

1. Objetivo

O presente documento tem como finalidade definir os requisitos específicos de acreditação para fins de certificação de serviços turísticos e complementa o disposto no DRC001 e DRC006.

2. Índice

1.	Objetivo	1
2.	Índice	1
3.	Autoridade competente	1
4.	Norma de Acreditação	1
5.	Condições de acesso	1
6.	Marca de certificação	1
A1.1	Metodologia de acreditação - NP ISO 21902 (Turismo acessível)	2
A1.2	Descrição do âmbito de acreditação	3
A1.3	Requisitos para o processo de certificação	3
A2.1	Metodologia de acreditação - NP ISO 21426 (Estabelecimentos termais)	6
A2.2	Descrição do âmbito de acreditação	6

3. Autoridade competente

O Turismo de Portugal (TdP) é a autoridade competente na matéria da prestação de serviços turísticos e a entidade reguladora do esquema de certificação em causa.

4. Norma de Acreditação

Considerando que se pretende acreditar a certificação de serviços, a acreditação usará como referencial normativo a ISO/IEC 17065.

5. Condições de acesso

Para que possa ser aceite a candidatura de um organismo de certificação (OC), e posteriormente manter a respetiva acreditação, deve o mesmo:

- Não estar em estado de insolvência, liquidação ou de cessação de atividade, ou ter pendentes processos correspondentes;
- Não ter sido condenado, por sentença transitada em julgado, por qualquer delito que afete a honorabilidade profissional, nomeadamente fraude, ou ter sofrido punição disciplinar por falta grave em matéria profissional, se, entretanto, não tiver ocorrido a reabilitação;
- Não enviar, de forma consciente ou intencional, informação falsa, incompleta ou omissa com indução de dolo ao IPAC;
- Dispor de pelo menos um auditor qualificado para cada tipologia e nível de certificação mais complexo aplicável.

6. Marca de certificação

As marcas de certificação a usar são estabelecidas pelo TdP, sendo obrigatório o cumprimento das disposições estabelecidas sobre a mesma.

A1.1 Metodologia de acreditação - NP ISO 21902 (Turismo acessível)

São especificamente aplicáveis os seguintes documentos:

- NP ISO 21902:2022 “*Turismo e serviços associados - Turismo acessível para todos - Requisitos e recomendações*”
- Esquema de certificação NP ISO 21902 - Informação complementar, documento TdP

Eventuais revisões dos documentos normativos do esquema devem respeitar os processos de transição que possam ser estabelecidos.

Os níveis de complexidade relativos a uma certificação no âmbito da NP ISO 21902 devem estar diretamente ligados à dimensão do recurso turístico (em área e valências existentes), tendo sempre em conta a diversidade funcional existente (limitações motoras, sensoriais e cognitivas, permanentes ou temporárias). Assim, consideram-se os seguintes níveis de complexidade de certificação:

Nível de Complexidade Baixo:

Neste nível, as exigências de acessibilidade são relativamente simples, já que se trata de recursos turísticos com áreas de implantação pequenas ($\leq 50 \text{ m}^2$) e com oferta muito específica e delimitada. Exemplos: alojamento local, restaurantes e outros tipos de estabelecimentos de restauração e bebidas, agência de viagens, empresas de animação turística com um único tipo de atividades. A certificação foca-se em garantir que os requisitos básicos de acessibilidade de todos os tipos de público são cumpridos, como por exemplo:

- Existência de rampas ou outros equipamentos para vencer desníveis existentes ou existência de acessos sem obstáculos em algumas áreas comuns, como a entrada principal.
- Existência de instalações sanitárias adaptadas (incluindo alarme), no caso de se tratar de instalações físicas.
- Acesso a informações sobre os equipamentos, serviços ou atividades em formatos acessíveis a pessoas com limitações visuais ou auditivas, como por exemplo, o acesso a informação áudio ou visual através de QR Code ou disponibilização de informação em Braille ou disponibilização de áudio ou vídeoguias.
- Site da empresa acessível
- Colaboradores com formação em atendimento inclusivo

Nível de Complexidade Médio:

Neste nível, falamos de recursos turísticos com uma área de implantação entre 51 e 150 m^2 , com uma oferta mais diversificada de valências. Exemplos: museus, centros interpretativos, galerias de arte, postos de informação turística, jardins, miradouros, capelas e pequenas igrejas, hotéis de charme, estabelecimentos de restauração e bebidas. A certificação foca-se em garantir que, para além do cumprimento dos requisitos básicos de acessibilidade, dada a maior diversidade das valências existentes, o acesso às mesmas por todos se encontra garantido, o que exigirá uma maior complexidade no processo de auditoria. Exemplos:

