



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Histórico das alterações:

Nº Revisão	Data de alteração	Sumário das Alterações
00	17.03.2010	Emissão inicial do documento.
01	27.07.2010	- Exclusão dos itens P.1.14, P.2.5 e P.7.25 devido à revisão da Norma passando-os para Recomendável; - Renumeração dos itens P.1.16 e P.1.17 devido à inclusão de um novo requisito P.1.15 como Recomendável na Norma; - Alteração da redação dos itens P.1.12, P.3.2, P.3.3, P.3.17, P.5.1, P.7.4, P.7.8, P.7.14, P.7.23; - Retirada de equivalência ISO9001 para os itens P.2.1, P.2.3, P.2.4.
02	30.09.2010	- Inclusão do segmento de empresas desenvolvedoras de softwares de segurança eletrônica. - Alteração do segmento “Distribuição de equipamentos de segurança (DIS)” para “Comercialização de equipamentos de segurança (COM)”.
03	10.08.2011	Transferência do item 3.4 para categoria recomendável.

Rev. 3 – 10.08.2011

Elaborado por: Fernando G. Lopes e Celina Almeida – Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

1. Objetivo

Esta matriz de referência descreve os princípios e indicadores obrigatórios para certificação de sua empresa no **Selo de Qualidade ABESE – Categoria Pleno**.

- Certificação Categoria Adesão: categoria mais simples de certificação, que exige das associadas o cumprimento de requisitos legais, requisitos de infraestrutura e práticas básicas em termos da Gestão do Negócio.
- Certificação Categoria Pleno: categoria mais avançada de certificação, que exige das associadas o atendimento completo aos requisitos da categoria Adesão, além da existência de procedimentos formais e documentados para a Gestão do Negócio.

A numeração dos itens segue a numeração oficial da Norma de Referência.

Para conhecimento dos itens para a Categoria Adesão ou itens recomendáveis para melhoria contínua da empresa, consultar a Norma de Referência, disponível para acesso público no site www.abese.org.br.

2. Aplicabilidade

Esta Norma de aplica para empresas associadas à ABESE em todas as fases do ciclo de negócio da segurança eletrônica.

Os seguintes processos são englobados por esta norma:

- 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)

Rev. 3 – 10.08.2011

Elaborado por: Fernando G. Lopes e Celina Almeida – Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Os itens indicados com sombreado podem ser dispensados se for apresentado um Certificado ISO 9001 dentro do prazo de validade.

Princípio 1 (P.1): A associada deve estar legalmente estabelecida para executar sua atividade fim, e demonstrar compromissos com o Estatuto e regulamentos da ABESE.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.1.1. Cópia Autenticada do Contrato Social e última alteração.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.2. Cópia Autenticada do CNPJ, Inscrição Estadual e Inscrição Municipal (quando aplicáveis).	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.3. Ficha de breve relato da Junta Comercial do Estado em que a empresa tiver sede e eventuais filiais.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.4. Certidão Negativa de Tributos Federais e Dívida Ativa.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.5. Certidão Negativa de Tributos Municipais.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.6. Certidão Negativa de Tributos Estaduais.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.7. Certidão de Regularidade com FGTS – CRF.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.8. Certidão Negativa de Débitos com INSS – CND.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.9. Atestado de adimplência com a ABESE.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.10. Caso a empresa já possua o Selo ABESE, a certificação deve ser comunicada aos clientes e mercado.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.12. Organograma ou definição de responsabilidades das áreas ou pessoas responsáveis pela garantia da qualidade, atendimento ao cliente e recursos humanos.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.1.16. Carta de compromisso atestando que somente comercializa produtos com emissão de nota fiscal, e que os processos de importação de produtos atendem aos requisitos legais e fiscais aplicáveis.						X	X	X
P.1.17. No caso de produtos importados que serão instalados no usuário final, garantia de origem (rastreadabilidade fiscal) e suporte pós-venda conforme Código de Defesa do Consumidor.						X	X	



