



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

Histórico das alterações:

Nº Revisão	Data de alteração	Sumário das Alterações
00	17.03.2010	Emissão inicial do documento.
01	26.07.2010	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alteração da numeração do item 3.24 nos critérios (numeração anterior incorreta).</li><li>- Item 3: inclusão de descrição detalhada dos segmentos abrangidos pela norma, para melhor entendimento ;</li><li>- Alteração dos itens P.1.14, P.2.5 e P.7.25 para Recomendável;</li><li>- Inclusão do item P.1.15;</li><li>- 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;</li><li>- Retirada de equivalência ISO9001 para os itens P.2.1, P.2.3, P.2.4;</li><li>- Revisão geral dos critérios, alinhando-os com a obrigatoriedade de cada requisito.</li></ul>
02	24.09.2010	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inclusão do segmento de empresas desenvolvedoras de softwares de segurança eletrônica.</li><li>- inclusão do item P.1.18.</li><li>- Alteração do segmento “Distribuição de equipamentos de segurança (DIS)” para “Comercialização de equipamentos de segurança (COM)”.</li></ul>
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



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

### 1. Resumo

Esta norma estabelece requisitos técnicos para a concessão do “Selo de Qualidade ABESE” para as categorias “adesão” e “pleno”. A competência de aprovação dos requisitos desta Norma é da Comissão de Certificação ABESE.

Novas revisões podem ser editadas e aprovadas pelas mesmas funções que aprovaram a revisão inicial. As associadas ABESE certificadas pelo “Selo de Qualidade ABESE” terão um prazo definido pela Comissão de Certificação ABESE para se adequarem aos eventuais novos requisitos técnicos definidos.

O Selo ABESE possui duas categorias com os respectivos requisitos acumulativos Adesão e Pleno.

### 2. Definições

**2.1 Certificação Categoria Adesão:** categoria mais simples de certificação, que exige das associadas o cumprimento de requisitos legais, requisitos de infra-estrutura e práticas básicas em termos da Gestão do Negócio.

**2.2 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.

### 3. Aplicabilidade

Esta Norma se aplica para empresas associadas à ABESE em todas as fases do ciclo de negócio da segurança eletrônica. Para fins de aplicabilidade e enquadramento das empresas, no ato da inscrição ao Selo, a associada deverá indicar em quais processos de negócio ela atua como forma de definir quais requisitos devem ser atendidos.

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)

Para melhor entendimento, seguem abaixo descrições detalhadas dos segmentos PC, PI, INS, CM e MCM:

- Projeto conceitual dos sistemas eletrônicos de segurança (PC): apresentação de um documento de consultoria que apresenta uma análise de riscos com os pontos de vulnerabilidade das instalações do cliente, e quais tecnologias de segurança devem ser aplicadas para mitigar os riscos nos pontos de alta vulnerabilidade. Neste projeto, além da análise de riscos e vulnerabilidades, deve ser apresentada a arquitetura das tecnologias a serem implementadas (CFTV, Controle de acesso, barreiras físicas, sensores, etc) sem aprofundamento das

Rev. 3 – 10.08.2011

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

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

especificações técnicas dos produtos, porém com a descrição e o layout dos dispositivos de forma a mostrar como a solução irá atender as necessidades de segurança do cliente.

- Projeto executivo de instalação (PI): empresas de segurança eletrônica especializada em desenvolver toda a especificação técnica e detalhada dos dispositivos, o diagrama técnico com a interligação dos dispositivos, as plantas (CAD, VISIO, etc) com os pontos de instalação com tubulações e calhas do cabeamento de sinal e de alimentação, bem como a localização exata dos dispositivos em planta baixa, etc. Este tipo de empresa cria toda a documentação técnica do projeto (com base nas normas técnicas aplicáveis).

