




Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE

Revisão: 07

Data: 13.12.2011


SUMÁRIO

Histórico das Alterações.....	2
1 Condições Gerais	3
2 Condições de Admissão e Visão Geral do Processo	4
3 Abertura de Processo do “Selo de Qualidade ABESE”	6
4 Processo Técnico – Auditoria Inicial (Certificação).....	7
5 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo	9
6 Processo Técnico – Análises Periódicas de Renovação ou “Upgrade”	10
7 Uso do Selo ABESE.....	11
8 Alterações de Escopo	12
9 Processo Administrativo, Penalidades e Multas	13
10 Revisões e Alterações deste documento.....	14
11 Aceite.....	14

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------


Histórico das Alterações

Nº Revisão	Data de alteração	Sumário das Alterações
00	31.03.2010	Emissão inicial do documento.
01	11.05.2010	Inclusão do item 4.2 para definição de regras de auditorias em casos de empresas que terceirizam as centrais de monitoramento.
02	21.06.2010	- Alterações nos itens 2.3, 7.1, 7.9, 7.10 e 7.11. - Inclusão do item 11.
03	26.07.2010	- Inclusão do item 7.8.
04	10.09.2010	- Alterações nos itens 1.13 e 1.15. - Inclusão dos itens 1.14, 1.16 e 7.10. - Alteração dos termos “Certificadora” para “Organismos Auditores”.
05	26.11.2010	- Inclusão do item 2.2.
06	31.01.2011	- 3.2 e 5.6: alteração da nomenclatura do segmento de ‘distribuição’ para ‘comercialização’ e inclusão do segmento de ‘fornecimento de softwares’, conforme norma técnica do Selo.
07	13.12.2011	Todas as alterações encontram-se sublinhadas: - item 6.9: regra de tolerância para realização da auditoria de renovação.

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

1 Condições Gerais

- 1.1 Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições para obtenção e utilização do direito ao uso do “Selo de Qualidade ABESE” e respectivo Certificado, privativo dos associados da ABESE.
- 1.2 O “Selo de Qualidade ABESE” está dimensionado em duas categorias representadas pelos nomes “Adesão” e “Pleno”.
- 1.3 O “Selo de Qualidade ABESE” Categoria Adesão poderá ser renovado uma única vez (máximo de 24 meses, considerando 12 meses após a certificação + 12 meses após a 1ª renovação). Após isso, a associada deverá obrigatoriamente fazer um upgrade para Selo Pleno.
- 1.4 A autorização para o uso do “Selo de Qualidade ABESE” provém da adesão espontânea das associadas da ABESE que manifestarem a disposição de adotar as regras estabelecidas neste regulamento, e destina-se a atestar a conformidade das associadas em relação à Gestão do Negócio, capacidade em atender às demandas dos clientes e controle de processos.
- 1.5 Todos os dados gerados a partir do “Selo de Qualidade ABESE” são de propriedade da ABESE, não podendo ser utilizados sem autorização por escrito da ABESE. O Selo deve ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.
- 1.6 O “Selo de Qualidade ABESE” compreende um Certificado de Conformidade (impresso, assinado pelo Organismo Auditor e pela ABESE) e um Selo (meio digital, em formato de imagem em alta resolução) para aplicação em materiais institucionais, conforme descrito no item 7 deste regulamento.
- 1.7 O “Selo de Qualidade ABESE” atesta que a associada certificada está de acordo com as especificações definidas na Norma de Referência, no enquadramento de cada categoria de Selo, representada pelos nomes “adesão” e “pleno”.
- 1.8 A Norma de Referência indica ao longo de seu conteúdo alguns itens que são equivalentes à norma de sistema de gestão de qualidade ISO9001. A empresa que possui Certificado ISO 9001 dentro do prazo de validade será isenta de auditoria nesses itens.
- 1.9 A ABESE manterá em seu site a lista atualizada das associadas certificadas com a respectiva categoria.
- 1.10 O organismo auditor manterá sigilo e confidencialidade, independentemente do resultado, para as associadas em processo de obtenção ou renovação do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 1.11 A ABESE não assume responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas por clientes da associada detentora do “Selo de Qualidade ABESE” ou terceiros.
- 1.12 A associada que adere ao “Selo de Qualidade ABESE” se compromete a seguir as regras do regulamento técnico e da norma de referência.
- 1.13 A associada que adere ao “Selo de Qualidade ABESE” tem consciência de que todos os documentos de referência do Selo poderão ser revisados e alterados a qualquer


	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

momento, e que as eventuais alterações que afetarem a associada terão prazo de implantação definido caso a caso pela Comissão de Certificação ABESE. Como regra geral, a empresa que solicita o Selo terá seu processo de auditoria ditado pela versão mais recente da norma de referência.


