

**2007**

# **SELO DE QUALIDADE ABSOL**

Categoria:

## **SEGURANÇA PATRIMONIAL**

### **REGULAMENTO**

INDICE

- 1. APRESENTAÇÃO**
  - 1.1. Objetivo
  - 1.2. Vantagens para as empresas participantes
- 2. CRONOGRAMA**
- 3. INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA**
  - 3.1. Condições básicas para participação
  - 3.2. Inscrição das candidatas
  - 3.3. Taxas para candidatura
- 4. QUALIFICAÇÃO LEGAL DA CANDIDATA**
  - 4.1. Envio de documentação
  - 4.2. Determinação qualificação legal
- 5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CANDIDATA**
  - 5.1. Metodologia de avaliação
  - 5.2. Critérios de avaliação
  - 5.3. Critérios de pontuação
  - 5.4. Resumo da avaliação por critério
- 6. ENTREGA DO SELO**
  - 6.1. Decisão sobre a entrega do SELO / Validade
  - 6.2. Logomarcas
- 7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**
  - 7.1. Entidade organizadora
  - 7.2. Comissão Nacional de Certificação – CNC
  - 7.3. Auditoria
- 8. ETICA E RESPONSABILIDADE**
  - 8.1. Compromisso das empresas participantes
  - 8.2. Regras de confidencialidade e conduta
  - 8.3. Exclusão do processo
  - 8.4. Situações não previstas neste Regulamento
  - 8.5. Dos Recursos
- 9. FORMULÁRIO PARA CANDIDATURA**

## **1. APRESENTAÇÃO**

**ABSO – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS PROFISSIONAIS EM SEGURANÇA ORGÂNICA institui o SELO DE QUALIDADE ABSO para FORNECEDORES, categoria “SEGURANÇA PATRIMONIAL”.**

Este regulamento tem por finalidade fornecer as instruções para obtenção do SELO às empresas de segurança privada (denominadas neste regulamento: “empresas” e/ou “fornecedores”).

### **1.1. Objetivo**

- Promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados considerando as expectativas dos clientes e as melhores práticas do mercado. O seu foco está nas pessoas, na gestão operacional, na qualidade final dos serviços prestados e na competitividade da empresa frente às demandas do mercado.
- Reconhecer através do SELO o esforço dos fornecedores na busca da competitividade através da participação neste projeto e do interesse em atender as expectativas da rede de empresas associadas à ABSO.

### **1.2. Vantagens para as empresas participantes**

- Participar de um projeto pioneiro de mobilização com o objetivo de melhorar a qualificação profissional e imagem dos fornecedores de segurança privada;
- Submeter os processos operacionais a uma avaliação crítica externa, comparativa com as melhores práticas e padrões do mercado nacional e internacional;
- Habilitar-se como fornecedor avaliado para a rede de empresas associadas à ABSO;
- Utilizar as logomarcas do SELO para divulgação junto a clientes, funcionários e sociedade. A empresa receberá 100 exemplares do SELO.
- Divulgar a logomarca e nome da empresa nos veículos de comunicação da ABSO, como: site, revista ABSO, revista Proteger, Newsletter e Daily Security.

## **2. CRONOGRAMA**

As etapas do processo de obtenção do SELO são:

- a. Envio do formulário de candidatura disponível no site da ABSO

- b. Caso a empresa não tenha certificação ou selo outorgado através de sindicatos patronais, deverá enviar os documentos solicitados para habilitação legal e comprovante de pagamento da taxa administrativa de 900 R\$.
- c. Programação da auditoria para avaliação dos processos operacionais da empresa;
- d. Visita de avaliação na sede da empresa e em dois clientes selecionados pelo auditor;
- e. Auditoria apresenta relatório ao comitê da certificação (CNC) que analisa e decide se será concedido o SELO à empresa.
- f. Entrega do SELO.

### **3. INSTRUÇÕES PARA CANDIDATURA**

#### **3.1 Condições básicas para participação**

Podem candidatar-se unidades das empresas de segurança, sejam sedes ou filiais do fornecedor com um contingente mínimo de 30 vigilantes, que atendam com autonomia os critérios estabelecidos para avaliação.

