáveis;

**Política:** Diretrizes gerais que expressam os parâmetros dentro dos quais as ações da instituição e de seus integrantes devem se desenvolver no cumprimento da missão para o alcance da visão. Devem ser coerentes com a ética e com os valores institucionais;

**Ponto de equilíbrio:** É um indicador de segurança do negócio. Mostra o quanto é necessário vender para que as receitas se igualem aos custos; que indica em que momento, a partir das projeções de vendas, a empresa estará igualando suas receitas e seus custos;

**Prevenção da poluição:** Uso de processos, práticas, técnicas, materiais, produtos, serviços ou energia para evitar, reduzir ou controlar (separadamente ou em conjunto) a geração, emissão ou descarga de qualquer tipo de poluente ou rejeito, a fim de reduzir os impactos ambientais adversos;

**Processo:** Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido;

**Qualidade:** Grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz requisitos;

**Rastreabilidade:** Habilidade de rastrear o histórico, aplicação ou localização de um objeto;

**Reclamação:** Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos ou serviços, ou ao próprio processo de tratamento das reclamações, para a qual explícita ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução;

**Regime de caixa:** É o regime contábil que apropria as receitas e despesas no período de seu efetivo recebimento ou pagamento, independentemente do momento em que foram realizadas;

**Regime de competência:** Método para realizar o registro de lançamentos contábeis na data em que o evento acontece;

**Registro:** Documento que apresenta resultados obtidos ou provê evidências de atividades realizadas;

**Rentabilidade:** É a relação entre o valor do lucro líquido e o investimento realizado;

**Requisito:** Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória;

**Risco:** Efeito de incerteza.

**Satisfação do cliente:** Percepção do cliente do grau em que as expectativas do cliente foram atendidas;

**Serviço:** Saida de uma organização, com pelo menos uma atividade necessariamente realizada entre a organização e o cliente;

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade;

**Sistema de gestão:** Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização para estabelecer políticas, objetivos e processos para alcançar esses objetivos;



**Sistema de gestão da qualidade (SGQ):** Parte de um sistema de gestão com relação à qualidade.

- Um SGQ compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados.
- O SGQ gerencia a interação de processos e recursos necessários para agregar valor e realizar resultados para as partes interessadas pertinentes.
- O SGQ permite à Alta Direção otimizar a utilização dos recursos considerando as consequências de sua decisão a longo e curto prazo.
- O SGQ provê os meios para identificar ações para tratar consequências pretendidas e não pretendidas na provisão de produtos e serviços;

**Sistema:** Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos;

**SSO:** Saúde e Segurança Ocupacional.

## 10. Referências

- ABNT ISO/TS 22002-2:2020 - Programa de pré-requisitos na segurança de alimentos Parte 2: Serviço de alimentação;
- ABNT NBR 15401:2012 - Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade;
- ABNT NBR 16004:2016 - Eventos – Classificação e Terminologia;
- ABNT NBR 16383:2015 - Salão de beleza — Requisitos de boas práticas na prestação de serviços;
- ABNT NBR ISO 10002:2005 - Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações;
- ABNT NBR ISO 15635:2008 - Serviços de alimentação- Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais;
- ABNT NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão;
- ABNT NBR ISO 22000:2019 - Sistemas de Gestão de Segurança de Alimentos — Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos;
- ABNT NBR ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos — Diretrizes;
- ABNT NBR ISO 9000:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade — Fundamentos e vocabulário;
- ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- Decreto 70.274/1972 - Normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência;
- Lei Estadual 11.481/1987 - Política Estadual do Meio Ambiente;
- Lei Federal 5.700/1971 - Forma e a apresentação dos Símbolos Nacionais;
- Lei Federal 11.771/2008 - Política Nacional de Turismo;
- Lei Federal 12.291/2010 - Manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
- Lei Federal 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- Lei Federal 13.589/2018 - Manutenção de instalações e equipamentos de sistemas de climatização de ambiente;
- Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei Federal 6437/1977 - Configura infrações à legislação sanitária federal;
- Portaria do Ministério da Saúde 3.523/1998 - Ambientes climatizados;
- Portaria do Ministério da Saúde 3.523/1998 – Controle de qualidade do ar em ambientes climatizados;
- Portaria MTur 105/2018 - Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos;
- Portaria SMS SP 1.101/2015 - Condições higiênico-sanitárias para os estabelecimentos que prestam serviços relativos às lutas esportivas, ginásticas, musculação, natação, saunas e outras atividades em academias, clubes esportivos, clubes recreativos, entre outros;
- RDC 216/2004 da ANVISA - Boas Práticas para Serviços de Alimentação;
- Resolução CONFEF 21/2000 – Registro no Conselho Regional de Educação Física;