- 1.14 Nos casos em que a Comissão de Certificação aprova uma revisão da norma de referência, todas as empresas em processo de Certificação formal (isto é, com contrato assinado) podem ser auditadas pela versão mais recente da norma de referência, e as eventuais não-conformidades detectadas nos requisitos alterados não serão consideradas impeditivas para a conquista da Certificação. Para as empresas que não estiverem em processo formal de Certificação, como regra geral, aplicar-se-ão todos os requisitos atualizados da norma de referência, a não ser que a Comissão de Certificação defina diretriz em contrário.
- 1.15 A ABESE, a Gerenciadora e o Organismo Auditor não poderão ser responsabilizadas pelo associado pela atuação conforme os termos deste regulamento, por motivos de relação indireta ao regulamento, como por exemplo, mas não se limitando, a: qualquer tipo de representação, expectativa do associado com terceiros em relação à Certificação ou sua suspensão ou retirada de certificado; perdas de negócio do associado em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes; indenizações que a associada venha a pagar a terceiros, geradas por fato do produto ou associada certificada. Enfim, são inimputáveis à ABESE, Gerenciadora e Organismo Auditor qualquer responsabilidade que não decorra de sua comprovada culpa, assim definida nos termos da lei relativamente às respectivas obrigações contratuais.
- 1.16 Na remota hipótese de a ABESE, a Gerenciadora e o Organismo Auditor virem a sofrer qualquer ação proposta por clientes finais e/ou consumidores lesados em decorrência da má-atuação do associado, o associado deverá integrar o processo via denúncia da lide ou chamamento ao processo (artigo 70, II, do Código de Processo Civil) e envidará todos os esforços para defender a ABESE, a Gerenciadora e ao Organismo Auditor nessa causa, arcando o associado com todos os custos dela decorrentes, abrangendo toda e qualquer verba ou indenização, custas e despesas judiciais e honorários advocatícios que a ABESE, a Gerenciadora e o Organismo Auditor tenham eventualmente que pagar. Em não o fazendo fica assegurado que a ABESE, a Gerenciadora e o Organismo Auditor terão direito de regresso contra o associado em virtude de eventuais valores que venham a desembolsar por fato ou falhas do produto comercializado pelo associado provenientes de sua má conduta.

2 Condições de Admissão e Visão Geral do Processo

- 2.1 O interessado no “Selo de Qualidade ABESE” deve comprovar que possui, em perfeita ordem, os documentos e práticas exigidas para cada categoria do Selo, conforme critérios estabelecidos na norma de referência.
- 2.2 O documento inicial para abertura do processo é o Questionário Preliminar. Entre outros dados, este questionário solicitará informações sobre registro da marca (nome fantasia da empresa) no INPI. Caso a empresa possua registro no INPI, a informação será checada pelo Instituto Totum via internet para comprovação dos dados. Caso a empresa não possua registro ou caso haja divergências das informações no site do INPI, o caso será levado ao departamento jurídico da ABESE para análise, antes da efetiva abertura do processo de certificação junto à empresa.

