

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” e Auditoria Inicial de Certificação	6
4 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo	8
5 Processo Técnico – Análises Periódicas de Renovação	9
6 Uso do Selo de Qualidade ABESE	11
7 Alterações de Escopo	12
8 Processo Administrativo, Penalidades e Multas	12
9 Revisões e Alterações deste documento	13
10 Disposições Transitórias.....	14
11 Aceite	14

Regulamento Técnico
Selo de Qualidade ABESE

Revisão: 17

Data: 29.09.2021

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.
08	09.05.2013	Alteração geral do documento em função da reformulação completa do Selo de Qualidade ABESE e sua governança.
09	29.01.2015	Reajuste dos valores da certificação conforme índice IPCA acumulado do período.
10	13.05.2016	Reajuste dos valores da certificação conforme índice IPCA acumulado do período.
11	11.10.2019	Revisão geral do documento devido à reformulação do Selo pela Comissão de Certificação ABESE.
12	27.02.2020	Revisão geral do documento devido à reformulação do Selo.
13	17.08.2020	Revisão dos itens 3.6 e 5.4.
14	14.09.2020	Alteração no termo “Central de Vídeo Monitoramento” para “Central de Monitoramento 24h”.
15	21.06.2021	Detalhamento do processo de auditoria em modelo de franquias.
16	11.08.2021	As alterações encontram-se sublinhadas:

Regulamento Técnico Selo de Qualidade ABESE	Revisão: 17 Data: 29.09.2021
--	-------------------------------------

		- Item 3.3.1.: detalhamento do nível de confiança 'limitado' nas auditorias em formato documental, seguindo padrão de definição dos principais órgãos reguladores do Brasil.
17	29.09.2021	Inclusão do serviço de Rastreamento e Localização de veículos

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 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.
- 1.3 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.
- 1.4 O “Selo de Qualidade ABESE” compreende um Certificado de Conformidade (impresso, assinado 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.
- 1.5 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 segmento de negócio.
- 1.6 A ABESE manterá em seu site a lista atualizada das associadas certificadas.
- 1.7 A ABESE, Gerenciadora (Instituto Totum) e Organismo Auditor (caso aplicável) manterão sigilo e confidencialidade, independentemente do resultado, para as associadas em processo de obtenção ou renovação do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 1.8 A ABESE não assume responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas por clientes da associada detentora do “Selo de Qualidade ABESE” ou terceiros.
- 1.9 A associada que adere ao “Selo de Qualidade ABESE” se compromete a seguir as regras do regulamento técnico e da norma de referência.
- 1.10 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 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 e do regulamento.
- 1.11 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.

- 1.12 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.
- 1.13 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 o Selo, conforme critérios estabelecidos na norma de referência.
- 2.2 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.
- 2.3 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.
- 2.4 Em caso de empresa que já possua Certificação ISO9001, a auditoria do “Selo de Qualidade ABESE” poderá ser realizada em formato conjunto com a auditoria ISO9001, bastando que a empresa avise a Gerenciadora com antecedência para o organismo auditor seja capacitado para realização da auditoria nos requisitos da ABESE. Nesse caso, caberá

exclusivamente à empresa o acerto contratual junto ao organismo auditor.

- 2.5 Em caso de empresa que não possua Certificação ISO9001, ou empresa que possua ISO9001 mas não tenha interesse em auditoria conjunta, a auditoria do “Selo de Qualidade ABESE” será feita pela Gerenciadora.
- 2.6 Em caso de empresas que possuam escopo de central de monitoramento, instalação ou manutenção ou portaria remota que seja terceirizado, os seguintes procedimentos serão adotados na auditoria:
- 2.6.1. No caso de auditoria remota, a associada deverá enviar também as evidências da empresa terceirizada, para que a auditoria documental seja feita de forma completa. Esta recomendação somente se aplica nos casos em que a terceirizada não possua o Selo de Qualidade ABESE.
- 2.6.2. No caso de auditoria em campo, caso a terceirizada possua o Selo de Qualidade ABESE, não será necessária auditoria em campo neste local. Caso a terceirizada não possua o Selo de Qualidade ABESE, o organismo auditor / Gerenciadora poderá incluir este local na auditoria, aumentando assim o dimensionamento de auditoria. O tempo adicional de dimensionamento deverá ser pago a parte dos valores fixos mensais, com base no valor definido em contrato entre as partes. Neste caso, o certificado será emitido em nome da associada solicitante, e não da empresa terceirizada.
- 2.7 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 a Gerenciadora e órgão auditor (se aplicável). É 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;
 - Emissão dos Certificados de Conformidade.
 - 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 pela Gerenciadora;

- Instância formal para solução de pendências e apelações das associadas em processo de certificação ou renovação.
- Gerenciadora e Organismo de Auditoria – Instituto Totum: organismo de certificação credenciado pela ABESE para realização das auditorias de conformidade, mantendo sigilo sobre a identidade das associadas na fase de certificação para 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 e de renovação nas associadas que aderiram ao “Selo de Qualidade ABESE”;
 - Comunicação à Comissão de Certificação ABESE sobre os resultados de auditoria para deliberação final.