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Princípio 2 (P.2): A associada deve possuir direcionamento estratégico e seu desdobramento.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.2.1. Missão e visão, com os objetivos da empresa, aprovadas pela Direção.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.2. Política da qualidade aprovada pela Direção.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.3. Comunicação da missão, visão, valores e política aos funcionários da empresa, fazendo com que estes conheçam sua contribuição para o alcance dos objetivos.	X	X	X	X	X	X	X	
P.2.4. Objetivos, metas ou indicadores organizacionais coerentes com os desafios impostos pela missão, visão, valores e política da qualidade.	X	X	X	X	X	X	X	
P.2.10. No caso de empresa candidata ao Selo “Adesão”, plano documentado prevendo atendimento aos requisitos do Selo “Pleno”, com cronograma prevendo adequação com prazo não maior que 24 meses da data da Certificação “Adesão”.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.11. Análise crítica, pela Direção, dos objetivos, metas ou indicadores, com tomada de ações para melhoria no mínimo para os seguintes requisitos: tempo de resposta a emergências; controle e gestão do disparo falso; tempo de resposta às ordens de serviço.								X

Princípio 3 (P.3): A associada deve possuir infra-estrutura adequada para a realização do produto ou do serviço contratado.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.3.2. Uso de crachás de identificação funcional pelos colaboradores / terceirizados.			X	X	X			
P.3.3. Sala de monitoramento exclusiva para essa atividade.				X				
P.3.5. Central de Monitoramento possui sistema de “backup” de energia que dure no mínimo 24 horas.				X				
P.3.6. Link dedicado de internet e mais um link de redundância (aplicável quando a empresa monitora utilizando internet).				X				X



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Indicador	Tipo de empresa								
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S	W
P.3.8. Aplicável no caso de empresa que especifica em contrato o serviço de inspeção técnica, existência de atendentes de inspeção técnica exclusivos (terceirizados ou não) por turno de trabalho.				X					
P.3.9. Back-up diário dos sistemas que afetam diretamente o atendimento, e teste periódico da recuperação dos dados de back-up.				X					X
P.3.10. Back-up dos sinais recebidos pela central.				X					
P.3.11. No-Breaks com capacidade para a transição técnica da entrada de energia.				X					X
P.3.13. Empresa operando no esquema 24 horas nos 7 dias da semana.				X					
P.3.14. Firewall para a rede.				X					X
P.3.15. Sistemas anti-vírus atualizados.				X					X
P.3.17. Sistema de cabeamento de dados e telefonia estruturado com laudo externo (conforme normas da ABNT ou outro padrão).				X					
P.3.19. Plano de redundância para as atividades do operador da central de monitoramento.				X					
P.3.20. A empresa de monitoramento deve possuir meios de comunicação alternativos de voz caso a sua principal linha de comunicação seja interrompida.				X					
P.3.23. Acesso controlado à sala da central de monitoramento.				X					
P.3.24. Segurança física da sala da central de monitoramento.				X					
P.3.25. Estrutura e equipamentos de prevenção e combate a incêndios.				X					
P.3.26. Luzes de emergência na sala de monitoramento e sala de equipamentos.				X					
P.3.27. Receptoras de sinalização de alarme, em quantidade e capacidade para receber a demanda de sinalização.				X					
P.3.28. Receptoras em operação standby para situações de contingência.				X					
P.3.29. Software de monitoramento para automação do processo de atendimento.				X					
P.3.30. Equipe de suporte técnico, com conhecimento sobre os produtos instalados, à disposição 24 horas, 7 dias da semana.									X
P.3.31. Disponibilização de atualizações automáticas do software ao cliente.									X