- Um empreendimento turístico com 20 quartos, deve disponibilizar no(s) quarto(s) adaptado(s) instalações sanitárias adaptadas com barras de apoio e chuveiros de acesso nivelado.
- No caso de existência de elevadores nos recursos turísticos, para além das dimensões físicas, que devem permitir o acesso a pessoas com cadeiras de rodas, devem ter características de acessibilidade dirigidas às pessoas com limitações visuais (botões com informação em Braille e identificação sonora de andar).
- Existência de sinalética informativa e orientadora adaptada e com cores contrastantes.
- Espaços adaptados em áreas comuns, como por exemplo, piscinas com rampas ou elevadores para facilitar o acesso a pessoas com mobilidade condicionada.
- Colaboradores com formação em atendimento inclusivo

Nível de Complexidade Alto:

A certificação em acessibilidade com um nível alto de complexidade é atribuída a recursos turísticos que possuem uma área de implantação superior a 150 m^2 e que oferecem uma grande diversidade de valências. Exemplos: Hotéis com mais de 50 quartos, resorts, centros de congressos, estádios, monumentos, museus, centros culturais, palácios, áreas protegidas e parques naturais, zonas balneares, sítios arqueológicos, marinas e portos de recreio, campos de golfe, parques temáticos. Deve ser garantido que pessoas com diversos tipos de deficiência (limitação ou deficiência física ou motora, deficiência ou limitação auditiva/ visual ou cognitiva) têm acesso completo e igualitário a todos os serviços e instalações. Este nível exige que o recurso turístico apresente um conjunto abrangente de adaptações, como por exemplo:

- Disponibilização de tecnologia assistiva: Sistemas áudio de comunicação para pessoas com deficiência visual, anéis de indução disponíveis para pessoas com limitações auditivas.
- Informação acessível em múltiplos formatos, incluindo sinalética em Braille, vídeos com interpretação em Língua Gestual Portuguesa ou Sinais Internacionais, e folhetos informativos em áudio ou em formato digital acessível.
- Acessibilidade completa nas áreas comuns: Piscinas com elevadores, restaurantes com menus em Braille (limitação visual) e com imagens (limitação cognitiva ou pessoas de outras nacionalidades que não a portuguesa)
- Acessibilidade nas instalações de lazer (spas, ginásios, etc.).
- Existência de serviços de transporte adaptado.
- Colaboradores com formação em atendimento inclusivo

Todos os níveis de certificação requerem um compromisso de melhoria contínua, envolvimento em formação especializada para toda a equipa e, a definição de auditorias regulares para garantir que as condições de acessibilidade se mantêm e estão de acordo com as melhores práticas internacionais.

Tabela A1.1 - Âmbitos de acreditação para certificação e tipologias de serviço turístico

Unidade de acreditação	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação em turismo acessível, níveis de complexidade Baixo, Médio, Alto para cada tipologia de serviço turístico descrita a seguir (conforme secções da NP ISO 21902): <ul style="list-style-type: none"> - Transporte; - Espaços turísticos urbanos e rurais; - Atividades de lazer; - MICE (encontros, incentivos, conferências e exposições); - Alojamento; - Serviços de comida e bebida (zonas de restauração); - Operadores turísticos e agências de viagens;
------------------------	--

Tabela A1.2 - Metodologia de avaliação

Concessão e Extensão	<ul style="list-style-type: none"> • Pelo menos 1 avaliação de escritório • Pelo menos 1 testemunho presencial por tipologia no nível mais complexo que o OC certifique - assim, se for realizado 1 primeiro testemunho no nível “Alto”, não serão necessários testemunhos adicionais para certificar nos outros níveis; porém, se o primeiro testemunho for no nível “Baixo”, será necessário testemunho adicional para qualquer dos níveis “Médio” e “Alto”.
Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Em cada ciclo de acreditação é efetuada pelo menos 1 avaliação de escritório • Em cada ciclo é realizado pelo menos 1 testemunho presencial por tipologia de uma auditoria no nível mais complexo que o OC certifique, salvo se a análise de risco implicar uma abordagem diferente.

A1.2 Descrição do âmbito de acreditação

Tabela A1.3 - Descrição do âmbito de acreditação a usar na candidatura e nos Anexos Técnicos, em que o texto em *itálico* será especificado caso a caso e consoante aplicável.

