



Portaria n.º 143, de 26 de março de 2019.

A PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA – INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do art. 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, nos incisos I e IV do art. 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do art. 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que outorga ao Inmetro competência para estabelecer diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando que o turismo é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, vem cada vez mais sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico;

Considerando que as organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade;

Considerando a necessidade de aperfeiçoar os requisitos para meios de hospedagem que possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável;

Considerando a revisão das normas brasileiras ABNT NBR 15401 (Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos) e ABNT NBR 15333 (Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos de competência para auditores);

Considerando a necessidade de atualização dos Requisitos de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, aprovados pela Portaria Inmetro n.º 348, de 03 de outubro de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 06 de outubro de 2008, seção 1, página 68, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o aperfeiçoamento dos Requisitos de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, disponibilizados no sítio www.inmetro.gov.br ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro
Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf
Rua Santa Alexandrina, n.º 416 - 5º andar – Rio Comprido
CEP 20.261-232 – Rio de Janeiro – RJ

Art. 2º A Consulta Pública que originou a Portaria ora aprovada foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º 161, de 29 de março de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 04 de abril de 2018, seção 01, página 113.

Art. 3º Fica mantida, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a certificação voluntária para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, a qual deverá ser realizada por Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem - OSC, estabelecido no país e acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido nos Requisitos ora aprovados.

Art. 4º Fica revogada a Portaria Inmetro n.º 348, de 03 de outubro de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 06 de outubro de 2008, seção 01, página 68.

Art. 5º Fica revogada a Portaria Inmetro n.º 435, de 16 de novembro de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 17 de novembro de 2011, seção 01, páginas 111 a 112.

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

ANGELA FLÔRES FURTADO



REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, com foco nos aspectos sócio culturais, ambientais e econômicos, através do mecanismo da certificação, atendendo aos requisitos da Norma ABNT NBR 15401:2014, visando o desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção.

2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e Certificação de sistemas de gestão
Norma ABNT NBR 15401:2014	Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos
Norma ABNT NBR 15333:2015	Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade - Requisitos de competência para auditores
Norma ABNT NBR ISO 19011:2012	Diretrizes para auditoria de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental
Portaria Inmetro nº 274/2014 ou substitutivas	Aprovar o Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.

3 SIGLAS

Para fins deste RAC, adotam-se as siglas a seguir.

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
NBR	Norma Brasileira Registrada
OSC	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGSMH	Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem

4 DEFINIÇÕES

Para fins deste RAC, adota-se a definição a seguir, complementada pelas definições contidas nas Normas ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 e ABNT NBR 15401:2014.

4.1 Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem (OSC)

Organismo de terceira parte, acreditado pela Cgcre/Inmetro, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, para executar o Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, baseado nas Normas ABNT NBR 15401:2014, ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 e nos critérios para acreditação de Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem.

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado para Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem é o de certificação voluntária.

6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

6.1 Avaliação Inicial

A avaliação inicial da Certificação do SGSMH compreende as seguintes fases:

a) Auditoria fase 1

Esta fase tem início com a análise crítica, pelo OSC, da solicitação da certificação e da documentação e da realização de anúncio público.

Nota: nesta fase, cabe ao OSC avaliar a necessidade de realizar visita às instalações da empresa.

b) Auditoria fase 2

Esta fase compreende a auditoria do SGSMH nas instalações do meio de hospedagem.

6.1.1 Auditoria fase 1

6.1.1.1 Análise crítica da solicitação

O OSC deve realizar a análise crítica da solicitação.

6.1.1.2 Análise da documentação do SGSMH

6.1.1.2.1 O OSC e o meio de hospedagem devem acordar quando e onde a análise crítica da documentação deve ser conduzida. Em todos os casos, a análise crítica da documentação deve ser concluída antes do início da auditoria fase 2. O OSC deve solicitar ao meio de hospedagem, na fase 1, os seguintes documentos relacionados aos processos cobertos pelo SGSMH:

- a) documentos legais de constituição e funcionamento do meio de hospedagem (contrato social, cartão CNPJ e alvará de funcionamento);
- b) certificado de cadastro no Ministério do Turismo;
- c) plano de Negócio (diretrizes estratégicas, clientes e mercado, produtos e serviços);
- d) política da sustentabilidade;
- e) descrição sucinta das práticas e dos padrões do SGSMH, conforme diretrizes do OSC;

f) mapeamento dos aspectos ligados a sustentabilidade – item 5.1.2 da Norma NBR 15401:2014

g) documento legal para autorização de funcionamento, caso esteja estabelecido em área de Unidade de Conservação.

6.1.1.2.2 A fase 1 da auditoria deve ser baseada, mas não limitada, na análise crítica da documentação relacionada acima.

