

TERMO DE REFERÊNCIA

SELO DA QUALIDADE NACIONAL DO TURISMO

Abril de 2011

MINISTÉRIO DO TURISMO

Ministro do Turismo
Pedro Novais Lima

Secretário Executivo
Frederico Silva da Costa

Secretário Nacional de Programas de
Desenvolvimento do Turismo
Colbert Martins da Silva Filho

Secretária Nacional de Políticas de Turismo
Ana Isabel Mesquita de Oliveira

Diretor do Departamento de Estruturação,
Articulação e Ordenamento Turístico
Ricardo Moesch

Coordenação Geral de Serviços Turísticos
Rosiane Rockenbach

Coordenação Geral de Segmentação
Sáskia Freire Lima

Coordenação Geral de Regionalização
Ana Clévia Guerreiro

Coordenação Geral de Informação Institucional
Isabel Barnasque

FICHA TÉCNICA

EQUIPE DO MINISTÉRIO DO TURISMO

Coordenação Geral
Rosiane Rockenbach

Coordenação Técnica
Nalu R. Nascimento Berto

Equipe Técnica
Alice Souto Maior
Anna Modesto Leal
Bianca Lago
Fernando Caixeta
Letícia Pires
Luis Valentim Rossi
Naara Bandeira

Consultoria
Alexandre Garrido
José Augusto Pinto Abreu
Guilherme Witte

EQUIPE TÉCNICA DO INMETRO

Ana Paula Stutzel
Luciana Portugal
Luciane Lobo
Martha Stoffella Guimarães

2010, Ministério do Turismo
Todos os direitos reservados.
Coordenação e Execução
Ministério de Turismo
1ª edição
Distribuição gratuita.
Ministério do Turismo
Esplanada dos Ministérios, bloco U, 2º andar
70065-900 - Brasília - DF
www.turismo.gov.br

Sumário

Introdução

1. Objetivo

2. Alguns conceitos iniciais

3. O contexto atual do turismo e algumas tendências percebidas

4. As iniciativas existentes de certificação no Turismo no Brasil

5. Fundamentação

6. Princípios

7. Planejamento e implementação

Anexos

A. Lei Nº 11.637:2007

B. Glossário

C. Descrição dos principais selos nacionais da qualidade no turismo

D. Descrição do Sinmetro

E. Relação das Normas Brasileiras de competências ou ocupações no Turismo e número de profissionais certificados

F. Descrição dos elementos de um sistema de gestão

G. Regulamento Geral do Selo Nacional da Qualidade no Turismo

H. Tabela Comparativa – Países

I. Apresentações

Introdução

A Lei Nº 11.637, de 28 de Dezembro de 2007, prevê a instituição de um Selo de Qualidade Nacional de Turismo, destinado a classificar os padrões dos serviços de empresas ou entidades prestadoras de serviços turísticos no território nacional.

A publicação da lei dá-se num momento em que há uma clara intensificação na competição internacional no setor do turismo, o qual assume cada vez maior importância como atividade econômica.

De fato, a explosão do turismo no mundo e a crescente concorrência entre os destinos tem resultado na percepção da necessidade de se estabelecerem ferramentas de diferenciação entre as organizações (empresas ou empreendimentos) que fornecem serviços turísticos. Uma dessas ferramentas tem sido o estabelecimento de selos da qualidade, com foco na qualidade dos serviços. Assim, vários países, dentre os quais França, Espanha, Nova Zelândia, Suíça, Chile e Peru, como exemplos, têm vindo a implementar selos nacionais da qualidade no turismo como estratégia de promover e assegurar a competitividade dos seus destinos turísticos em um mercado global altamente disputado.

No Brasil, iniciativas como a certificação de Sistemas de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, de Sistemas de Gestão da Segurança para Turismo de Aventura e de profissionais que atuam nos serviços turísticos são já ações nessa direção e estão contempladas no Plano Nacional do Turismo 2007-2010.

Além disso, os grandes eventos em que o País está envolvido (a realização da Copa do Mundo em 2014 e das Olimpíadas em 2016, além dos demais eventos a ele relacionados), representam um desafio a mais e uma oportunidade para promover a qualidade dos serviços turísticos brasileiros.

O estabelecimento de um Selo de Qualidade Nacional de Turismo é, portanto, um importante mecanismo para possibilitar a promoção da competitividade e a diferenciação entre as organizações que fornecem serviços turísticos do país de maneira a auxiliar os turistas em suas decisões de compra.

Neste sentido, a efetiva implementação do Selo da Qualidade Nacional do Turismo no país (incluindo o desenvolvimento da respectiva infraestrutura tecnológica necessária isto é, as

normas técnicas, os processos de avaliação da conformidade – em especial a certificação –, organismos de certificação, mecanismos de acreditação, auditores etc) possibilitará a melhoria da qualidade na prestação dos serviços turísticos brasileiros, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento da atividade econômica e para o aumento da competitividade do setor turístico nacional, em consonância com os objetivos do Plano Nacional de Turismo 2007-2010, em especial os relacionados ao Macroprograma Qualificação dos Equipamentos e Serviços Turísticos. Por outro lado, a implementação do Selo da Qualidade Nacional do Turismo atende também à necessidade de regulamentação da Lei 11.637/2007.

1 Objetivo

Este documento estabelece as bases para o desenvolvimento do Selo da Qualidade Nacional do Turismo.

2 Alguns conceitos iniciais e o contexto

É conveniente discutir-se os conceitos relacionados com a idéia de um selo da qualidade de maneira a pôr-se em perspectiva as possibilidades existentes para o seu estabelecimento no setor do turismo e atender assim à necessidade de regulamentar a Lei.

O termo “selo” não é um termo técnico e costuma ser empregado para cobrir vários instrumentos existentes no mercado que usam um símbolo para significar que quem o ostenta tem alguma característica ou aspecto específico, considerado relevante. Desta maneira, o termo refere-se a uma categoria genérica de iniciativas de distinção no mercado. Não há uma definição técnica estabelecida para o termo, sendo comum aplicá-lo a diversos mecanismos.

Em linhas gerais, selos são instrumentos de comunicação entre uma empresa e o mercado. Focam, portanto, a comunicação de uma empresa com os seus clientes. Os selos mais comuns (e outros mecanismos de distinção no mercado) têm como foco a qualidade, a segurança, o meio ambiente ou aspectos sociais.

A existência de um selo com reconhecimento oficial constitui-se também num instrumento de comunicação entre o Governo e o mercado, como um instrumento de políticas públicas.

Neste caso, o Governo procura estabelecer referências para as organizações que atuam no mercado por meio das condições para obter o selo, distinguindo assim aqueles que atendem aos requisitos daqueles que os não atendem, de uma maneira voluntária e proativa.

No caso do turismo, tem sido freqüente o estabelecimento de selos nacionais da qualidade para destacar a oferta de serviços e produtos turísticos de qualidade e dessa forma promover a competitividade e a qualidade. Via de regra, os selos da qualidade do turismo são de natureza voluntária, isto é, os próprios agentes econômicos decidem se aderem ao selo como uma forma positiva de se distinguir no mercado, buscando um reconhecimento, independente e com credibilidade, do nível de qualidade alcançado, beneficiando-se desta maneira da promoção coletiva do selo da qualidade.

Há várias modalidades de distinções no mercado geralmente classificadas genericamente como selos. As modalidades mais comuns são as seguintes:

- Prêmio – neste caso há vários concorrentes. É um sistema essencialmente por comparação. São estabelecidos critérios de referência e ganha o Selo o melhor dos participantes naquele período de tempo (normalmente anual). Este tipo de selo visa muitas vezes a Excelência. Frequentemente há sistemas de pontuação para os critérios e também não é raro haver diferentes níveis de premiação.
- Certificação – é estabelecido um conjunto de requisitos (normalmente estabelecidos em normas técnicas) que constituem o mínimo para que se declare a qualidade. Todos que demonstrem o cumprimento dos requisitos podem tê-lo. Tipicamente, a avaliação do atendimento aos requisitos por parte do candidato ao selo é efetuada por uma organização independente, usualmente chamada de terceira parte¹.
- Reconhecimento - determinada empresa ou empresário é reconhecido como destaque e por isso recebe um selo. De maneira simplista, pode-se associá-lo à ideia de uma condecoração. Nem sempre conta com requisitos técnicos estabelecidos. Existem diversos casos em que a atribuição é feita com base em

¹ A 1ª parte é quem fornece ou quem representa os fornecedores do objeto da certificação, a 2ª parte é quem compra ou quem representa os clientes ou consumidores do objeto da certificação e a 3ª parte é uma independente das outras duas.

pesquisas de opinião junto ao mercado. Está muito ligado à reputação da empresa.

- Adesão – mecanismo que procura passar a mensagem de que a empresa ou o empresário aderiu a determinado programa, ação ou “clube” (associação de empresas). Por vezes o aderente deve simplesmente subscrever um documento de referência, por exemplo um código de conduta. Nem sempre há verificação técnica do grau de cumprimento dos requisitos estabelecidos no documento de referência.

Desta descrição torna-se evidente que há diversos tipos de abordagem e também que há diferentes graus de confiabilidade e objetividade para os mecanismos de selos.

O mecanismo mais usado para promover políticas públicas da qualidade é o da certificação.

Vale a pena também distinguir entre o propósito de um selo da qualidade e o mecanismo da classificação de atividades, em que o exemplo mais relevante para o turismo é a classificação hoteleira.

Com efeito, pode-se dizer que o propósito de um sistema de Classificação trata do enquadramento do empreendimento numa tipologia previamente estabelecida. O foco frequentemente está mais nos aspectos físicos e em recursos ou serviços mínimos oferecidos, procurando-se desta forma estabelecer categorias do que um cliente razoavelmente pode esperar. Para ilustrar com um exemplo na hotelaria, na categoria mais básica, deve-se esperar que o meio de hospedagem disponha de alguma infraestrutura básica como uma cama, com a respectiva roupa, disponibilidade de banheiro, recepção. Já em nas categorias subseqüentes, pode-se esperar que o meio de hospedagem disponha de serviço de café da manhã, que esse serviço seja oferecido no quarto, disponha de quarto com banheiro individual, disponha de restaurante etc. Mas a classificação não entre no mérito da qualidade desses serviços ou infraestruturas. A classificação focaliza a sua oferta ou não.

Já o propósito de um Selo da Qualidade é o de atestar o atendimento a requisitos mínimos estabelecidos para a prestação de serviços. Normalmente o conjunto de requisitos mínimos a que o serviço deve atender independe da categoria (no sentido da classificação mencionada) em que se enquadra, isto é, tanto um serviço de categoria mais simples

quanto um de categoria mais sofisticada podem atender aos requisitos mínimos e receber o selo.

Assim, a classificação estabelece várias categorias (ou classes) da oferta de serviços, numa escala progressiva de disponibilidades de serviços e infraestruturas, enquanto os Selos normalmente estabelecem um nível único. Contudo, há casos em que os Selos da Qualidade estabelecem níveis diferentes, neste caso em relação ao grau de atendimento dos tais níveis mínimos de qualidade estabelecidos (isto é, um nível inicial, em que os requisitos mínimos da qualidade ainda não são atingidos, um ou mais níveis intermediários e por fim o nível pleno). Assim, os níveis de qualidade não têm que ver com grau de sofisticação mas com o grau de atendimento aos requisitos da qualidade. Percebe-se que o estabelecimento de níveis em selos da qualidade, se por um lado tentam ser um mecanismo inclusivo facilitando a adesão, por outro representam um desafio de comunicação ao mercado para serem corretamente entendidos.

Cabe aqui esclarecer que o conceito de qualidade teve uma evolução assinalável a partir do último quarto de século. Qualidade, em linhas gerais, é descrita como o atendimento às expectativas, implícitas e explícitas, do cliente². Assim, a classificação não significa níveis distintos de qualidade, mas sim características diferentes do produto ou serviço oferecido.

É por esta razão que a atribuição de Selos da Qualidade que prevejam diversos níveis pode provocar confusão nos consumidores e requer assim um esforço adicional de comunicação, em especial dos próprios consumidores, para esclarecer em que consiste a diferenciação da qualidade de acordo com o nível.

Frequentemente os requisitos mínimos de um serviço ou produto são estabelecidos em documentos de referência, como normas técnicas³. Assim, as normas técnicas, desenvolvidas por consenso entre as partes interessadas, podem ser entendidas como a tradução em termos técnicos da qualidade esperada. As normas técnicas expressam então as expectativas explícitas relacionadas a um produto, serviço ou pessoas.

² A definição de Qualidade segundo a norma ABNT NBR ISO 9000:2005 é " grau no qual um conjunto de **características** inerentes satisfaz a **requisitos** "

³ Documento, estabelecido por consenso e aprovado por organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto.
Nota: Convém que as normas sejam baseadas em resultados consolidados da ciência, tecnologia e da experiência acumulada, visando a obtenção de benefícios para a comunidade. (ABNT ISO/IEC Guia 2)

Deve-se destacar ainda que a certificação é sempre feita em relação a um documento de referência, usualmente uma norma técnica ou um regulamento técnico e, portanto, os sistemas de certificação, regra geral, não estabelecem níveis diferentes, mas um nível único, que é justamente o atendimento dos requisitos da norma.

A atividade de certificação começou por ser realizada em produtos industriais, a partir do início do século XX e expandiu-se e desenvolveu-se muito até os dias de hoje. É um dos instrumentos mais disseminados para demonstrar a conformidade a requisitos especificados, seja em normas técnicas, seja em regulamentos técnicos ou mesmo em contratos, porque reduz substancialmente os custos destas demonstrações, tanto para o fornecedor quanto para o comprador (note-se que frequentemente o comprador não é um especialista no objeto da compra, como é o caso dos consumidores em geral), além de ser efetuada por órgãos técnicos independentes. É um instrumento consagrado para facilitação das transações e permitir escolhas informadas por parte dos clientes, com objetividade técnica. Atualmente, a certificação aplica-se também a sistemas de gestão, competências de pessoas e a serviços dentre outras aplicações. Com efeito, a partir da década de 80, a certificação de sistemas de gestão da qualidade ganhou impulso como um instrumento extremamente eficaz de comunicação de uma empresa com os seus clientes. A publicação da série de normas ISO 9000 constitui um marco deste percurso. Até a publicação dessa série de normas, diversos países contavam com diferentes normas para os sistemas de gestão da qualidade. A crescente importância da gestão da qualidade, evoluindo do controle da qualidade, como ferramenta para assegurar a qualidade pretendida pelos clientes resultou em que as empresas eram solicitadas a demonstrar que o seu sistema de garantia da qualidade atendia às normas requeridas pelos seus clientes. Naturalmente, a diversidade de normas constituía uma dificuldade a mais e um custo adicional. Um dos principais méritos da série ISO 9000 é que ela representa o consenso acerca da gestão da qualidade, aceita em todo mundo. Desta forma, a adoção da ISO 9000, substituindo as diversas normas nacionais diferentes, representou um salto que promoveu a competitividade das empresas numa escala sem precedentes. Pode-se dizer que a série ISO 9000 é um dos pilares do processo de globalização das economias, porque possibilitou o estabelecimento de uma linguagem comum para a qualidade e o consenso para os sistemas de gestão da qualidade. A certificação segundo a norma ISO 9001 representou uma profunda simplificação nos processos de transação e possibilitou que muitas empresas, em

particular micro, pequenas e médias, tivessem a sua competência e a sua qualidade percebidas e reconhecidas.

Desta maneira, a certificação segundo a ISO 9001, que hoje atinge a casa do milhão de organizações no mundo, converteu-se no dos instrumentos fundamentais para a competitividade no mercado global.

A própria ISO ficou conhecida do cidadão comum. Contudo, é importante ressaltar que a certificação segundo a ISO 9001 é dirigida para a relação entre empresas, não entre a empresa e os consumidores. Isto é importante compreender: a certificação segundo a norma ISO 9001 não atesta a qualidade do produto em si mesmo mas sim a capacidade de a empresa fornecer produtos ou serviços de acordo com o solicitado. Assume-se, portanto, que o cliente sabe o que quer comprar. Desta maneira, em termos não técnicos, a certificação segundo a ISO 9001 assegura que o cliente vai receber sempre o mesmo produto mas não que o produto atende aos requisitos das normas apropriadas ou aos desejos de um cliente específico. Por isso se diz algumas vezes que a certificação segundo as normas ISO 9000 é uma certificação de processo e não de produto.

Em paralelo com a explosão da certificação segundo a ISO 9001 (e em parte esta explosão também uma consequência disso), o processo de construção do mercado único europeu, em particular de 1986 até 1992, promoveu bastante a certificação, em especial a certificação de produtos. O processo de harmonização das legislações e requisitos legais para os produtos foi conduzido segundo a chamada “Nova Abordagem”, pela qual os requisitos legais estabelecidos para os produtos foram harmonizados ao nível europeu, usando como base as normas técnicas europeias (as EN). A chamada “Abordagem Global” complementou a Nova Abordagem, ao preconizar que todos os produtos sujeitos a legislação harmonizada na Europa deveriam ter a sua conformidade demonstrada. Essa demonstração, em muitos casos, foi feita mediante a certificação dos produtos.

De qualquer modo, o êxito da certificação segundo a ISO 9001 e o êxito da Nova Abordagem e da Abordagem Global tiveram, dentre outras, duas grandes consequências:

- a disseminação da certificação como um eficaz meio de comunicação das empresas com o mercado;

- a aplicação dessas ferramentas a outros campos que não a qualidade dos produtos industriais, como os produtos agrícolas, as características ambientais, os aspectos sociais das organizações, a qualidade do setor de serviços e o próprio setor do turismo.

A certificação é efetuada por organizações especializadas, os chamados Organismos de Certificação, que são organizações independentes, designadas “de terceira parte” por serem necessariamente independentes dos interesses diretamente envolvidos.

Com a disseminação e a proliferação das atividades de certificação foi desenvolvido um mecanismo para avaliar e atestar a competência técnica e independência dos organismos de certificação, que é a Acreditação. Aqui, um organismo reconhecido, usualmente pelo Estado, avalia os organismos de certificação e atesta a sua competência técnica de conduzir todo o processo de certificação, incluindo as verificações necessárias (auditorias, inspeções, exames e ensaios, quando for o caso).

As atividades de certificação e de acreditação seguem regras estabelecidas em normas e guias internacionais publicados pela ISO, que é o Organismo Internacional de Normalização. Essas regras são amplamente reconhecidas e consagradas.

É útil ainda distinguir entre normas técnicas e regulamentos técnicos. As primeiras são documentos técnicos, estabelecidos por consenso entre as partes interessadas⁴ e aprovadas por organismos reconhecidos, os Organismos de Normalização. Tipicamente, em cada país há um organismo de normalização⁵ reconhecido pelo Estado (por vezes há mais de um, de acordo com o setor. Assim, por razões históricas, vários países contam com um organismo para o setor elétrico – setor pioneiro na normalização moderna – e outro para os demais campos). Conceitualmente, as normas técnicas são de uso voluntário embora possam ser em alguns casos tornadas obrigatórias por legislação específica. As normas técnicas estabelecem regras comuns para produtos, serviços, sistemas, processos etc.

⁴ todas as partes que têm interesse nos resultados na aplicação de uma norma ou possam ser afetados por ela, como os consumidores, os usuários, os fornecedores, os importadores, os comerciantes, o meio técnico, a academia, o governo etc.

⁵ O termo Normalização, na acepção aqui utilizada, refere-se à atividade de desenvolver normas técnicas. Assim, a palavra “normalização” é também adotada pelos organismos de normalização dos demais países de línguas latinas e tem seu uso consagrado no Brasil há mais de 60 anos. Por vezes se vê o uso do termo “Normatização” tanto com o mesmo significado de normalização quanto num contexto mais específico, no sentido de estabelecer as regras para a aplicação de uma lei.

Os regulamentos técnicos são documentos técnicos estabelecidos sob autoridade do Estado, de atendimento obrigatório, estabelecendo também regras para produtos, serviços, sistemas, processos etc. Assim, a principal diferença entre as normas técnicas e os regulamentos técnicos é que estes últimos são de atendimento obrigatório. Geralmente são estabelecidos quando estão em jogo aspectos como o a segurança de pessoas e bens, a saúde ou o meio ambiente.

Convém acrescentar que o Brasil conta com um sistema estabelecido para a gestão das diversas atividades que compõe a chamada infraestrutura tecnológica para o desenvolvimento (normas e regulamentos técnicos, atividades de avaliação da conformidade – incluindo a certificação –, a metrologia e a acreditação), que é o Sinmetro – Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. Este Sistema é formalmente reconhecido pelo Estado Brasileiro. O Anexo D descreve o funcionamento do Sinmetro, incluindo o papel do Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, que é o Organismo Nacional de Acreditação do Brasil, e da ABNT – a Associação Brasileira de Normas Técnicas, que é o Organismo Nacional de Normalização do Brasil. Assim, de maneira esquemática para o contexto do que se discute aqui, a ABNT estabelece as normas técnicas, os organismos de certificação efetuam as certificações segundo essas normas e o Inmetro acredita os organismos de certificação.

[a descrição proposta “INMETRO: reconhece as agências certificadoras / ABNT: desenha as normas / Agências:” é muito simplista e não reflete a complexidade do Sinmetro]

3 O contexto atual do turismo e algumas tendências percebidas

O turismo, na sua definição mais abrangente, pode ser entendido como a maior indústria do mundo e uma das com maiores taxas de crescimento, representando cerca de um terço do valor do comércio global de serviços⁶.

O turismo no mundo tem crescido de maneira muito intensa, em especial a partir da década de 50. Com efeito, nessa época os 15 destinos mais importantes absorviam cerca de 98 por cento das chegadas internacionais. Em 1970 essa mesma proporção era de 75 %

⁶ in OMC, **TOURISM SERVICES**, Background Note by the Secretariat, S/C/W/298, 8 June 2009, http://docsonline.wto.org/GEN_highLightParent.asp?qu=%28%28%40meta%5FSymbol+S%FC%FCW%FC%2A%29+and+%28%40meta%5FTitle+tourism%2A+and+Background+Note%29%29&doc=D%3A%2FDDFDDOCUMENTS%2FT%2FS%2FC%2FW298%2EDOC%2EHTM

e caiu para 57% em 2007, como reflexo da crescente importância de outros destinos, muitos deles em países em desenvolvimento⁷.

Estas observações se, de um lado, reiteram a grande importância econômica e social do turismo, também sublinham a crescente competição que existe no mercado turístico.

A Organização Mundial do Turismo - OMT rotineiramente analisa a evolução do mercado do turismo em nível mundial e atualiza projeções do seu desenvolvimento.

Mais especificamente, a chamada Visão 2020 (*Tourism 2020 Vision*⁸) acompanha sistematicamente a evolução das chegadas internacionais. Os gráficos das figuras seguintes apresentam essa evolução, que toma como base o ano de 1995. A Visão 2020 estima que o número total de chegadas internacionais em 2020 seja de cerca de 1,6 bilhões, das quais perto de 400 milhões serão de turistas provenientes de grandes distâncias (de outras regiões) e cerca de 1,2 bilhões das chegadas serão intra-regionais (isto é, da mesma região).

A OMT destaca também que, a despeito dos resultados irregulares dos últimos dois anos, afetados pela crise econômica mundial, as previsões devem se manter até o ano de 2020.