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

- 2.3 O interessado assegura, seja diretamente, seja por intermédio de auditores, o acesso às suas instalações, documentos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste regulamento e da norma de referência.
- 2.4 É condição para que o interessado possa obter o Selo que esteja em situação de adimplência junto à ABESE. Esta condição será verificada pela Gerenciadora ao final do processo, após deliberação da certificação pela Comissão de Certificação ABESE. Caso o parecer da Comissão seja positivo e o associado esteja adimplente, o Selo será concedido. Caso seja atestada inadimplência, o associado deverá normalizar os pagamentos junto à ABESE, e somente após conclusão desse processo o Selo será liberado.
- 2.5 A associada que tenha utilizado o “Selo de Qualidade ABESE” sem autorização só poderá apresentar novo pedido de adesão após prazo mínimo de 12 meses do término do processo administrativo.
- 2.6 As partes envolvidas no processo de certificação são as seguintes:
- Associada: empresa associada à ABESE.
 - ABESE: Associação Brasileira das Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança. A Secretaria Executiva da ABESE é a instância formal para relacionamento oficial com o órgão gestor e organismo auditor do Programa (Instituto Totum), e responsável pelas seguintes atribuições:
 - Atendimento e assessoria às associadas em processo de adesão que não desejam manter o sigilo de seu interesse no Selo;
 - Assessoria técnica às associadas em qualquer fase do processo de certificação, desde que estas abdicuem de seu direito de sigilo;
 - Comunicação formal às associadas de assuntos relativos à Certificação, tais como, envio de certificados, emissão de cartas de advertência ou avisos, liberação ao uso do “Selo de Qualidade ABESE”;
 - Encaminhamento de cartas emitidas pelo Instituto Totum, como certificação, renovação, etc.;
 - Esclarecimento de dúvidas relativas à forma de aplicação das logomarcas do Selo.
 - Comissão de Certificação ABESE, do qual fazem parte membros indicados pela própria ABESE. A Comissão é responsável pelas seguintes atribuições:
 - Aprovação dos documentos do Selo (Regulamento e Norma de Referência);
 - Aprimoramento contínuo dos documentos do Selo, para melhoria permanente do processo;
 - Deliberação das certificações e renovações com base nos resultados de auditoria apresentados de forma compilada e sigilosa pelo Instituto Totum;
 - Instância formal para solução de pendências e apelações das associadas em processo de certificação, renovação ou “upgrade” do Selo.
 - Gerenciadora – Instituto Totum: organismo de certificação credenciado pela ABESE para realização das auditorias de conformidade categoria “adesão” e “pleno”, mantendo sigilo sobre a identidade das associadas na fase de certificação para


	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

garantia de isenção da ABESE no processo. Cabe ao Instituto Totum:

- Atendimento às associadas em processo de certificação e já certificadas no “Selo de Qualidade ABESE”;
 - Esclarecimento de dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do “Selo de Qualidade ABESE”;
 - Realização das auditorias de certificação, renovação e “upgrade”, nas associadas que aderiram ao “Selo de Qualidade ABESE”;
 - Comunicação à Comissão de Certificação ABESE sobre os resultados de auditoria para deliberação final;
 - Emissão dos Certificados de Conformidade.
- Organismos auditores: organismos de certificação credenciados pela ABESE para realização das auditorias de conformidade do Selo categoria “pleno”, responsáveis pela emissão de pareceres conclusivos a respeito das empresas auditadas em relação à Norma de Referência (a gerenciadora também faz o papel de Organismo Auditor). A lista de organismos auditores credenciados pela ABESE está disponível para acesso público no site da ABESE www.abese.org.br.

3 Abertura de Processo do “Selo de Qualidade ABESE”


- 3.1 Ao solicitar a adesão ao Selo, a associada deverá preencher o Termo de Adesão fornecido pela Gerenciadora, indicando a categoria desejada de certificação: “pleno” ou “adesão”. Os critérios de atendimento para cada categoria constam na norma de referência, disponível para acesso público no site da ABESE www.abese.org.br. A associada poderá pleitear o Selo “adesão” de forma direta, o Selo “pleno” de forma direta (sem precisar pleitear primeiramente o selo “adesão”), a renovação do Selo “adesão” e a renovação do Selo “pleno”.
- 3.2 A empresa deverá indicar à gerenciadora, por meio do questionário preliminar, quais tipos de serviço presta ao mercado:
- projeto conceitual dos sistemas eletrônicos de segurança (PC)
 - projeto executivo de instalação (PI)
 - instalação de equipamentos de segurança (INS)
 - central de monitoramento (CM)
 - manutenção de instalações de segurança (MCM)
 - fabricação de equipamentos de segurança (FAB)
 - comercialização de equipamentos de sistemas eletrônicos de segurança (COM)
 - fornecimento de software para empresas de sistemas eletrônicos de segurança (SW)
- 3.3 Em caso de prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão) pela associada candidata ao Selo, que seja detectada durante a auditoria ou por meio de denúncia do mercado, a empresa estará sujeita às penalidades descritas no item 9 deste regulamento.
- 3.4 A associada candidata ao Selo poderá escolher quais instalações ou filiais estarão incluídas no processo de certificação. A categoria indicada para certificação deve ser a mesma para todos os endereços listados pela associada.