O SELO será outorgado considerando a abrangência do CNPJ da matriz da empresa avaliada.

#### **3.2. Inscrição das candidatas**

A inscrição das candidatas é formalizada pelo envio do Formulário de Candidatura e os documentos que comprovem o atendimento dos requerimentos legais exigíveis as empresas de segurança privada.

Deverá anexar-se depósito de R\$ 900 (novecentos Reais) realizado na conta da ABSO que corresponde à taxa de expediente para acobertar as despesas desta fase do certame. Esse valor não é reembolsável em nenhum caso.

As empresas que tenham certificados ou selos outorgados por entidades do setor reconhecidas pela ABSO e que comprovem satisfatoriamente a qualificação legal das empresas candidatas, as mesmas ficam liberadas do envio dos documentos e pagamento da taxa. Devem enviar cópia autenticada do Certificado ou Selo, que deverá ter uma vigência mínima de 6 meses a partir da data de formalização da candidatura ao SELO ABSO.

### **3.3. Taxas para candidatura**

Uma vez considerada qualificada desde o ponto de vista legal e a fim de passar para a fase de qualificação técnica, a candidata deverá depositar na conta da ABSO a taxa de R\$ 3.500,00 (Três mil e quinhentos Reais).

Este valor destina-se à cobertura da campanha de difusão e custos operacionais e administrativos do certame.

Caso a unidade a ser avaliada esteja fora da cidade de São Paulo – Capital, as despesas de transporte aéreo e/ou terrestre e os gastos de hospedagem de um auditor são por conta da candidata.

## **4. QUALIFICAÇÃO LEGAL DA CANDIDATA**

### **4.1. Envio de documentação**

A candidata deverá enviar juntamente com o formulário de cadastramento apresentado no ponto 9, CÓPIAS AUTENTICADAS dos seguintes documentos para poder habilitar-se legalmente:

- Contrato Social e alterações
- Alvará de funcionamento em plena validade
- Revisão do Alvará de Funcionamento em plena validade ou declaração do Departamento da Polícia Federal que o processo de revisão encontra-se em andamento;
- C.R.F. – Certidão de Regularidade do FGTS vigente, no momento do cadastramento da empresa para a presente qualificação;
- CND – Certidão Negativa de Débito do INSS, vigente ao momento do cadastramento;
- Certidão Negativa da Dívida Ativa da União;
- Certidão de Tributos e Contribuições Federais;
- Cópia dos Cartões do CNPJ da matriz e das filiais.
- Certidão Negativa de Execuções Judiciais
- Certidão Negativa dos Cartórios de Protesto
- Certidão Negativa de Distribuição de Ações na Justiça de Trabalho.

- Correspondência em folha com logomarca da empresa candidata e assinada por seus representantes legais atestando que a empresa está em dia com o pagamento de salários e benefícios a seus funcionários, obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e outras legalmente exigidas.
- Últimos 3 (três) balanços.

O prazo de validade das Certidões será de 90 (noventa) dias, quando não houver outro exposto no corpo das mesmas, contados a partir da data de sua expedição. A Comissão Nacional de Certificação - CNC poderá solicitar documentação complementar e/ou consultar a qualquer momento aos órgãos competentes. Os documentos serão entregues mediante protocolo, devendo a candidata apresentar comprovante do recolhimento da taxa de expediente.

#### **4.2. Determinação qualificação legal**

A documentação legal solicitada é examinada e estando de conformidade a empresa candidata é habilitada para passar para a fase de qualificação técnica.

Não serão concedidos prazos adicionais para regularização da documentação.

A empresa candidata recebe comunicação informando que foi habilitada na fase de qualificação legal e que passa para a fase de qualificação técnica.

A empresa candidata que não atenda a fase de habilitação legal será eliminada do processo.

## **5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CANDIDATA**

### **5.1. Metodologia de avaliação**

A avaliação é realizada em visita as instalações sede da unidade da empresa candidata e aos locais de clientes onde esteja prestando serviços de segurança patrimonial.