3 Abertura de Processo do “Selo de Qualidade ABESE” e Auditoria Inicial de Certificação

- 3.1 O processo de auditoria seguirá diretrizes da norma internacional de auditoria (NBR ISO 19011).
- 3.2 Os critérios de atendimento ao Selo constam na norma de referência, disponível para acesso público no site da ABESE www.abese.org.br.
- 3.3 O passo inicial para abertura do processo de certificação é o preenchimento da ficha cadastral da empresa via sistema de auditoria da Gerenciadora, pelo link <https://stvi.institutototum.com.br/inscricao/abese>.
- 3.4 A associada candidata ao Selo deverá incluir no processo de certificação 100% das suas instalações / filiais.
- 3.5 A empresa deverá indicar na ficha cadastral quais tipos de serviço presta ao mercado (é obrigatório que a empresa certifique 100% do seu escopo de atuação no mercado):
- instalação e manutenção;
 - central de monitoramento 24h;
 - indústria;
 - distribuidora;
 - portaria remota;
 - Rastreamento e Localização de veículos.
- 3.5.1. Prestações de serviços com CNPJs diferentes apenas por questão de matriz / filial (ou seja, o CNPJ nesse caso tem início igual, mas o final diferenciado por serem filiais). Nesse caso, será um processo único de auditoria, com cobrança única no caso de até 5 unidades. Acima de 5 unidades, será tratado caso a caso e o preço será acordado entre Totum e empresa. Caso qualquer CNPJ apresente resultado não conforme na auditoria, o conjunto completo

da certificação estará comprometido.

- 3.5.2. Prestações de serviços, que precisem de CNPJ diferente por conta do CNAE, serão consideradas como uma certificação, com cobrança única, até o limite de 3 CNPJs. No certificado, serão listados os CNPJs abrangidos na auditoria. Acima de 3 CNPJs, será tratado caso a caso e o preço será acordado entre Totum e empresa. Caso nesse mesmo modelo houver CNPJs de filiais, o limite sobe para 5 CNPJs. Caso qualquer CNPJ apresente resultado não conforme na auditoria, o conjunto completo da certificação estará comprometido.
- 3.5.3. CNPJs completamente diferentes, por se tratar de empresas diferentes ou franquias, mas que estão abaixo de uma mesma 'marca': nesse caso, é obrigatório que todas as empresas que se valem daquela marca passem pelo processo de auditoria, em 100% do seu escopo. A cobrança da certificação será por CNPJ. Caso qualquer CNPJ apresente resultado não conforme na auditoria, o conjunto completo da certificação estará comprometido.
- 3.5.3.1. Franquias que se utilizem da marca de certificação do Selo de Qualidade ABESE no mercado devem obrigatoriamente passar por auditoria do Selo, e devem ter firmado contrato junto à Gerenciadora, nos moldes descritos no item 3.5.3.
- 3.5.3.2. Caso a Gerenciadora detecte qualquer não conformidade na atuação da franquia em relação ao uso do Selo de Qualidade ABESE, serão aplicadas as penalidades descritas neste Regulamento. Não conformidades podem ser:
- a) Estampa da franquia no site da matriz certificada, sem que essa franquia tenha contrato firmado com a Gerenciadora para realização de auditoria dos critérios do Selo, ou tenha contrato, mas não tenha recebido ainda deliberação positiva do Selo conforme regras desse Regulamento;
 - b) Evidência no mercado (através de denúncia de mercado ou averiguação própria pela Gerenciadora ou Associação) de uso do Selo como argumento institucional e/ou de Marketing, sem que essa franquia tenha contrato firmado com a Gerenciadora para realização de auditoria dos critérios do Selo, ou tenha contrato, mas não tenha recebido ainda deliberação positiva do Selo conforme regras desse Regulamento.
- 3.5.4. Em caso de escopo Indústria, a certificação sempre será considerada por CNPJ, independente de filial ou outra situação.
- 3.6 Em caso de necessidade de utilização de critério de amostragem pela gerenciadora, aplicar-se-á uma amostragem que cubra 100% das unidades englobadas na Certificação, no período de até 3 (três) anos, sendo que a matriz principal será auditada todo ano. Por exemplo: uma empresa que possua 10 unidades englobadas no Selo (1 matriz + 9 unidades filiais), a amostragem será de auditoria na matriz todo ano + auditoria em 3 filiais diferentes por ano, independente do formato de auditoria daquele ano. A escolha dos sites que serão auditados na amostragem será de responsabilidade da gerenciadora.
- 3.7 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 neste regulamento.
- 3.8 Após preenchimento dessa ficha, a empresa deverá aguardar o envio do contrato pela Gerenciadora. No contrato constarão todas as informações sobre a prestação do serviço do processo de certificação, bem como valores, formato de auditoria, dentre outros.