- instalação de equipamentos de segurança (INS): empresas com mão de obra específica para a execução da instalação dos sistemas eletrônicos de segurança (alarme, CFTV, Controle de acesso, etc). Aqui se enquadram empresas que vendem e instalam sistemas de alarmes, CFTV e controle de acesso de pequeno porte e que geralmente acompanham um simples “croqui” de instalação.

- Central de monitoramento (CM): empresas que possuem uma central de atendimento das sinalizações dos alarmes instalados.

- Manutenção de instalações de segurança (MCM): empresas que prestam serviços de manutenção dos sistemas eletrônicos de segurança instalados.

- fornecimento de software para empresas de sistemas eletrônicos de segurança (SW): empresas especializadas no desenvolvimento de softwares específicos para centrais de monitoramento de segurança eletrônica.

Grande parte desta Norma referencia práticas de gestão já previstas em outras Normas de Sistemas de Gestão. Caso a empresa possua algum tipo de Certificação, poderá solicitar à Gerenciadora do Selo ABESE um estudo de equivalência para diminuir a necessidade de verificação documental ou “in-loco”. Em relação à NBR ISO 9001, este estudo já foi realizado e os itens indicados com sombreado podem ser dispensados se for apresentado um Certificado ISO 9001 dentro do prazo de validade.

#### 4. Uso desta Norma para fins de Certificação

Os requisitos obrigatórios para a Certificação são os indicadores que constam das tabelas do capítulo 5, referenciados como ADS (Adesão) e PLN (Pleno). Os requisitos indicados na tabela como REC são considerados recomendáveis, e a empresa poderá adotá-los como diretrizes para melhoria contínua.

Os critérios, apresentados sempre após a tabela de indicadores, são explicações e sugestões de abordagem de alguns dos indicadores. Em caso de citação como “A empresa deve...”, o requisito deve ser entendido como uma explicação do indicador, e seu atendimento é obrigatório. Em caso de citação como “Recomenda-se que a empresa...”, o atendimento não é considerado obrigatório, e deve ser entendido como uma boa prática recomendada para a melhoria contínua dos processos da empresa.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

### 5. Princípios, Critérios e Indicadores de cada categoria

**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	Categoria			Tipo de empresa										
	A D S	P L N	R E C	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S O M	S O M	S O M	
P.1.1. Cópia Autenticada do Contrato Social e última alteração.	X	X		X	X	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	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	X	X	X	X	
P.1.4. Certidão Negativa de Tributos Federais e Dívida Ativa.		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
P.1.5. Certidão Negativa de Tributos Municipais.		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
P.1.6. Certidão Negativa de Tributos Estaduais.		X		X	X	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	X	X	X	X	
P.1.8. Certidão Negativa de Débitos com INSS – CND.	X	X		X	X	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	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	X	X	X	X	
P.1.11. Empresa possui identidade visual para fins externos, possibilitando que o cliente consiga identificá-la prontamente por meio de seus veículos ou funcionários.			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	X	X	X	X	
P.1.13. Apólice de Seguro de responsabilidade civil profissional compatível com os riscos da operação.			X	X	X	X	X	X						
P.1.14. Certificação ou laudo que ateste que os produtos atendem às normas vigentes para o produto produzido (ANATEL, INMETRO, etc).			X						X					
P.1.15. Certificação ou laudo que ateste que os equipamentos internos ligados à linha telefônica ou meios de comunicação sem fio possuem certificação ANATEL.			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	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							X	X				
P.1.18. Avaliação dos riscos decorrentes de suas atividades, demonstrando medidas adequadas (por exemplo, seguro ou fundos de reserva) para cobrir as responsabilidades civis resultantes de suas operações em cada um de seus segmentos de atuação e nas áreas geográficas nas quais opera.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

### **Critérios ligados ao Princípio P.1:**

P.1.1.

O objeto do contrato social deve demonstrar o segmento de atuação da empresa.

P.1.5. / P.1.6. / P.1.7. / P.1.8.