**Consultas:**

- Selo Turístico Gastronômico - [http://www.setur.piracicaba.sp.gov.br/site/wp-content/uploads/2016/04/CRIT%C3%89RIOS-RECEBIMENTO-DO-SELO-I\\_SEGURAN%C3%87A\\_ALIMENTAR.pdf](http://www.setur.piracicaba.sp.gov.br/site/wp-content/uploads/2016/04/CRIT%C3%89RIOS-RECEBIMENTO-DO-SELO-I_SEGURAN%C3%87A_ALIMENTAR.pdf);
- *Manual de orientações para fiscalização sanitária em estabelecimentos prestadores de atividade física e afins - Núcleo de Assessoramento de Descentralização de Ações de Vigilância Sanitária* – <https://pt.scribd.com/document/149006941/ANVISA-Academia-Ginastica>;
- *Guia de implementação Normas Técnicas de Salão de Beleza [recurso eletrônico] / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. – Rio de Janeiro: ABNT; Sebrae, 2016. 56 p.: il.color. Modo de acesso: <http://portalmpe.abnt.org.br/bibliotecadearquivos/>.*
- *Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. – Rio de Janeiro: ABNT; SEBRAE, 2012. 78 p.: il.color.*
- *ANVISA - Manual de Orientações para Fiscalização Sanitária em Estabelecimentos Prestadores de Atividade Física e Afins; Brasília: NADAV/DIMCB/ANVISA, 2009.*

## 11. ANEXOS

Os requisitos legais necessários para cada segmento são apresentados abaixo:

*Obs.1. Caso alguma documentação legal seja considerada não aplicável, a devida justificativa deve ser apresentada com adequada fundamentação legal.*

*Obs.2: O protocolo de solicitação no órgão competente será aceito como evidência, desde que seja para renovação do documento legal, solicitado com a antecedência dentro do prazo legal estabelecido.*

### **ANEXO A – Requisitos Legais: Alimentação fora do lar:**

1. Alvará sanitário atualizado conforme lei municipal;
2. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
3. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
4. Licença Ambiental (Lei Estadual N° 11.481/87);
5. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
6. Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) atualizado (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
7. Manifestos de transportes de resíduos organizados e atualizados (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
8. Manual de Boas Práticas na Manipulação de Alimentos (incluindo os Procedimentos Operacionais Padronizados - POP) atualizado, assinado pelo responsável e de acordo com as normas da ANVISA (RDC 216/2004 da ANVISA);
9. Laudo que comprove a potabilidade microbiológica e físico-química da água dos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA);
10. Registro de dedetização por empresa especializada (RDC 216/2004 da ANVISA);
11. Registro sanitário da empresa especializada com controle de pragas (RDC 216/2004 da ANVISA);
12. Registro (Ministério da Saúde / Ministério da Agricultura) dos produtos de higienização (RDC 216/2004 da ANVISA);
13. Exames médicos periódicos dos colaboradores, atualizado nos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA)
14. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
15. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.

**ANEXO B – Requisitos Legais: Agências de Viagens e Operadores Turísticos:**

1. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
2. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
3. Cadastro atualizado no Ministério do Turismo – CADASTUR (PORTARIA Nº 105/2018);
4. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
5. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
6. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.