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

- 3.5 Em caso de empresas que queiram certificar vários sites, aplicar-se-á a amostragem de raiz quadrada do número de sites, arredondando-se para baixo. Por exemplo: empresas com 6 sites deverão ser auditadas em, pelo menos, 2 sites. A escolha dos sites que serão auditados na amostragem será de responsabilidade do organismo auditor.
- 3.6 O organismo auditor fornecerá proposta técnica e comercial e recolherá o aceite formal da associada.
- 3.7 Uma vez aceita a proposta pelo associado, o organismo auditor abrirá formalmente o processo de auditoria para concessão do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 3.8 O organismo auditor enviará à associada o questionário preliminar referente à categoria desejada para detalhamento das informações.
- 3.9 De posse do questionário preliminar preenchido e caso esteja completo, o organismo auditor fará uma análise crítica dos documentos e poderá esclarecer dúvidas junto à associada.
- 3.10 Quando houver não-conformidade em relação aos requisitos da norma de referência ou histórico anterior que justifique, o organismo auditor, em conjunto com a Comissão de Certificação ABESE, poderá estabelecer exigências adicionais antes da concessão do “Selo de Qualidade ABESE”, acionando procedimento específico.

4 Processo Técnico – Auditoria Inicial (Certificação)


- 4.1 O processo de auditoria seguirá diretrizes da norma internacional de auditoria (NBR ISO 19011), e é diferenciado para cada Categoria:
- Categoria Adesão → auditoria documental:
 - A auditoria para certificação no Selo Adesão é realizada exclusivamente pelo organismo auditor “Instituto Totum”;
 - Baseada na análise crítica do questionário preliminar e documentos comprobatórios exigidos na norma de referência, que deverão ser enviados pela associada ao organismo auditor;
 - Poderá ser realizada nas dependências da associada ou do organismo auditor;
 - Caso haja necessidade, o organismo auditor poderá solicitar esclarecimentos por telefone ou outros meios.
 - Categoria Pleno → auditoria documental e “in loco”:
 - A auditoria para certificação no Selo Pleno é realizada por qualquer um dos organismos auditores credenciados pela ABESE (lista disponível no site www.abese.org.br), conforme preferência da associada;
 - Baseada na documentação específica para cada tipo de empresa, conforme exigências da norma de referência. O questionário preliminar e documentos comprobatórios exigidos na norma de referência deverão ser enviados pela associada ao organismo auditor;
 - Será realizada nas dependências das unidades operacionais da associada;
 - O organismo auditor enviará à associada um Plano de Auditoria contendo as áreas e requisitos a serem auditados, bem como as datas e horários da auditoria

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

e equipe auditora envolvida. As datas serão combinadas previamente junto à associada, de acordo com disponibilidade de ambas as partes: associada e organismo auditor;

- Durante a auditoria “in loco”, caberá à associada disponibilizar à equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a conformidade em relação aos requisitos da norma de referência;
- Caso haja necessidade, o organismo auditor poderá solicitar à associada esclarecimentos previamente por telefone ou outros meios, com base no questionário preliminar preenchido.

- 4.2 Em caso de empresas que possuem central de monitoramento terceirizada (em local físico diferente), os seguintes procedimentos serão adotados na auditoria:
- 4.2.1 No caso do Selo de Qualidade ABESE com análise documental (Adesão), a associada deverá enviar também as evidências da central de monitoramento terceirizada, para que a auditoria documental seja feita de forma completa.
- 4.2.2 No caso do Selo de Qualidade ABESE que necessita de auditoria em campo (Pleno), caso a central de monitoramento terceirizada possua o Selo de Qualidade ABESE, não será necessária auditoria em campo neste local (auditoria já realizada na fase de certificação). Caso a central terceirizada não possua o Selo de Qualidade ABESE, o organismo auditor deverá incluir este local na auditoria, incluindo assim um dia adicional no dimensionamento. Neste caso, o certificado será emitido em nome da associada solicitante, e não da central de monitoramento terceirizada.
- 4.3 Caso os resultados da auditoria não se enquadrem completamente nas especificações da norma de referência, uma lista de não-conformidades deverá ser apresentada à associada através de um relatório de auditoria (recomendações de melhoria também poderão ser apresentadas neste relatório).
- 4.4 No caso de não-conformidades (problemas detectados que impedem a concessão do Selo com base nos requisitos da norma de referência), a associada terá um prazo de 90 dias para a tomada de ações corretivas e apresentação das evidências de correção ao organismo auditor.
- 4.5 Em caso de discordâncias entre o parecer da equipe auditora e a associada, esta poderá enviar uma carta expondo os motivos da discordância no prazo máximo de 15 dias corridos, contados a partir do recebimento formal da informação de não atendimento ao Selo. O organismo auditor levará o caso de forma codificada à Comissão de Certificação ABESE para decisão.
- 4.6 Caso o prazo estipulado para correção das não-conformidades não seja cumprido pela associada, o processo de certificação será finalizado e o organismo auditor encaminhará a recomendação de não concessão do Selo à Comissão de Certificação ABESE, de forma codificada, para que seja feita a deliberação final. Caso a deliberação confirme a não concessão do Selo, a associada será comunicada da decisão e poderá solicitar a qualquer momento a nova abertura do processo de adesão, arcando com o trabalho e novos custos decorrentes.
- 4.7 Caso a associada envie as evidências de correção das não-conformidades dentro do prazo e estas sejam consideradas adequadas pelo organismo auditor, ou caso os resultados da auditoria tenham se enquadrado completamente em relação às