- 3.9 Após aceite ao contrato, a empresa terá acesso ao sistema por login e senha específicos, para preenchimento completo do processo inicial de auditoria.
- 3.10 A auditoria inicial de certificação será realizada em formato remoto.
- 3.11 Após preenchimento dos requisitos de auditoria, quando houver não-conformidade em relação aos requisitos da norma de referência ou histórico anterior que justifique, organismo auditor ou gerenciadora, em conjunto com a Comissão de Certificação ABESE, poderá estabelecer exigências adicionais antes da concessão do “Selo de Qualidade ABESE”, acionando procedimento específico.
- 3.12 Caso os resultados da auditoria não se enquadrem completamente nas especificações da norma de referência, a associada terá acesso às não-conformidades via sistema.
- 3.13 No caso de não-conformidades (problemas detectados que impedem a concessão inicial do Selo com base nos requisitos da norma de referência), a associada terá um prazo de até 180 dias para a tomada de ações corretivas e apresentação das evidências de correção ao organismo auditor via sistema.
- 3.14 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. A Gerenciadora levará o caso de forma codificada à Comissão de Certificação ABESE para decisão.
- 3.15 Caso o prazo estipulado para correção das não-conformidades não seja cumprido pela associada ou esta decida pelo cancelamento de seu processo de certificação, este será finalizado e a Gerenciadora encaminhará a recomendação de não concessão do Selo à Comissão de Certificação ABESE, de forma codificada, para que seja feita a deliberação final. Somente após a deliberação final o contrato será rescindido de forma automática. 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.
- 3.16 Caso a associada envie via sistema 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 especificações da norma de referência, a Gerenciadora deverá prosseguir com o processo de concessão do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 3.17 A Gerenciadora apresentará o processo de auditoria de forma codificada, contendo um parecer sobre o processo: recomendação ou não de concessão do “Selo de Qualidade ABESE”. O parecer 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.

4 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo

- 4.1. 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.

- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. O resultado da avaliação da Comissão de Certificação ABESE será um aviso da deliberação à associada e emissão do Certificado.
- 4.5. 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 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, Gerenciadora e ABESE.
- 4.6. O Certificado conterá as seguintes informações:
- dados da associada
 - dados da Gerenciadora
 - dados da ABESE
 - endereços dentro do escopo de certificação
 - escopo de certificação (serviços que presta ao mercado)
 - data de validade do certificado
 - nº do certificado
 - data de emissão do certificado
 - versão da norma de referência utilizada
- 4.7. 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 este regulamento.

5 Processo Técnico – Análises Periódicas de Renovação

- 5.1. 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.
- 5.2. As auditorias de renovação dos anos ímpares (primeira, terceira, quinta, etc.) são realizadas na forma de auditorias de campo. As auditorias de renovação dos anos pares (segunda, quarta, sexta, etc.) são realizadas no formato remota (documental).
- 5.2.1. Em caso de auditorias documentais, aplica-se o conceito de ‘nível limitado’ de confiança nos resultados. No trabalho de asseguração limitada, a conclusão dos auditores é expressa de forma a transmitir se, com base no trabalho realizado, algum fato chegou ao conhecimento da equipe de auditoria que a levasse a acreditar que a informação do objeto

(princípio, critério ou indicador) esteja distorcida de forma relevante. Um exemplo de declaração com base nesse nível de confiança limitado seria: “com base nas documentações apresentadas, não foram encontradas evidências suficientes para não dar credibilidade de que as informações estejam corretas e de acordo com a Norma de Referência”.