**ANEXO C – Requisitos Legais: Hotelaria:**

1. Alvará sanitário atualizado conforme lei municipal;
2. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
3. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
4. Licença Ambiental (Lei Estadual N° 11.481/87);
5. Cadastro atualizado no Ministério do Turismo – CADASTUR (PORTARIA N° 105/2018);
6. Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) e registro de envio das informações ao MTUR dentro dos padrões legais devidamente preenchido. (Lei 11.771/2008 do Ministério do Turismo);
7. Livro de ocorrência de recepção (Lei 11.771/2008 do Ministério do Turismo);
8. Livro de ocorrência de governança (Lei 11.771/2008 do Ministério do Turismo);
9. Livro de ocorrência de manutenção (Lei 11.771/2008 do Ministério do Turismo);
10. Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) atualizado (Lei 11.771/2008 do Ministério do Turismo);
11. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
12. Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) atualizado (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
13. Manifestos de transportes de resíduos organizados e atualizados (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
14. Manual de Boas Práticas na Manipulação de Alimentos (incluindo os Procedimentos Operacionais Padronizados - POP) atualizado, assinado pelo responsável e de acordo com as normas da ANVISA (RDC 216/2004 da ANVISA);
15. Laudo que comprove a potabilidade microbiológica e físico-química da água dos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA);
16. Registro de dedetização por empresa especializada (RDC 216/2004 da ANVISA);
17. Registro sanitário da empresa especializada com controle de pragas (RDC 216/2004 da ANVISA);
18. Registro (Ministério da Saúde / Ministério da Agricultura) dos produtos de higienização (RDC 216/2004 da ANVISA);
19. Exames médicos periódicos dos colaboradores, atualizado nos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA)
20. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
21. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.

**ANEXO D – Requisitos Legais: Eventos:**

1. Alvará sanitário atualizado conforme lei municipal;
2. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
3. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
4. Licença Ambiental (Lei Estadual N° 11.481/87);
5. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
6. Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) atualizado (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
7. Manifestos de transportes de resíduos organizados e atualizados (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
8. Manual de Boas Práticas na Manipulação de Alimentos (incluindo os Procedimentos Operacionais Padronizados - POP) atualizado, assinado pelo responsável e de acordo com as normas da ANVISA (RDC 216/2004 da ANVISA);
9. Laudo que comprove a potabilidade microbiológica e físico-química da água dos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA);
10. Registro de dedetização por empresa especializada (RDC 216/2004 da ANVISA);
11. Registro sanitário da empresa especializada com controle de pragas (RDC 216/2004 da ANVISA);
12. Registro (Ministério da Saúde / Ministério da Agricultura) dos produtos de higienização (RDC 216/2004 da ANVISA);
13. Exames médicos periódicos dos colaboradores, atualizado nos últimos 12 meses (RDC 216/2004 da ANVISA);
14. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
15. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado;
16. Autorização da prefeitura para ocupação do espaço público, quando aplicável.

**ANEXO E – Requisitos Legais: Serviços de estética – Salão de Beleza:**

1. Alvará sanitário atualizado conforme lei municipal;
2. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
3. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
4. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
5. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
6. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.



**ANEXO F – Requisitos Legais: Academias:**

1. Alvará sanitário atualizado conforme lei municipal;
2. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
3. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
4. Registro do estabelecimento junto ao Conselho Federal de Educação Física - CONFEF (Resolução CONFEF n.º 21/2000);
5. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
6. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
7. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.

**ANEXO G – Requisitos Legais: Manutenção de veículos:**

1. Alvará de funcionamento atualizado conforme lei municipal;
2. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros atualizada (Validade de 02 anos conforme Lei estadual 16361/2017);
3. Licença Ambiental (Lei Estadual N° 11.481/87);
4. Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC dos sistemas de climatização, visando à eliminação ou minimização de riscos potenciais à saúde dos ocupantes (Lei 13589/2018). Apresentar registro de limpeza e manutenção periódica dos aparelhos de ar-condicionado;
5. Registros de manutenção e lubrificação de compressores de ar de acordo com as especificações dos fabricantes;
6. Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) atualizado (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
7. Registro de retirada de óleo queimado e outros resíduos contaminados por empresa licenciada;
8. Manifestos de transportes de resíduos organizados e atualizados (Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos);
9. Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR atualizado e implantado;
10. Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO atualizado e implantado.

**RS2**

CONSULTORIA

[www.rs2.com.br](http://www.rs2.com.br)