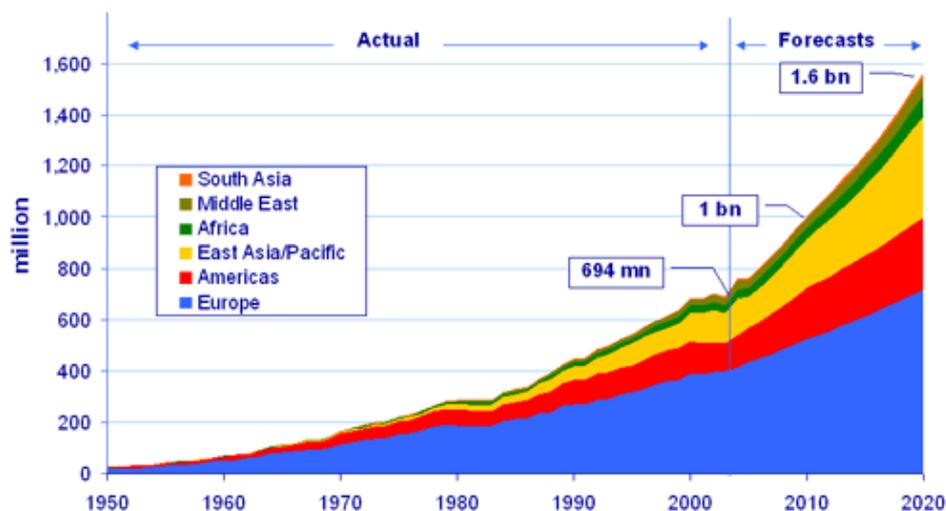


Figura 1 Turismo no mundo – projeção das chegadas internacionais por continente⁹.

⁷ http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm

⁸ <http://www.unwto.org/facts/eng/vision.htm>

⁹ in <http://www.unwto.org/facts/eng/images/graphics/2020.gif>

Pelos números apresentados, percebe-se que a tendência descrita acima se mantém, com a diminuição da participação no mercado global da Europa e das Américas e o crescimento das demais regiões consideradas. Mas talvez o ponto mais importante a destacar é a intensificação da competição entre destinos ou regiões que estes números ilustram.

	Base Year	Forecasts		Market share (%)		Average annual growth rate (%)
	1995	2010	2020	1995	2020	1995-2020
	(Million)					
World	565	1006	1561	100	100	4.1
Africa	20	47	77	3.6	5.0	5.5
Americas	110	190	282	19.3	18.1	3.8
East Asia and the Pacific	81	195	397	14.4	25.4	6.5
Europe	336	527	717	59.8	45.9	3.1
Middle East	14	36	69	2.2	4.4	6.7
South Asia	4	11	19	0.7	1.2	6.2

Tabela 1 – Projeções das chegadas internacionais por continente¹⁰.

É portanto num ambiente de acirramento da competição que se desenvolve o mercado do turismo no mundo.

No caso do mercado brasileiro, os anos mais recentes têm como características uma intensificação no mercado interno, também com uma intensificação na competição entre os destinos no país, a par de uma certa estagnação nas chegadas internacionais, como pode ser observado nas estatísticas mais recentes, disponíveis no Documento Referencial Turismo no Brasil 2011-2014, elaborado no âmbito do Conselho Nacional do Turismo, publicado pelo Ministério do Turismo¹¹. As figuras 2, 3 e 4 (extraídas do documento) apresentam alguns desses dados ilustrativos.

¹⁰ in http://www.unwto.org/facts/eng/images/graphics/2020_table.gif

¹¹

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/19Documento_Referencial.html

É neste contexto que diversos países trataram dar uma visão estratégica ao desenvolvimento do seu turismo, desenvolvendo estratégias nacionais para o turismo, como a Alemanha¹², Austrália¹³, Espanha¹⁴, França¹⁵, Itália¹⁶ e Portugal¹⁷, para ficar só em alguns exemplos. Na maioria dos casos, as estratégias nacionais de turismo têm justamente o horizonte de 2020.

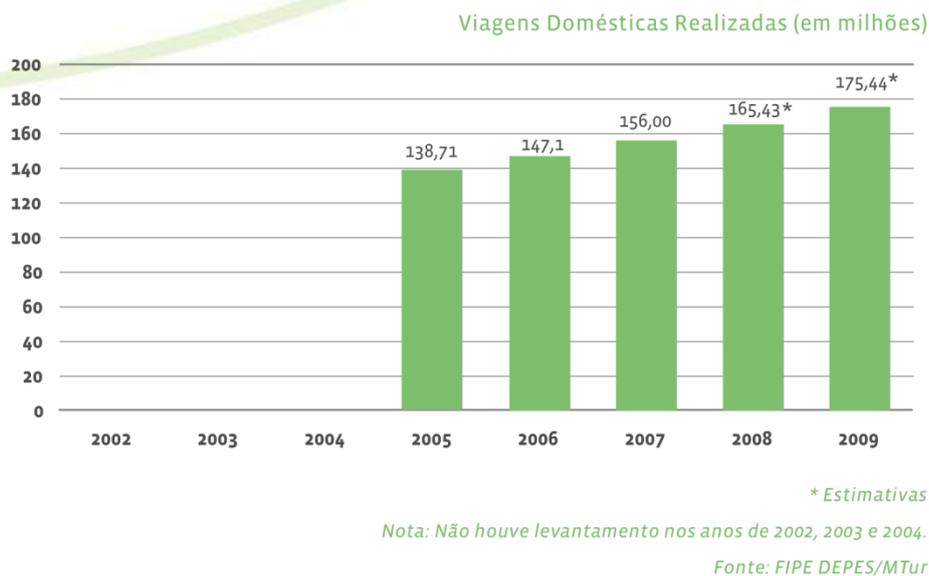


Figura 2 - Viagens domésticas realizadas

Não se fará aqui uma resenha crítica desses planos mas cabe sublinhar que vários deles dão destaque para a necessidade e importância de estratégias diferenciadoras que, a par da promoção, firmando uma sólida imagem de marca, aumentem a sua atratividade. Nesta perspectiva, destaque é dado à questão da qualidade daí resultando na formulação de

¹² http://www.germany-tourism.de/pdf/German_Federal_Government_Policy_Guidelines_on_Tourism.pdf

¹³ <http://www.ret.gov.au/tourism/tmc/nlts/Pages/default.aspx>

¹⁴ <http://www.turismo2020.es/>

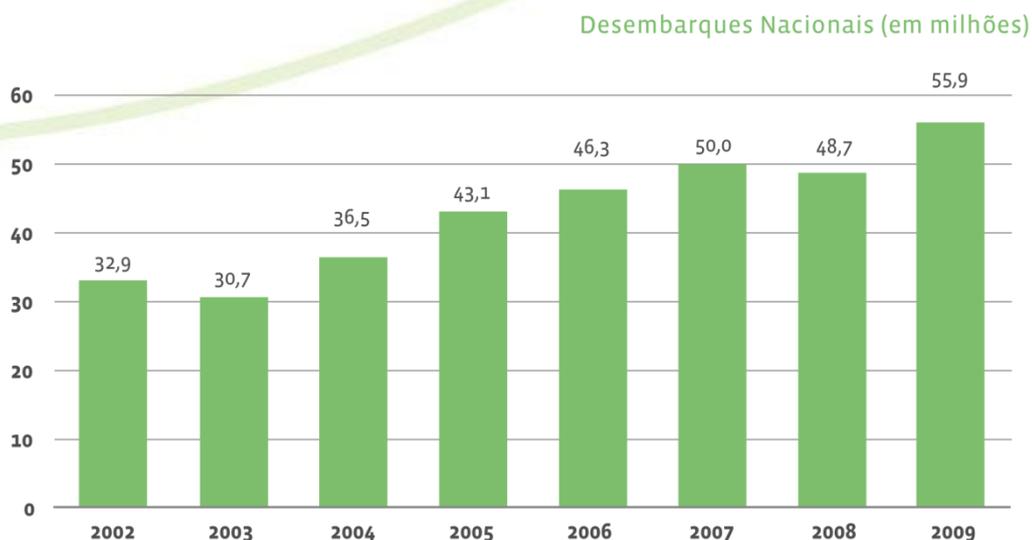
¹⁵ <http://br.franceguide.com/imprensa/nos-services/communique-de-presse/A-nova-cara-do-Turismo-Frances.html?NodeID=1038&EditoID=204278>

¹⁶ <http://www.destinazioneitalia2020.it/User/>

¹⁷

http://www.turismodeportugal.pt/Português/conhecimento/planoestrategiconacionaldoturismo/Anexos/PENT_VERSAO_REVISTA_PT.pdf

planos nacionais da qualidade no turismo em vários países e no estabelecimento ou aperfeiçoamento de Selos Nacionais da Qualidade do Turismo. Em paralelo com as iniciativas ligadas à qualidade, outro mecanismo também considerado é a modernização dos sistemas nacionais de classificação, como é o caso emblemático da França.



Fonte: Infraero

Figura 3 - Desembarques nacionais (aéreos)

Por outro lado, a Organização para a Cooperação Econômica e o Desenvolvimento – OCDE publicou o estudo “*Tourism in OECD Countries 2008 – Trends and Policies*”¹⁸ analisando as tendências das políticas públicas no turismo nos seus países membros. O estudo foi renovado em 2010¹⁹, no qual incluiu 12 outros países não membros, incluindo o Brasil.

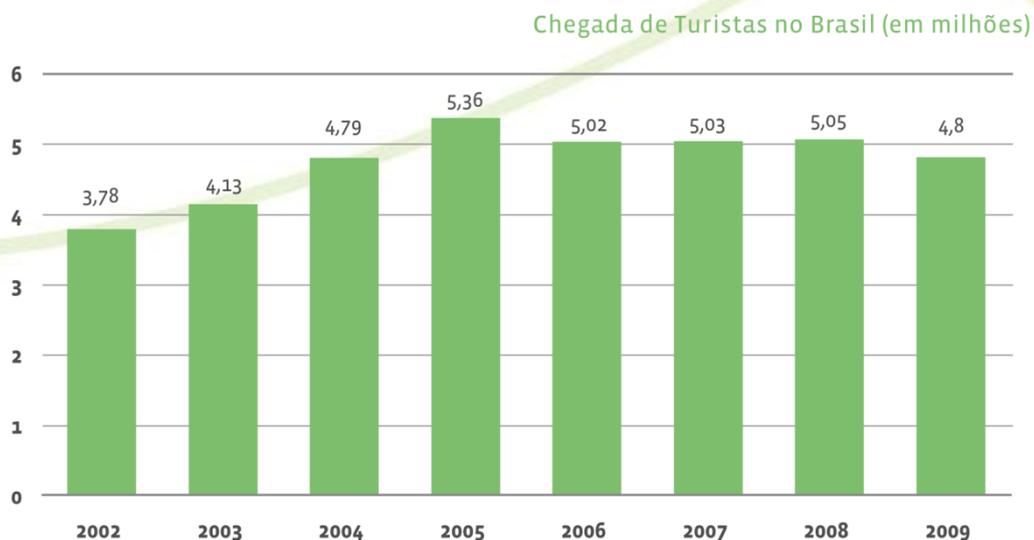
Este último estudo destaca que, ao se analisarem as políticas públicas desses países, se constatarem quatro grandes temas denominadores comuns nas políticas nacionais analisadas:

- Qualidade
- Sustentabilidade

¹⁸ http://www.oecd.org/document/38/0,3343,en_2649_33956792_40116454_1_1_1_1,00.html

¹⁹ http://www.oecd.org/document/24/0,3343,en_2649_34389_44607576_1_1_1_1,00.html

- Competitividade
- Avaliação/monitoramento da implementação das políticas públicas



Fonte: Departamento de Polícia Federal / MTur

Figura 4 – Chegadas de turistas no Brasil

Nos últimos anos tem se assistido ao desenvolvimento e implementação de diversos Selos Nacionais da Qualidade do Turismo, como é o caso do Chile, da Espanha, da França, da Nova Zelândia e da Suíça. Estes selos foram estudados e são apresentados no Anexo C deste documento. Mais recentemente a China também estabeleceu o seu Selo Nacional da Qualidade do Turismo²⁰.

De uma maneira geral, essas diversas iniciativas têm alguns traços comuns:

- São programas de certificação;
- Marca única, nacional;
- As iniciativas de estabelecimento dos selos são promovidas pelo Estado ou com forte apoio do Estado;

²⁰ http://www.china-outbound.com/index.php?option=com_content&view=article&id=73

- Requisitos para os serviços, organizações ou pessoas estabelecidos em normas técnicas. Na maioria dos casos, no âmbito do respectivo sistema nacional de normalização;
- Certificação efetuada por organismos de certificação acreditados no âmbito do respectivo sistema nacional de avaliação da conformidade isto é, pelo Organismo Nacional de Acreditação;
- Foco na qualidade dos serviços oferecidos;
- São sistemas independentes da classificação hoteleira. Em alguns casos, é requisito para se candidatar ao selo que o estabelecimento seja classificado;
- Vigorosos programas de promoção e divulgação do selo, com apoio do Estado.

A Tabela 2 apresenta de maneira comparativa os selos nacionais descritos no Anexo C.

Há uma generalizada percepção de que a importância de um selo da qualidade do turismo, do ponto de vista das empresas, está em que:

- constitui-se em uma **Referência técnica** para o setor;
- é um mecanismo de combate à concorrência desleal;
- é uma importante ferramenta de marketing/promoção.

Já na perspectiva dos consumidores:

- é também uma referência para a qualidade, clara, objetiva, simples e independente;
- permite-lhe evitar produtos abaixo dos padrões;
- auxilia e facilita na identificação dos produtos com qualidade;
- permite-lhe selecionar aquisição do produto de acordo com sua expectativa (orientação para compra).

Tabela 2 - Comparação entre as características dos selos estudados

Critérios	Países (Modelos)				
	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França	Espanha
Adesão Voluntária (V) ou Compulsória (C)	V	V	V	V	V
Fundamentado em Normas Técnicas Nacionais (N) ou Normas Técnicas Setoriais/Proprietárias (S/P)	N	N e S/P	S/P	N e S/P	N
Foco no serviço (S) ou no sistema de gestão (G)	S	G	S	S	S
Mais de um nível ¹	---	X	---	---	---
Utilização do Mecanismo de Certificação ²	X	X ³	4	X ⁵	X
Estabelecido pelo Governo (G) ou pela Iniciativa Privada (IP) ⁶	G	IP	IP	G	IP
Promoção do Selo pelo Governo	X	X	X	X	X

(1) Os Selos da Qualidade que estabelecem mais de um nível utilizam como base técnica os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade ISO 9001 e os critérios estabelecidos nos Prêmios Nacionais/Regionais de Qualidade.

(2) O processo de certificação é realizado por organismos de certificação acreditados pelo Organismo de Acreditação Nacional.

(3) No nível mais elevado, o sistema suíço considera o uso de organismos de certificação acreditados, para certificar os sistemas de gestão de acordo com a norma ISO 9001.

(4) É feita uma avaliação técnica independente por parte da organização gestora do selo, sem contudo haver acreditação pelo Organismo Nacional de Acreditação.

(5) O selo francês é atribuído como um reconhecimento de várias iniciativas de selos individuais. Várias dessas iniciativas usam o mecanismo da certificação.

(6) Os processos de Selos da Qualidade para os serviços turísticos são apoiados pela Iniciativa Privada, quando os Selos são estabelecidos pelo Governo e vice-versa.

4 As iniciativas de certificação ou selos no Turismo existentes no Brasil

O Brasil conta com algumas iniciativas de atribuição de selos ou de certificações no turismo.

Há alguns hotéis e outras empresas do setor turístico que têm a certificação pela norma ABNT NBR ISO 9001, de sistemas de gestão da qualidade, e também pela ABNT NBR ISO 14001, de sistemas de gestão ambiental.

Algumas empresas têm certificações estrangeiras, como o *Green Globe*, que é uma certificação de gestão ambiental de uma empresa britânica, com certa difusão no mundo.

Há ainda algumas iniciativas em nível estadual. Algumas destas são iniciativas de criação de selos, como por exemplo a recente legislação do Estado do Paraná²¹ ou o Programa Bahia Qualitur, que funcionou na Bahia durante alguns anos, sobre o qual se falará um pouco mais adiante.

Contudo, iniciativas de âmbito nacional de certificação específica para o setor do turismo são 3, todas no âmbito do Sinmetro e apoiadas pelo Ministério do Turismo:

- a certificação de competências e ocupações no Turismo;
- a certificação do sistema de gestão da segurança no turismo de aventura;
- a certificação do sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem.

Estas 3 iniciativas estão inscritas no Plano Nacional do Turismo 2007-2010, bem como referenciadas no Documento Referencial Turismo no Brasil 2011-2014. Estas certificações foram objeto de várias iniciativas e programas promovidos ou apoiados pelo Ministério do Turismo, como o Programa Bem Receber e são ainda objeto de um projeto específico do Ministério do Turismo, o programa Turismo 100%, sob gestão do Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade (IBQP) e apoio do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), com o propósito de promover a certificação e a

²¹ Lei no. 16.495, que institui, no âmbito do Estado do Paraná, o Selo da Qualidade Turismo. Publicada no Diário Oficial Paraná, de 12 de Maio de 2010, Edição no. 8219, pág. 5

competitividade no setor do turismo, mediante várias ações, como a promoção, apoio à capacitação de auditores e dos organismos de certificação e apoio às empresas e profissionais para a certificação.

4.1 A certificação de competências e ocupações no Turismo

A certificação de pessoas é uma iniciativa desenvolvida desde o início da década e conta com mais de 30 mil de trabalhadores do setor do turismo certificados. São certificados os profissionais de diversas ocupações do setor do turismo para as quais existem Normas Brasileiras (como recepcionista de hotel, garçom, motorista de táxi, porteiro de hotel, organizador de eventos, competências mínimas de condutores de turismo de aventura, condutores de *rafting*, dentre outras, abrangendo cerca de 34 ocupações).

Certificam-se também competências específicas, como hospitalidade, manipulação segura de alimentos ou supervisor de manipulação de alimentos. Aliás, as competências relacionadas à segurança dos alimentos são as que contam com o maior número de profissionais certificados, cerca de metade de todos os certificados no setor do turismo.

No Anexo E encontra-se a relação das Normas Brasileiras de ocupações e de competências no turismo que têm sido usadas na certificação de pessoas. Estas normas encontram-se disponíveis na página na Internet do Ministério do Turismo²². No Anexo F encontra-se um exemplo de uma dessas normas, a de camareira.

As normas de ocupações, de uma forma geral, abordam os resultados esperados da ocupação e os requisitos de competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessários para alcançá-los. O Anexo F, já referido, ilustra esses conceitos.

A certificação de pessoas é uma tendência mundial e com reflexos na promoção da qualidade, em especial no setor de serviços. Entretanto, convém referir que o número de profissionais certificados no País ainda não alcançou o número que corresponde à massa crítica necessária para tornar perceptível a sua influência e o seu impacto na qualidade do turismo. Embora não haja estudos sistemáticos sobre o impacto dessas certificações na qualidade do turismo, convém mencionar que foram emitidos mais de 39 mil certificados no País. Esse número deve levar em conta as estimativas de mais de 2 milhões de

²² <http://www.abntcatalogo.com.br/mtur/default.aspx>

trabalhadores no setor do turismo.²³ O anexo E apresenta o número de profissionais certificados no Brasil.

Não obstante, se, de um lado, a certificação de pessoas aborda um elemento fundamental da qualidade de serviços, que é o fator humano, por outro não é suficiente para se assegurarem serviços de qualidade. Com efeito, pode-se dizer que profissionais competentes são necessários porém não são suficientes. É necessário também um processo para se assegurar um serviço de qualidade.

Assim, a promoção da certificação profissional no turismo (tanto de competências quanto de ocupações) é muito importante para a promoção da qualidade no setor, mas convém que seja complementada por outras iniciativas de promoção da qualidade com foco nas empresas e nos produtos turísticos para render os melhores resultados.

A certificação de pessoas tem ainda vários outros aspectos positivos, como o aumento da empregabilidade dos trabalhadores, contribui para o alinhamento dos processos de capacitação e qualificação com a demanda do mercado, dentre outras, que fogem ao escopo deste documento.

4.2 A certificação do sistema de gestão da segurança no turismo de aventura

A certificação dos sistemas de gestão da segurança para o turismo de aventura é uma iniciativa que resultou de uma ação maior de promover o turismo de aventura do Brasil, cujo início remonta a 2003.

Nessa época foi estabelecido o Projeto de Normalização no Turismo de Aventura, promovido pelo Ministério do Turismo, que teve como objetivo o desenvolvimento de normas técnicas para as atividades de turismo de aventura no Brasil. No âmbito desse Projeto se desenvolveram vários estudos, levantamentos e diagnósticos sobre a situação do turismo de aventura no Brasil e as razões que dificultavam o seu desenvolvimento e evolução. Um dos fatores chaves era a questão da segurança e o estabelecimento de normas técnicas e mecanismos de certificação foram identificados como ferramentas decisivas para promovê-la no setor. Foram desenvolvidas Normas Brasileiras para

²³ ver publicação do IPEA disponível em http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/publicacoes/tds/TD_1580_WEB2.pdf

competências de condutores, além de Normas sobre as informações mínimas a serem fornecidas aos clientes potenciais, normas para o sistema de gestão da segurança no turismo de aventura, além de normas para vários produtos de turismo de aventura. No total foram desenvolvidas 24 Normas Brasileiras (ABNT NBR) para o turismo de aventura. Findo o projeto, os trabalhos de normalização prosseguiram, convertendo-se numa atividade técnica permanente do setor.

Em paralelo, o setor se organizou, culminando o processo de organização com a constituição da ABETA – Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura, a entidade empresarial do setor. A ABETA assumiu a coordenação e secretaria técnica do Subcomitê de Turismo de Aventura do Comitê Brasileiro ABNT/CB-54 – Turismo, o órgão da ABNT responsável pelas normas no turismo.

Posteriormente foi estabelecido o Projeto Aventura Segura, também com apoio do Ministério do Turismo e SEBRAE, sendo conduzido pela ABETA.

Dentre os objetivos do Projeto está a promoção da certificação das empresas de turismo de aventura em relação à norma de sistema de gestão da segurança, a ABNT NBR 15.331, além da certificação das competências dos condutores de turismo de aventura, que consiste numa certificação de competências profissionais. O texto da norma encontra-se no Anexo G.

O foco do programa é a segurança dos produtos turísticos oferecidos no mercado, dado que, de acordo com os diagnósticos efetuados, é sem dúvida um dos fatores primordiais na percepção da qualidade por parte dos clientes das empresas. Desta forma, a oferta de atividades de turismo de aventura segura é o principal diferenciador no mercado, que está se profissionalizando. É o ponto crítico para o desenvolvimento do setor e intrínseco do conceito de turismo de aventura.

Assim, o conjunto de normas técnicas desenvolvidas centra-se nos elementos necessários para se oferecer produtos seguros no mercado, de maneira consistente, coerente, sistemática e continuada. Em particular, a norma ABNT NBR 15331, que trata do sistema de gestão da segurança, estabelece os requisitos de um sistema que se destina a assegurar que uma empresa tem a capacidade de fornecer atividades de turismo de aventura seguras, de maneira consistente, coerente e sistemática, abrangendo a formulação de uma política de segurança e a sua implementação efetiva, abrangendo planejamento, gestão de riscos,

recursos humanos e competências, controles operacionais, planejamentos para situações de emergência, auditorias internas e análises críticas sistemáticas. Desta maneira, os produtos de turismo de aventura abrangidos pelo sistema de gestão da segurança são seguros e controlados.