	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

especificações da norma de referência, o organismo auditor deverá prosseguir com o processo de concessão do “Selo de Qualidade ABESE”.

- 4.8 O organismo auditor apresentará os relatórios e demais documentos de auditoria de forma codificada, contendo um parecer sobre o processo: recomendação ou não de concessão do “Selo de Qualidade ABESE” para a categoria pleiteada. O parecer do organismo auditor constitui uma recomendação técnica, baseada nas evidências colhidas durante o processo de auditoria. A responsabilidade pela deliberação final do “Selo de Qualidade ABESE” é da Comissão de Certificação ABESE.

5 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo


- 5.1 A Comissão de Certificação ABESE fará a “análise cega” dos processos finalizados de auditoria e daqueles que possuam algum tipo de discordância ou características que a gerenciadora considere importantes para decisão em relação à concessão do Selo.
- 5.2 Na Comissão de Certificação ABESE, a deliberação será feita por maioria de votos, e todos os votos dos integrantes são considerados válidos. Em caso de reunião presencial, a maioria de votos será considerada com base na quantidade de membros presentes. Caso algum membro se declare impedido por algum motivo, este deve declarar esta situação antes da votação.
- 5.3 A análise dos processos pela Comissão de Certificação ABESE poderá ser realizada de forma virtual, por e-mail. Em caso de necessidade de esclarecimentos mais detalhados ou sempre que solicitado pelo Comitê, poderá ser realizada uma reunião ou uma conferência telefônica para esclarecimento das dúvidas.
- 5.4 O resultado da avaliação da Comissão de Certificação ABESE será um aviso da deliberação à associada e à Gerenciadora para emissão do Certificado.
- 5.5 Em caso de aprovação da concessão, caberá à ABESE enviar o “Selo de Qualidade ABESE” à associada, uma vez que os dados deixam de ser codificados. O certificado (de responsabilidade da Gerenciadora) e o Selo serão entregues à associada, com validade limitada e condicionada a avaliações periódicas de renovação do “Selo de Qualidade ABESE” (anuais) e à adimplência com o organismo auditor e ABESE.
- 5.6 O Certificado conterá as seguintes informações:
- dados da associada
 - dados da Gerenciadora
 - dados da ABESE
 - endereços dentro do escopo de certificação
 - escopo de certificação (podendo ser: projeto conceitual dos sistemas de segurança; projeto executivo de instalação; instalação de equipamentos de segurança; central de monitoramento; manutenção de instalações de segurança; fabricação de equipamentos de segurança; comercialização de equipamentos de sistemas eletrônicos de segurança; fornecimento de software para empresas de sistemas eletrônicos de segurança)
 - categoria certificada
 - data de validade do certificado
 - nº do certificado
 - data de emissão do certificado
 - versão da norma de referência utilizada

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

- 5.7 Em caso de associadas reprovadas, a informação será fornecida à associada pela Gerenciadora, a fim de se manter o sigilo. Essas associadas deverão reiniciar o processo de Certificação desde o início, conforme item 4 deste regulamento.
- 5.8 A Gerenciadora e a ABESE manterão banco de dados completos das associadas que detêm o “Selo de Qualidade ABESE”, e todas as decisões tomadas em relação às certificações serão registradas em atas pela ABESE.