6.1.1.2.3 O anúncio público deve ser feito pelo OSC com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência da auditoria fase 2 e, nele, deve constar o nome do meio de hospedagem, o trabalho a ser realizado e os contatos para recebimento de considerações sobre o meio de hospedagem. O anúncio público deve compreender veiculação em rádio ou jornal, de circulação local, e outros mecanismos, para permitir a participação das partes interessadas.

6.1.1.2.4 A realização de anúncio público antecipadamente a Auditoria fase 2 deve ser respeitada, mesmo nos casos em que a Auditoria fase 1 for realizada nas instalações do Meio de Hospedagem.

6.1.2 Auditoria Fase 2

6.1.2.1 O OSC deve encaminhar ao meio de hospedagem o plano da auditoria fase 2 elaborado conforme descrito na Norma ABNT NBR 19011:2012. O representante do meio de hospedagem deve assinar o plano de auditoria, concordando com os termos estabelecidos no mesmo.

6.1.2.2 Na auditoria fase 2 todas as contribuições recebidas, fruto do anúncio público, devem ser consideradas e formalmente respondidas pelo OSC aos remetentes.

6.1.2.3 A auditoria fase 2 deve ser realizada nas instalações e entorno do meio de hospedagem pelo OSC, para que seja avaliada a implementação do SGSMH do mesmo.

6.1.2.4 O tempo mínimo de auditoria para a fase 2 é de 2 (dois) dias, excluindo-se os tempos de deslocamento. Dentre os fatores que podem afetar o tempo de auditoria, destacam-se os seguintes:

- a) quantidade de atividades a serem auditadas;
- b) número de trabalhadores do meio de hospedagem auditado;
- c) envolvimento de terceiros na prestação de serviços;
- d) logística complicada, envolvendo mais de uma locação, onde a atividade é realizada.

6.1.2.5 Caso tenha sido efetuada uma autoavaliação da implementação do SGSMH, esta deve ser levada em consideração para determinar o tempo de auditoria.

6.1.2.6 Cumpridas todas as exigências e sanadas as possíveis não conformidades, o OSC emite o Certificado de Conformidade.

6.1.3 Prazo de Validade da Certificação

A certificação do SGSMH tem um prazo de validade de 3 (três) anos, a contar da data da emissão do Certificado de Conformidade.

6.2 Avaliação de Manutenção

6.2.1 Para manutenção da certificação, o OSC deve realizar, no mínimo, uma auditoria - fase 1 e fase 2 - no meio de hospedagem a cada intervalo de 12 meses, contemplando, até o final do período da certificação, todos os itens da Norma ABNT NBR 15401:2014.

6.2.2 Nas auditorias referidas no subitem 6.2.1, o OSC deve verificar se o SGSMH certificado está sendo mantido, analisando quando houver, as implicações das alterações das condições que deram origem à certificação e confirmar o contínuo atendimento aos requisitos da Norma ABNT NBR 15401: 2014.

6.2.3 O tempo mínimo de auditoria de manutenção é de 1 (um) dia, excluindo-se o tempo de deslocamento.

6.3 Recertificação

6.3.1 Para a recertificação, o OSC deve realizar nova auditoria nas instalações do meio de hospedagem, contemplando todos os itens da Norma ABNT NBR 15401:2014

6.3.2 O tempo mínimo de auditoria de recertificação é de 2 (dois) dias, excluindo-se o tempo de deslocamento.

7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

7.1 O OSC e o MH devem possuir procedimentos documentados para o tratamento de reclamações relativas à certificação, recertificação, suspensão e cancelamento da certificação, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) definição de responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- b) orientação para responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido, e no prazo por ele estabelecido;
- c) obrigatoriedade de cálculo estatístico que evidencie o número de reclamações formuladas nos últimos 18 (dezoito) meses e o tempo médio de resolução;
- d) obrigatoriedade da realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias;
- e) obrigatoriedade de devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- f) obrigatoriedade do mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc.) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 (dezoito) meses.

7.2 Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros de tratamento de reclamações. Estes registros devem contemplar o estabelecido no subitem 7.1, alíneas c, d, e, e f.

8. SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

A identificação da conformidade, no âmbito do SBAC, tem o objetivo de indicar que o SGSMH, do meio de hospedagem, está em conformidade com este RAC.

8.1 Especificação de Selo

8.1.1 O Selo de Identificação da Conformidade deve estar impresso no Certificado de Conformidade, de forma visível e legível, conforme estabelecido no Anexo A deste RAC.

8.1.2 O Selo de Identificação da Conformidade deve estar de acordo com a Portaria Inmetro n.º 274/2014 e com o Manual de Aplicação do Selo de Identificação da Conformidade.

9 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

9.1 Concessão de autorização

9.1.1 A concessão da autorização do Selo de Identificação da Conformidade será feita através de instrumento formal, assinado entre o OSC e o meio de hospedagem solicitante, e após a consolidação e aprovação de todo processo de avaliação inicial.