O Programa Aventura Segura vem promovendo a capacitação das empresas e dos profissionais do setor em relação à segurança, às normas técnicas e ao próprio desenvolvimento empresarial, além de contar com ações de conscientização dos turistas, do *trade* e demais partes interessadas. O Programa promove ainda a própria certificação e já conta com 84 empresas certificadas e a perspectiva desse número chegar à casa das 130 ainda em 2011.

A certificação no turismo de aventura realmente representa uma experiência de sucesso, promovendo uma verdadeira revolução no setor.

Recentemente, a regulamentação da Lei Geral do Turismo estabeleceu a obrigatoriedade das empresas e prestadores de serviços do setor do turismo de aventura atenderem às normas técnicas nacionais (as ABNT NBR)²⁴.

Acrescente-se ainda que, de maneira complementar, está prevista ainda a certificação das competências dos condutores de turismo de aventura em relação às normas técnicas desenvolvidas.

Estas certificações estão inseridas no Sistema Brasileiro de Avaliação da conformidade, com acreditação pelo Inmetro.

Paralelamente, diversos países também se envolveram com a normalização e certificação do turismo de aventura, de maneira semelhante ao que se vem fazendo o Brasil. Alguns dos países da América Latina utilizam como uma das referências as normas técnicas desenvolvidas no Brasil.

Em nível internacional, a ISO, que constituiu recentemente um comitê técnico especificamente para desenvolver normas internacionais para o turismo (o ISO/TC 228 –

²⁴ O Decreto no- 7.381, de 2 de Dezembro de 2010, regulamenta a Lei no 11.771, de 17 de Setembro de 2008. No art. 34, estabelece que:

Art. 34. Deverão as agências de turismo que comercializem serviços turísticos de aventura:

I - dispor de condutores de turismo conforme normas técnicas oficiais, dotados de conhecimentos necessários, com o intuito de proporcionar segurança e conforto aos clientes;

II - dispor de sistema de gestão de segurança implementado, conforme normas técnicas oficiais, adotadas em âmbito nacional;(...)

Tourism), iniciou o desenvolvimento de normas internacionais para o turismo de aventura, usando como referência as Normas Brasileiras. O trabalho é conduzido num grupo de trabalho específico, o WG 7 (de *Working Group*), liderado pelo Brasil e em cooperação com o Reino Unido.

A certificação dos sistemas de gestão da segurança das empresas de turismo de aventura é, como o próprio nome indica, uma certificação de sistemas de gestão, ou seja, da organização da empresa e da sua capacidade de fornecer serviços ou produtos seguros, e não especificamente da qualidade dos produtos turísticos.

4.3 A certificação do sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem

A sustentabilidade do turismo vem ganhando atenção e importância progressivamente nos últimos anos, em particular a partir do início desta década. O tema tem mobilizado diversos atores, desde organizações não-governamentais, empresas e entidades empresariais, governos e organismos multilaterais e internacionais. Uma das tendências atuais, como sinalizado em vários estudos como os mencionados da OCDE, é a sustentabilidade do turismo. É um tema bastante complexo e que, além das próprias empresas, abrange destinos, meios de transporte etc. Começou a ser levantado com a crescente preocupação com o meio ambiente, mas é importante assinalar que a sustentabilidade vai além dos aspectos ambientais. De fato, a sustentabilidade envolve as dimensões ambiental, sócio-cultural e econômica de qualquer atividade, o que é hoje representado pela chamada tripla linha base (*triple bottom line*).

A partir do início desta década começaram a desenvolver-se várias iniciativas no Brasil para abordar e promover a sustentabilidade do turismo, em sintonia com o que se desenrolava em vários outros países. Um dos temas que se discutiu foi a contribuição que selos e certificações poderiam dar para promover o turismo sustentável.

Dentre estas iniciativas destaca-se a que deu origem ao desenvolvimento da norma técnica brasileira ABNT NBR 15401 Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade - Requisitos. Esta norma foi inicialmente desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação do Turismo Sustentável - PCTS, iniciativa desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade, com financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento e apoio do SEBRAE, e que tinha o propósito de promover a competitividade do turismo brasileiro, com

especial atenção às pequenas e médias empresas. O conceito era o de desenvolver normas orientadas para os segmentos específicos, usando os mesmos conceitos base. Assim, no futuro poder-se-ia desenvolver normas de sustentabilidade para os serviços de transporte, para os serviços de alimentação, para as agências, para as operadoras etc. O Programa propunha-se a realizar uma experiência piloto num segmento e o escolhido foi o dos meios de hospedagem.

A Norma Brasileira ABNT NBR 15401, como o próprio nome diz, estabelece os requisitos para um sistema de gestão de uma organização (um meio de hospedagem) para assegurar a sustentabilidade das suas operações. Neste sentido, foi uma norma pioneira, por aplicar os princípios dos sistemas de gestão ao tema. O texto da Norma encontra-se no Anexo H.

Concluído o projeto do PCTS, a implementação e certificação segundo essa norma foi incorporada ao Programa Bem Receber do Ministério do Turismo.

Esta certificação está inserida no Sistema Brasileiro de Avaliação da conformidade, com acreditação pelo Inmetro.

A norma estabelece um sistema de gestão da sustentabilidade, aplicando o chamado Ciclo do PDCA (de *Plan Do Check Act* – o conceito que embasa todas as normas de sistemas de gestão – como a ISO 9001 – e possibilita a melhoria contínua), além de estabelecer requisitos específicos para os aspectos relacionados com as dimensões ambiental, sócio-cultural e econômica. Não é, portanto, uma norma de requisitos de qualidade de serviços, embora na dimensão econômica estabeleça alguns requisitos específicos.

Os desdobramentos recentes do tema da sustentabilidade do turismo incluem o estabelecimento de iniciativas no cenário internacional de harmonizar critérios de sustentabilidade para o turismo, como é o caso dos preconizados pelo *Global Sustainable Tourism Council – GSTC*²⁵, iniciativa de várias organizações não-governamentais, com apoio de várias entidades empresariais e órgãos multilaterais. Os critérios podem ser resumidos nos seguintes:

- Demonstrar gestão sustentável eficaz;

²⁵ <http://www.gstcouncil.org/>

- Maximizar os benefícios sociais e econômicos para a comunidade local e minimizar os impactos negativos;
- Maximizar os benefícios à herança cultural e minimizar os impactos negativos;
- Maximizar os benefícios ao meio ambiente e minimizar os impactos negativos.

A Norma Brasileira é uma das poucas que atualmente atende a esses critérios.

Não é o caso de se fazer aqui uma discussão extensa da dinâmica da certificação da sustentabilidade do turismo. Importa destacar que a intenção original era desenvolver as normas para a sustentabilidade do turismo no Brasil com a abordagem da gestão da sustentabilidade e requisitos específicos, para as três dimensões da sustentabilidade, para as principais atividades do turismo, começando-se com os meios de hospedagem, numa perspectiva de construção em blocos.

4.4 Selo Bahia Qualitur

Convém assinalar uma iniciativa estadual desenvolvida na Bahia em meados da primeira década do século, que foi o Programa Bahia Qualitur - Programa de Certificação da Qualidade. Criado em 2003, foi desenvolvido pelo governo do estado da Bahia, por meio da Bahiatursa e Sebrae na Bahia, e buscava promover a capacitação de empresas de hospedagem, de transportes, bares e restaurantes, agências de viagens e operadoras.

Tratava-se de um programa que abordava tanto a gestão da qualidade quanto as competências dos profissionais das empresas.

A iniciativa tinha em conta os critérios do Prêmio Gestão Qualidade Bahia - PGQB, que é uma iniciativa para promover a excelência da gestão inspirada no Prêmio Nacional da Qualidade e em linhas gerais, adotava como requisitos a norma ABNT NBR ISO 9001:2000 - sistema de gestão da qualidade - requisitos e também as Normas Brasileiras (ABNT NBR) de competências e ocupações do turismo. Assim, combinava a certificação do estabelecimento com a certificação dos profissionais que nele trabalhavam.

A certificação era atribuída em dois níveis (prata e ouro) em ordem crescente de abrangência e complexidade (tanto para o atendimento aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001 quanto em relação ao número mínimo de profissionais certificados - e as suas áreas

de atuação²⁶). Havia ainda requisitos complementares específicos para a gestão, levando em consideração o segmento em que a empresa atuava.

Em termos gerais, o programa contava com 5 etapas:

Etapa 1 – Habilitação e Adesão das Empresas

As empresas, legitimamente constituídas que se enquadrassem nas exigências de habilitação do programa e estivessem quites com suas obrigações legais e fiscais, assinavam um termo de adesão, assegurando o seu compromisso com o programa.

Etapa 2 - Capacitação no Modelo de Avaliação

As empresas aderidas tinham direito a vagas num curso que tinha como objetivo a disseminação dos princípios da gestão da qualidade, os requisitos para a certificação e a estrutura da metodologia de avaliação.

Os cursos de capacitação eram coordenados pelo PQB – Programa da Qualidade da Bahia.

Etapa 3 - Diagnóstico

O diagnóstico era realizado em dois níveis:

Organizacional: utilizando o modelo de avaliação disponibilizado pelo Programa, cada empresa fazia sua auto-avaliação organizacional com base nas orientações recebidas na etapa de capacitação.

Profissional: com base nas normas de competências e ocupações do setor do turismo, os profissionais eram submetidos a um processo de avaliação diagnóstica, que possibilitava identificar suas carências com relação aos resultados esperados das respectivas ocupações (requisitos das normas).

²⁶ Por exemplo, para meios de hospedagem, no nível prata, 60% dos profissionais que manipulavam alimentos deveriam ser certificados em manipulação segura de alimentos e 40% do pessoal que atuava na recepção/ portaria, governança e alimentos e bebidas deveriam ser certificados nas normas das ocupações respectivas.

Etapa 4 - Consultoria Organizacional e Profissional

Cada empresa tinha direito a um determinado número de horas de consultoria, para validação da auto-avaliação e orientação nos pontos mais frágeis identificados, inclusive capacitação de profissionais para atuarem como instrutores no local de trabalho.

Etapa 5 - Auditoria de Certificação

A auditoria das empresas era realizada por um organismo de certificação de sistemas da qualidade com acreditação pelo Inmetro.

Os profissionais eram submetidos a uma avaliação para certificação, por um organismo de certificação de pessoas, compreendendo um conjunto de provas escritas e práticas. Estas certificações eram tanto para as ocupações quanto para a competência de Manipulação Segura de Alimento.

Etapa 6 - Certificação

Com base nos resultados das auditorias, as empresas eram classificadas em níveis, conforme a metodologia do programa, com entrega dos certificados em cerimônia pública.

Etapa 7 - Premiação do PQB

Dentre as empresas certificadas, eram selecionadas as que poderiam ser reconhecidas pelo PGQB – Prêmio Gestão Qualidade Bahia.

O programa incluía apoio para as empresas interessadas na certificação, que envolvia a realização de diagnósticos empresariais e do pessoal das empresas, além de consultoria específica e capacitação, tanto empresarial quanto profissional. As avaliações para a certificação (auditorias das empresas e testes para avaliação dos profissionais) também eram objeto do apoio do programa.

O programa teve uma certa aceitação por parte das empresas, chegando a haver mais de 60 empresas certificadas, nos diversos segmentos abrangidos.

Contudo, o programa foi descontinuado pelo governo do Estado e sem os apoios financeiros para a certificação, as empresas, de uma maneira geral, não mantiveram as suas certificações nem dos seus profissionais.

Há poucos dados publicados com os resultados obtidos pelo Programa. Em particular, a idéia de combinar a certificação de pessoas (competências e ocupações) com a certificação de sistemas de gestão da qualidade é interessante, mas os resultados conhecidos não permitem ser-se conclusivo acerca da eficácia dessa combinação.

Há alguns estudos acadêmicos publicados que assinalam que o programa teve algum impacto na oferta mas não há informações sobre o impacto na demanda.

Um dos pontos assinaláveis, no entanto, é a descontinuidade das certificações uma vez retirado o subsídio do governo.

Não obstante, parece que o programa teve algum efeito na motivação do pessoal dos estabelecimentos certificados ou em processo de certificação.

De qualquer maneira, programas deste tipo requerem intensa comunicação, em especial com o *trade* e com os clientes.

4.5 Relação do Selo da Qualidade com as demais certificações

O Selo proposto, que segue a tendência, altamente competitiva, de se estabelecerem requisitos específicos de desempenho para a qualidade dos serviços prestados (de maneira semelhante aos requisitos específicos que são estabelecidos nas normas de produtos industriais) fecha uma lacuna nas ferramentas tecnológicas disponíveis no País para apoio à competitividade, que é justamente a da qualidade dos serviços. Com efeito, o foco na qualidade dos serviços oferecidos nas atividades turísticas não é coberto por nenhuma das certificações atualmente em vigor, à exceção da certificação da segurança no turismo de aventura, de certa maneira.

O foco na qualidade dos serviços requer ações e ferramentas específicas que podem ser materializadas num conjunto de normas técnicas estabelecendo a qualidade dos serviços prestados, sob a ótica do desempenho, e a respectiva certificação, como ferramenta de distinção e diferenciação no mercado.

Vale a pena reiterar ainda que a certificação de sistema de gestão da qualidade segundo a norma ABNT NBR ISO 9001 não assegura um padrão específico da qualidade, mas sim que a empresa fornece produtos ou serviços de maneira consistente e sistemática de acordo com as expectativas do cliente.

Assim, do ponto de vista do desempenho esperado e de se estabelecerem padrões mínimos de qualidade de serviços consensuais que reflitam este desempenho não é suficiente adotar-se a certificação ISO 9001, uma vez que a norma ISO 9001 não estabelece estes padrões mínimos. No contexto da aplicação da ISO 9001, é a própria empresa que deve estabelecer os seus próprios padrões mínimos e desempenhos esperados. Ora, a idéia de um selo nacional da qualidade é ter estes padrões mínimos estabelecidos, assim como os desempenhos esperados e atribuir um selo às organizações que os atendam.

Por outro lado, as demais certificações (competência e ocupações, segurança no turismo de aventura e gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem) não tratam da qualidade dos serviços.

A certificação de competências e ocupações contribui, de maneira importante, para a qualidade dos serviços prestados, mas não são estabelecidos requisitos para os serviços em si mesmo. Já a certificação de sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem é um mecanismo complementar em relação à qualidade para promover a competitividade dos serviços turísticos.

Pode-se dizer que, dentre as acima descritas, a certificação dos sistemas de gestão da segurança do turismo de aventura poderia ser integrada com o selo, podendo ser encarada como a modalidade do selo para o turismo de aventura, em virtude do papel que a segurança desempenha na percepção da qualidade do setor. Desta maneira, a implementação do Selo Nacional da Qualidade no Turismo no segmento do turismo de aventura seria a própria iniciativa atualmente existente.

Em conclusão, o Selo Nacional da Qualidade do Turismo pode ser o instrumento de políticas públicas para promover de maneira vigorosa e consistente a qualidade dos serviços do turismo, abrangendo os vários serviços oferecidos, nos vários segmentos, premiando os bons empreendimentos e empreendedores, utilizando um instrumento de mercado para promover a melhoria e a competitividade.

O Selo Nacional da Qualidade do Turismo preenche assim uma lacuna nas iniciativas existentes, que é a do tema da qualidade dos serviços.

Com o Selo Nacional da Qualidade do Turismo, o Ministério do Turismo disporá de uma panóplia de ferramentas tecnológicas para promover a competitividade do turismo

brasileiro, abrangendo os vários aspectos determinantes: pessoas, qualidade, sustentabilidade e segurança.

5 Fundamentação e proposta

Com o propósito de promover a qualidade do turismo brasileiro e a sua inserção competitiva no contexto do mercado, deve-se procurar adotar os princípios que, de maneira mais abrangente, vêm sendo reconhecidos. Assim, a iniciativa brasileira para a qualidade no turismo deve atender, simultaneamente, às diversas formulações que vêm sendo consagradas ou comumente aceitas.

Basicamente, um Selo da Qualidade Nacional do Turismo deve ser fundamentado em um sistema consistindo de normas técnicas para a qualidade dos serviços turísticos e um processo de certificação dos empreendimentos turísticos. Ou seja, a obtenção do Selo é uma consequência da conformidade às normas técnicas em um processo de certificação.

5.1 Normas Técnicas

De forma objetiva, é necessário distinguir entre as normas técnicas, que estabelecem os requisitos de qualidade para os serviços turísticos, do processo de certificação. De fato, a certificação pode ser definida como o “procedimento pelo qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados”. Dito de outra forma, a certificação é a demonstração pública, efetuada por uma entidade independente, denominada organismo de certificação, de que determinados requisitos foram atendidos. Assim, a certificação não é um fim em si mesmo.

Neste sentido, as normas técnicas para a qualidade dos serviços turísticos devem valer por si próprias e serem implementáveis independentemente de se pretender obter a certificação, neste caso o Selo da Qualidade. Assim, a certificação é um dos usos possíveis dessas normas, mas elas podem e devem também ser utilizadas por empreendedores que pretendam incrementar a qualidade dos seus negócios, na formação de pessoal, ou ainda como uma referência para o estabelecimento de políticas de governo ou outros envolvidos na atividade do turismo, tais como bancos, fornecedores etc.

Os requisitos para qualidade dos serviços devem ser estabelecidos nas normas técnicas em termos de desempenho mínimo. O estabelecimento dos requisitos de desempenho deve

considerar as diferenças regionais e de porte dos empreendimentos turísticos. O mecanismo para lograr este objetivo é normalizar “o quê” e não “o como”. Ou seja, o empreendimento deve fazer as escolhas tecnológicas adequadas à sua realidade para atender ao requisito. Como exemplo, considere-se que uma norma pode dizer que o empreendimento deve estabelecer um processo para economia de energia e não que o empreendimento deve adotar o uso de chaves para controlar a iluminação nos quartos quando o hóspede não está. Caberá ao empreendimento decidir qual o mecanismo mais adequado, do seu ponto de vista, para controlar e economizar energia.

O desempenho mínimo deve ser suportado e implementado mediante um sistema de gestão. Este sistema de gestão deve requerer o mínimo de documentação possível, de modo a viabilizar a implementação nas pequenas e médias empresas. Contudo, a concepção do sistema deve ser tal que possibilite a demonstração de que o desempenho está sendo alcançado e mantido. Isto significa também que o desempenho é certificável.

A necessidade de um sistema de gestão é um imperativo para que o desempenho estabelecido nos requisitos normativos para a qualidade dos serviços turísticos seja alcançado e mantido consistentemente e funcione com a confiabilidade necessária.

Um sistema de gestão consistente tem os seguintes componentes mínimos: política, planejamento, responsabilidades e recursos, realização dos serviços, mecanismos de revisão, monitoramento e melhoria contínua. Acrescente-se também que o uso de um sistema de gestão favorece a absorção de inovações tecnológicas.

A implementação das normas de qualidade dos serviços não devem ter como pré-requisito a implementação de nenhum outro sistema de gestão, nem mesmo segundo as normas da série ABNT NBR ISO 9000. Por outro lado, as normas de qualidade dos serviços, se incluírem requisitos de sistema de gestão, estes não devem ser redundantes com outros existentes, mas sim compatíveis, consistentes e integráveis com outros sistemas de gestão normalizados. Em particular, estes requisitos devem ser estruturalmente alinhados com a ABNT NBR ISO 9001.

5.2 Processo de Certificação

O processo de certificação para a obtenção do Selo da Qualidade deve seguir o método típico da avaliação de organizações, que é a realização de auditorias independentes realizadas por organismos de certificação.

Um processo de certificação é formalizado mediante o estabelecimento de um Programa de Certificação. No caso dos programas estabelecidos no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC (o subsistema do Sinmetro que trata da certificação e outras modalidades de avaliação da conformidade – ver anexo D), são designados de Programas de Avaliação da Conformidade e são desenvolvidos pelo Inmetro. Para todos os Programas de Avaliação da Conformidade são estabelecidas as regras da certificação, que, no caso de um programa estabelecido no âmbito do SBAC, são chamados de Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC, que são publicados pelo Inmetro.

O RAC é estabelecido pela Diretoria da Qualidade do Inmetro e todas as regras são amplamente discutidas com todas as partes interessadas pelo processo de certificação. Nele é explicitada as normas de referência para a certificação.

Uma vez o RAC estabelecido, o processo de certificação é realizado pelos Organismos de Certificação - OC. Ao OC cabe verificar se os requisitos da norma de referência são efetivamente atendidos. O OC faz isso mediante um processo de avaliação, conforme a figura 5, que inclui análise de documentos, inspeções, ensaios (no caso de produtos) e auditorias. No caso de serviços, o organismo tem que se assegurar que os requisitos da norma de serviços de referência são atendidos e faz isso mediante, de novo, análise de documentos e inspeções e auditorias.



Figura 5: Esquema típico de um processo de Certificação

O processo de certificação para a obtenção do Selo da Qualidade deve seguir esse método.

5.3 A acreditação dos organismos de certificação

A credibilidade de um processo de certificação não é um dado objetivo. Ela depende de vários aspectos, muitos deles fora do controle dos organismos de certificação, uma vez que é diretamente relacionada com a percepção que o público e os clientes têm do organismo de certificação, das suas práticas, reputação e outros aspectos. Contudo é aceito generalizadamente que um dos componentes objetivos que concorrem para a credibilidade de um organismo de certificação ou de um sistema de certificação é a competência técnica do organismo. E esta competência técnica pode ser avaliada. Assim, foi desenvolvido um mecanismo para avaliar de maneira independente a competência dos organismos de certificação, que é a Acreditação.

Para avaliar e demonstrar a competência técnica de organismos de certificação, já há práticas consagradas em documentos normativos internacionais (publicados pela *International Organization for Standardization* – ISO, adotados no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e utilizados como referência pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro) que tratam dos requisitos para os organismos que efetuam a certificação.

Os referidos documentos normativos estabelecem requisitos para a estrutura e funcionamento dos organismos de certificação, bem como para a condução do processo de certificação e o uso de auditores. Assim, dada a natureza da certificação a ser desenvolvida, a operação dos organismos de certificação deve ser consistente com os requisitos nacionais e internacionais estabelecidos, no que for aplicável, além de aspectos específicos para o processo, quando necessários.

A competência técnica dos organismos é avaliada segundo esses documentos e atestada publicamente mediante a Acreditação. O Inmetro é o Organismo Nacional de Acreditação. A acreditação consiste na avaliação, por parte do organismo de acreditação (no caso brasileiro, pelo Inmetro), da organização e funcionamento do organismo de certificação. Essa avaliação é feita mediante o exame da documentação do organismo, a realização de auditorias no organismo e acompanhando-se as auditorias que o organismo efetua nos seus clientes. A avaliação é feita em relação aos requisitos das normas da ABNT mencionadas. Ao final do processo o organismo é acreditado. Acrescente-se que a acreditação tem um período de validade definida, durante o qual o organismo é acompanhado mediante a realização de auditorias de acompanhamento pelo organismo de acreditação.