- 5.3. O contrato mantido com a Gerenciadora prevê todas as condições deste regulamento.
- 5.4. As Auditorias de Renovação dos períodos ímpares (primeira renovação, terceira renovação, quinta renovação e assim por diante) → auditoria de campo (“in loco”) são realizadas conforme especificações abaixo:
- auditoria realizada por um organismo auditor ou Gerenciadora;
 - Baseada na documentação específica para cada tipo de empresa, conforme exigências da norma de referência. Os documentos comprobatórios exigidos na norma de referência deverão ser enviados pela associada via sistema da Gerenciadora. Essa documentação servirá como base para uma 1ª fase documental para análise das evidências e elaboração do programa da auditoria in loco;
 - Será realizada auditoria nas dependências das unidades operacionais da associada, por amostragem, para verificar itens da norma de referência escolhidos pelo organismo de auditoria;
 - A associada será comunicada com antecedência sobre a data da auditoria de renovação. Caberá à empresa o pagamento de todas as despesas de auditoria, (deslocamento, estadia, transporte e alimentação).
 - 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 posteriormente via sistema, com base no relatório de auditoria e pendências encontradas. Caso seja necessário agendamento de auditoria em campo para verificação da implementação das ações corretivas, o valor adicional de auditoria será aplicado conforme contrato acertado entre as partes. Nesse caso, as despesas de deslocamento, estadia e alimentação deverão ser integralmente pagas pela empresa associada.
- Auditoria de Renovação dos anos pares (segunda renovação, quarta renovação, sexta renovação e assim por diante) → auditoria documental, conforme especificações abaixo: segue exatamente a mesma sistemática da auditoria inicial de certificação, conforme capítulo 3 deste regulamento.
- 5.5. Após cada auditoria de renovação, seja no formato remoto ou no formato em campo, o organismo de auditoria deverá emitir um relatório informando se a associada continua se enquadrando às especificações da norma de referência.
- 5.6. Na avaliação de renovação, caso os requisitos obrigatórios 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.
- 5.7. As auditorias de renovação devem ser realizadas nos prazos definidos nesse regulamento e

administradas pela gerenciadora. Atrasos de mais de 60 dias em relação às datas estabelecidas pela gerenciadora permitirão à gerenciadora e ABESE cancelar a concessão da certificação, mediante acionamento da Comissão de Certificação.

- 5.8. Caso a auditoria periódica de renovação se torne inviável, o fato será levado à Comissão de Certificação ABESE, para as medidas e penalidades cabíveis, previstas neste regulamento.
- 5.9. 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 Uso do Selo de Qualidade ABESE

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. O “Selo de Qualidade ABESE” só poderá ser utilizado pela associada que tenha Certificado dentro do prazo de validade, contrato vigente e em adimplência com a gerenciadora / organismo de auditoria, sempre dentro do escopo avaliado e a partir da data definida no Certificado.
- 6.7. 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.
- 6.8. A associada certificada poderá divulgar sua certificação utilizando a razão social e nome fantasia informados na abertura do processo.
- 6.9. 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”.
- 6.10. 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 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.

- 6.11. 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.

7 Alterações de Escopo

- 7.1. 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 extra, pedido de documentos ou outra ação convalidada pela Comissão de Certificação ABESE.
- 7.2. Será considerada também alteração de escopo qualquer modificação (inclusão ou exclusão) no tipo de serviço prestado pela associada, conforme este regulamento.
- 7.3. Todas as alterações serão comunicadas pelo organismo auditor à Comissão de Certificação ABESE.

8 Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 8.1. 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) Uso do “Selo de Qualidade ABESE” por franquias não auditadas e/ou não autorizadas pela Gerenciadora;
 - d) Veiculação de publicidade em desacordo com os critérios estabelecidos no regulamento;
 - e) Prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão).
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.

- 8.4. A Comissão de Certificação ABESE é soberana para tomada de decisões no processo de certificação e renovação das associadas.
- 8.5. Para efeito deste regulamento, as infrações acima são consideradas a partir da data da concessão do “Selo de Qualidade ABESE”.
- 8.6. O organismo auditor / Gerenciadora (por mandato da Comissão de Certificação ABESE ou da ABESE) poderá divulgar as sanções, indicando suas razões ou causas.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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.
- 8.9. O uso indevido do “Selo de Qualidade ABESE”, cuja utilização esteja suspensa, acarretará o agravamento de penalidades.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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.
- 8.12. 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.
- 8.13. 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.
- 8.14. A defesa deverá ser apresentada por escrito à ABESE ou à Comissão de Certificação ABESE através de seus representantes legais ou procuradores.

9 Revisões e Alterações deste documento

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.

9.3. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito da Comissão de Certificação ABESE.

10 Disposições Transitórias

10.1 Empresas já certificadas pela versão anterior deste regulamento e norma de referência, com contratos vigentes com a gerenciadora, poderão manter sua Certificação até o final do prazo contratual ou doze meses contados da data da Certificação/Renovação (o que vencer antes). Para se adequar à nova versão deste regulamento e da norma de referência, essas empresas deverão assinar novo contrato ou aditivo contratual com os novos termos do regulamento e norma de referência.

11 Aceite

Razão Social da Empresa: _____

Responsável pela empresa: _____

Data: ___ / ___ / _____ Assinatura: _____

Favor rubricar todas as vias deste regulamento.