9.1.2 A autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade não transfere, em nenhum caso, a responsabilidade do meio de hospedagem certificado, para o Inmetro e/ou OSC.

9.1.3 O OSC deve emitir o Certificado de Conformidade para o meio de hospedagem que atender plenamente os critérios deste RAC.

9.1.4 O Certificado de Conformidade deve conter, necessariamente, os seguintes dados:

- a) razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ do meio de hospedagem;
- b) razão social do OSC e seu número de acreditação;
- c) datas de emissão e validade;
- d) referência à norma técnica para a qual o meio de hospedagem foi certificado;
- e) escopo da certificação;
- f) mecanismo de avaliação da conformidade;
- g) assinatura do responsável pelo OSC;
- h) identificação unívoca do Certificado de Conformidade (número do Certificado).

9.2 Suspensão ou cancelamento da autorização

9.2.1 A suspensão ou cancelamento ocorre quando não houver atendimento de quaisquer requisitos estabelecidos neste RAC.

9.2.2 O meio de hospedagem certificado que fizer uso indevido do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeita às penalidades, de acordo com o estabelecido na Portaria Inmetro n.º 274/2014.

10 QUALIFICAÇÃO DOS AUDITORES

A qualificação dos auditores e especialistas deve atender aos requisitos estabelecidos nas normas ABNT NBR ISO 19011: 2012 e ABNT NBR 15333:2015.

11 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

11.1 Do Meio de hospedagem Certificado

11.1.1 Atender todas as condições estabelecidas na norma ABNT NBR 15401:2014, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à obtenção e/ou manutenção da Certificação, independente de sua transcrição.

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

11.1.3 Facilitar ao OSC ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento e de outras atividades de certificação previstas neste RAC.

11.1.4 Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da certificação, informando, previamente ao OSC, sobre qualquer modificação que possa afetar essas condições para que ele avalie e aprove a manutenção, suspensão ou cancelamento da certificação.

11.1.5 Submeter previamente ao OSC todo o material de divulgação que faça referência à certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem.

11.1.6 O meio de hospedagem deve comunicar corretamente, tanto ao público interno quanto ao externo, o significado da certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem.

11.1.7 O meio de hospedagem não pode, em nenhuma hipótese, associar a certificação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem com a conformidade de outros sítios que não aqueles que foram certificados.

11.1.8 O meio de hospedagem deve ao fazer referência à certificação obtida, deixar claro o seu significado, isto é, que ele possui um Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem em conformidade com a Norma ABNT NBR 15401: 2014.

11.1.9 No caso de suspensão ou cancelamento da Autorização para o uso do Selo de Identificação da conformidade, o meio de hospedagem deverá cessar o uso do Selo de Identificação da Conformidade e toda e qualquer publicidade que tenha relação com a mesma, de acordo com o estabelecido pela Portaria Inmetro n.º 274/2014.

11.2 Do OSC

11.2.1 Incluir em seus procedimentos prescrições determinando que, ao solicitar a certificação, os meios de hospedagem que tenham pendências legais apresentem declaração formal comprometendo-se a cumpri-las no prazo determinado pelo órgão regulador pertinente.

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

11.2.3 Responsabilizar-se pela implementação do Programa de Avaliação da Conformidade definido neste RAC.

11.2.4 Repassar ao meio de hospedagem solicitante da certificação as exigências estabelecidas pelo Inmetro que possam impactá-lo, principalmente, quanto ao uso correto do Selo de Identificação da Conformidade.

11.2.5 Informar ao Inmetro a relação das certificações emitidas, no prazo máximo de 5 dias corridos, utilizando o banco de dados disponibilizado pelo Inmetro, bem como a suspensão ou cancelamento.

12. PENALIDADES

O meio de hospedagem certificado que deixar de atender aos requisitos deste RAC, está sujeito às penalidades de suspensão e cancelamento da certificação, definidas e operacionalizadas de acordo com o esquema de certificação do OSC.

13. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

A certificação realizada com base na norma ABNT NBR 15401:2006 tem o prazo máximo de validade igual ao prazo de validade do certificado emitido pelo OSC. A partir desta deve ser realizada a certificação pela norma ABNT NBR 15401:2014.

ANEXO A – SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE NO ÂMBITO DO SBAC

O Selo de Identificação da Conformidade estabelecido pelo Inmetro, no âmbito do SBAC, conforme figura abaixo deverá ser colocado em local de fácil visualização no Certificado de Conformidade.

Figura 1 – Modelo de Certificado de Conformidade

Nome do Organismo
certifica que

Conteúdo do texto:
Razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ da organização;
Razão social do OSC;
Escopo da certificação;
Mecanismo de avaliação da conformidade;

Certificado nº
Data da certificação;
Data da expiração do certificado

Nome do OSC