O auditor membro da CNC aplica um check list ou lista de verificação com o objetivo de verificar os processos chave na prestação de serviços de segurança patrimonial em relação às expectativas dos clientes e as melhores práticas do mercado nacional e internacional.

Consideram-se processos chave aqueles que são críticos para o nível de prestação de serviços e que possuem atributos e/ou características que efetivamente agregam valor na visão do Cliente.

Consolidando as notas obtidas para cada questão se determina o “nível de desempenho global” da candidata.

Este “nível de desempenho global” é que determina a escolha da empresa que fará jus ao SELO por ter obtido nota mínima 3,5.

Estes trabalhos serão realizados nas instalações da unidade candidata e em 2 (dois) clientes atendidos pela candidata, a serem escolhidos pelo auditor.

## **5.2. Critérios de avaliação**

### **I. PESSOAS**

- **Seleção e recrutamento**

A candidata deverá evidenciar que seleciona funcionários idôneos, confiáveis e com o perfil, capacitações e habilidades adequadas para cada posto, atendendo os prazos acertados junto aos Clientes. Isto é realizado em forma homogênea através de procedimentos e padrões registrados por escrito.

- **Treinamento e Desenvolvimento**

A candidata deverá evidenciar seu compromisso com a formação constante e desenvolvimento profissional dos funcionários, seja nos cursos obrigatórios estabelecidos pela legislação de segurança privada, na integração inicial, na implantação e/ou durante a execução dos serviços;

A candidata deverá evidenciar que investe no treinamento e desenvolvimento dos níveis gerenciais e de apoio a fim de aprimorar a gestão profissional de sua empresa.

- **Identificação e controle de funcionários**

A candidata deverá evidenciar que controla adequadamente os crachás e/ou documentos de identificação dos seus funcionários junto aos clientes.

- **Remunerações e benefícios**

A candidata deverá evidenciar que cumpre com as condições estabelecidas na Convenção Coletiva de trabalho da categoria, em relação a salários e benefícios e

que possui mecanismos para apurar e resolver ágil e eficientemente eventuais reclamações e/ou questionamentos de funcionários.

- **Leis e Portarias**

A candidata deverá evidenciar que cumpre as Leis e Portarias que regulamentam a atividade de segurança privada.

## **II. GESTÃO OPERACIONAL**

- **Atendimento operacional**

A candidata deverá evidenciar que possui central de atendimento operacional funcionando 24 horas com pessoal dedicado, treinado e com capacidade de tomar as providências necessárias em caso de emergências. As instalações da Central devem estar em local adequado, protegido e com back up dos equipamentos e sistemas necessários para assegurar a continuidade do atendimento.

- **Planejamento e execução dos serviços**

A candidata deverá evidenciar que elabora levantamento técnico, normas, procedimentos e/ou instruções de trabalho para cada local e que os mesmos são devidamente atualizados, aprovados e comunicados.

A candidata deverá evidenciar que trata adequadamente e em tempo as ocorrências, inclusive a cobertura dos postos.

- **Controle dos serviços**

A candidata deverá evidenciar que existe uma fiscalização eficaz nos postos, com inspetores devidamente apresentados e identificados e que efetivamente contribuem para a solução das dificuldades e melhoria na prestação dos serviços.

- **Provisão de uniformes, armas e materiais do posto.**

A candidata deverá evidenciar que possui procedimentos para garantir que todos os funcionários possuam os uniformes e materiais exigidos pela legislação vigente e/ou contratados pelo cliente.

A candidata deverá evidenciar que possui planos de contingência e manutenção para assegurar que eventuais defeitos ou faltas em relação a uniformes, armas,



equipamentos de comunicação e veículos possam comprometer o nível de prestação dos serviços.

### **III. SISTEMA DA QUALIDADE**

A candidata deverá evidenciar que possui procedimentos e padrões escritos em relação aos principais processos e também mecanismos para medição da satisfação de clientes e tratamento de recomendações, solicitações e reclamações, tendo sempre como objetivo a melhoria do relacionamento e do nível de prestação dos serviços.

### **IV. DESEMPENHO EM CLIENTES**

Na visita aos locais de prestação dos serviços será verificado o nível de atendimento dos requerimentos exigidos pela legislação vigente, contrato celebrado junto ao cliente e questões relacionadas com gestão de pessoas e processos considerados como práticas desejáveis na prestação de serviços de segurança patrimonial.

