



Portaria nº 177 de 18 de julho de 2006.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL – Inmetro, no uso de suas atribuições conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei nº 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º, da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 16 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto nº 4.630, de 21 de março de 2003;

Considerando a alínea f do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro nº 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando a política do Ministério do Turismo para o Programa Nacional de Qualificação Empresarial e Profissional para o Turismo, cujo objetivo é induzir a melhoria da qualidade dos serviços turísticos ofertados;

Considerando a necessidade de aumentar a satisfação do turista e a competitividade dos destinos, por meio de um processo contínuo de qualificação profissional e empresarial;

Considerando a importância de oferecer, aos profissionais que atuam no setor, a oportunidade de avaliar a sua competência, independente da forma como foi adquirida, por meio de um processo de avaliação da conformidade regulamentado no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC;

Considerando a necessidade de inserir a ocupação de motorista de táxi na relação dos profissionais que atuam na área de turismo, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º - Aprovar o Regulamento de Avaliação da Conformidade para Profissionais na Área de Turismo, disponibilizado no sítio [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br), ou nos endereços descritos abaixo:  
Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro  
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac  
Rua Santa Alexandrina, 416 - 8º andar, Rio Comprido - Rio de Janeiro/RJ CEP 20261-232  
E-mail: [dipac@inmetro.gov.br](mailto:dipac@inmetro.gov.br)

Art. 2º - Os profissionais que atuam no setor de turismo poderão adquirir, voluntariamente, a avaliação de suas competências, no âmbito do SBAC, através dos Organismos de Certificação de Pessoas - OPC acreditados pelo Inmetro.

Art. 3º - O OPC, acreditado pelo Inmetro para atuar na certificação dos profissionais que exercem suas atividades no setor de turismo, deverá implementar o processo de avaliação da conformidade de acordo com os requisitos estabelecidos no Regulamento de Avaliação da Conformidade, ora aprovado.

Art. 4º - O OPC, acreditado pelo Inmetro para atuar na certificação dos profissionais que exercem suas atividades no setor de turismo, terá até o dia 30 de setembro de 2006, para se adequar a este Regulamento.

Art. 5º - Revogar a Portaria Inmetro n.º 041, de 08 de março de 2006.

Art. 6º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA

# **REGULAMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA PROFISSIONAIS NA ÁREA DE TURISMO**

## **1 OBJETIVO**

Estabelecer os critérios para o programa de avaliação da conformidade para profissionais na área de turismo, com foco no desempenho, através do mecanismo de certificação, atendendo aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17024 e das normas brasileiras de competência de pessoas para profissionais do setor de turismo, visando a melhoria na qualidade dos serviços turísticos oferecidos.

Nota: os escopos de certificação são os segmentos de alimentos e bebidas, agenciamento e operações, meios de hospedagem e motorista de táxi.

## **2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2004	Avaliação da Conformidade – Requisitos gerais para organismos que realizam certificação de pessoas
ABNT NBR ISO 9000:2000	Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulários
ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios gerais
Portaria Inmetro n.º73/2006	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.
Manual de Aplicação	Selos de Identificação da Conformidade
ABNT NBR 15018	Turismo – Garçom em função polivalente – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15019	Turismo – Garçom em função especializada – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15020	Turismo – Maitre – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15021	Turismo – Cozinheiro em função polivalente – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15022	Turismo – Churrasqueiro – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15023	Turismo – Pizzaiolo – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15024	Turismo – Bartender – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15025	Turismo – Commis – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15026	Turismo – Confeiteiro – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15027	Turismo – Chefe executivo de cozinha – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15028	Turismo – Sommelier – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15034	Turismo – Reparador polivalente ou can-fix-it – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15035	Turismo – Recepcionista em função polivalente – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15036	Turismo – Recepcionista em função especializada – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15037	Turismo – Gerente de Camping – Competência de Pessoal

ABNT NBR 15038	Turismo – Concierge – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15039	Turismo – Mensageiro – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15040	Turismo – Auditor Noturno – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15041	Turismo – Chefe de Reservas – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15042	Turismo – Chefe de Recepção – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15043	Turismo – Atendente de Reservas – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15044	Turismo – Gerente dos Meios de Hospedagem – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15045	Turismo – Chefe de Governança – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15046	Turismo – Capitão-porteiro – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15047	Turismo – Camareira ou Arrumador – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15080	Turismo – Agente de Viagens
ABNT NBR 15081	Turismo – Gerente de Agência de Viagens
ABNT NBR 15284	Turismo – Motorista de Táxi – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15030	Turismo – Hospitalidade para profissionais operacionais – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15031	Turismo – Hospitalidade para supervisores e gerentes – Competência de Pessoal
ABNT NBR 15033	Turismo – Manipulador que atua em estabelecimento de serviço de alimentação no setor de turismo – Segurança de alimentos
ABNT NBR 15048	Turismo – Supervisor que atua em estabelecimento de serviços de alimentação no setor de turismo – Segurança de alimentos

### 3 DEFINIÇÕES

As definições aplicáveis a este documento, que não se encontram nos documentos complementares, estão descritas abaixo.