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Princípio 4 (P.4): A associada deve possuir políticas de Recursos Humanos adequadas em relação à legislação e boas práticas de gestão do negócio.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.4.1. Responsável técnico registrado no Conselho de Classe (item obrigatório para empresas PC, PI e FAB).	X	X				X		
P.4.3. Responsabilidades documentalmente definidas e implementadas para as seguintes fases do processo operacional: fechamento de contratos, projetos de sistemas eletrônicos de segurança, inspeção de sistemas implementados, monitoramento de sistemas.	X	X	X	X				
P.4.4. Documento listando para cada função organizacional os requisitos de competência necessários com base em educação, treinamento, habilidades e experiência.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.4.5. Planos de treinamento internos, nas atividades foco da empresa.	X	X	X	X	X	X		X
P.4.7. Matriz de substitutos documentada.	X	X	X	X	X			
P.4.9. Equipe de instalação/manutenção com conhecimentos sobre elétrica, eletrônica e ferramental.			X		X			

Princípio 5 (P.5): A associada deve possuir processos na interface com o cliente que demonstrem capacidade em atender aos requisitos especificados.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.5.1. Avaliação do grau de satisfação do cliente por meio de pesquisas documentadas ou outro método, envolvendo questões do serviço prestado, qualidade do produto e qualidade do atendimento.	X	X	X	X	X	X	X	
P.5.2. Existência de canal de comunicação com clientes para tratativa de demandas.	X	X	X	X	X		X	X
P.5.5. Existência de sistemática de análise do conteúdo das propostas ao cliente para atestar a capacidade potencial da empresa em cumprir o cronograma ou serviços ou produtos propostos.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.5.7. Declaração da empresa se possui pendências com órgãos oficiais que tratam da Defesa do Consumidor (Procon, Juizados Especiais ou outras instâncias). Caso possua, evidências de que os assuntos estão sendo tratados dentro do prazo.	X	X	X	X	X	X	X	X
P.5.8. Declaração da empresa se possui pendências judiciais com clientes no que se refere à relação comercial. Caso possua, evidências de que estão sendo tratadas.						X	X	X



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.5.9. Contratos escritos com o cliente (ou documento similar) quanto à prestação de serviços e/ou entrega do produto, constando, quando necessário: previsão de garantias, oportunidades de troca de equipamentos defeituosos ou reposição de serviços conforme Código de Defesa do Consumidor.				X		X	X	
P.5.10. Contratos escritos com o cliente (ou documento similar) quanto ao fornecimento da solução de software, constando, quando necessário: cronograma de implantação, previsão de customização, assistência técnica, dentre outros requisitos.								X
P.5.11. Avaliação do grau de satisfação do cliente por meio de pesquisas documentadas ou outro método, envolvendo questões do software fornecido, assistência técnica prestada e qualidade do atendimento (a certificadora poderá entrar em contato com os clientes para checagem de coerência das informações).								X

Princípio 6 (P.6): A associada deve possuir processos de desenvolvimento de produtos e serviços que demonstrem capacidade em atender às necessidades dos clientes.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.6.1. Existência de área, função, departamento ou setor para análise de riscos do cliente e elaboração de projeto.	X							
P.6.2. Existência de área, função, departamento ou setor responsável para implantação de projetos.		X						