Assim, é importante, para assegurar a competência, consistência, independência e a credibilidade, que os organismos de certificação que atribuirão o Selo Nacional da Qualidade do Turismo sejam obrigatoriamente acreditados pelo Inmetro. Isso possibilita inclusive a aceitação internacional e a promoção do Selo. A figura 6 apresenta a relação entre os diversos atores do processo de certificação.



Figura 6 - Relação entre os diversos atores do processo de certificação

5.4 Marca do Selo Nacional da Qualidade do Turismo e sua promoção

Para identificação visual da avaliação de conformidade de um produto ou serviço, será atribuído o selo. O selo deve contar com um símbolo simples, claro e único. Esse símbolo – a marca – deve ser propriedade do Estado, gerido pelo Ministério do Turismo. Os organismos de certificação acreditados para atuar no Selo Nacional da Qualidade do Turismo devem ser licenciados para atribuir o uso da Marca aos estabelecimentos certificados.

É possível pensar-se que a Marca seja acompanhada por outros símbolos como a marca do organismo de certificação ou o símbolo da acreditação. Contudo, deve-se tomar o cuidado para que o uso de outras marcas não confunda o turista.

A marca deve ser objeto de intensa, abrangente e, tanto quanto possível, permanente campanha de promoção e divulgação. O Estado tem um papel importantíssimo a desempenhar nesta promoção. Com efeito, a experiência dos países estudados evidencia que, uma vez implantado o sistema, a maior contribuição que o Estado pode dar é a promoção e divulgação do Selo, tanto em nível nacional quanto internacional.

5.5 Governança e gestão

O Selo Nacional da Qualidade do Turismo deve contar com mecanismos de governança que permitam orientar e monitorar o seu desenvolvimento e evolução, bem como envolver as partes interessadas.

Assim, convém estabelecer um Comitê Nacional da Qualidade do Turismo. Em linhas gerais, as atribuições desse Comitê seriam, dentre outras:

- direcionamento estratégico da normalização e da avaliação da conformidade no turismo;
- orientação para as ações de promoção da qualidade no Turismo;
- articulação das estratégias e iniciativas da qualidade do turismo com a capacitação e da promoção da qualidade no Turismo.

O Comitê deve contar com a representação das partes interessadas, como o Governo – Ministério do Turismo, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, dentre outros ministérios –, entidades empresariais dos diversos segmentos do Turismo, Academia, trabalhadores, organizações não governamentais, consumidores, entidades de fomento, o Inmetro, a ABNT etc.

Convém que o Comitê tenha a maior institucionalidade possível e esteja no âmbito dos órgãos de política do Ministério do Turismo. O comitê deve ser secretariado pelo Ministério do Turismo e contar com a participação do Ministro do Turismo nas suas atividades.

Uma das possibilidades é que seja um Comitê estabelecido no âmbito do Conselho Nacional do Turismo. Outra é que seja um Comitê estabelecido independentemente no âmbito do Ministério do Turismo.

Caberia então ao Comitê a supervisão e a animação da Qualidade no Turismo, articulando as diversas iniciativas e interfaces e promovendo a qualidade.

A gestão do Selo estaria a cabo do próprio Ministério do Turismo, em estreita cooperação com o Inmetro e a ABNT. Essa cooperação é importante e necessária considerando que, por um lado, o Inmetro é o responsável tanto pela acreditação dos organismos quanto pelo estabelecimentos dos RAC e, por outro, a ABNT pelo desenvolvimento das normas de referência. Ambos desempenham um papel crítico no sucesso de uma iniciativa deste tipo.

5.6 Infraestrutura necessária para um programa de certificação

Resumindo o que foi exposto, para a implementação de um programa de certificação, que é o caso do Selo Nacional de Qualidade do Turismo, é necessária a existência de uma infraestrutura tecnológica apropriada. A figura 7 ilustra os elementos dessa infraestrutura necessária, para um programa de certificação de serviços, que é justamente o caso.



Figura 7 - Ilustração dos elementos da infraestrutura de um programa de certificação

Em linhas gerais, os elementos da infraestrutura são os seguintes:

- Norma técnica: estabelece os requisitos técnicos a que o serviço deve atender. É com base nela e em relação a ela que a certificação é efetuada. De fato, a certificação atesta que o serviço certificado atende aos requisitos da norma. Assim, as normas técnicas para o turismo, a serem desenvolvidas para a qualidade do turismo no âmbito do ABNT/CB 54 serão as referências para a qualidade dos serviços turísticos;
- Organismo de certificação: é o organismo especializado, independente, de terceira parte, competente tecnicamente para o âmbito de certificação específico, que conduzirá a certificação. Pode ser mais de um. É importante que tenha a sua competência formalmente reconhecida, mediante a

acreditação pelo Inmetro. Os organismos devem seguir normas que estabelecem com clareza os requisitos para o seu funcionamento e competência. Estas normas têm como base as normas técnicas para a avaliação da conformidade e podem ser complementados por requisitos estabelecidos pelos organismos de acreditação, no caso brasileiro, pelo Inmetro;

- Auditores ou inspetores: são os especialistas que conduzirão as avaliações dos serviços e empresas. Atuam em nome do organismo de certificação e são por eles contratados. Devem ter competência técnica e experiência para efetuar as auditorias ou inspeções. Normalmente são estabelecidos requisitos de experiência, educação e treinamento para desempenhar as suas atividades. Estes requisitos são estabelecidos em normas ou nas regras de certificação e acreditação, estabelecidas pelos organismos de certificação e pelo Inmetro;
- Regras de certificação: descrevem como o organismo de certificação avaliará as empresas e os serviços em relação aos requisitos da norma técnica de referência. Esquemáticamente, a norma técnica de referencia diz “o quê” o serviço deve atender e a regra de certificação diz “como” o organismo de certificação verifica esse atendimento, por exemplo estabelecendo a frequência de auditorias ou inspeções. No Brasil, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, gerido pelo Inmetro, essas regras são estabelecidas pelo Inmetro e recebem a designação de Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC. Deve existir um RAC para cada programa de certificação (por exemplo, para meios de hospedagem, para agencias de viagem etc). Os RAC são preparados com a participação das partes interessadas;
- Organismo de acreditação: é o organismo responsável por atestar a competência técnica dos organismos de certificação. Para tanto, efetua avaliações dos organismos com base em regras estabelecidas, as Regras de Acreditação, que usualmente são baseadas em normas internacionais. Essas avaliações, que são independentes, incluem exames documentais, realização de auditorias nos organismos de certificação e acompanhamento das

auditorias e inspeções realizadas pelos organismos de certificação. No Brasil, o Inmetro é o Organismo Nacional de Acreditação;

- Regras de acreditação: descrevem como o Inmetro efetua a acreditação dos organismos de certificação para os programas específicos. São preparadas pelo Inmetro, com a participação das partes interessadas.

Assim, dispôr-se de todos os elementos da infraestrutura tecnológica para a certificação descritos é um dos passos necessários para a implantação de um Selo da Qualidade. Sem a sua disponibilidade não será possível implantá-lo.

Utilizar a infraestrutura do Sinmetro (Normas Brasileiras, desenvolvidas no âmbito da ABNT, Regras de Acreditação e Requisitos de Avaliação da Conformidade, desenvolvidos no âmbito do Inmetro, utilizar organismos de certificação estabelecidos no âmbito do SBAC) é uma maneira eficaz de se estabelecer o Selo Nacional de Qualidade do Turismo, sem se ter que criar estruturas e organizações novas, altamente especializadas e com redundância às existentes, além de se beneficiar do amplo reconhecimento nacional e internacional da competência técnica do Inmetro e da ABNT, viabilizando a sua implementação de maneira sólida tecnicamente e reconhecida pela Sociedade.

5.6 Proposta do Regulamento Geral do Selo Nacional de Qualidade do Turismo - QUALTUR

Levando-se em consideração a fundamentação aqui referida, apresenta-se no Anexo J a proposta do Regulamento Geral do Selo Nacional de Qualidade do Turismo - QUALTUR. O regulamento apresenta as diversas etapas e condições consideradas para a obtenção do Selo da Nacional de Qualidade do Turismo - QUALTUR.

6 Princípios

O Selo da Qualidade Nacional do Turismo deve ser orientado por um conjunto de princípios.

6.1 Legalidade

O cumprimento dos requisitos legais pelas organizações que fornecem serviços turísticos, é um requisito prévio para a obtenção do Selo Nacional da Qualidade do Turismo²⁷.

6.2 Consistência

O Selo da Qualidade deve ser consistente e coerente com as ações para o desenvolvimento da competitividade do turismo nacional.

6.3 Inclusão

O Selo da Qualidade deve ser acessível a todos os tamanhos de organizações que fornecem serviços turísticos, sem prejuízo dos objetivos a alcançar.

6.4 Agregação de Valor

O Selo da Qualidade deve ser um instrumento de competitividade e vantagem competitiva para as organizações que fornecem serviços turísticos.

6.5 Credibilidade

O Selo da Qualidade deve ser credível, com alto nível de integridade, para prover confiança aos usuários nas decisões de compra e estimular a adesão das organizações que fornecem serviços turísticos.

6.6 Imparcialidade

O Selo da Qualidade deve estar fundamentado em normas técnicas publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e em processos de certificação executados por organismos de certificação acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro. As referências normativas utilizadas devem estar alinhadas com as normas e outras referências internacionais.

6.7 Visibilidade

A marca do Selo da Qualidade deve ser visível e identificável para os usuários e para as organizações que fornecem serviços turísticos.

²⁷ designadamente a Lei 11.771/2008, a Lei 11.637/2007, estar cadastrado no Cadastur, assim como a demais legislação aplicável.

7 Planejamento e implementação

Com o delineamento do funcionamento do Selo, convém que se estabeleçam algumas etapas básicas e mecanismos que facilitem e promovam a sua implementação.

Em primeiro lugar deve-se estabelecer as atividades prioritárias para a atribuição do Selo. Assim, em um primeiro momento, o Selo da Qualidade Nacional do Turismo deve ser aplicável aos fornecedores de serviços turísticos das seguintes atividades:

- meios de hospedagem;
- agências de turismo;
- transportadoras turísticas;
- organizadoras de eventos;
- parques temáticos; e
- acampamentos turísticos.

Estas atividades foram selecionados por serem as de registro obrigatório no Cadastur, isto é, são sujeitas a licenciamento obrigatório pelo Ministério do Turismo, Lançar-se uma iniciativa nacional de certificação no turismo que não contemplasse as atividades cujo licenciamento é obrigatório seria um contra-senso e, à partida, já teria prejudicada a sua credibilidade. Por outro lado, as razões que justificaram a exigência de registro destas atividades no Cadastur são justamente as que justificam que seja por elas que se deve iniciar a atribuição do Selo Nacional da Qualidade do Turismo: é que são os serviços com os quais o turista está diretamente em contato e, portanto, afetam diretamente a sua percepção da qualidade do turismo. Além disso, estão entre os mais utilizados e consequentemente darão visibilidade à iniciativa do selo.

O desenvolvimento e implementação do Selo deve abranger as seguintes fases:

- sensibilização

O objetivo é que as partes interessadas percebam a importância, oportunidade e utilidade do estabelecimento do Selo, em particular as

empresas e o os turistas. Deve-se realizar eventos para discussão do Selo e seus benefícios, bem como inserir nos diversos eventos do trade a discussão do tema. Igualmente, deve-se publicar matérias e artigos sobre o assunto na imprensa especializada e de caráter geral. A chave do processo de sensibilização é disponibilizar informação;

- mobilização

Deve-se realizar ações de mobilização para a participação, tanto na construção quanto na adesão ao Selo propriamente dito. A mobilização deve envolver, de maneira participativa, as entidades empresariais do setor, bem como organizações não-governamentais, entidades dos consumidores, os diversos níveis de governo etc. A mobilização deve incluir ações de promoção do Selo junto aos diversos públicos. Devem ser definidos os setores de atividades prioritários para o desenvolvimento do Selo. De maneira mais específica, deve-se realizar um levantamento e priorização das necessidades de normas técnicas para a implementação do Selo da Qualidade. Esta ação deve ser desenvolvida pela ABNT, em estreita colaboração com o Ministério do Turismo. Esta priorização é, de fato, a escolha dos setores de atividades pelos quais se começarão os trabalhos de construção do Selo;

- construção

Para cada setor para o qual se pretende aplicar o Selo, será necessário desenvolver as respectivas normas técnicas, que estabelecerão os requisitos a serem atendidos, e processos de certificação. A sua construção deve ser um processo participativo e aberto. No âmbito do Sinmetro/Inmetro, deve-se desenvolver a concepção da metodologia de avaliação da conformidade para a certificação e atribuição do Selo da Qualidade para serviços turísticos e os respectivos documentos normativos (procedimentos, regulamentos, etc.) para a sua operacionalização. O Ministério do Turismo deve estabelecer a concepção do sistema de governança do Selo da Qualidade e sua

implementação. No âmbito da ABNT devem-se desenvolver as normas técnicas prioritizadas. No âmbito do Inmetro devem-se desenvolver os Requisitos de Avaliação da Conformidade e as regras para a acreditação dos organismos de certificação;

- capacitação

Estabelecidos os requisitos e respectivos processos de certificação, é necessário que as empresas os implementem. Deve-se desenvolver métodos e mecanismos de capacitação das empresas e profissionais e de assistência técnica às empresas interessadas em implementar as normas. Assistência Técnica consiste numa consultoria dedicada às empresas, efetuada por especialistas capacitados nas normas respectivas e de acordo com um método de implantação específico. Uma das chaves do sucesso do Programa Aventura Segura, por exemplo, foi o processo de assistência técnica às empresas para implementarem as normas. Será importante articular e mobilizar o apoio de parceiros, como o SEBRAE, para viabilizar e dar densidade à assistência técnica às empresas. Por outro lado, será necessário capacitar os organismos de certificação, com especial atenção à formação de auditores e inspetores. Esta capacitação é importante para se assegurar que haverá organismos de certificação competentes para atuar no Selo e que eles disporão de auditores e inspetores competentes para realizar as avaliações das empresas e serviços.;

- implementação

Nesta fase, por adesão, as empresas se certificam e lhes é atribuído o selo. É conveniente considerar-se a disponibilização de apoios para a certificação propriamente dita. A realização de experiências piloto para cada setor de atividades pode ser útil. Estas experiências piloto consistiriam na realização de certificações para cada um dos tipos de serviço turístico acompanhadas e monitoradas, em amostras selecionadas, para se avaliar em campo a eficácia e eficiência dos mecanismos desenvolvidos de maneira a possibilitar ajustes e aperfeiçoamentos nos processos antes da sua aplicação em larga escala. É uma prática recomendada para programas de certificação inovadores e as experiências piloto devem ser monitoradas e acompanhadas pelo Ministério

do Turismo e colaboração com o Inmetro e outros atores interessados, por intermédio do Comitê Nacional da Qualidade do Turismo. A implementação deve ser apoiada ainda por vigorosa campanha de promoção do Selo.

A estratégia para o desenvolvimento do Selo deve considerar com cuidado a definição de por qual setor de atividades começar. Deve ser um setor em que, simultaneamente, já haja experiências consolidadas de atribuição de selos no mundo e um grau razoável de interesse e comprometimento no Brasil com a iniciativa do Selo. A ideia é com os primeiros setores ter um efeito demonstração que promova a adesão e comprometimento dos demais setores de atividades.

Anexos/



Anexo A - Lei Nº 11.637:2007

LEI Nº 11.637, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2007

DOU 28.12.2007 - Ed. Extra

Dispõe sobre o programa de qualificação dos serviços turísticos e do Selo de Qualidade Nacional de Turismo.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o programa de qualificação dos serviços turísticos, que instituirá o Selo de Qualidade Nacional de Turismo, destinado a classificar os padrões dos serviços de empresas ou entidades prestadoras de serviços turísticos no território nacional.

§ 1º Consideram-se empresas e entidades prestadoras de serviços turísticos as referidas no art. 2º da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977.

§ 2º É facultativa a adesão das empresas e entidades ao programa de que trata esta Lei.

Art. 2º São objetivos do programa:

- I - a preservação da imagem interna e externa da indústria do turismo nacional;
- II - o estabelecimento e a manutenção da confiança do turista no produto turístico brasileiro;
- III - a ampliação e o aperfeiçoamento dos serviços colocados à disposição do turista.

Art. 3º É prerrogativa da empresa ou entidade que aderir ao programa:

- I - utilizar o "Selo de Qualidade Nacional de Turismo" em suas peças publicitárias;
- II - ser citada nas publicações promocionais oficiais e nas listagens sistemáticas dos serviços turísticos realizados em suas áreas de atuação;
- III - ter acesso aos incentivos financeiros estabelecidos na Política Nacional de Turismo.



Art. 4º O cadastramento e a classificação da empresa ou entidade que aderir ao programa de que trata esta Lei dependerão dos critérios e formalidades definidos em regulamento do Poder Executivo.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 28 de dezembro de 2007; 186º da Independência e 119º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Marta Suplicy

Anexo B Glossário

Fontes das principais definições:

- ABNT ISO/IEC Guia 2 - Normalização e atividades relacionadas - Vocabulário geral
- ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais

Documento normativo

documento que estabelece regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados.

Nota: “documento normativo” é um termo genérico que engloba documentos tais como normas, especificações técnicas, códigos de prática e regulamentos.

Norma

documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto.

Nota: convém que as normas sejam baseadas em resultados consolidados da ciência, tecnologia e da experiência acumulada, visando à otimização de benefícios para a comunidade.

Organismo de normalização

organismo com atividades de normalização, reconhecido em nível nacional, regional ou internacional, que, em virtude dos seus estatutos, tem como uma de suas funções principais a preparação, aprovação ou adoção de normas, que são colocadas à disposição do público.

Nota: um organismo de normalização pode também ter outras funções principais.

Consenso

acordo geral, caracterizado pela ausência de oposição fundamentada a aspectos significativos por qualquer parte importante dos interesses envolvidos, através de um processo que busca levar em conta as posições de todas as partes interessadas e a conciliação das opiniões conflitantes.

Nota: consenso não implica, necessariamente, unanimidade.

Avaliação de conformidade

demonstração de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos.

NOTA 1: O domínio da avaliação de conformidade inclui atividades definidas em outros locais nesta Norma, tais como ensaio, inspeção e certificação, bem como acreditação de organismos de avaliação de conformidade.

NOTA 2: A expressão “objeto de avaliação de conformidade” ou “objeto” é usada nesta Norma para abranger qualquer material, produto, instalação, processo, sistema, pessoa ou organismo particulares aos quais a avaliação de conformidade é aplicada. Um serviço é coberto pela definição de um produto.

Atividade de avaliação de conformidade por terceira parte

atividade de avaliação de conformidade realizada por uma pessoa ou uma organização que é independente da pessoa ou da organização que fornece o objeto, e de interesse do usuário nesse objeto.

NOTA 1: Critérios relativos à independência dos organismos de avaliação de conformidade e dos organismos de acreditação são fornecidos nas Normas e Guias aplicáveis às suas atividades

NOTA 2: As denominações primeira, segunda e terceira parte, utilizadas para caracterizar atividades de avaliação de conformidade em relação a um certo objeto, não devem ser confundidas com a identificação jurídica das partes relevantes de um contrato.

Organismo de avaliação de conformidade

organismo que realiza os serviços de avaliação de conformidade.

NOTA: Um organismo de acreditação não é um organismo de avaliação de conformidade.

Organismo de acreditação

organismo autorizado a executar a acreditação.

NOTA: A autoridade de um organismo de acreditação é geralmente oriunda do governo.

Sistema de avaliação de conformidade

regras, procedimentos e gestão para realizar a avaliação de conformidade.

NOTA: Os sistemas de avaliação de conformidade podem ser operados em nível internacional, regional, nacional ou subnacional.

Esquema de avaliação de conformidade / programa de avaliação de conformidade

sistema de avaliação de conformidade relativo a objetos especificados da avaliação de conformidade, para os quais os mesmos requisitos especificados, regras específicas e procedimentos se aplicam.

NOTA: Esquemas de avaliação de conformidade podem ser operados em nível internacional, regional, nacional ou subnacional.

Auditoria

processo sistemático, independente e documentado, para obter registros, afirmações de fatos ou outras informações pertinentes e avaliá-los de maneira objetiva para determinar a extensão na qual os requisitos especificados são atendidos.

NOTA: Enquanto o termo “auditoria” se aplica aos sistemas de gestão, o termo “avaliação” se aplica aos organismos de avaliação de conformidade, bem como de maneira mais genérica.

Atestação

emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos especificados foi demonstrado

NOTA: A afirmação resultante, designada nesta Norma como “afirmação da conformidade”, dá a garantia de que os requisitos especificados foram atendidos. Tal garantia não procura, em si, alguma garantia contratual, jurídica ou outra.

Certificação

atestação relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas por terceira parte.

NOTA 1: Certificação de um sistema de gestão é também chamada, algumas vezes, de registro.

NOTA 2: Certificação é aplicável a todos os objetos de avaliação de conformidade, exceto aos próprios organismos de avaliação de conformidade, para os quais a acreditação se aplica.

Acreditação

atestação realizada por terceira parte relativa a um organismo de avaliação de conformidade, exprimindo demonstração formal de sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação de conformidade

Anexo C Descrição dos principais selos nacionais da qualidade no turismo



Modelo Chileno

O Selo Turístico de Qualidade é parte integrante do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços de Turismo²⁸ chileno que foi desenvolvido no âmbito do planejamento estratégico para o setor denominado Turismo Agenda 2002-2005, através de parcerias público-privadas objetivando o aumento da competitividade do Turismo no Chile. Foi estabelecido pelo Serviço Nacional do Turismo – SENATUR.

O Selo é o reconhecimento de que uma determinada empresa cumpre, de forma voluntária, todos os requisitos estabelecidos no Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços de Turismo, ou seja, que a empresa foi certificada por um Organismo de Certificação acreditado, demonstrando o atendimento às normas técnicas de qualidade, para o setor de turismo, elaboradas pelo Instituto Nacional de Normalização (INN) chileno e reconhecidas pelo Governo do Chile.

O Selo Turístico da Qualidade chileno se propõe a ser uma ferramenta efetiva para diferenciar uma empresa dos seus concorrentes e facilitar a decisão de compra dos consumidores por uma determinada empresa ou serviço.

De destacar o seu desenvolvimento e implementação por fases:

- Fase I: concepção e articulação
- Fase II: desenvolvimento das normas
- Fase III: experiência piloto
- Implementação plena

Foram desenvolvidas 48 normas técnicas, com a intensa participação da iniciativa privada. Houve a preocupação de que a participação alcançasse regionalmente as partes interessadas, com a constituição de 14 comitês regionais. Estes comitê

²⁸ <http://www.calidadturistica.cl/>

regionais reuniam-se periodicamente e discutiam as normas que então consolidadas em nível nacional. O processo de desenvolvimento das normas técnicas (de maneira semelhante ao que ocorreu no Brasil com a normalização no turismo de aventura) articulou, mobilizou e organizou o setor, constituindo redes de cooperação, criando conhecimento e mudando a forma de pensar de todos os atores, elementos que foram fundamentais para o desdobramento do projeto.