**3.1 Cancelamento** – processo executado para anular completamente uma certificação.

**3.2 Escopo** – atividades para quais a certificação está sendo solicitada ou foi concedida.

**3.3 RAC** – Documento que contém regras específicas e estabelece tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de um produto, processo, serviço ou pessoa. É estabelecido pelo Inmetro, através de Portaria, para o atendimento pelas entidades de avaliação da conformidade e demais partes envolvidas. Essas regras são baseadas em ferramentas de gestão da qualidade, voltadas para propiciar confiança na conformidade com uma Norma ou Regulamento Técnico, com menor custo possível para a sociedade.

**3.4 Recertificação** – ato de renovação da certificação resultante de uma avaliação completa e tomada de decisão em relação aos resultados obtidos.

**3.5 Supervisão** – conjunto de atividades, durante um ciclo completo de certificação para verificar se a pessoa continua atuando em conformidade com os critérios estabelecidos na concessão.

**3.6 Suspensão** – processo executado para tornar o escopo de certificação inválido temporariamente.

#### 4 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
OPC	Organismo de certificação de pessoas acreditado
RAC	Regulamento de Avaliação da Conformidade
ISO	International Organization for Standardization
IEC	International Electrotechnical Commission
NBR	Norma Brasileira

#### 5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado neste regulamento é o da certificação. Todas as etapas do procedimento de certificação devem ser conduzidas pelo OPC. Todo o processo de certificação deve ser validado e orientado por um esquema de certificação composto por integrantes de todas as partes interessadas.

##### 5.1 Concessão

###### 5.1.1 Contexto de Avaliação

Equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros, que devem ser utilizados para aplicação da avaliação prática, de acordo com o ANEXO A.

###### 5.1.2 Processo de Avaliação

Os exames de avaliação podem ser práticos e/ou teóricos, de acordo com a tabela abaixo, e devem ser elaborados conforme as normas específicas para cada ocupação.

OCUPAÇÃO	EXAME TEÓRICO	EXAME PRÁTICO	NORMAS
Agente de viagens	X		ABNT NBR 15080 + ABNT NBR 15030
Atendente de Reservas	X		ABNT NBR 15043 + ABNT NBR 15030
Auditor Noturno	X		ABNT NBR 15040 + ABNT NBR 15030
Bartender	X	X	ABNT NBR 15024 + ABNT NBR 15033
Camareira/Arrumador	X	X	ABNT NBR 15047 + ABNT NBR 15030
Capitão-porteiro	X		ABNT NBR 15046 + ABNT NBR 15030
Chefe de Governança	X		ABNT NBR 15045 + ABNT NBR 15031

OCUPAÇÃO	EXAME TEÓRICO	EXAME PRÁTICO	NORMAS
Chefe de Recepção	X		ABNT NBR 15042 + ABNT NBR 15031
Chefe de Reservas	X		ABNT NBR 15041 + ABNT NBR 15031
Chefe Executivo de Cozinha	X	X	ABNT NBR 15027 + ABNT NBR 15048
Churrasqueiro	X	X	ABNT NBR 15022 + ABNT NBR 15033
Commis		X	ABNT NBR 15025 + ABNT NBR 15033
Concierge	X		ABNT NBR 15038 + ABNT NBR 15030
Confeiteiro	X	X	ABNT NBR 15026 + ABNT NBR 15033
Cozinheiro Polivalente	X	X	ABNT NBR 15021 + ABNT NBR 15033
Garçom Especializado	X	X	ABNT NBR 15019 + ABNT NBR 15033
Garçom Polivalente	X	X	ABNT NBR 15018 + ABNT NBR 15033
Gerente de agencias de viagens	X		ABNT NBR 15081 + ABNT NBR 15031
Gerente de Camping	X		ABNT NBR 15037 + ABNT NBR 15031
Gerente de Meios de Hospedagem	X		ABNT NBR 15044 + ABNT NBR 15031
Maitre	X	X	ABNT NBR 15020 + ABNT NBR 15033
Mensageiro	X		ABNT NBR 15039 + ABNT NBR 15030
Motorista de Táxi	X		ABNT NBR 15284 (incluindo Anexo A) + ABNT NBR 15030
Pizzaiolo	X	X	ABNT NBR 15023 + ABNT NBR 15033
Recepcionista Especializada	X		ABNT NBR 15036 + ABNT NBR 15030
Recepcionista Polivalente	X		ABNT NBR 15035 + ABNT NBR 15030
Reparador Polivalente	X	X	ABNT NBR 15034 + ABNT NBR 15030
Sommelier	X	X	ABNT NBR 15028 + ABNT NBR 15033

### 5.1.3 Aproveitamento de Resultados

Ao candidato que não alcançar a certificação, deve ser entregue um diagnóstico indicando seus pontos fortes e suas necessidades de melhoria.