### **V. PERFIL ORGANIZACIONAL**

A candidata deverá evidenciar seu posicionamento competitivo em relação a: foco e especialização em segurança patrimonial, portfolio de produtos e serviços relacionados, informatização de processos, canais de comunicação, seguros e resultados.

#### **5.3. Critérios de pontuação**

**Questão:** Prática que se espera que a candidata atenda satisfatoriamente.

**Peso:** Relevância de uma determinada questão, sendo:

1 = média; 2 = alta; 3 = alta com destaque.

Para determinação do peso é considerado o grau de criticidade da questão e se o atendimento da mesma exige um esforço e/ou investimento adicional por parte do fornecedor.

**Pontos:** Nível de atendimento da questão, sendo:

3 = plenamente atendida ( A )

2 = satisfatoriamente atendida ( B )

1 = parcialmente atendida ( C )

0 = não atendida 0

**Nota:** Resultado obtido para cada questão (Peso x Pontos)

**Indicador:** Escala de 1 a 6, determinado pelo nível de atendimento (%) dos requerimentos estabelecidos. O indicador representa o nível de conformidade de cada processo: não conforme, aceitável, bom, muito bom.

Tabela de pontuação

	Critério/Questão	Pontos	Peso
<b>I</b>	<b>PESSOAS</b>	<b>155</b>	<b>26%</b>
	Seleção e recrutamento	44	
	Treinamento e Desenvolvimento	59	
	Identificação e Controle	21	
	Remunerações e benefícios	32	
<b>II</b>	<b>GESTÃO OPERACIONAL</b>	<b>143</b>	<b>24%</b>
	Atendimento Operacional	29	
	Planejamento e Execução	50	
	Controle dos Serviços	30	
	Provisão de uniformes, armas e materiais.	35	
<b>III</b>	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b>	<b>35</b>	<b>6%</b>
<b>IV</b>	<b>DESEMPENHO EM CLIENTES</b>	<b>193</b>	<b>32%</b>
<b>V</b>	<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	<b>74</b>	<b>12%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

#### **5.4. Resumo da avaliação por critério**

Ao final do processo todas as candidatas recebem uma correspondência onde constam os indicadores de desempenho obtidos para cada critério avaliado, apresentados na forma do quadro que consta no ponto 5.3, consolidado por critério. .

## **6. ENTREGA DO SELO**

### **6.1. Decisão sobre a entrega do SELO - Validade**

Uma vez concluídos os trabalhos de avaliação, o auditor submeterá à CNC os resultados do trabalho realizado.

Para serem merecedoras do SELO, as empresas deverão obter um desempenho mínimo de 60 %, equivalente ao indicador 3,5 no nível geral empresa.

Caberá à CNC aprovar o processo de avaliação e decidir sobre o merecimento do SELO por parte da empresa interessada.

A CNC poderá solicitar informações ou trabalhos adicionais caso tenha dúvidas em relação a algum ponto das avaliações.

O Selo de Qualidade ABSO tem validade por 12 (doze) meses.

### **6.2. Logomarcas**

A utilização da logomarca deverá ficar restrita à unidade que participou como candidata e pelo período de vigência do SELO.

## **7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

### **7.1. Entidade organizadora do SELO:**

**ABSO – Associação Brasileira dos Profissionais em Segurança Orgânica**

### **7.2. Comissão Nacional de Certificação (CNC)**

A Comissão Nacional de Certificação é constituída por profissionais de comprovada capacidade e experiência e tem como função aprovar, orientar e controlar todas as questões relacionadas com a elaboração e implantação das normas relacionadas

com o SELO. A CNC aprova o processo de auditoria que indicará o nível de desempenho de cada empresa.