6 Processo Técnico – Análises Periódicas de Renovação ou “Upgrade”

- 6.1 Pelo menos a cada um ano, contado da data do Certificado inicial, a Gerenciadora deverá coordenar a realização de nova auditoria, com o objetivo de renovar a certificação. A auditoria de renovação tem como objetivo verificar se as condições que deram origem à certificação inicial continuam presentes e verificar as alterações introduzidas na associada que afetem o atendimento à norma de referência.
- 6.2 O “Selo de Qualidade ABESE” Categoria Adesão poderá ser renovado uma única vez, conforme item 1.3 deste regulamento.
- 6.3 A qualquer momento, a associada pode solicitar um “upgrade” em sua certificação.
- 6.4 Tanto para a renovação, quanto para o “upgrade”, a associada deverá solicitar formalmente ao organismo auditor uma avaliação. A auditoria para renovação do Selo Adesão é realizada exclusivamente pelo organismo auditor “Instituto Totum”.
- 6.5 O organismo auditor deverá enviar à associada uma proposta para realização de auditoria de renovação ou “upgrade”. Após aprovação pela associada, o organismo auditor deverá definir a data da auditoria de renovação e enviar o Programa de Auditoria.
- 6.6 De posse do questionário atualizado, o organismo auditor deverá realizar uma auditoria de renovação ou “upgrade” nas instalações da associada ou em seus documentos, conforme apropriado, para verificar se os requisitos estão sendo mantidos e melhorados. É responsabilidade do organismo auditor a análise da quantidade e importância dos requisitos alterados (em função de uma norma de referência mais atualizada ou alterações efetuadas pela associada), e decidir por uma auditoria de amostragem ou completa para renovação do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 6.7 O organismo auditor deverá emitir um relatório informando se a associada continua se enquadrando às especificações da norma de referência.
- 6.8 Na avaliação de renovação, caso requisitos da categoria avaliada não estejam presentes, a empresa terá um prazo de 60 dias para corrigir as não-conformidades detectadas. Findo este prazo, caso a empresa não corrigir os problemas, esta poderá decidir pelo cancelamento da Certificação no nível pretendido ou, caso pleiteie a categoria Pleno, poderá receber do organismo auditor um parecer para rebaixamento da categoria do Selo Adesão.
- 6.9 A auditoria de renovação deve ser realizada no mínimo uma vez por ano, sendo que a data não deve ultrapassar 12 meses a partir da data do Certificado referente à auditoria anterior. Uma tolerância de 60 dias será aceita pela ABESE, somente por questões de logística. Neste caso, o organismo auditor receberá a solicitação formal da associada ou organismo auditor e suas justificativas, e encaminhará para análise da Comissão de Certificação ABESE. Durante este período de 60 dias os dados da empresa


	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

permanecerão no site oficial da ABESE e após este prazo, caso a certificação não tenha sido renovada, a associada concorda com a retirada de seus dados do site oficial da ABESE como associada certificada. Findo o prazo de 60 dias a empresa deverá reiniciar o processo de certificação desde o início, conforme item 4 deste regulamento.

- 6.10 Caso a auditoria periódica de renovação ou “upgrade” se torne inviável, o fato será levado pelo organismo auditor à Comissão de Certificação ABESE, para as medidas e penalidades cabíveis, previstas neste regulamento.
- 6.11 Caso a ABESE ou organismo auditor ou gerenciadora receba reclamações ou denúncias relativas à qualidade da associada certificada ou uso inadequado do Selo, caberá ao organismo auditor / gerenciadora coletar as informações pertinentes e submeter à análise pela Comissão de Certificação ABESE.
- 6.12 A empresa Certificada no Selo Adesão ou Pleno poderá usufruir, de forma gratuita, de um serviço de pesquisa de satisfação dos clientes.
- 6.13 Esse serviço será fornecido pela Gerenciadora, com base em uma lista dos clientes ativos, a ser fornecida pela empresa no ato da certificação e, após esse período, de forma trimestral.
- 6.14 A empresa interessada neste serviço deverá notificar formalmente seus clientes de que estes poderão ser abordados pela Gerenciadora do Selo para avaliação do grau de satisfação.
- 6.15 Caberá à Gerenciadora manter contato com amostra dos clientes da empresa Certificada e consolidar os dados de satisfação dos clientes. Estes dados consolidados serão fornecidos anualmente pela Gerenciadora à empresa Certificada.
- 6.16 As informações obtidas pela Gerenciadora, assim com a lista de clientes fornecida, serão tratadas de forma confidencial e sigilosa pela Gerenciadora.
- 6.17 O interesse por este serviço deverá ser manifestado oficialmente (por escrito) pela empresa à Gerenciadora, a qualquer momento após a certificação. O fato de uma empresa não utilizar esse serviço não impede a utilização do Selo ABESE.