Outro ponto de destaque é o conjunto de apoios para a implementação e certificação:

- o Estado apóia em até 70% do custos com consultoria;
- o Estado cobre até 90% dos custos da certificação;
- no caso de micro e pequenas empresas, foram estabelecidos mecanismos de apoio para a sua infraestrutura e aquisição de equipamentos;
- foram capacitados centenas de consultores no país todo. Esses consultores constam de um Registro disponível aos interessados.

O Sistema conta ainda com uma ampla divulgação e ações de difusão e disseminação, dirigidas tanto para a promoção dos estabelecimentos certificados, quanto para a sensibilização dos que ainda não aderiram e também para informação e sensibilização do público.

Características

- Sistema de adesão voluntária.
- Estabelecido pelo Governo Chileno com apoio da iniciativa privada.
- Requisitos para o Selo estabelecidos em normas técnicas elaboradas pelo Instituto Nacional de Normalização (INN) do Chile.
- Escopo
 - Meios de hospedagem;
 - Agências de viagem;

- Operadoras;
- Turismo de Aventura (produtos);
- Guias de Turismo (competências)
- Avaliação para o Selo realizada por meio de processo de certificação executado por Organismos de Certificação acreditados pelo Organismo Acreditador reconhecido pelo Governo Chileno (neste momento há quatro organismos acreditados).
- Para os meios de hospedagem, a classificação em categorias é pré-requisito para a obtenção do Selo, isto é, somente estabelecimentos classificados podem ser certificados.
- Validade do Selo – 3 anos, com verificações para manutenção anuais.
- Divulgação – os empreendimentos podem utilizar o Selo no próprio empreendimento, em materiais promocionais e *website*.



Modelo Suíço

O Selo de Qualidade Suíço “*Quality Our Passion*”²⁹ (Qualidade a nossa paixão) é estabelecido pela Federação Suíça de Turismo, entidade que congrega organizações privadas que atuam no segmento do turismo.

O Selo é parte integrante de um conjunto de marcas da qualidade atribuídas aos prestadores de serviços turísticos e destinos turísticos.

O Selo suíço se propõe a ser uma ferramenta de melhoria contínua para as empresas participantes e um facilitador da comunicação entre fornecedores de serviços turísticos e seus usuários.

²⁹ in www.quality-our-passion.ch

Procura combinar os requisitos da norma ISO 9001, com os critérios do Prêmio Europeu da Qualidade com alguns requisitos próprios. É estabelecido por níveis, numa abordagem evolutiva. O primeiro nível é basicamente de adesão, com alguns poucos requisitos, que são dispor de um “treinador da qualidade” nos seus quadros, um padrão definido para os serviços prestados, gestão de reclamações e um plano de ação para a qualidade. É recomendado ainda que a empresa conte com um esboço de gestão da qualidade. As auditorias neste nível não são feitas em todas as empresas com o selo, mas por amostragem.

No nível II há mais requisitos, que fundamentalmente são consultas sistematizadas aos trabalhadores, aos clientes e a visita de cliente oculto. Requer-se uma maior sofisticação no sistema de gestão da qualidade.

Por fim, no nível III as referencias são a certificação ISO 9001 ou então ter obtido um nível específico no Prêmio Europeu da Qualidade (300 pontos, que é o nível mínimo de reconhecimento da excelência para a qualidade no prêmio Suíço. Depois deste nível, há mais dois de reconhecimento, para 400 e 500 pontos, e então o Prêmio pleno).

Até dezembro de 2009, com 10 anos de programa, 4903 empresas foram certificadas, das quais, cerca de 77% no nível I, 14% no nível II e 9% no nível III. A figura abaixo mostra estes dados:

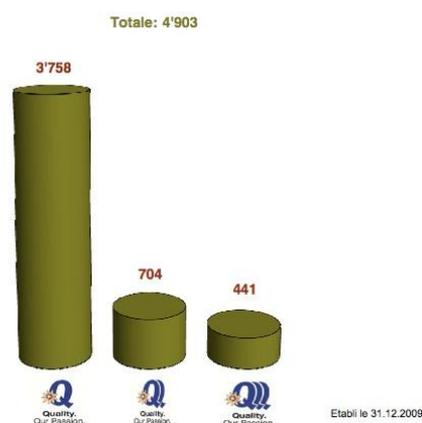


Figura 6 – Suíça – Distribuição das empresas certificadas de acordo com o nível.

Características

- Sistema de adesão voluntária.
- Estabelecido pela iniciativa privada.
- Requisitos para o Selo estabelecidos em requisitos proprietários elaborados pela Federação Suíça de Turismo, em combinação com os critérios do Prêmio Europeu da Qualidade estabelecidos pela Fundação Européia para a Gestão da Qualidade (EFQM), adicionados aos requisitos das normas de sistema de gestão da qualidade (ISO 9001).
- Escopo
 - meios de hospedagem;
 - agências de viagens;
 - operadoras;
 - transportadoras;
 - outros tipos de empresas prestadoras de serviços do segmento do turismo.
- Modelo evolutivo (3 níveis).



- Critérios da norma ISO 9001 e do Prêmio Europeu da Qualidade (EFQM)

Nível I – requisitos básicos para o serviço

O Selo de Qualidade Nível I concentra-se no desenvolvimento da qualidade, em particular na qualidade do serviço. O Nível I é destinado, principalmente, para obter um efeito interno e motivar os colaboradores do empreendimento. Neste Nível, o empreendimento otimiza, de uma forma simples, os processos internos, eliminando os pontos fracos e adotando pequenas melhorias. O Nível I é um ponto de entrada para promover a qualidade do empreendimento e preparar sua estrutura de gestão para o incremento contínuo da qualidade.

Para o Nível I, os empreendimentos devem satisfazer as seguintes condições:

- Existência do empreendimento por pelo menos seis meses;
- Trabalhar com um consultor de qualidade, formado no âmbito do Programa Suíço de Qualidade no Turismo.
- Aplicação e utilização de ferramentas de trabalho
 - Mapeamento dos processos de serviços – o empreendimento analisa o processo de atendimento a partir da perspectiva dos grupos de clientes-chave, examina os eventos críticos e define padrões de qualidade.
 - Reclamações – as reclamações dos clientes são tratadas de forma direcionada e sistemática.
 - Perfil de qualidade – o perfil de qualidade fornece informações relevantes sobre a qualidade da gestão e organização. Ela apresenta os pontos fortes e fracos e fornece a base para medidas de melhoria.
 - Plano de Ação – o empreendimento fornece as medidas de melhoria importantes e define prazos e responsabilidades para sua execução. O plano de ação serve como um instrumento de planejamento e gestão.
- Apresentação dos registros da qualidade para um organismo de controle.
- Aceitação de uma auditoria pelo organismo de controle.

- Apresentação do plano de ação revisto e renovado depois de dois anos.

Nível II – requisitos básicos de gestão

O Selo de Qualidade Nível II está focado no desenvolvimento e aplicação de ferramentas de gestão, buscando um aprimoramento da qualidade dos serviços dos empreendimentos.

Para o Nível II, os empreendimentos devem satisfazer as seguintes condições:

- Trabalhar com um treinador da qualidade interno formado no âmbito do Programa Suíço de Qualidade no Turismo.
- Análise e documentação de, pelo menos, 5 processos de serviços.
- Realização de pesquisa de satisfação com os clientes.
- Receber uma auditoria de Cliente Oculto.
- Estabelecimento do controle de qualidade dos serviços.
- Estabelecimento de um plano de ação completo com 6 a 10 medidas (incluindo medidas de melhoria do ambiente), com atualização anual.
- Realização de uma análise crítica anual da aplicação das ferramentas de gestão.

Nível III – maturidade na gestão da qualidade

O Selo da Qualidade Nível III indica que o estabelecimento atingiu um nível de maturidade elevado na gestão da qualidade dos serviços.

Para o Nível II, os empreendimentos devem satisfazer as seguintes condições:

- Certificação ISO 9001 ou
- Certificação integrada ISO 9001 + ISO 14001 ou

- Obtenção de 300 pontos na avaliação de acordo com os critérios do EFQM.
- Validade do Selo - 3 anos, com verificações para manutenção anuais.
- Divulgação - os empreendimentos podem utilizar o Selo no próprio empreendimento, em materiais promocionais e *website*.



Modelo Espanhol

A Marca de Qualidade Turística da Espanha é parte integrante do Sistema de Qualidade Turística Espanhola³⁰, desenvolvido por empresas da iniciativa privada e apoiado desde a sua criação pelo Governo espanhol.

O Sistema tem como principal objetivo prover a indústria do turismo espanhol de uma ferramenta que permita ao setor manter e melhorar sua posição competitiva. O Sistema envolve, basicamente, o desenvolvimento de uma metodologia comum para todos os segmentos do turismo que estão envolvidos na melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, em conjunto com apoio institucional para a implementação da Marca de Qualidade do turismo espanhol.

A Marca da Qualidade tem como objetivos:

- proporcionar às empresas da indústria do turismo espanhol em um sistema de gestão e melhoria da qualidade de produtos e serviços, permitindo-lhes criar uma vantagem competitiva adequada aos novos desafios que o mercado apresenta;
- conseguir o reconhecimento internacional da Espanha como um destino de qualidade.

As iniciativas para a qualidade no turismo na Espanha começaram em 1996. Em 2000, as diversas iniciativas existentes fundiram-se com a criação do Instituto para a

³⁰ in <http://www.ictes.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>

Qualidade Turística de Espanha – ICTE . É uma organização privada, sem fins lucrativos que tem como associados as entidades empresariais do setor do turismo e os órgãos de governo ligados ao turismo (nacionais, das regiões autônomas e dos governos locais). A criação do ICTE marca a inserção das iniciativas para a qualidade no setor turístico no sistema nacional de normalização e avaliação da conformidade, com o apoio do Ministério da Indústria do qual faz parte a Secretaria Geral do Turismo, bem como o estabelecimento de um Plano Nacional da Qualidade Turística com horizonte para 2020.

Atualmente, 19 setores contam com normas técnicas (normas UNE) e estão a ser desenvolvidas normas para mais 6 setores.

Há cerca de 2500 estabelecimentos certificados.

Após as fases iniciais, o governo espanhol concentra a sua ação na promoção do sistema junto ao público, com foco no mercado nacional. O governo investe cerca de 4 milhões de euros anuais na promoção da marca Q. Vale a pena acrescentar que o símbolo escolhido, de maneira semelhante ao caso chileno, explicita o objetivo de promover a qualidade do turismo para o mercado internacional. A letra Q foi escolhida por ser a primeira da palavra qualidade em inglês e em outras línguas de países emissores (como o francês e o alemão). Note-se que a palavra qualidade é escrita com a letra C em espanhol.

A estratégia espanhola aposta fortemente no desenvolvimento das normas internacionais (ISO) para o turismo. A Espanha é a líder (junto com a Tunísia) do Comitê ISO/TC 228 e um dos seus mais ativos participantes.

A ISO é um organismo de normalização internacional, cujas normas são estabelecidas com a participação dos organismo nacionais de normalização, que no caso do Brasil é a ABNT. A ABNT participa da elaboração das normas ISO sempre levando uma delegação brasileira com especialistas do setor para a qual a norma se aplica. Após cada reunião internacional a delegação discute o documento no âmbito nacional, através dos chamados grupos espelho, para levar contribuições e/ou sugestões para a próxima reunião.

Quando o setor, no caso o turismo, adota uma norma internacional ele está adotando as mais modernas questões tecnológicas praticadas em todo o mundo. As normas ISO, uma vez estabelecidas, convertem-se nas referências mundiais para os setores, inibindo a proliferação de iniciativas locais.

Características

- Sistema de adesão voluntária.
- Estabelecido pela iniciativa privada com apoio do Governo espanhol.
- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - etc.
- Requisitos para a Marca – normas técnicas espanholas publicadas pela AENOR – Associação Espanhola de Normalização e Certificação.
- Avaliação para a Marca realizada através do processo de certificação executado por Organismo de Certificação, especialmente criado para esta atividade, denominado Instituto para a Qualidade Turística Espanhola.
- Validade do Selo – 3 anos, com verificações para manutenção anuais.
- Divulgação – os empreendimentos devem (obrigatoriamente) utilizar o Selo no próprio empreendimento, em materiais promocionais e *website*.

SÍTIO: www.calidadturistica.es/motor.php?id_pagina=home



Modelo Neozelandês

O selo de qualidade neozelandês, denominado Qualmark³¹, foi criado em 1993, sendo fruto de uma parceria entre o governo da Nova Zelândia (o órgão oficial do turismo) e setor privado ligado ao segmento do turismo (em especial, o Automóvel Clube da Nova Zelândia).

Na Estratégia Nacional do Turismo da Nova Zelândia, *Qualmark New Zeland Limited* é reconhecido como o órgão oficial para a qualidade no turismo. A Estratégia tem como objetivo melhorar a reputação da Nova Zelândia como um destino turístico de classe mundial.

O Selo Qualmark tem duas modalidades:

- um sistema de classificação, para vários tipos de meios de hospedagem
- um selo da qualidade (nível único) para diversos tipos de atividades turísticas, incluindo transportes, turismo de aventura, agências de viagens, museus, dentre outros.

No caso do Selo da Qualidade, o sistema conta com três tipos de conjuntos de requisitos:

- um conjunto genérico, baseado num modelo de excelência de gestão;
- um conjunto específico para turismo de aventura e serviços de transporte;
- um conjunto específico para algumas atividades específicas de turismo de aventura e para outras atividades turísticas.

São realizadas auditorias anuais, de cerca de 3 a 6 horas de duração. Os critérios incluem aspectos relacionados com saúde e segurança, bem como aspectos ambientais focalizados na sustentabilidade.

³¹ http://www.qualmark.co.nz/about_us.php

Atualmente, há cerca de 2500 empresas certificadas.

Características

- Modelo Privado/Proprietário com reconhecimento do governo e do mercado
- Adesão voluntária
- Escopo
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - organizações de eventos
 - etc.
- Requisitos estabelecidos em documentos proprietários.
- Validade do Selo - 1 ano.
- Divulgação - os empreendimentos podem utilizar o Selo no próprio empreendimento, em materiais promocionais e *website*.



Modelo Francês

A marca de Qualidade do Turismo Francês³² é fruto das ações estabelecidas no Plano de Qualidade para o Turismo na França, consequência do plano *Destinación France 2020*, o plano estratégico do turismo francês. Tem por objetivo estabelecer uma referência comum para todo o setor de turismo devido à multiplicidade de “selos” encontrados no mercado.

³² <http://www.qualite-tourisme.gouv.fr/>

A marca de Qualidade não é um “selo” e sim um reconhecimento dos diversos selos da qualidade estabelecidos por organizações e associações que atuam no segmento do turismo. Inclui o reconhecimento de selos regionais, nacionais e mesmo de redes de empresas (como as redes de hotéis).

Características

- “Marcas” privadas com reconhecimento pelo Governo
- Adesão voluntária
- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - bares e restaurantes
 - centros de convenções
 - etc.
- Reconhecimento de diversas “marcas” de qualidade (iniciativas setoriais ou regionais)



- A
- Avaliação por organização externa.’



- Requisitos em normas proprietárias e em normas técnicas francesas publicadas pela AFNOR - Associação Francesa de Normalização, dependendo do reconhecimento desejado.
- Validades:
 - Restaurateurs de France - 3 anos, com uma verificação após 24 meses;
 - Cuisineries Gourmandes - 1 ano;
 - HotelCert e Fnotsi - 3 anos, com verificações de manutenção anuais.
- Divulgação - os empreendimentos podem utilizar o Selo no próprio empreendimento, em materiais promocionais e *website*.

SÍTIOS:

www.restaurateursdefrance.com

www.qualite-france.com/page.php?p=34

www.fnotsi.net

www.campingqualite.com

www.hotelcert.com

Anexo D Descrição do Sinmetro

D.1 O que é o Sinmetro

O Sinmetro – Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade, constituído por entidades públicas e privadas, foi instituído pela Lei no 5.966, de 11 de dezembro de 1973, com o objetivo de estruturar um sistema integrado e consistente para exercer atividades relacionadas com os temas da metrologia, a normalização e regulamentação técnica, e a avaliação da conformidade (inclusive a certificação).

O Sinmetro é orientado por um órgão colegiado de nível ministerial, o Conmetro – Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade, presidido pelo Ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, e composto ainda pelos Ministérios da Saúde, do Trabalho e Emprego, do Meio Ambiente, das Relações Exteriores, da Justiça, da Agricultura e do Abastecimento, além da Confederação Nacional da Indústria – CNI, do Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC e da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

O Conmetro conta com uma estrutura de Comitês Assessores, que são o Comitê Brasileiro de Metrologia – CBM, o Comitê Brasileiro de Normalização – CBN, o Comitê Codex Alimentarius do Brasil – CCAB, o Comitê de Coordenação de Barreiras Técnicas ao Comércio – CBTC, o Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC e o Comitê Brasileiro de Regulamentação Técnica – CBR. Esses Comitês têm por atribuição propor ao Conmetro as políticas, diretrizes e orientações estratégicas para as respectivas áreas.

O Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial exerce a secretaria executiva do Conmetro e é o responsável por implementar as diretrizes estabelecidas pelo Conmetro.

D.2 Sistema Brasileiro de Normalização

O Sistema Brasileiro de Normalização (SBN) é um sistema criado no âmbito do Sinmetro, destinado ao desenvolvimento e coordenação das atividades de normalização e sua inter-relação com a regulamentação técnica.

O SBN tem por objetivo coordenar e expandir a infra-estrutura de Normas Técnicas do País, com vistas ao desenvolvimento nacional, bem como instituir mecanismos para a harmonização dos interesses do setor público e da sociedade civil. O SBN apresenta-se com a seguinte estrutura:

- **Comitê Brasileiro de Normalização – CBN**

Órgão assessor do Conmetro, com composição paritária entre órgãos de governo e privados, tem por objetivo planejar e avaliar a atividade de normalização técnica no Brasil.

- **Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro**

Órgão executivo do Sinmetro, com a atribuição de exercer a Secretaria Executiva do Conmetro e do CBN, e foro de compatibilização dos interesses governamentais.

- **Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT**

A ABNT é uma associação privada e sem fins lucrativos, da qual podem ser associadas pessoas ou empresas interessadas em participar do processo de normalização brasileiro. É reconhecida pelo Estado brasileiro como o Fórum Nacional de Normalização, o que significa que as normas elaboradas por ela – as NBR – são formalmente reconhecidas como as Normas Brasileiras. À ABNT cabe, como principal atribuição, coordenar, orientar e supervisionar o processo de elaboração de Normas Brasileiras. A Resolução nº 7, de 24 de agosto de 1992, do Conmetro, confirmou o reconhecimento da ABNT como o Fórum Nacional de Normalização.

As Normas Brasileiras (NBR) são elaboradas em dois tipos de órgãos distintos:

- **ABNT/CB** – Comitê Brasileiro – Órgão da ABNT responsável pela coordenação e planejamento das atividades de normalização em uma área ou setor específico. Dentro do seu campo de atuação é responsável, ainda, pela representação da ABNT no sistema de normalização regional e internacional.
- **ONS** – Organismo de Normalização Setorial – Organismo público, privado ou misto, sem fins lucrativos, que tem atividades reconhecidas no campo da normalização em um dado domínio setorial, mediante acreditação pela ABNT, segundo critérios aprovados pelo Conmetro. O ONS tem o papel de elaborar Normas Brasileiras para o setor que representa, bem como de representar o País na normalização regional e internacional, por delegação da ABNT, nas matérias relacionadas ao âmbito de atuação para o qual foi credenciado.

A ABNT é responsável também pela publicação do Plano Nacional de Normalização, que é a relação dos títulos dos Projetos de Normas Brasileiras que se planeja desenvolver ao longo do ano. O conhecimento deste Plano é importante, pois permite que os interessados possam se preparar para participar do processo de elaboração de normas, apresentando suas opiniões e necessidades para que sejam consideradas, podendo, assim, interferir nos seus resultados.

Tipicamente, o processo de normalização tem 4 etapas:

- planejamento
- elaboração
- aprovação
- publicação

Na etapa de planejamento é que se decide que normas serão desenvolvidas. Inclui a identificação e qualificação das demandas, a caracterização dos temas a serem abordados, o estabelecimento de prioridades e o estabelecimento de um plano de normalização.

É uma etapa de fundamental importância para se assegurar a relevância da atividade de normalização, pois é por meio dela que se assegura o desenvolvimento das normas necessárias para a sociedade; que estão realmente sendo demandadas pelas empresas e que esse atendimento à demanda é realizado levando-se em conta as prioridades que a própria sociedade reconhece.

Na etapa de elaboração é quando os textos são desenvolvidos. É uma crítica tanto porque a qualidade dos textos normativos é diretamente dela decorrente bem como a legitimidade percebida, pelas partes interessadas, do texto resultante. É talvez a etapa mais custosa do processo de normalização. De uma forma geral, esta atividade é efetuada por voluntários, representando as diversas partes interessadas.



Figura D.1 – esquema do processo de elaboração de Normas Brasileiras

Como mencionado, as normas técnicas são elaboradas no âmbito dos denominados Comitês Brasileiros – CB, ou das Comissões de Estudo Especiais – CEE ou ainda dos Organismos Setoriais de Normalização – ONS. Esses órgãos são constituídos por representantes das partes interessadas. Os CB e as CEE são órgãos internos da ABNT e os ONS são organizações reconhecidas formalmente pela ABNT como competentes para o desenvolvimento de normas em setores específicos.

Cada comitê é formado por um conjunto de comissões de estudo, as quais discutem e preparam os textos das normas técnicas nacionais. Os comitês brasileiros são constituídos para cada conjunto de assuntos ou então para setores específicos da economia. Os comitês devem funcionar guiados pelas demandas da sociedade brasileira. No caso do Turismo, o ABNT/CB 54 é o responsável por normas técnicas que o afetam. O seu escopo é “Normalização no campo do turismo (hotelaria, restaurantes e refeições coletivas, agenciamento e operação e demais funções do setor de turismo), compreendendo a normalização de serviços específicos do setor de turismo e de operações e competências de pessoal, no que concerne a terminologia, requisitos e generalidades”.

As comissões de estudo funcionam com uma composição tripartite, de representantes do setor produtivo, de consumidores ou usuários e de neutros (laboratórios, institutos de pesquisa, universidades, governo, etc), de forma que todas as partes interessadas naquele assunto específico possam participar do processo. A participação é aberta a qualquer interessado.

Quando os membros da comissão de estudo atingem o consenso de que o texto da norma pode ser considerado pronto, encaminham tal texto para a administração central da ABNT que por sua vez o disponibiliza por um período de 60 dias a toda sociedade brasileira, num processo chamado de Consulta nacional. O texto fica disponível na internet (<http://www.abntnet.com.br/consultanacional/>) e qualquer um, mesmo aqueles que não participaram do processo de discussão na comissão de estudo, pode votar se concorda ou não com o texto.

Após este prazo o texto, os votos e os comentários recebidos retornam à comissão de estudo para análise. Se for considerado aprovado, o texto é posteriormente publicado pela ABNT como uma norma técnica brasileira, passando a ser a referência normativa nacional sobre determinado assunto. Se não for considerado aprovado, retorna para a comissão de estudo para que o revise levando em conta os pontos e questões levantados na consulta nacional, para seguir de novo todo o processo.

Os comitês brasileiros, a partir das demandas das comissões de estudo, preparam anualmente um programa de trabalho, que inclui a lista dos assuntos a serem normalizados e as normas existentes que deverão ser revisadas. Os programas de trabalho de cada comitê compõe o Plano Anual de Normalização da ABNT.