A partir da data do resultado da avaliação, o Organismo de Certificação de Pessoas (OPC) deverá explicitar, em seu esquema de certificação, o aproveitamento de resultados pelo prazo de 12 (doze) meses.

### 5.1.4 Prazo de Validade da Certificação

A certificação tem prazo de validade de 60 (sessenta) meses, a contar da data da expedição do certificado

### **5.1.5 Recertificação**

O profissional deve submeter-se novamente ao processo completo de certificação, após o final do prazo de validade do certificado.

### **5.1.6 Suspensão ou Cancelamento da Certificação**

A suspensão ou o cancelamento da certificação deve ser definido e operacionalizado de acordo com o esquema de certificação do OPC.

## **5.2 Supervisão/Manutenção**

O profissional certificado deve apresentar, a cada metade do período de certificação, um relatório contendo as informações descritas nos subitens abaixo:

### **5.2.1 Identificação Pessoal**

- a) N.º do registro de certificação;
- b) Nome Completo;
- c) Endereço;
- d) Contatos telefônicos (rede fixa, rede móvel, fax);
- e) E-Mail.

### **5.2.2 Experiência Profissional**

Para comprovação da continuidade da competência do profissional certificado, pode ser utilizado um dos critérios relacionados abaixo:

- a) ter trabalhado na ocupação certificada pelo menos 20% (vinte por cento) do tempo previsto para a supervisão, comprovado através de uma declaração do empregador ou de cópia da carteira profissional; ou
- b) ter realizado pelo menos 60 (sessenta) horas de participação em atividades de desenvolvimento profissional (cursos, seminários, congressos, palestras e similares) que contemplem as competências relativas à ocupação em que foi certificada, comprovadas através de certificados e/ou declarações.

## **6 IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E AUTORIZAÇÃO PARA USO**

A identificação da conformidade, no âmbito do SBAC, tem o objetivo de indicar que a competência da pessoa, está em conformidade com este regulamento e com a ABNT NBR referente à competência. Essa identificação da conformidade é feita através do selo de identificação da conformidade, que neste caso será aplicado em um certificado impresso.

**6.1** A Autorização para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade só deve ser concedida após a assinatura do contrato entre o OPC e a pessoa solicitante, e após a consolidação e aprovação dos exames.

**6.1.2** A Autorização para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade não transfere, em nenhum caso, a responsabilidade da pessoa certificada para o Inmetro e/ou OPC.

### **6.2 Selo de Identificação da Conformidade**

**6.2.1** O Selo de Identificação da Conformidade deve ser colocado no certificado, de forma visível, conforme estabelecido no Anexo B deste RAC.

**6.2.2** O selo deve estar em conformidade com a Portaria Inmetro n.º 73/2006 e com o Manual de Aplicação do Selo de Identificação da Conformidade.

**6.2.3** O OPC deve emitir um certificado para a pessoa que obtiver o atendimento pleno aos critérios deste regulamento.

### **6.3 Concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade**

A concessão da autorização do selo de identificação da conformidade será feita através de contrato assinado entre o OPC e a pessoa.

**6.3.1** O certificado deve conter, necessariamente, os seguintes dados:

- a) Nome do profissional certificado;
- b) Número de registro do OPC;
- c) Data da certificação;
- d) Data da expiração do certificado;
- e) Escopo da certificação;
- f) Nome, logo e assinatura do OPC.

### **6.3.2 Uso Indevido do Selo de Identificação da Conformidade**

A pessoa certificada que fizer uso indevido do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeita às penalidades, de acordo com o estabelecido na Portaria Inmetro nº 73/2006.

## **7 OBRIGAÇÕES DA PESSOA CERTIFICADA**

**7.1** Atender todas as condições estabelecidas na norma brasileira de competência de pessoas para a qual foi certificada, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à obtenção e/ou manutenção da Certificação, independente de sua transcrição.

**7.2** Atender as decisões pertinentes à Certificação tomadas pelo OPC, recorrendo, em última instância, ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações.

**7.3** Manter as condições que serviram de base para a obtenção da certificação, informando, previamente ao OPC, sobre qualquer modificação que possa afetar essas condições.

**7.4** A pessoa deve, ao fazer referência à certificação obtida, deixar claro o seu significado, isto é, que ela possui uma certificação profissional na área de turismo em conformidade com a norma ABNT NBR correspondente à ocupação.