7 Uso do Selo ABESE


- 7.1 O uso do “Selo de Qualidade ABESE” será autorizado ao associado com parecer positivo da Comissão de Certificação ABESE, sob as condições deste regulamento, podendo ser impresso nos materiais de promoção da associada, embalagens, displays, paredes, documentos comerciais, notas fiscais, site, uniformes e, sujeito a aprovação da ABESE, em outros meios não relacionados neste item.
- 7.2 O uso do “Selo de Qualidade ABESE” é voluntário. Porém, sua comunicação aos clientes e ao mercado é mandatória, e consta como requisito obrigatório da Norma de Referência.
- 7.3 O “Selo de Qualidade ABESE” não pode ser utilizado como comprovação de qualidade de produto ou serviço, dado que é um selo de comprovação de boas práticas da associada em termos de gestão da qualidade do negócio.
- 7.4 A logomarca que caracteriza o “Selo de Qualidade ABESE” não pode, em hipótese alguma, ser utilizada como marca de produto ou empregada na razão social ou nome fantasia da associada certificada.

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

- 7.5 A logomarca que caracteriza o “Selo de Qualidade ABESE” não deve ser alterada graficamente sem a concordância, por escrito, da ABESE. Somente as dimensões podem ser alteradas, mantendo a proporção, desde que a logomarca seja mantida legível.
- 7.6 O “Selo de Qualidade ABESE” só poderá ser utilizado pela associada que tenha Certificado dentro do prazo de validade, sempre dentro do escopo avaliado e a partir da data definida no Certificado.
- 7.7 A logomarca que caracteriza o “Selo de Qualidade ABESE” é única, independentemente da categoria certificada (Adesão ou Pleno). Em casos de divulgações descritivas do “Selo de Qualidade ABESE”, a associada certificada não deve confundir o usuário final em relação à categoria.
- 7.8 Em caso de empresas que não incluíram 100% de seus endereços no escopo da auditoria, qualquer comunicação sobre a conformidade com o Selo de Qualidade ABESE deve deixar claro quais são os endereços atendidos pela certificação. Ainda nesses casos, não é permitida a utilização da logomarca da certificação nos endereços não auditados, bem como nas documentações desses escritórios.
- 7.9 O uso do “Selo de Qualidade ABESE” é restrito às associadas autorizadas, e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 7.10 A associada certificada poderá divulgar sua certificação utilizando a razão social e nome fantasia informados na abertura do processo (através do documento “Questionário Preliminar”).
- 7.11 A autorização de uso do “Selo de Qualidade ABESE” não poderá ser transferida ou concedida a terceiros, salvo continuação de uso por sucessão. Empresas não associadas ou associadas sem certificado dentro do prazo de validade não podem utilizar o “Selo de Qualidade ABESE”.
- 7.12 Suspensa ou cancelada a autorização de uso do “Selo de Qualidade ABESE”, a associada se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade ou divulgação que tenha relação com o Selo, retirando todas as citações e identificações no prazo máximo de 30 dias. A não observância desta cláusula 7.10 autoriza a ABESE a notificar o associado para o devido cumprimento da cláusula, bem como, persistindo, haverá medidas processuais no âmbito judiciário. A associada que teve suspensa ou cancelada a autorização para uso do “Selo de Qualidade ABESE” e que manteve o uso do Selo, mesmo após notificação da ABESE e findo o prazo desta cláusula, estará sujeita à multa emitida pela ABESE no valor de R\$ 5.000,00 por dia de uso não autorizado do “Selo de Qualidade ABESE”, além de processo no âmbito judiciário.
- 7.13 Empresas não associadas que utilizarem o “Selo de Qualidade ABESE” estarão sujeitas à multa emitida pela ABESE no valor de R\$ 20.000,00 por dia de uso não autorizado, além de processo no âmbito judiciário por uso não autorizado de marca de terceiro.

8 Alterações de Escopo

- 8.1 No caso de alteração no escopo de negócio da associada que implique a alteração dos dados do Certificado, torna-se obrigatória a comunicação das alterações ao organismo auditor ou gerenciadora, de forma imediata. A gerenciadora analisará criticamente o conteúdo da alteração e decidirá pela alteração do Certificado mediante auditoria


	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

extra, pedido de documentos ou outra ação convalidada pela Comissão de Certificação ABESE.

- 8.2 Será considerada também alteração de escopo qualquer modificação (inclusão ou exclusão) no tipo de serviço prestado pela associada, conforme item 3.2 deste regulamento.
- 8.3 Todas as alterações serão comunicadas pelo organismo auditor à Comissão de Certificação ABESE.