É de grande relevância o efetivo envolvimento das partes interessadas na etapa de desenvolvimento dos projetos de norma de maneira a se assegurar que estes:

- atendem às necessidades identificadas na fase de planejamento;
- apresentam soluções aceitáveis para as partes interessadas sem criar distorções desnecessárias no mercado nem privilegiarem nenhum interesse em particular em detrimento de outros;
- apresentam soluções eficazes;
- constituem-se em uma base efetiva para o desenvolvimento tecnológico do setor;
- são consideradas legítimas e portanto com boa probabilidade de serem utilizadas;
- adotam uma solução técnica proposta consistente, embasada cientificamente ou suportada pela experiência e é aceitável.

Aqui se percebe, portanto a importância da participação das empresas no processo de desenvolvimento das normas. É o momento em que os aspectos técnicos serão estabelecidos e, portanto, é a ocasião em que as empresas podem influenciar decisivamente nos seus resultados, assegurando-se que a norma reflita de fato os seus interesses.

Na etapa de aprovação é que o texto proposto se converte formalmente numa norma técnica. Usualmente envolve uma consulta mais ampla a um público que não participou do desenvolvimento do projeto de norma, na etapa anterior, de modo a que se possa assegurar que houve oportunidade para conhecimento e apreciação pelos interessados e que o projeto de norma não afeta adversamente nenhum interesse em particular de modo ilegítimo. Nesta etapa o organismo de normalização procura assegurar que as entidades profissionais, empresariais e técnicas tomam conhecimento da consulta.

A realização da consulta ampla é uma etapa necessária do processo de aprovação para se assegurar que:

- a norma resolve o problema proposto
- levou em conta todos os interesses e a participação de todos os interessados
- houve uma ampla consulta

Efetuada a consulta, os comentários e sugestões são consolidados e toma-se a decisão de aprovação formal da norma técnica.

Por fim, na etapa de publicação a norma é disponibilizada para a sociedade.

A ABNT é o representante brasileiro na normalização regional (Associação Mercosul de Normalização – AMN ou Comissão Panamericana de Normas Técnicas – COPANT) ou na normalização internacional (ISO – Organização Internacional para a Normalização e IEC – Comissão Eletrotécnica Internacional). Essas organizações funcionam seguindo os mesmos princípios que a ABNT. A AMN foi formalmente reconhecida como o Fórum Regional de Normalização pelo GMC – Grupo Mercado Comum, que é o órgão intergovernamental do Mercosul.

Convém ainda acrescentar algumas informações sobre a normalização internacional.

Alcance geográfico, político ou econômico de envolvimento na normalização.

ABNT ISO/IEC GUIA 2:2006



Figura D.2 A hierarquização das normas desenvolvidas em seus diversos âmbitos.

No nível internacional as normas internacionais são desenvolvidas fundamentalmente no âmbito da International Organization for Standardisation – ISO.

Além da ISO, existem a International Electrotechnical Commission – IEC, que cuida especificamente dos temas relacionados ao setor elétrico e eletrônico, e a International Telecommunications Union – ITU-T (é um braço da ITU que é um órgão da Organização das Nações Unidas – ONU), que trata de questões relativas ao campo das telecomunicações. Há ainda outras organizações, como a Organização Marítima Internacional – IMO, a Organização Mundial de Saúde – OMS ou a Organização Internacional do Trabalho – OIT, que, dentre as suas diversas atividades, também desempenham atividades de normalização.

A ISO foi fundada em 1947 e é uma organização privada, sem fins lucrativos. É uma federação dos Organismos Nacionais de Normalização (ONN) e é reconhecida como um organismo internacional de normalização por organizações como a OMC. Seu papel é a elaboração das normas internacionais, por meio da conciliação dos interesses de fornecedores, consumidores, governos, comunidade científica e demais representantes da sociedade civil organizada. Atualmente (dados de Dezembro de 2010), a ISO conta

com membros de 163 países, e existem mais de 18.500 documentos técnicos internacionais publicados (normas, guias, relatórios, especificações, entre outros).

As normas são desenvolvidas no âmbito dos Comitês Técnicos (ISO/TC), que são constituídos pelos membros da ISO que neles se inscrevem como participantes (membros - P) ou observadores (membros - O). As decisões nos comitês são tomadas pelos membros - P; estes têm a obrigação de votar em todos os assuntos formalmente submetidos a votação, e, sempre que possível, estar presente às reuniões internacionais. Já os membros - O recebem as informações sobre o andamento dos trabalhos, mas não têm a obrigação de votar os documentos. Cada comitê tem uma secretaria técnica, que é assumida por um Organismo Nacional de Normalização, dentre os membros - P do comitê. Quando necessário, os ISO/TC são subdivididos em subcomitês (ISO/SC), que funcionam da mesma maneira. São ainda constituídos grupos de trabalho (ISO/WG) para o desenvolvimento de temas específicos, como preparar uma minuta de norma.

Em 2010, a ISO contava com 214 comitês, 510 subcomitês e 2.478 grupos de trabalho, além de 72 outros grupos de estudo especiais (ad hoc).

As normas ISO são voluntárias, cabendo aos seus membros decidirem se as adotam como normas nacionais ou não. Contudo, como as normas ISO são reconhecidas como as referências técnicas para o comércio internacional, é cada vez mais freqüente os países as adotarem como normas nacionais. Quando isto ocorre, as normas nacionais adotam também a designação que têm na ISO, complementada com o código nacional respectivo, de maneira a ficar claro que se trata da adoção na íntegra de uma norma ISO. Assim, por exemplo, no Brasil, a identificação ABNT NBR ISO 24801-3:2008, significa que se trata da adoção com Norma Brasileira da norma ISO 24801-3:2008, que é a norma para Serviços de mergulho recreativo - Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos Parte 3: Nível 3 - Condutor de mergulho.

A participação na elaboração de normas da ISO é feita por intermédio da ABNT, pelos seus Comitês Brasileiros específicos. Assim, um ABNT/CB inscreve-se como membro-P (de Participante) ou membro-O (de Observador), de acordo com a sua conveniência e recursos para a participação, quando então passa a receber os textos em discussão. O Comitê analisa os textos e discute-os e então envia as posições brasileiras para o

Comitê da ISO para consideração. Pode ainda participar fisicamente nas reuniões dos TC da ISO nos quais está inscrito, enviando delegações. As posições submetidas aos TC da ISO, bem como as delegações, devem apresentar posições de consenso nacionais sobre os temas em discussão. Cabe ao ABNT/CB construir estas posições de consenso nacionais.

Participar da normalização internacional significa influir no conteúdo das normas internacionais, que cada vez afetam mais os mercados, seja o internacional, seja o próprio mercado nacional. Mas há outra vantagem em participar da normalização internacional, que é a oportunidade de acompanhar o desenvolvimento tecnológico internacional. A participação na normalização internacional é um verdadeiro processo de transferência de tecnologia.

D.3 Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

Do mesmo modo que para a normalização, está estabelecido o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade no âmbito do Sinmetro. Este sistema envolve a acreditação dos organismos de certificação e outros atores pelo Inmetro.

Acreditação é o modo pelo qual um organismo autorizado dá reconhecimento formal de que uma organização ou pessoa é competente para desenvolver tarefas específicas. No Brasil, o organismo autorizado para efetuar a acreditação é o Inmetro.

De modo semelhante ao sistema de normalização, existe um comitê assessor do Conmetro para as atividades de avaliação da conformidade, o CBAC. O CBAC é composto por representantes das partes interessadas. O Inmetro exerce a secretaria executiva do CBAC e é o órgão executivo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC. O SBAC opera de acordo com as regras internacionais para a atividade.

A acreditação de organismos e pessoas no âmbito do SBAC é voluntária, mas no caso das certificações compulsórias estabelecidas pelo Sinmetro, o Estado só aceita os certificados emitidos por organismos acreditados pelo SBAC.

O Inmetro está estruturado para a atividade de acreditação de acordo com as melhores práticas internacionais, seguindo o estabelecido na norma ABNT ISO/IEC 17011 – Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para os organismos de acreditação que

realizam acreditação de organismos de avaliação da conformidade. Desta forma, o Inmetro assegura que as suas atividades de acreditação são efetuadas com transparência e competência técnica. Acrescente-se que o fato de atender aos requisitos internacionais para a atividade de acreditação é um aspecto essencial para possibilitar o reconhecimento internacional das atividades da avaliação da conformidade brasileira.

As atividades de acreditação são norteadas pelos Guias e Normas ISO/IEC (documentos técnicos de referência e aceitação internacional emitidos pela ISO), os quais prescrevem diretrizes, critérios e condições fundamentais para o desenvolvimento destas atividades.

Na acreditação de organismos de certificação são realizadas atividades de avaliação para reconhecer a competência técnica dos organismos de avaliação da conformidade que executam certificações de produtos, sistemas de gestão, pessoas, processos ou serviços.

O Comitê Brasileiro para a Avaliação de Conformidade é o órgão que estabelece as regras e diretrizes aplicáveis a todas as atividades de avaliação da conformidade, inclusive a certificação. São estabelecidas Comissões Técnicas no âmbito do CBAC, para os diversos segmentos. As Comissões são constituídas por especialistas representantes das partes interessadas no tema específico. As Comissões estabelecem as regras específicas para as certificações e a acreditação dos organismos dentro do tema.

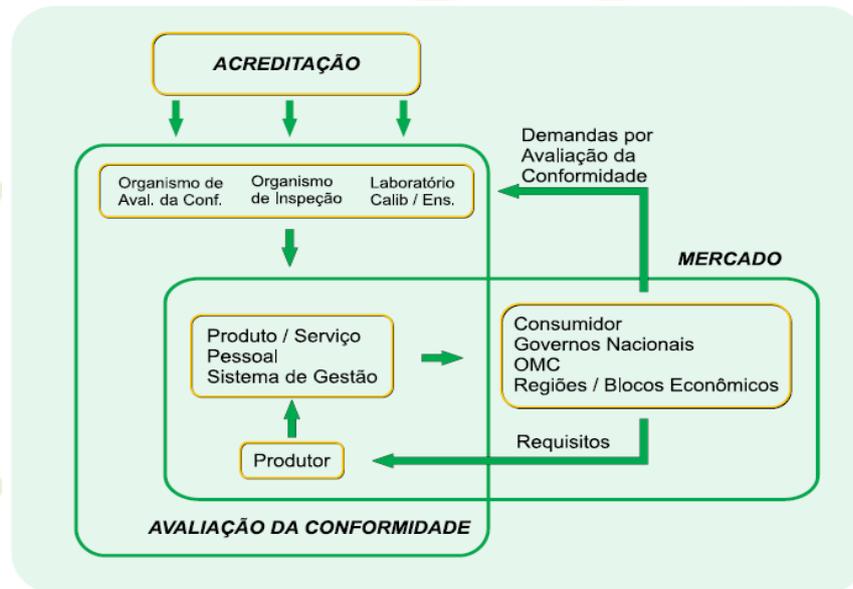


Figura D.3 Interrelacionamento da Acreditação com a Avaliação da Conformidade

D.4 Certificação

Conceitualmente, a certificação baseia-se em normas, que estabelecem requisitos mínimos, e atesta que um produto, processo, sistema, pessoa ou organização, atende integralmente essas normas. É uma afirmação objetiva, do tipo “sim” ou “não”. Naturalmente, é possível estabelecer níveis distintos para os requisitos estabelecidos, mas isto deve ser feito claramente nas normas, não no processo de certificação. Um fluxograma do processo típico de certificação de sistema de gestão é exemplificado na figura D.4.

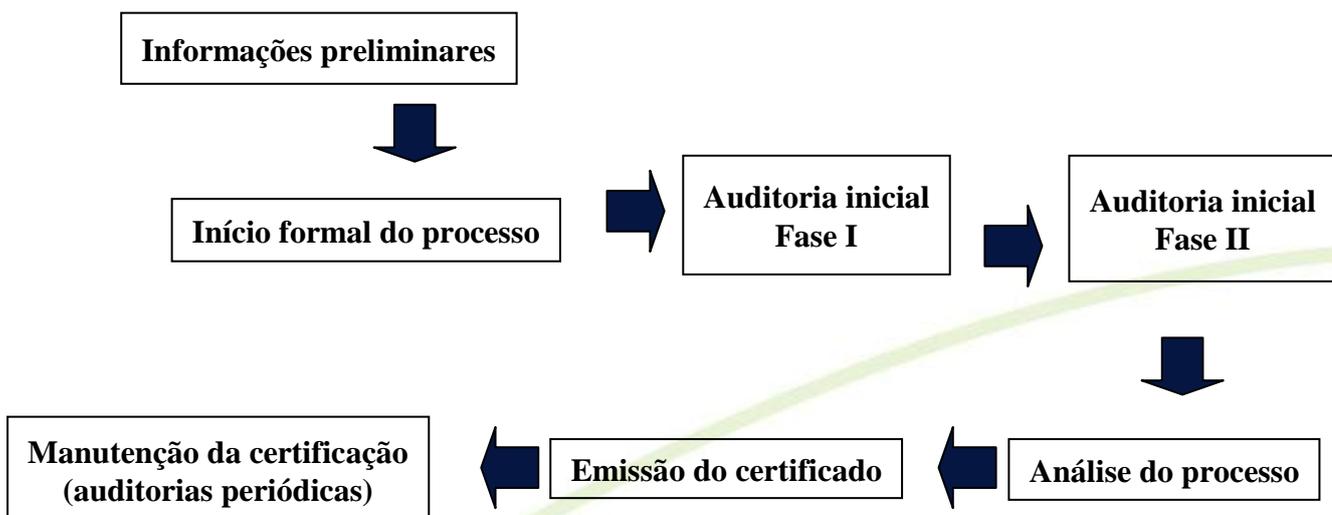


Figura D.4 Fluxograma do processo de certificação de um sistema de gestão



Anexo E - Relação das Normas Brasileiras de competências ou ocupações no Turismo e número de profissionais certificados

E.1 - Normas de ocupações

Referência da Norma	Título	Nº. Certific.
ABNT NBR 15018:2004	Turismo - Garçom em função polivalente - Competência de pessoal	3.576
ABNT NBR 15019:2004	Turismo - Garçom em função especializada - Competência de pessoal	472
ABNT NBR 15020:2004	Turismo - Maître - Competência de pessoal	627
ABNT NBR 15021:2004	Turismo - Cozinheiro em função polivalente - Competência de pessoal	1.925
ABNT NBR 15022:2004	Turismo - Churrasqueiro - Competência de pessoal	90
ABNT NBR 15023:2004	Turismo - Pizzaiolo - Competência de pessoal	149
ABNT NBR 15024:2004	Turismo - Bartender - Competência de pessoal	511
ABNT NBR 15025:2004	Turismo - Commis - Competência de pessoal	439
ABNT NBR 15026:2004	Turismo - Confeiteiro - Competência de pessoal	319
ABNT NBR 15027:2004	Turismo - Chefe executivo de cozinha - Competência de pessoal	221
ABNT NBR 15028:2004	Turismo - Sommelier - Competência de Pessoal	27
ABNT NBR 15029:2004	Turismo - Caixa - Competência de pessoal	406
ABNT NBR 15034:2004	Turismo - Reparador polivalente ou can-fix-it - Competência de pessoal	397
ABNT NBR 15035:2004	Turismo - Recepcionista em função polivalente - Competência de pessoal	2.125
ABNT NBR 15036:2004	Turismo - Recepcionista que atua em função especializada - Competência de pessoal	234
ABNT NBR 15037:2004	Turismo - Gerente de camping - Competência de pessoal	9
ABNT NBR 15038:2004	Turismo - Concierge - Competência de pessoal	28
ABNT NBR 15039:2004	Turismo - Mensageiro - Competência de pessoal	528
ABNT NBR 15040:2004	Turismo - Auditor noturno - Competência de pessoal	62

ABNT NBR 15041:2004	Turismo - Chefe de reservas - Competência de pessoal	129
ABNT NBR 15042:2004	Turismo - Chefe de recepção - Competência de pessoal	186
ABNT NBR 15043:2004	Turismo - Atendente de reservas - Competências de pessoal	232
ABNT NBR 15044:2004	Turismo - Gerente de meios de hospedagem - Competência de pessoal	2.276
ABNT NBR 15045:2004	Turismo - Chefe de governança - Competência de pessoal	330
ABNT NBR 15046:2004	Turismo - Capitão-porteiro - Competência de pessoal	73
ABNT NBR 15047:2004	Turismo - Camareira ou arrumador - Competência de pessoal	3.407
ABNT NBR 15080:2004	Turismo - Agente de viagens	915
ABNT NBR 15081:2004	Turismo - Gerente de agência de viagens	417
ABNT NBR 15284:2005	Turismo - Motorista de táxi - Competência de pessoal	127
ABNT NBR 15285:2005	Turismo de aventura - Condutores - Competência de pessoal	-
ABNT NBR 15370:2006	Turismo de aventura - Condutores de rafting - Competências de pessoal	-
ABNT NBR 15383:2006	Turismo de aventura - Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Competências de pessoal	-
ABNT NBR 15397:2006	Turismo de aventura - Condutores de montanhismo e de escalada - Competência de pessoal	-
ABNT NBR 15398:2006	Turismo de aventura - Condutores de caminhada de longo curso - Competências de pessoal	-
ABNT NBR 15399:2006	Turismo de aventura - Condutores de espeleoturismo de aventura - Competências de pessoal	-
ABNT NBR 15400:2006	Turismo de aventura - Condutores de canionismo e cachoeirismo - Competência de pessoal	-
	Total	20.237

E.2- Normas de competências

Referência da Norma	Título	No. Certific.
ABNT NBR 15030:2004	Turismo - Hospitalidade para profissionais operacionais - Competência de pessoal	4.131
ABNT NBR 15031:2004	Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competência de pessoal	2.144
ABNT NBR 15032:2004	Turismo - Hospitalidade para instrutores - Competência de pessoal	-
ABNT NBR 15033:2004	Turismo - Manipulador que atua em estabelecimento de serviço de alimentação no setor de turismo - Segurança de alimentos	9.852
ABNT NBR 15334:2006	Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança - Requisitos de competências para auditores	-
ABNT NBR 15048:2004	Turismo - Supervisor que atua em estabelecimento de serviços de alimentação no setor de turismo - Segurança de alimentos	2.743
ABNT NBR 15370:2006	Turismo de aventura - Condutores de rafting - Competências de pessoal	
	Total	18.870

Anexo F Conceito de Sistema de Gestão

Um Sistema de Gestão pode ser conceituado como um sistema destinado a assegurar que determinado resultado pretendido (e, portanto, planejado) por um empreendimento é obtido de maneira sistemática e consistente, ou seja, não acontece por acaso. Usualmente, um Sistema de Gestão pode ser representado através da lógica do “ciclo do PDCA”. O ciclo do PDCA é um agrupamento de letras que, em inglês, significa *Plan-Do-Check-Act*. Resumidamente, pode-se descrever as atividades do “ciclo PDCA” por:

Plan (Planejar): identificar os requisitos aplicáveis à organização. Em seguida defini-se a política de gestão e com base nestas informações (requisitos e políticas) determinam-se os objetivos e metas a serem perseguidos pelo empreendimento e os processos necessários para alcançá-los (programa de gestão).

Do (Implementar): implementar e operacionalizar os processos de acordo com o programa de gestão, alocando recursos e definindo autoridades, responsabilidades e competências necessárias.

Check (Verificar): monitorar, medir e analisar criticamente os resultados dos processos em relação à política, objetivos e metas e relatar os resultados.

Act (Agir): implementar ações que ajudam a corrigir o que não está funcionando bem (ações corretivas) e, principalmente, para melhorar o que já foi feito (ações preventivas), melhorando continuamente a performance do sistema de gestão.



O modelo gráfico que ilustra as interações entre as macroatividades típicas de um sistema de gestão.

Um sistema de gestão consistente tem os seguintes componentes mínimos:

- **Política:** na política são estabelecidos explicitamente os compromissos da organização em relação ao objeto do sistema de gestão. Constitui-se no compromisso da Alta Administração que passa a incorporar o objeto do sistema de gestão (qualidade, segurança, meio ambiente etc) no centro das suas atenções e objetivos de gestão.
- **Planejamento:** são estabelecidos os objetivos e metas que proporcionarão a implementação efetiva da política. São estabelecidos também a estrutura, responsabilidades e alocação de recursos necessários à implementação da política, mediante o alcance dos objetivos e metas. Frequentemente são estabelecidos planos de gestão para cada se alcançar cada objetivo e meta (com responsável, atividades, recursos necessários e prazos, por exemplo).
- **implementação e operação:** são estabelecidos os processos para implementação do planejado, incluindo os controles operacionais e os processos para a realização dos serviços, produtos ou outros objetos do sistema de gestão.
- **mecanismos de revisão, monitoramento e melhoria contínua:** são estabelecidos os mecanismos, autoridades e recursos para o monitoramento da aplicação da política, como processos de controle, auditorias internas, análises críticas, incluindo a análise crítica pela Alta-Administração e a revisão dos objetivos e metas para assegurar a melhoria contínua.

Anexo G Proposta de Regulamento Geral do Selo Nacional de Qualidade do Turismo

Sumário

1 Objetivo

2 Marca QUALTUR

3 Obtenção da concessão da Marca QUALTUR

4 Concessão da licença para o uso da Marca QUALTUR

5 Manutenção da licença para o uso da Marca QUALTUR

6 Uso da Marca QUALTUR

7 Obrigações do Fornecedor Certificado

8 Uso indevido da Marca QUALTUR

9 Validade da concessão de licença de uso da Marca QUALTUR

10 Cancelamento da concessão

11 Promoção da Marca Qualtur

12 Reclamações

13 Sanções

14 Confidencialidade

15 Órgão gestores

1 Objetivo

Estabelecer os critérios gerais para a concessão e manutenção da marca do Selo Nacional de Qualidade do Turismo – Marca QUALTUR para fornecedores de serviços turísticos das seguintes atividades:

- meios de hospedagem;
- agências de turismo;
- transportadoras turísticas;
- organizadoras de eventos;
- parques temáticos; e
- acampamentos turísticos.



2 Marca QUALTUR

2.1 A Marca QUALTUR tem por objetivo identificar publicamente que um fornecedor de serviços turísticos está e se mantém em conformidade com as normas técnicas publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT específicas para o tipo de serviço turístico.

2.2 A Marca Qualtur é materializada através da emissão do certificado de conformidade ao fornecedor de serviços turísticos que atenda aos requisitos do processo de certificação específico para este fim.

2.3 A Marca QUALTUR é de propriedade do Ministério do Turismo, registrada no Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI.

3 Obtenção da concessão da Marca QUALTUR

3.1 Solicitação da Marca QUALTUR

3.1.1 Qualquer fornecedor de serviços turísticos pode obter a concessão de uso da Marca QUALTUR.

3.2 Processo de certificação

3.2.1 A concessão da Marca MTUR está vinculada ao processo de certificação realizado pelos organismos de certificação acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro para este fim. Regras específicas poderão ser estabelecidas para as diferentes atividades a serem certificadas.

3.2.2 O fornecedor de serviços turísticos interessado deve solicitar aos organismos de certificação acreditados pelo Inmetro informações sobre o processo de certificação.