A comissão é formada pelos seguintes profissionais:

**Alberto César dos Santos** – *Pfizer*

**Antonio Pereira Novaes Neto** – *Banco Real*

**Áureo Miraglia de Almeida** – *Natura*

**David Pereira da Silva** – *Shering do Brasil*

**Fernando Neiva Guar** – *Febraban*

**Jaestes Cardilho** – *Volkswagen do Brasil*

**Jorge Luiz Carrera** – *Bayer*

**Marcelo de S Dias** – *Petrobras*

**Marcelo Oscar Ferlini** – *Global Risk*

**Marino Gonçalves Vianna Filho** – *DHL*

**Maurício Tinello** – *Roche*

**Ricardo A Potenza** – *Novartis*

**Roberto A. O. Sampaio** – *Cia brasileira de Cartuchos*

**Roberto Marconi** – *Rede Globo*

**Vital Luis Araújo Santos** – *Editora Abril*

### 7.3. Auditoria

**ABSOL** empregará membros da CNC para o desenvolvimento e aplicao da metodologia de avaliao das empresas de segurança privada candidatas.

## 8. ETICA E RESPONSABILIDADE

### 8.1. Compromisso das empresas participantes

As empresas participantes concordam desde já em:

- Contribuir e participar da avaliao realizada pela empresa auditora, fornecendo a informao necessária e fidedigna para verificao de cada critério/questão;
- Autorizar a divulgao das notas de desempenho obtidas na avaliao, restrito aos membros da ABSOL;

- Autorizar a divulgação de sua marca e imagem no material utilizado pela ABSO em relação a este prêmio e/ou futuras premiações que venham a estabelecer-se;
- Aprimorar os pontos de melhoria identificados no relatório de forma a melhorar de forma contínua o nível de desempenho na prestação dos serviços.

## **8.2. Regras de confidencialidade e conduta**

Os membros da diretoria da ABSO e da CNC se comprometem a cumprir suas atribuições com elevados padrões profissionais e éticos, preservando o sigilo e a imagem das empresas candidatas e tendo como objetivo final contribuir para o aprimoramento e transparência do relacionamento entre as partes.

É rigorosamente vedado o uso de informações obtidas no decorrer do processo para outros fins que os estabelecidos neste certame.

Nenhumas das pessoas envolvidas diretamente no certame poderão ter vínculos societários e/ou relação de dependência com as empresas candidatas.

## **8.3. Exclusão do processo**

As candidatas que forneçam informações equivocadas e/ou que possam induzir a conclusões erradas, não atendam os prazos solicitados e/ou não seguirem as diretrizes deste regulamento, serão excluídas do processo não cabendo nenhum tipo de apelação ou recurso.

Da mesma forma, serão excluídas candidatas que habilitadas legalmente no início do processo apresentem situações que as desqualificam no decorrer do mesmo.

## **8.4. Situações não previstas neste Regulamento.**

Situações não contempladas neste regulamento e/ou orientações dirigidas às candidatas, poderão ser redigidas pela CNC através dos seus representantes e enviada aos representantes das candidatas.

## **8.5 Dos recursos**

Uma vez difundidos os resultados do certame não caberá recurso de nenhum tipo as empresas participantes.

## 9. FORMULÁRIO PARA CANDIDATURA

CADASTRO PARA CANDIDATURA			
Razão Social (empresa ou unidade candidata)			
CNPJ			
Endereço			
Objeto Social			
Data Constituição			
Pessoa de contato e cargo		e-mail	
		Telefone	
PRINCIPAIS SÓCIOS / ACIONISTAS – Participação			
Nome		CNPJ/MF	%
PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS EMPRESAS			
Razão Social		CNPJ	Atividade
Vendas Brutas último exercício fechado em Reais.	Resultado do Último exercício fechado em Reais.	Participação de cada produto/serviço na venda total	
		Serviço	% na venda total

Matriz e Filiais			
Estado/Cidade	Endereço	Cidades atendidas a partir dessa matriz/filial	Número de Funcionários
Clientes por Segmento			
Segmento	% s/faturamento	Cliente / Contato / Telefone ou e-mail	
Setor Público			
Bancos			
Indústrias			
Comércio			
Serviços			
Condomínios			
Outros			
Aceitação dos termos do Regulamento			
Manifestamos nossa concordância com os termos do Regulamento para candidatura ao Selo de Qualidade ABSO.			
Assinatura	Nome	Cargo	Data