9 Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 9.1 Serão consideradas infrações à autorização para uso do “Selo de Qualidade ABESE”:
- a) Não atendimento à norma de referência e regulamento;
 - b) Uso do “Selo de Qualidade ABESE” de forma não autorizada;
 - c) Veiculação de publicidade em desacordo com os critérios estabelecidos no regulamento;
 - d) Prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão).
- 9.2 As decisões relativas às penalidades e infrações ao “Selo de Qualidade ABESE” são tomadas pela Comissão de Certificação ABESE, e as medidas punitivas podem ser: advertência simples, advertência com pedido de ajustamento de conduta, suspensão da certificação, cancelamento da certificação.
- 9.3 Caso a associada tenha algum tipo de discordância quanto à natureza da decisão/penalidade, poderá acionar a Comissão de Certificação ABESE. O prazo para interposição de recurso em relação à decisão da Comissão de Certificação ABESE é de 15 dias, a partir da comunicação da penalidade.
- 9.4 A Comissão de Certificação ABESE é soberana para tomada de decisões no processo de certificação, renovação ou “upgrade” das associadas.
- 9.5 Para efeito deste regulamento, as infrações capituladas no item 9.1 acima são consideradas a partir da data da concessão do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 9.6 O organismo auditor/gerenciadora (por mandato da Comissão de Certificação ABESE ou da ABESE) poderá divulgar as sanções, indicando suas razões ou causas.
- 9.7 Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do “Selo de Qualidade ABESE”, a ABESE efetuará todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a não continuidade indevida de sua utilização. A associada terá o prazo de máximo de 30 dias para retirar de circulação (mesmo dentro de suas instalações) todos os materiais e informações que ostentem o “Selo de Qualidade ABESE”, ficando sujeita a penalidades previstas, no caso de não cumprimento.
- 9.8 Encerrado o Processo Administrativo, não cabendo mais recurso, e aplicada pena de suspensão ou a de cancelamento do “Selo de Qualidade ABESE”, a associada se obriga a cessar a sua utilização imediatamente, após tomar conhecimento daquela decisão, se obrigando o Associado a remeter à ABESE o respectivo certificado no prazo máximo de 30 dias.
- 9.9 O uso indevido do “Selo de Qualidade ABESE”, cuja utilização esteja suspensa, acarretará o agravamento de penalidades.

	Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 07 Data: 13.12.2011
---	--	-------------------------------------

- 9.10 A Comissão de Certificação ABESE poderá instaurar Processo Administrativo para verificação da ocorrência de infrações ao “Selo de Qualidade ABESE”, a qualquer tempo, mediante constatação de irregularidades, denúncias, ou solicitação de qualquer de seus membros.
- 9.11 É assegurado à associada certificada no “Selo de Qualidade ABESE” o direito de defesa junto à Comissão de Certificação ABESE, nos processos que forem instaurados relativos às infrações previstas em Regulamento.
- 9.12 A aplicação de sanções pela ABESE ou pela Comissão de Certificação ABESE será precedida de notificação à parte interessada, que poderá apresentar a sua defesa, no prazo de 15 dias, contados da data do recebimento da notificação.
- 9.13 Decorrido o prazo referido no item anterior, se não houver manifestação da parte, esta perderá o direito à defesa, presumindo-se como aceito o resultado das avaliações iniciais.
- 9.14 A defesa deverá ser apresentada por escrito à ABESE ou à Comissão de Certificação ABESE através de seus representantes legais ou procuradores.

10 Revisões e Alterações deste documento

- 10.1 Qualquer proposta de alteração significativa deste regulamento ou da norma de referência será elaborada pela Gerenciadora e aprovada pela Comissão de Certificação ABESE. Mudanças na forma ou conteúdo que não alterem de modo significativo o Programa podem ser feitas diretamente pela Gerenciadora, validadas pela Secretaria da ABESE e aprovadas “ad referendum” pela Comissão de Certificação ABESE.
- 10.2 O presente regulamento é o instrumento principal da autorização para o uso do “Selo de Qualidade ABESE”, constituindo-se em documento de adesão, como comprovação de sua anuência a todos os seus dispositivos.
- 10.3 Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito da Comissão de Certificação ABESE.

11 Aceite

Razão Social da Empresa: _____

Responsável pela empresa: _____

Data: ___ / ___ / _____ Assinatura: _____

Favor rubricar todas as vias deste regulamento.