3.2.3 O organismo de certificação deve enviar ao fornecedor de serviços turísticos interessado um formulário para obter informações do mesmo e dos serviços objeto da certificação. Com base neste questionário devidamente preenchido pela empresa, o



organismo de certificação deve confeccionar Proposta Técnica-Comercial detalhando as condições técnicas do processo de certificação e seus valores.

3.2.4 O organismo de certificação envia um formulário de autoavaliação para permitir que o fornecedor de serviços turísticos realize uma avaliação do grau de atendimento às normas técnicas aplicáveis e identifique as melhorias necessárias para o cumprimento integral das normas técnica, antes da realização da auditoria.

3.2.5 O organismo de certificação deve programar em comum acordo com o fornecedor de serviço turístico a auditoria inicial para verificar “in loco” a conformidade do fornecedor em relação às normas técnicas aplicáveis.

3.2.6 O organismo de certificação deve emitir, ao final da auditoria, um Relatório de Auditoria Inicial relacionando de forma sucinta as conformidades e descrevendo as não conformidades, quando cabível.

3.2.7 O fornecedor de serviços turísticos deve, quando cabível, realizar as ações corretivas e correções necessárias para sanar as não conformidades relatadas.

3.2.8 O organismo de certificação deve verificar a consistência das ações corretivas e correções propostas e empreendidas pelo fornecedor de serviços turísticos. Quando necessário, o organismo de certificação poderá realizar uma nova verificação “in loco” para avaliar as medidas corretivas implementadas pelo fornecedor de serviços turísticos.

4 Concessão da licença para o uso da Marca QUALTUR

4.1 Após a conclusão das etapas do processo de certificação, o organismo de certificação deve adotar uma das seguintes medidas:

- conceder a licença de uso da Marca QUALTUR;
- não conceder a licença de uso da Marca QUALTUR até que o fornecedor de serviços turísticos realize as ações corretivas e correções necessárias.

4.2 Nos casos de concessão, o organismo de certificação deve estabelecer um contrato para a licença de uso da Marca QUALTUR com o fornecedor de serviços turísticos e solicitar ao Ministério do Turismo a emissão do Certificado da Marca QUALTUR.

5 Manutenção da licença para o uso da Marca QUALTUR

5.1 Anualmente, após a concessão da licença de uso da Marca QUALTUR, o organismo de certificação realiza uma auditoria de manutenção para verificar se as condições de conformidade do serviço às normas técnicas pertinentes e atender aos requisitos do processo de certificação estão mantidas.

5.2 O organismo de certificação deve programar em comum acordo com o fornecedor de serviço turístico a auditoria de manutenção para verificar “in loco” a manutenção conformidade do fornecedor em relação às normas técnicas aplicáveis.

5.3 O organismo de certificação deve emitir, ao final da auditoria de manutenção, um Relatório de Auditoria de Manutenção relacionando de forma sucinta as conformidades e descrevendo as não conformidades, quando cabível.

5.4 O fornecedor de serviços turísticos deve, quando cabível, realizar as ações corretivas e correções necessárias para sanar as não conformidades relatadas.

5.5 O organismo de certificação deve verificar a consistência das ações corretivas e correções propostas e empreendidas pelo fornecedor de serviços turísticos. Quando necessário, o organismo de certificação poderá realizar uma nova verificação “in loco” para avaliar as medidas corretivas implementadas pelo fornecedor de serviços turísticos.

6 Uso da Marca QUALTUR

6.1 A licença de uso da Marca QUALTUR não substitui, em caso algum, as obrigações legais dos fornecedores de serviços turísticos certificados.

6.2 O uso da Marca QUALTUR é restrito aos fornecedores de serviços turísticos que tenham obtido a licença de uso da Marca QUALTUR.

6.3 Os organismos de certificação devem disponibilizar aos fornecedores de serviços turísticos certificados orientações específicas sobre o uso da Marca QUALTUR.

7 Obrigações do Fornecedor Certificado

7.1 Manter a conformidade do serviço às normas técnicas pertinentes e atender aos requisitos do processo de certificação.

7.2 Comunicar ao organismo de certificação qualquer modificação significativa em seus serviços turísticos.

7.3 Facilitar aos técnicos do organismo de certificação as informações necessárias para a realização do processo de manutenção da certificação.

7.4 Custear as despesas relativas à concessão da certificação.

7.5 Deixar de utilizar imediatamente a Marca QUALTUR quando, por razões fundamentadas, o Ministério do Turismo ou o Inmetro ou o organismo de certificação o proibir ou quando terminar a validade de seu certificado ou contrato.

7.6 Cumprir as regras específicas para divulgação e uso da Marca QUALTUR

8 Uso indevido da Marca QUALTUR

8.1 Considera-se uso indevido da Marca QUALTUR quando ocorrer o uso desta em:

- a) serviços turísticos para os quais a solicitação ainda está em processo, ou em que a concessão de licença tenha sido negada, suspensa ou cancelada;
- b) comunicações ou catálogos de serviços, dos quais somente alguns sejam certificados, de forma que leve a crer serem licenciados serviços que não o são;
- c) serviços turísticos que não são certificados.

9 Validade da concessão de licença de uso da Marca QUALTUR

9.1 A concessão de Licença para uso da Marca QUALTUR é válida por 3 anos.

10 Cancelamento da concessão

10.1 A validade da concessão de licença para uso da Marca QUALTUR deve cessar automaticamente nos seguintes casos:

- a) quando as normas técnicas específicas utilizadas na certificação em que se baseia a Marca deixarem de ser aplicáveis;
- b) quando do vencimento da validade da concessão estabelecida no contrato;
- c) em caso de uso indevido da Marca;
- d) quando não houver correção das não-conformidades após processo de sanção;
- e) quando houver solicitação do fornecedor de serviços turísticos certificado.

11 Promoção da Marca Qualtur

11.1 O Ministério do Turismo é o organismo responsável pela promoção coletiva da Marca QUALTUR no Brasil e no Exterior. As ações coletivas de publicidade e de promoção da Marca QUALTUR devem ser realizadas pelo Ministério do Turismo com a colaboração dos fornecedores de serviços turísticos certificados.

11.2 Não é permitida publicidade depreciativa, falsa, ou indevida envolvendo a Marca QUALTUR, ou ainda extensiva a serviços turísticos não certificados. Quaisquer referências à Marca QUALTUR só podem ser feitas para os fornecedores de serviços turísticos que possuam Licença para seu uso, sem deixar qualquer dúvida entre tais serviços e aqueles não certificados.

11.3 O fornecedor de serviços turísticos certificado deve atender às regras de utilização da Marca QUALTUR em documentos comerciais e promocionais.

11.4 Referências sobre características dos serviços turísticos não incluídas nas normas técnicas pertinentes não podem ser associadas à Marca QUALTUR.

12 Reclamações

12.1 Qualquer interessado pode formular reclamações ao Ministério do Turismo, ao Inmetro ou ao organismo de certificação sobre os fornecedores de serviços turísticos certificados, desde que formalizadas e justificadas.

13 Sanções

13.1 O descumprimento deste regulamento, das normas técnicas ou de cláusulas contratuais por parte do fornecedor de serviços turísticos certificados, pode acarretar em sanções que variam de advertência até o cancelamento da concessão.

14 Confidencialidade

14.1 Todo o processo de certificação dos fornecedores de serviços turísticos é regido por critérios de confidencialidade, respeitando as eventuais disposições legais que possam exigir a publicidade das informações.

15 Órgão gestores

A gestão da Marca Qualtur envolve os seguintes órgãos:

- a) Ministério do turismo
- b) Comitê Nacional da Qualidade do Turismo
- c) Inmetro
- d) Organismos de certificação acreditados

15.1 O Ministério do Turismo é o responsável pela gestão global do Selo Nacional de Qualidade do Turismo e sua instância máxima de recorrência, pela aprovação do Regulamento Geral do Selo Nacional de Qualidade do Turismo, pelo estabelecimento da Política de Certificação do Turismo e o acompanhamento de sua implementação.

15.2 O Comitê Nacional da Qualidade do Turismo é o órgão da Ministério do Turismo responsável pela identificação das prioridades, proposição de políticas de Avaliação da

Conformidade do Turismo, pelo direcionamento estratégico da normalização e da avaliação da conformidade no turismo, pela orientação para as ações de promoção da qualidade no Turismo e pela articulação das estratégias e iniciativas da qualidade do turismo com a capacitação e da promoção da qualidade no Turismo.

15.3 O Inmetro é o responsável pela acreditação dos organismos de certificação e pelo estabelecimento dos Requisitos de Avaliação da Conformidade. É a instância de recurso em relação às decisões adotadas pelos organismos de certificação acreditados. É também o órgão de apoio técnico ao Ministério do Turismo para as políticas de Avaliação da Conformidade do Turismo.

15.4 Os organismos de certificação acreditados para o Selo Nacional de Qualidade do Turismo são responsáveis por efetuar a certificação dos serviços turísticos ou organizações solicitantes do Selo, segundo as Normas Brasileiras e os Requisitos de Avaliação da Conformidade estabelecidos para o Selo.

Anexo H Tabela Comparativa - Países

Aspectos e características	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França*	Espanha
Certificação de Pessoas ?	Sim. Somente para Turismo de Aventura	Não	Não	Não	Não
Certificação de atrativos?	Não	Sim	?	Não	Sim
Certificação de destinos ?	Não	Sim	Não	Não	Não
Certificação de Turismo de Aventura?	Sim, no âmbito da Marca nacional do turismo	Sim, Programa/ Marca específico	Sim, no âmbito do Qualmark	Não	Sim, no âmbito da Marca nacional do turismo
Certificação ambiental em Turismo?	Não	Não	Sim	Sim	Não
Certificação da Sustentabilidade ?	Não	Não	Sim	Não	Não
Certificação da Qualidade dos serviços?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Trabalha por segmentos ?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Quais segmentos ?	<ul style="list-style-type: none"> * Meios de hospedagem * Turismo de Aventura * Guias de Turismo * Agências de Turismo * Operadoras de Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> * Meios de hospedagem * agências de viagens * operadoras * transportadoras 	<ul style="list-style-type: none"> * MH (é a classificação) * Atividades de Visitantes * Transporte de Visitantes * Serviços * Locais de Eventos * Turismo de Aventura 	<ul style="list-style-type: none"> * Meios de hospedagem * agências de viagens * operadoras * Bares e restaurantes * Centros de Convenções * Campings; 	<ul style="list-style-type: none"> * Hotéis e Aptos Turísticos * Agências de Turismo * Camping * Restaurante * Esqui e Montanha * MH de Turismo Rural * Turismo de Aventura
Fundamentado em Normas Técnicas (N) ou Normas Técnicas Setoriais/Proprietárias (S/P)	N	N	S/P	N e S/P	N
Validade (Tempo de Vigência)	3 anos	3 anos	1 ano	varia: de 1 a 3 anos	3 anos

Método de Avaliação	Auditoria	Auditoria	Auditoria	Auditoria	Auditoria
Ano do estabelecimento da iniciativa	2007	1997	1993	2003	1996
Nº de Certificados	50 (2010)	4.903 (2009)	Cerca de 2.500 (2008)	5.400 (2011)	Mais de 2.500 Mais de 7.300 em processo de impl.
Nível único?	Sim	não - 3 níveis	Sim (exceto para MH)**	Sim	Sim
Relação com a classificação	Classificação é pré-requisito	Não tem	É a classificação	Não tem	Não tem
Gestor da Política	Governo Serviço Nacional do Turismo – SENATUR	Não há	Qualmark***	Governo Ministério do Turismo	Governo/ICTE
Gestor da Marca (Processo de Certificação)	Governo SENATUR	Federação Suíça de Turismo	Qualmark	Ministério do Turismo	ICTE****
Quem certifica?	Organismo de certificação acreditado	Federação Suíça de Turismo	Qualmark - usa auditores contratados	Vários organismos distintos, a depender o programa específico	Organismos de certificação contratados pelo ICTE
Manutenção da certificação	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas e envio de registros e planos, cliente oculto	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas
Deveres do certificado	Permanecer conforme e promover-se como certificado	Permanecer conforme e promover-se como certificado	Permanecer conforme e promover-se como certificado	Permanecer conforme e promover-se como certificado	Permanecer conforme e promover-se como certificado
Promoção com apoio do Governo?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Ação considerada no planejamento nacional do turismo?	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Política pública de fomento?	Sim	Não	? Não	?	Sim

Normas técnicas disponíveis gratuitamente?	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Tipos de apoio					
▪ Apoio na capacitação	Sim	Não	Não	Não	Não
▪ Subsídios às empresas para implantação	Sim	Não	Não	Não	Não
▪ Subsídios para a certificação	Sim	Não	Não	Não	Não
▪ Apoio ao desenvolvimento das normas técnicas	Sim	Não	Não	Não	Não
▪ Apoio à capacitação dos organismos de certificação	?	Não	Não	Não	Não
▪ Material de apoio à implementação (guias, manuais etc)	Sim	Não	Não	Não	Não

* o programa francês é um programa de endosso de iniciativas de certificação

** no caso dos meios de hospedagem, trata-se de classificação

*** Entidade mista, reconhecida como o órgão oficial do turismo da Nova Zelândia

**** Entidade privada, constituída para gerir a Marca Q (qualidade no turismo)

***** vários desses apoios foram utilizados nas fases iniciais da iniciativa

Anexo I Apresentações

SELO DA QUALIDADE NACIONAL DO TURISMO

Contexto

BRASÍLIA
22 DE JUNHO DE 2011

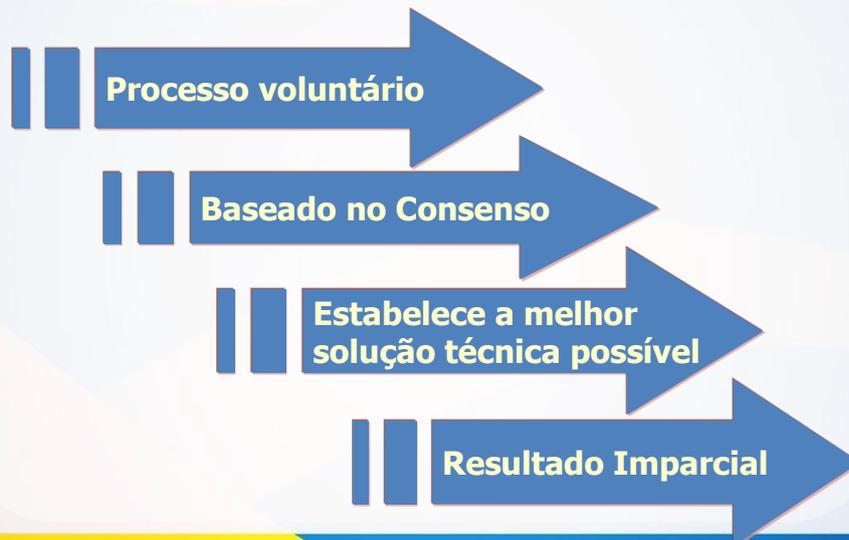
Normalização, avaliação da conformidade, certificação, acreditação...

- 1 Definições, conceitos, vocabulário e princípios gerais
- 2 Normalização
- 3 Mecanismos de avaliação da conformidade
- 4 Certificação
- 5 Acreditação
- 6 Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – SINMETRO

Norma Técnica

Tradução, em termos tecnológicos, do que a Sociedade espera de um produto ou serviço.

Normalização



Usuários das normas

- Organismos reguladores
- Associações de classe
- Academia
- Associações de consumidores
- Entidades profissionais
- Organizações Não Governamentais
- Produtores
- Consumidores e usuários

Níveis de normalização

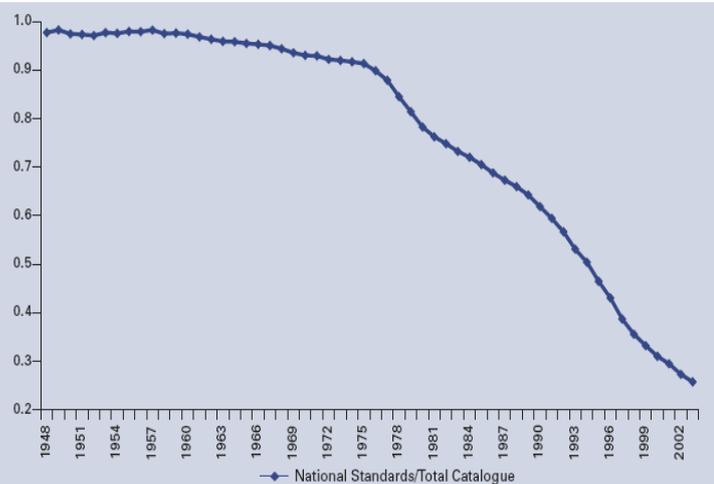
Alcance geográfico, político ou econômico de envolvimento na normalização.

ABNT ISO/IEC GUIA 2:2006



Internacionalização do acervo

The Internationalisation of the BSI Catalogue (1948-2003)



Normas X Regulamentos

- Normas são estabelecidas por consenso e são voluntárias
- São desenvolvidas por organismos de normalização
- Estabelecem requisitos ou diretrizes para atividades ou os seus resultados (produtos, serviços etc.)
- Auto-regulação da sociedade
- São focadas no mercado

Avaliação da Conformidade

Demonstração de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos.

NBR ISO IEC 17000

Certificação

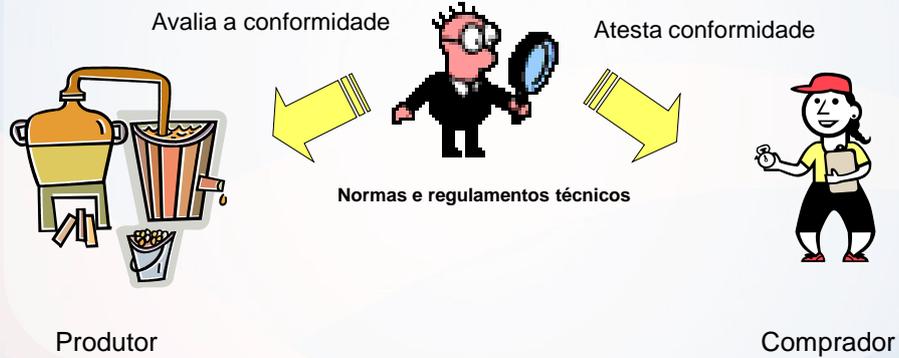
Atestação relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas por terceira parte.

NBR ISO IEC 17000

O produto de um organismo de certificação é a sua credibilidade e competência técnica.

Certificação

Organismo de Certificação



O que é objeto da Certificação?

- produtos e serviços
- sistemas de gestão
- competência de pessoas

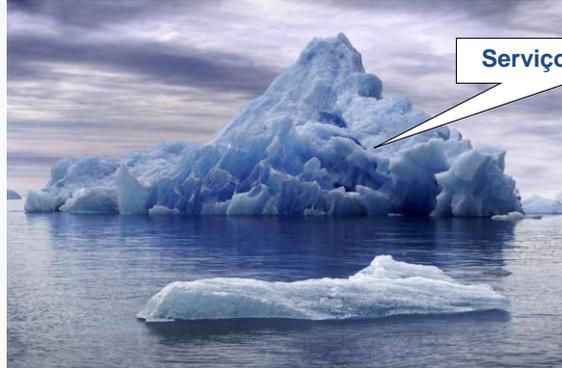
Certificação de Serviços

- o foco é o serviço (qualidade do serviço)
- busca dar ao consumidor a garantia de que os serviços são fornecidos, de forma controlada, de acordo com o exigido
- utiliza sempre uma Norma como referência (ou um Regulamento Técnico)

Certificação de Sistemas de gestão

- o foco é como a empresa está organizada para atingir um fim determinado
- busca dar ao cliente (ou outras partes interessadas) a garantia de que a empresa é capaz de atingir um fim determinado de maneira consistente, coerente e sistemática
- utiliza sempre uma Norma como referência (ou um Regulamento Técnico)

Certificação de Serviços



Serviço certificado

Certificação de Serviços



Serviço certificado

Norma (ABNT)

Regras de certificação - RAC (Inmetro)

Auditores/ Inspetores capacitados

Organismo de Certificação

Organismo de acreditação (Inmetro)

Regras de acreditação (Inmetro)

Processo de Certificação



Processo de certificação

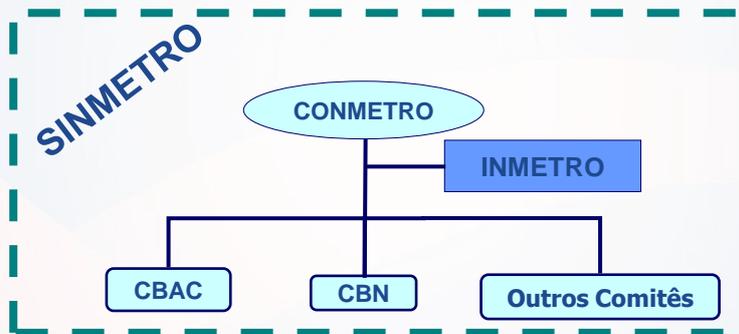


Acreditação

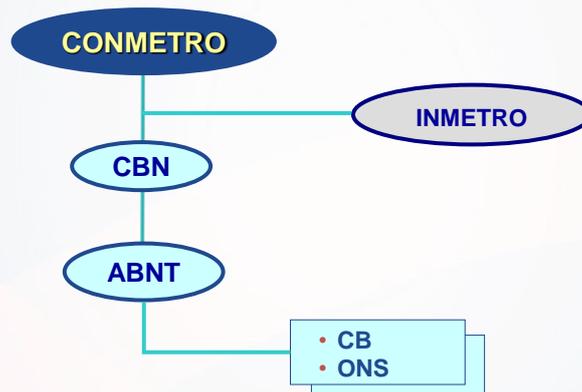


Sistema Brasileiro de Normalização

O CONMETRO e seus comitês assessores



Sistema Brasileiro de Normalização



Quem é ABNT?



ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

- **FÓRUM NACIONAL DE NORMALIZAÇÃO** (Resolução Nº 7, de 24/08/92 - CONMETRO)
- Membro fundador da ISO, da COPANT e da AMN
- Representante do Brasil junto aos fóruns regionais e internacionais de normalização voluntária (único)
- Entidade privada, sem fins lucrativos, de utilidade pública, fundada em 1940

Comissões de Estudo

NEUTRO

(Universidades, Institutos de pesquisas, etc.)



PRODUTOR

CONSUMIDOR

Processo de Elaboração de Normas Nacionais



Código de Defesa do Consumidor

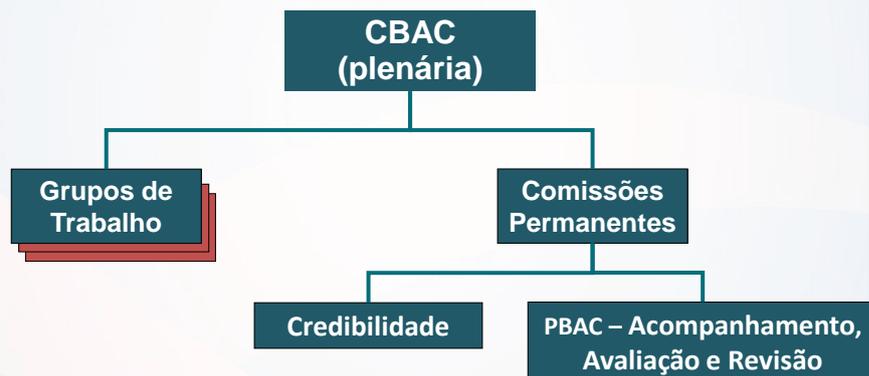
Seção IV – Das Práticas Abusivas

Artigo 39 – É vedado ao fornecedor de produtos e serviços:

viii) **colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas** expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela **Associação Brasileira de Normas Técnicas** ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Conmetro.