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Princípio 7 (P.7): A associada deve possuir processos de realização do produto ou serviço que garantam que os requisitos especificados sejam atendidos.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.7.1. Lista dos processos da empresa.	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.2. Lista dos processos e mapeamento indicando sua interação.	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.4. Especificações documentadas para os requisitos do produto ou serviço (em caso de produtos: catálogos do fabricante. Em caso de serviços, contratos de adesão assinados pelos clientes).	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.7. Registros de inspeção prévia das instalações do cliente e evidência de que qualquer inadequação é comunicada ao cliente e somente liberada após autorização do cliente.			X	X	X			
P.7.8. Identificação física dos produtos a serem entregues e produtos entregues, com identificação da situação de inspeção.			X	X	X	X	X	
P.7.9. Ordens de serviço de instalação documentadas.				X				
P.7.10. Planejamento das ordens de serviço.			X					
P.7.11. No caso da realização do produto envolver uma propriedade do cliente, esta propriedade deve ser inspecionada e protegida pela empresa.			X	X				
P.7.12. A empresa deve garantir as condições de preservação do produto e componentes para garantir que não haja deterioração do produto de forma a prejudicar sua conformidade.			X	X		X		
P.7.13. Procedimento documentado para serviço de instalação do produto no cliente, indicando as funções que podem fazer o serviço.			X	X	X			
P.7.14. Procedimento documentado para serviço de instalação do produto no cliente, incluindo: teste completo e documentado da solução do cliente, registro da entrega do manual com orientações do uso dos produtos, registro do treinamento do cliente no uso do produto / solução.			X	X	X			
P.7.16. Procedimento documentado para serviço de monitoramento, indicando as funções que podem exercer o serviço.				X				
P.7.17. Procedimento documentado para serviço de monitoramento, incluindo registro das ocorrências (inclusive sinistros ocorridos), geração de relatórios de atendimentos prestados, índice mensal de alarme real (ocorrências), medição mensal da quantidade de alarmes disparados sem intenção em relação ao número total de alarmes disparados.				X				
P.7.18. Procedimento documentado para serviços de assistência técnica realizados garantindo o atendimento aos requisitos técnicos, de acordo com os requisitos estabelecidos com o cliente, indicando as funções que podem executar o serviço.				X	X	X		
P.7.19. Procedimento documentado para monitoramento dos serviços de assistência técnica realizados garantindo o atendimento aos requisitos técnicos, de acordo com os requisitos estabelecidos com o cliente, incluindo, manutenção de infra-estrutura e recursos adequados para o efetivo atendimento, atendimento aos prazos contratuais (índice mensal), índice mensal de manutenção por cliente. Caso o processo seja terceirizado, garantir o mesmo nível de controle.				X	X	X		



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.7.20. Ordens de serviço de manutenção documentadas.					X			
P.7.21. Existência de um acompanhamento formal e diário do atendimento das ordens de serviço de manutenção.				X				
P.7.22. Existência de rotina documentada para realização de testes periódicos no sistema eletrônico de segurança instalado.				X				
P.7.23. Manual do sistema de gestão.	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.24. Procedimento documentado e implementado para controle de documentos e registros.	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.26. Especificações documentadas para as funcionalidades disponíveis em cada software (será disponibilizado no site). Atenção: Verificar FM.ABESE.16 para conhecimento das funcionalidades padrões.								X

Princípio 8 (P.8): A associada deve possuir processos de aquisição de bens e serviços que garantam o atendimento aos requisitos especificados.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.8.1. Lista de fornecedores qualificados de produtos e serviços.	X	X	X	X	X	X	X	
P.8.2. Todos os fornecedores que atuam junto à empresa devem possuir documentos formalizados.	X	X	X	X	X			
P.8.3. Terceiros que atuam junto ao cliente devem possuir devida supervisão de atividades e indicadores de desempenho.		X	X	X	X			X
P.8.6. Empresa fornece treinamento aos seus clientes a respeito do software vendido.								X



Matriz de Referência – Selo de Qualidade ABESE Categoria “PLENO”

Princípio 9 (P.9): A associada deve possuir procedimentos de monitoramento e controle nos processos e na gestão, que garantam que produtos ou serviços fora da especificação não sejam entregues ao cliente e que anomalias no sistema de gestão sejam identificadas e corrigidas.

Indicador	Tipo de empresa							
	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.9.1. Procedimento documentado para tratamento de problemas com o produto e com o serviço, em qualquer fase do processo operacional. O procedimento deve conter, no mínimo, responsabilidades pela identificação, tratamento, concessão e registros de todo o processo.			X	X	X	X	X	X
P.9.3. Procedimento documentado para tratamento de problemas e reclamações do cliente. O procedimento deve conter, no mínimo, identificação, comunicação e registro do problema, avaliação e registro por pessoal autorizado em tempo hábil, tratamento do problema e resposta registrada ao cliente. Esse procedimentos deve incluir referência a problemas que vêm de organismos oficiais, como Procon e Delegacias do Consumidor, e ABESE.	X	X	X	X	X	X	X	X