Produto/ Processo/ Serviço <i>Product/ Process/ Service</i>	Especificação de Certificação <i>Certification criteria</i>	Procedimento de Certificação <i>Certification procedure</i>
C32 - SERVIÇO DE ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO <i>ACCOMODATION AND FOOD SERVICES</i>		
C32.06 - Turismo acessível (NP ISO 21902)		
Certificação em turismo acessível <i>Tipologia de serviço turístico (tabela A1.1)</i> Nível de Complexidade <i>Baixo, Médio, Alto</i>	NP ISO 21902:2022 Esquema de certificação NP ISO 21902 (Turismo e serviços associados - Turismo acessível para todos) - Informação complementar (<i>versão em vigor</i>)	Esquema de certificação NP ISO 21902 (Turismo e serviços associados - Turismo acessível para todos) - Informação complementar (<i>versão em vigor</i>) Procedimento de certificação do OC, se aplicável (<i>versão em vigor</i>)

Notas à tabela apresentada:

- O âmbito de acreditação constante do Anexo Técnico de Acreditação deverá fazer referência à versão de cada norma/procedimento em vigor, exceto nos casos em que o organismo de certificação dispõe de uma descrição flexível do âmbito de acreditação.
- Pode ser incluída uma limitação territorial, se aplicável.

A1.3 Requisitos para o processo de certificação

O processo de certificação deve seguir o exposto na NP ISO 21902 e no Esquema de certificação NP ISO 21902 (Turismo e serviços associados - Turismo acessível para todos) - Informação complementar, bem como as disposições abaixo.

Duração das auditorias

Na auditoria de concessão deverão ser avaliados todos os requisitos aplicáveis da NP ISO 21902.

O dimensionamento das auditorias de extensão e de renovação deverá ter em conta o facto de, em cada auditoria, ter de ser auditado na totalidade o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e os requisitos operacionais. É considerado como ponto de partida o nº colaboradores (próprios e externos) utilizados pela entidade para prestar o serviço turístico certificado ou a certificar.

A duração da auditoria é entendida como o tempo empregue no local a auditar o cumprimento dos requisitos de certificação bem como o tempo empregue a reportar in situ as conclusões da auditoria, sendo excluído o tempo usado para preparar e/ou fechar a auditoria.

Tabela A1.4 - Duração de auditoria de certificação (dias)

Nº de colaboradores Até (n) pessoas	Complexidade Baixa			Complexidade Média			Complexidade Alta		
	concessão	renovação	extensão	concessão	renovação	extensão	concessão	renovação	extensão
5	2	1,5	1,5	2,5	2	2	3	2,5	2,5
10	2,5	1,5	1,5	3	2	2	3,5	2,5	2,5
20	3	2	2	3,5	2,5	2,5	4	3	3
50	3,5	2	2	4	2,5	2,5	4,5	3	3,5
75	4	2,5	2	4,5	3	3	5	3,5	4
100	4,5	2,5	2,5	5	3	3,5	5,5	3,5	4
>100	5	3	3	6	3,5	3,5	7	4	4

Dependendo do nº de locais e tipologia de serviços abrangidos, as durações apresentadas acima serão acrescidas da duração referida na tabela seguinte:

Tabela A1.5: Amostragem do nº de locais e respetivo acréscimo de duração mínima

Acréscimo de duração mínima (dias)			
Nº de locais por tipologia	Tipo de Auditoria		
	Concessão	Extensão	Renovação
2 a 3	1		
4 a 6	1,5		
7 a 9	2		
≥ 10	√n	0,6 √n	0,8/√n

Fatores de incremento da duração das auditorias

A duração das auditorias pode aumentar devido a vários fatores que podem dificultar o processo de avaliação e exigir mais tempo dos auditores para realizar uma avaliação completa e precisa.

Principais fatores que podem incrementar a duração das auditorias:

1. Complexidade e dimensão da organização: Organizações grandes e complexas geralmente têm mais processos, departamentos e atividades, o que pode tornar a auditoria mais extensa e demorada.
2. Múltiplas localizações: Se a organização possui várias instalações ou locais onde é prestado o serviço certificado ou a certificar, os auditores precisam visitar todas ou uma amostra representativa para avaliar a conformidade em todas as áreas relevantes, o que pode aumentar o tempo necessário. Só é possível efetuar uma amostragem se a amostra for homogênea nos processos e sistema de gestão utilizados.
3. Documentação insuficiente ou desorganizada: Se a organização não possui documentação adequada, clara e organizada dos seus processos e procedimentos, os auditores podem ter dificuldade em entender a operação e a conformidade com os requisitos, e necessitar de mais tempo para esclarecer e estabelecer a conformidade.
4. Maturidade e desempenho anterior: Se a organização tiver tido no passado recente várias não conformidades significativas face aos requisitos de certificação, os auditores podem precisar de mais tempo para confirmar a adequada implementação das ações corretivas que foram estabelecidas, bem como efetuar uma amostragem mais extensa do cumprimento atual dos requisitos de certificação.
5. Falta de cooperação ou resposta: Se a organização e os seus colaboradores não forem cooperantes ou não forem providenciarem respostas nos prazos de tempo normais, os auditores podem necessitar de mais tempo para estabelecer a conformidade.