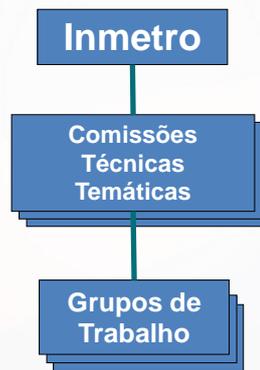
Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

Estrutura política no âmbito do Sinmetro

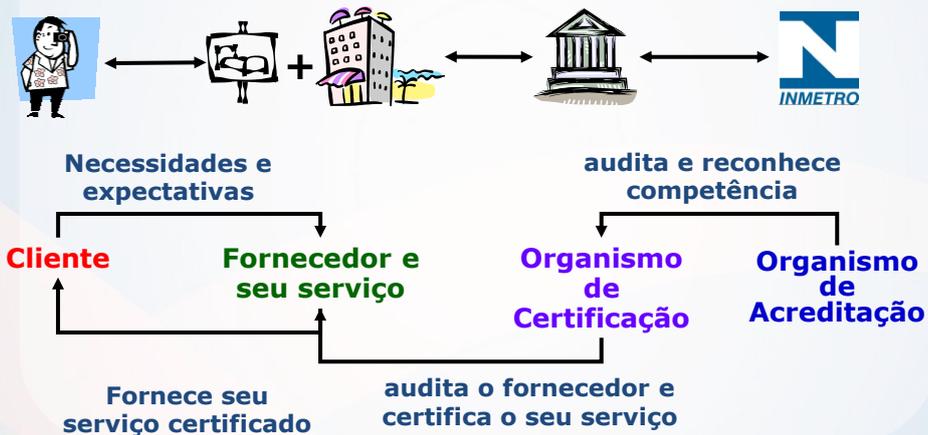


Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

Estrutura no âmbito do Inmetro



Cadeia de Relacionamentos



Referências normativas

Fornecedor



Organismo de
Certificação



Organismo de
Acreditação



- Guia ISO 65, 28 e 67 (Produtos)
- ISO 17024 (Pessoas)
- ISO 17021 (Sistemas)
- Guia ISO 60 (Boas práticas de certificação)
- Guia ISO 7 (normas para certificação)

ISO 17011
(Acreditação)



IAF – International Accreditation Forum

Certified once, accepted everywhere (www.iaf.nu)

- assegurar que os organismos de acreditação membros somente acreditam organismos competentes e não submetidos a conflitos de interesse
- promover acordos multilaterais de reconhecimento ([MLA](#))

49 Membros nacionais
+ Membros associados



Acompanhamento do mercado

- Assegurar conformidade dos produtos no mercado
 - Independente da origem dos produtos
 - Ajuda a evitar concorrência desleal
- Estados definem as autoridades responsáveis pelo acompanhamento do mercado



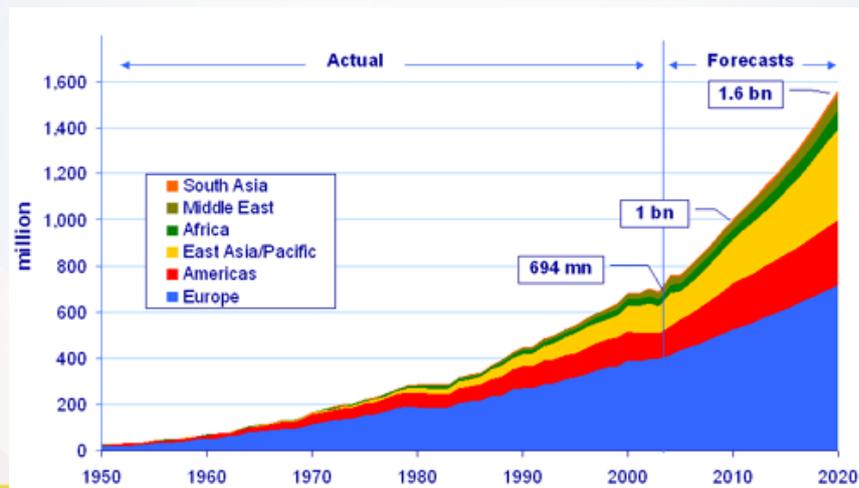
Obrigado !

SELO DA QUALIDADE NACIONAL DO TURISMO

Apresentação de Experiências Estrangeiras e Nacionais

BRASÍLIA
22 DE JUNHO DE 2011

O Crescimento do turismo OMT - Visão 2020



Fonte: OMT

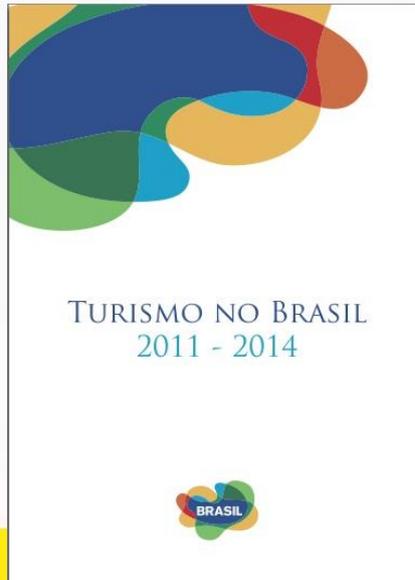
Como os países estão a agir?

- Uma das ações é o foco na qualidade, como estratégia diferenciadora
 - Promoção
 - Imagem de marca
 - ...
- O que tem resultado em:
 - Modernização e atualização das classificações
 - Criação de selos nacionais da qualidade no turismo

Planos Estratégicos 2020



Documento Referencial Turismo no Brasil 2010-2014



Cadastur

Ministério do Turismo

OCDE Tendências e Políticas em Turismo 2010

4 denominadores comuns nas políticas

- **Qualidade**
- Sustentabilidade
- Competitividade
- Avaliação/monitoramento



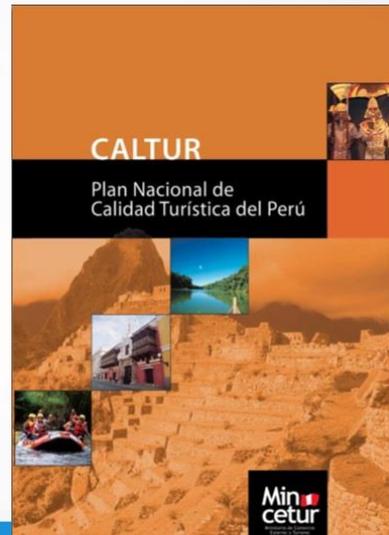
Cadastur

Ministério do Turismo

E nas Américas?

Programas nacionais de qualidade no turismo em vários países:

- Canadá
- Colômbia
- Peru
- Chile
- Argentina
- ...



Certificações no Turismo no Brasil

- Certificação de competências e ocupações
- Certificação do turismo sustentável
- Certificação da segurança no Turismo de Aventura

Certificações no Turismo no Brasil



Competências e ocupações

- 38 Normas Brasileiras de Ocupações
– 20.237 certificados emitidos
- 8 Normas Brasileiras de Competências
– 18.870 certificados emitidos

Total: 39.107 certificados emitidos

Certificação da Sustentabilidade

- ABNT NBR 15401 – Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos
 - Certificação de sistema de gestão
 - 3 empresas certificadas
 - 1 organismo de certificação acreditado
- Norma alinhada com os critérios do GSTC – Global Sustainable Tourism Council

Certificação da segurança no Turismo de Aventura

- ABNT NBR 15331 Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança – Requisitos
 - Certificação de sistema de gestão
 - 84 empresas certificadas
 - 2 organismos de certificação acreditados

Programa Qualitur - Bahia

- Combinava sistema de gestão da qualidade segundo a ISO 9001 e a certificação de pessoas
- certificação em 2 níveis (prata e ouro)
- empresas de hospedagem, de transportes, bares e restaurantes, agências de viagens e operadoras
- Enquanto houve subsídio chegou a haver 60 empresas certificadas

Selos da Qualidade no Turismo



Espanha



Chile



Áustria



Itália



Austrália



Canadá/Québec



França



Colômbia



China



Argentina

Características dominantes

- São programas de **certificação**
- Foco na **qualidade dos serviços** oferecidos
- **Marca única, nacional**
- Iniciativas promovidas pelo Estado, ou com forte apoio do **Estado**, com forte **parceria com o setor privado**
- Vigorosos programas de **promoção e divulgação**

Características dominantes

- **Organismos de certificação acreditados** no âmbito do sistema nacional
- Requisitos estabelecidos em **normas técnicas**.
- Sistemas **independentes da classificação** hoteleira.
- Vigorosos **programas de fomento e apoio às empresas**

Sistema Espanhol



Sistema Espanhol

- Estabelecido pelo Governo (Secretaria Geral do Turismo) em conjunto com a iniciativa privada.
- Sistema da Qualidade Turística Espanhola - SCTE
- **Adesão voluntária**
- Iniciou-se em 1996
- Entidade gestora: ICTE – Instituto para la Calidad Turística Española
 - Entidade privada, independente, sem fins lucrativos
 - Membros: entidades empresariais do turismo e governo
 - Resultante da fusão de diversas entidades setoriais para a qualidade no turismo
 - Fundado em 2000

Sistema Espanhol

- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - campings
 - praias
 - Áreas naturais protegidas
 - Restaurantes
 - Centros de informações turísticas
 - ...

Sistema Espanhol

- Requisitos para a Marca – normas espanholas (AENOR – Associação Espanhola de Normalização e Certificação)
- Avaliação para a Marca
 - processo de certificação
 - organismos de certificação

Sistema Espanhol

- A Secretaria de Estado do Turismo tem investido mais de 4 milhões de Euros por ano na promoção da marca Q



Sistema Chileno



Sistema Chileno

- Estabelecido pelo Governo (Serviço Nacional do Turismo – SENATUR) em conjunto com a iniciativa privada.
- Sistema de Certificação da Qualidade para os Serviços Turísticos
- Adesão voluntária

Sistema Chileno

- Requisitos para o Selo – normas chilenas (INN – Instituto Nacional de Normalização)
- Avaliação para o Selo
 - processo de certificação
 - organismos de certificação acreditados (INN – Instituto Nacional de Normalização)
- Sistemas de financiamento para implementação e certificação (reembolso de 90% do custo de auditoria para aqueles que obtêm a certificação).

Sistema Chileno

- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - turismo de aventura (produtos turísticos)
 - guias de turismo (competências)
 - ...

Modelo Suíço



Sistema Suíço

- Estabelecido pela Federação Suíça de Turismo (entidade privada)
- Adesão voluntária
- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - ...

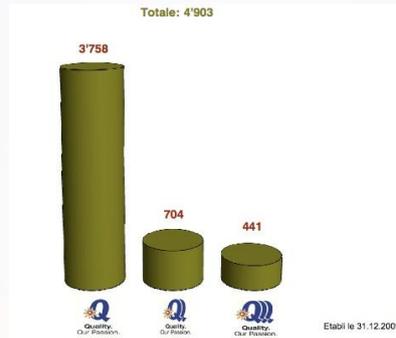
Sistema Suíço

- Modelo evolutivo (3 níveis)



- Critérios da ISO 9001 e do Prêmio Europeu da Qualidade (EFQM)
- Nível I – requisitos básicos para o serviço
- Nível II – requisitos básicos de gestão (inspirados na ISO 9001 + EFQM)
- Nível III – certificação ISO 9001, certificação integrada (9001 + 14001) ou avaliação EFQM (300 pts).

Sistema Suíço



Distribuição das empresas pelos níveis

Sistema Neozelandês



Sistema Neozelandês

- Modelo Privado/Proprietário com reconhecimento do governo e do mercado
- Adesão voluntária
- Escopo
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - organizações de eventos
 - ...
- Requisitos proprietários



Sistema Francês



Sistema Francês

- Marcas privadas com reconhecimento pelo Governo
- Adesão voluntária
- Escopo
 - meios de hospedagem
 - agências de viagens
 - operadoras
 - transportadoras
 - bares e restaurantes
 - centros de convenções
 - ...

Sistema Francês

- Reconhecimento de diversas marcas de qualidade (iniciativas setoriais ou regionais)
- Avaliação por organização externa
- Requisitos em normas proprietárias
- Requisitos em normas francesas (AFNOR – Associação Francesa de Normalização)



Resumo

Aspectos e características	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França*	Espanha	Costa Rica
Certificação de Pessoas ?	Sim. Somente para Turismo de Aventura	Não	Não	Não	Não	Não
Certificação de atrativos?	Não	Sim	?	Não	Sim	Não
Certificação de destinos ?	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Certificação de Turismo de Aventura?	Sim, no âmbito da Marca Nacional do turismo	Sim, Programa/ Marca específico	Sim, no âmbito do Qualmark	Não	Sim, no âmbito da Marca Nacional do turismo	Não
Certificação ambiental em Turismo?	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
Certificação da Sustentabilidade ?	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
Certificação da Qualidade dos serviços (empreendimentos) ?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não

Aspectos e características	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França*	Espanha
Trabalha por segmentos ?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Quais segmentos ?	* MH * Turismo de Aventura * Guias de Turismo * Agências de Turismo * Operadoras de Turismo	* Meios de hospedagem; * agências de viagens; * operadoras; * transportadoras * outros tipos de empresas	* MH (é a classificação) * Atividades de Visitantes * Transporte de Visitantes * Serviços * Locais de Eventos * Turismo de Aventura	* Meios de hospedagem; * agências de viagens; * operadoras; * Bares e restaurantes * Centros de Convenções; * Campings;	* Hotéis e Aptos Turísticos * Agências de Turismo * Camping * Restaurante * Esqui e Montanha * MH de Turismo Rural * Turismo de Aventura
Normas Técnicas (N) ou Normas Técnicas Setoriais/Proprietárias (S/P)	N	N	S/P	N e S/P	N
Validade (Tempo de Vigência)	3 anos	3 anos	1 ano	varia: de 1 a 3 anos	3 anos
Método de Avaliação	Auditoria	Auditoria	Auditoria	Auditoria	Auditoria
Ano do estabelecimento da iniciativa	2007	1997	1993	2003	1996
Nº de Certificados	50 (2010)	4.903 (2009)	2.500 (2008)	5.400 (2011)	Mais de 2.500

Aspectos e características	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França*	Espanha
Nível único?	Sim	não - 3 níveis	Sim (exceto para MH)**	Sim	Sim
Relação com a classificação	Classificação é pré-requisito	Não tem	É a classificação	Não tem	Não tem
Gestor da Política	Governo Serviço Nacional do Turismo – SENATUR	Não há	Qualmark***	Governo Ministério do Turismo	Governo/ICTE
Gestor da Marca (Processo de Certificação)	Governo SENATUR	Federação Suíça de Turismo	Qualmark	Ministério do Turismo	ICTE****
Quem certifica?	Organismo de certificação acreditado	Federação Suíça de Turismo	Qualmark - usa auditores contratados	Vários organismos distintos, a depender o programa específico	Organismos de certificação contratados pelo ICTE
Manutenção da certificação	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas e envio de registros e planos, cliente oculto	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas	Auditorias periódicas

Aspectos e características	Chile	Suíça	Nova Zelândia	França*	Espanha
Promoção com apoio do Governo?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Ação considerada no planejamento nacional do turismo?	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Política pública de fomento?	Sim	Não	? Não	?	Sim
Normas técnicas disponíveis gratuitamente?	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Tipos de apoio					
* Apoio na capacitação	Sim	Não	Não	Não	Não
* Subsídios às empresas para implantação	Sim	Não	Não	Não	Não
* Subsídios para a certificação	Sim	Não	Não	Não	Não
* Apoio ao desenvolvimento das normas técnicas	Sim	Não	Não	Não	Não
* Apoio à capacitação dos organismos de certificação	?	Não	Não	Não	Não
* Material de apoio à implementação (guias, manuais etc)	Sim	Não	Não	Não	Não

SELO DA QUALIDADE NACIONAL DO TURISMO

Apresentação da Proposta de Selo da Qualidade para o Brasil

BRASÍLIA
22 DE JUNHO DE 2011

Selo x Classificação

Classificação

Enquadramento do empreendimento numa tipologia previamente estabelecida. Foco frequentemente nos aspectos físicos e em recursos ou serviços mínimos oferecidos. Hardware.

Selo

Atendimento a requisitos mínimos estabelecidos para a prestação de serviços. Frequentemente um conjunto de requisitos mínimos, independente da categoria. Software.

Tipo de “Selos”

Prêmio	Vários concorrentes. Sistema por comparação. Ganha o Selo o melhor dos participantes naquele período de tempo (normalmente anual). Este tipo de selo visa muitas vezes a Excelência.
Certificação	Conjunto de requisitos (normalmente estabelecidos em normas técnicas) que constituem o mínimo para que se declare a qualidade. Todos que demonstrem o cumprimento dos requisitos podem tê-lo. Avaliação independente.
Reconhecimento	Determinada empresa ou empresário é reconhecido como destaque e por isso recebe um selo (condecoração).
Adesão	Passa a mensagem de que a empresa ou o empresário aderiu a determinado programa, ação ou “clube” (associação de empresas).

Alguns conceitos



Foco: a Qualidade dos serviços turísticos

Conceito do selo brasileiro

- Foco na qualidade dos serviços
- Marca única nacional – Ministério do Turismo
- Usar a infraestrutura nacional competente – Sinmetro: Inmetro e ABNT
- Competência nacional
- Experiências nacionais
- Experiências e tendências internacionais e estrangeiras
- Complementar às iniciativas existentes no Brasil (pessoas, sustentabilidade e turismo de aventura)

Conceito do selo brasileiro

- Estrutura dos requisitos simples, coerente, consistente e completa (para o conceito de serviço de qualidade)
- Requisitos técnicos em Normas Brasileiras (ABNT NBR)
- Certificação por Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados pelo Inmetro
- Programas de Certificação pelo Inmetro (RAC)
- Potencializar o reconhecimento internacional

CONCEITOS PARA O SELO BRASILEIRO

- Foco na **qualidade** dos serviços
- **Marca única** nacional – Ministério do Turismo
- Usar a **infraestrutura nacional competente** – Sinmetro: Inmetro e ABNT
- Competência nacional
- Experiências e tendências nacionais e internacionais
- Estrutura dos requisitos simples, coerente, consistente e completa
- Requisitos técnicos em **Normas Brasileiras**
- Certificação por Organismos de Avaliação da Conformidade **acreditados** pelo Inmetro
- Programas de Certificação pelo Inmetro (**RAC**)
- Potencializar o **reconhecimento internacional**/aceitação internacional
- **Complementar** às demais iniciativas nacionais / MTur

CONCEITOS PARA O SELO BRASILEIRO

- Nível **único**
- **Promoção** com o apoio do Governo
- Abordar por **segmentos** (elos da cadeia produtiva)
 - Prioritários: os previstos na Lei 11.771:2008
- **MTur** gestor da **Política**
- **MTur** gestor da **Marca**
- Políticas de **fomento** específicas
 - Implantação (empresas implantarem as normas)
 - Certificação (empresas se certificarem)
 - Infraestrutura (consultores, organismos de certificação, auditores etc)

PROPOSTA

META:

Desenvolvimento e implementação da infraestrutura tecnológica para a implementação do Selo da Qualidade Nacional de Turismo.

✓ Elaboração das Normas Técnicas para Prestadores de Serviços Turísticos de cadastro obrigatório:

Prestadores de Serviço Turístico obrigados ao cadastro pela Lei 11.771/08 Art. 21 :

- ✓ Meios de Hospedagem;
- ✓ Agências de Turismo;
- ✓ Acampamento Turístico;
- ✓ Parque Temático;
- ✓ Organizadora de Eventos e
- ✓ Transportadora Turística.

- Levantamento e priorização das necessidades de normas técnicas para a implementação do Selo da Qualidade Nacional de Turismo;
- Elaboração das normas técnicas priorizadas no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo da ABNT (ABNT/CB-54).
- Apoio à participação das partes interessadas na elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR)

PROPOSTA

✓ Concepção metodológica para Avaliação de Conformidade

- No âmbito do Sinmetro/Inmetro, deve-se desenvolver a concepção da metodologia de avaliação da conformidade para a certificação e atribuição do Selo da Qualidade para serviços turísticos e os respectivos documentos normativos (Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC, regulamentos, regras de acreditação etc.) para a sua operacionalização

✓ Concepção do Sistema de Governança do Selo de Qualidade

- O Ministério do Turismo deve estabelecer a governança do Selo da Qualidade e sua implementação (Comitê/Conselho/Comissão Gestor)

PROPOSTA

✓ Desenvolvimento de instrumentos para sensibilização e disseminação do Selo da Qualidade

- Elaboração de instrumentos para sensibilização e divulgação (por exemplo: Cartilha com os critérios do Selo da Qualidade; folders promocionais)
- Realização e participação em eventos, seminários, palestras

✓ Fomento para a implementação do Selo da Qualidade

- Orientação e capacitação para implantação das normas nos empreendimentos (EAD, vídeos, hotsite para auto-avaliação, guias, manuais, métodos de implantação)
- Capacitação de consultores
- Subsídios para a implementação

PROPOSTA

✓ Promoção do Selo da Qualidade

- Promoção da Marca junto ao público nacional
- Promoção da Marca junto ao público internacional
- Promoção dos serviços/empreendimentos certificados (promoção diferenciada pelo MTur)

PERGUNTAS

- Sistema único ou vários (para cada segmento) – Marca Única?
- Requisitos em Normas Brasileiras (ABNT NBR)?
- Organismos Certificadores acreditados pelo Inmetro?
- Estrutura de Governança (comitê gestor)?

PERGUNTAS

- Componentes:
 - Estruturação da Governança (regras de funcionamento)
 - Construção das normas
 - Construção dos RAC
 - Sensibilização e disseminação
 - Fomento para a implementação
 - Promoção

PERGUNTAS

- Fomento:
 - Ao alcance imediato
 - A articular
- Contribuições ao modelo proposto
- Quais os próximos passos?

CONCEITOS PARA O SELO BRASILEIRO

- Foco na **qualidade** dos serviços
- **Marca única** nacional – Ministério do Turismo
- Usar a **infraestrutura nacional competente** – Sinmetro: Inmetro e ABNT
- Competência nacional
- Experiências e tendências nacionais e internacionais
- Estrutura dos requisitos simples, coerente, consistente e completa
- Requisitos técnicos em **Normas Brasileiras**
- Certificação por Organismos de Avaliação da Conformidade **acreditados** pelo Inmetro
- Programas de Certificação pelo Inmetro (**RAC**)
- Potencializar o **reconhecimento internacional**/aceitação internacional
- **Complementar** às demais iniciativas nacionais / MTur

Conceito do selo brasileiro

- Foco na qualidade dos serviços
- Marca única nacional – Ministério do Turismo
- Usar a infraestrutura nacional competente – Sinmetro: Inmetro e ABNT
- Competência nacional
- Experiências nacionais
- Experiências e tendências internacionais e estrangeiras