## **8 OBRIGAÇÕES DO OPC**

**8.1** Implementar o Programa de Avaliação da Conformidade, previsto neste Regulamento, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

**8.2** Informar ao Inmetro, no prazo máximo de 30 dias corridos, utilizando o banco de dados disponibilizado pelo Inmetro, a relação das certificações emitidas, bem como a suspensão e cancelamento das mesmas.

**8.3** Responsabilizar-se pela implementação do Programa de Avaliação da Conformidade definido neste Regulamento.

## **9 OBRIGAÇÕES DO INMETRO**

**9.1** O Inmetro se obriga a manter a regularidade e o cumprimento do Programa de Avaliação da Conformidade.

**9.2** Criar mecanismos que permitam o integral cumprimento do presente Regulamento, como acreditação de Organismos de Certificação de Pessoas (OPC).

**9.3** Prestar os esclarecimentos necessários ao OPC e, quando necessário à pessoa certificada, para a consecução dos objetivos do Programa de Avaliação da Conformidade.



ANEXO A

**Equipamentos X Ocupações de Cozinha**

OCUPAÇÕES	EQUIPAMENTOS												
	Fogão	Forno	Chapa	Grelha	Forno de Microondas	Câmara Frigorífica	Refrigerador	Batedeira	Fritadeira	Mixador	Liquidificador	Picador	Moedor
Cozinheiro Polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Churrasqueiro			X	X	X	X	X				X	X	X
Pizzaiolo	X	X			X	X	X	X			X	X	X
Confeiteiro	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chefe Executivo de Cozinha	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

OCUPAÇÕES	EQUIPAMENTOS											
	Multiprocessador	Descascador	Cortador de Frios	Estufa	Cilindro	Masseira	Extrator de Suco	Fatiador	Esteira	Seladora	Resfriadora	
Cozinheiro Polivalente	X	X	X	X	X		X			X		
Churrasqueiro	X	X		X			X			X		
Pizzaiolo	X		X	X	X	X				X	X	
Confeiteiro	X		X	X	X	X	X			X	X	
Chefe Executivo de Cozinha	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

OCUPAÇÕES	EQUIPAMENTOS			
	Divisora	Modeladora	Balança	Salamandra
Cozinheiro Polivalente			X	X
Churrasqueiro			X	
Pizzaiolo	X	X	X	
Confeiteiro	X	X	X	
Chefe Executivo de Cozinha	X	X	X	X

**Equipamentos e Utensílios (principais) X Ocupações de Sala e Bar**

OCUPAÇÕES	EQUIPAMENTOS / UTENSÍLIOS									
	Réchaud	Máquina de Café	Máquina de Refrigerante	Comanda Eletrônica	Máquina de Chope	Máquina de Gelo	Freezer	Líquidificador	Coqueteleira	Mixing Glass
Garçom Polivalente	X	X	X		X	X	X	X	X	X
Garçom Especializado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Commis		X	X			X	X	X		
Bartender			X	X	X	X		X	X	X
Sommelier										

OCUPAÇÕES	EQUIPAMENTOS / UTENSÍLIOS									
	Bandeja	Dosador	Balde	Gueridon						
Garçom Polivalente	X	X	X	X						
Garçom Especializado	X	X	X	X						
Commis	X		X							
Bartender	X	X	X							
Sommelier	X	X								

**Equipamentos X Ocupações de Governança**

OCUPAÇÃO	Aspirador de Pó	Enceradeira	Aparelhos de uso do hóspede (TV, controle remoto, ar-condicionado, secador de cabelo, minibar)	Carrinho da Camareira	Ferro de Passar
Camareira	X	X	X	X	X

**Equipamentos X Ocupações de Reparador Polivalente ou *Can-fix-it***

Alicate	Alicate bico de papagaio com regulagem	Alicate de corte
Alicate de pressão	Amperímetro	Arco para serras e serras
Bomba hidráulica	Chave de cano	Chave de estria
Chave de fenda imantada	Chave grifo em tamanhos diferentes	Chave inglesa
Chave para verificar corrente elétrica	Colher de pedreiro	Conjunto de chaves de boca
Conjunto de chaves de fenda	Conjunto de chaves Philips	Conjunto de limas
Conjunto de soquetes com catraca	Desentupidor	Espátula
Esquadro	Ferro de solda e solda	Filtro de linha
Formão	Furadeira de impacto e brocas	Maquita
Marreta	Martelo	Metro
Multímetro	Nível	Parafusos
Plaina	Ponteira	Pregos
Prumo	Riscador de ladrilho	Serra Tico-tico
Serrote	Talhadeira	Torno
Torquês	Transformador	Trena
Voltímetro		

## **ANEXO B - SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE NO ÂMBITO DO SBAC**

O selo estabelecido pelo Inmetro, contendo a identificação da conformidade no âmbito do SBAC, conforme figura abaixo, deverá ser colocado em local de fácil visualização no certificado.

**FIGURA 1 – SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