Fatores de redução da duração das auditorias

Uma organização bem preparada, com sistemas bem documentados e práticas bem estabelecidas pode facilitar o processo de auditoria e, portanto, reduzir a duração total.

Principais fatores que podem reduzir a duração da auditoria:

1. Documentação e informações prévias da organização: uma organização com documentação detalhada, clara e bem-organizada de seus processos e procedimentos possibilita uma pré-auditoria mais eficiente. Se a equipa de auditores tiver acesso aos documentos relevantes e informações com antecedência, será possível uma familiarização com a organização antes da auditoria, economizando tempo durante a visita in loco.

2. Preparação da organização: As organizações que capacitam e sensibilizam os seus colaboradores sobre o processo de certificação e os requisitos a cumprir têm uma equipa mais bem preparada para lidar com as auditorias e responder mais rápida e eficazmente às perguntas dos auditores. De igualmente se a organização tiver um processo de auditoria interna profundo e abrangente, tal dará mais confiança ao OC para diminuir a amostragem de processos e casos.
3. Outras certificações acreditadas relevantes, cobrindo os mesmos requisitos, como seja o Selo de Maturidade Digital de Acessibilidade.

Considera-se que a redução máxima da duração da auditoria não pode exceder 20% dos valores normais da tabela e que o OC deve registar a justificação para a percentagem de redução efetuada.

Qualificação dos Auditores

Os OCs devem assegurar que as equipas auditoras reúnem todas as competências para a avaliação do âmbito, conforme aplicável.

Assim os OCs devem garantir que a equipa auditora (no seu todo) possui conhecimentos na área da acessibilidade e inclusão, para as 4 grandes tipologias de deficiência (motora, visual, auditiva e intelectual) - tal pode ser obtido através de:

1. Habilitações académicas: Formação superior em áreas relacionadas com a funcionalidade humana (arquitetura, reabilitação, turismo, ciências sociais, etc.), ou formação específica em acessibilidade universal OU
2. Experiência: considera-se relevante a decorrente de realizar diagnósticos válidos e corretos sobre as condições de acessibilidade física, comunicação acessível e atendimento inclusivo.

O OC deve guardar registos de como cumpriu os requisitos de competência em todas as auditorias.

A2.1 Metodologia de acreditação - NP ISO 21426 (Estabelecimentos termais)

São especificamente aplicáveis os seguintes documentos:

- NP ISO 21426:2022 “Estabelecimentos Termais- Requisitos de serviço”
- Esquema de certificação NP ISO 21426 “Estabelecimentos termais - Requisitos de serviço”, Informação complementar elaborada pela CT 144/SC 002 - Turismo de Saúde e Bem-estar

Eventuais revisões dos documentos normativos do esquema devem respeitar os processos de transição que possam ser estabelecidos.

Tabela A2.1 - Âmbitos de acreditação para certificação

Unidade de acreditação	• Certificação de Estabelecimentos termais
------------------------	--

Tabela A2.2 - Metodologia de avaliação

Concessão e Extensão	<ul style="list-style-type: none"> • Pelo menos 1 avaliação de escritório • Pelo menos 1 testemunho presencial por unidade de acreditação
Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Em cada ciclo de acreditação é efetuada pelo menos 1 avaliação de escritório • Em cada ciclo é realizado pelo menos 1 testemunho presencial por unidade de acreditação

A2.2 Descrição do âmbito de acreditação

Tabela A2.3 - Descrição do âmbito de acreditação a usar na candidatura e nos Anexos Técnicos, em que o texto em *itálico* será especificado caso a caso e consoante aplicável.

Produto/ Processo/ Serviço <i>Product/ Process/ Service</i>	Especificação de Certificação <i>Certification criteria</i>	Procedimento de Certificação <i>Certification procedure</i>
C32 - SERVIÇO DE ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO <i>ACCOMODATION AND FOOD SERVICES</i>		
C32.07 - Estabelecimentos Termais (NP ISO 21426)		
Estabelecimentos termais	NP ISO 21426:2022	Esquema de certificação NP ISO 21426 Informação complementar (<i>versão em vigor</i>) <i>Procedimento de certificação do OC, se aplicável (versão em vigor)</i>

Notas à tabela apresentada:

- O âmbito de acreditação constante do Anexo Técnico de Acreditação deverá fazer referência à versão de cada norma/procedimento em vigor, exceto nos casos em que o organismo de certificação dispõe de uma descrição flexível do âmbito de acreditação.
- Pode ser incluída uma limitação territorial, se aplicável.