Em caso de certidão positiva, a empresa deve enviar uma explicação, que será utilizada pela certificadora para avaliar caso a caso.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

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

Indicador	Categoria			Tipo de empresa								
	A D S	P L N	R E C	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	X	X	X
P.2.2. Política da qualidade aprovada pela Direção.		X		X	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	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	X		
P.2.5. Divulgação da política da qualidade aos clientes.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.6. Análise crítica, pela Direção, dos objetivos, metas ou indicadores, com tomada de ações para melhoria.			X	X	X	X	X	X	X	X		
P.2.7. Planos de ação para o alcance dos objetivos, metas ou indicadores organizacionais.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.8. Processo de análise crítica sistematizado e documentado pela Direção.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
P.2.9. Procedimento documentado para realização de auditorias internas dos processos.			X	X	X	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	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	X										X



### **Critérios ligados ao Princípio P.2:**

#### **P.2.1. / P.2.2.**

Recomenda-se que a missão, visão, valores e política da qualidade da empresa sejam reaprovalos anualmente e revisados, sempre que houver a necessidade.

A missão da empresa deve identificar o propósito da empresa para com seu mercado, explicitando o principal foco de seu negócio.

Recomenda-se que a visão da empresa identifique os principais objetivos da empresa a serem atingidos no prazo de 2 anos, 5 anos e 10 anos.

Recomenda-se que a empresa estabeleça os valores principais da cultura da empresa (tais como honestidade, ética, compromisso com o cliente e outros).

#### **Política da Qualidade:**

- a identificação do negócio da empresa;
- o compromisso com a melhoria contínua de seus processos;
- o compromisso com o atendimento aos requisitos do cliente;
- o compromisso com a manutenção de seus objetivos da qualidade, missão, visão, valores e política da qualidade.

Objetivos da qualidade: recomenda-se estabelecer e documentar, em cada processo organizacional, objetivos da qualidade mensuráveis com metas organizacionais e indicadores.

#### **P.2.3.**

A empresa deve declarar documentalmente e divulgar sua missão, visão, valores e política da qualidade, de modo que todos os colaboradores da empresa tenham acesso.

Recomenda-se que os valores sejam explicados documentalmente aos colaboradores da empresa, explicitando não somente o valor, mas também a interpretação da direção da empresa para cada valor específico.

Recomenda-se que os colaboradores sejam treinados para que possam entender como suas atividades influenciam a missão, visão, valores e política da qualidade da empresa.

Recomenda-se que os colaboradores sejam avaliados anualmente em relação aos valores, e que a empresa avalie ações para melhor desempenho dos colaboradores nesses valores.

#### **P.2.4.**

É ideal que a missão, visão, valores e política da qualidade da empresa sejam mensuráveis e coerentes com objetivos da qualidade, metas e indicadores.

#### **P.2.5.**

Recomenda-se que a política da qualidade seja documentalmente divulgada ao público cliente da empresa.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

### P.2.6.

Análise crítica dos objetivos da qualidade pela direção da empresa e responsáveis pelos processos, periodicamente, a fim de tomar as seguintes ações:

- caso as metas tenham sido atingidas: prover ações de melhoria ou justificar quando as mesmas não forem aplicáveis;
- caso as metas não tenham sido atingidas: tomar ações para correção;
- caso haja clara tendência das metas não serem atingidas: tomar ações para prevenção ao não atingimento das metas, ou justificar quando as mesmas não forem aplicáveis.

Recomenda-se que a periodicidade desta análise seja estabelecida documentalmente, e que esta análise seja registrada.

### P.2.7.

Recomenda-se que os objetivos da qualidade tenham planos de ação atrelados, visando ao alcance das metas traçadas.

Recomenda-se que os planos de ação sejam registrados que contenham os seguintes pontos:

- o que deve ser feito;
- responsável pela atividade;
- prazo para ser realizada;
- custo para realização;
- objetivo da atividade a ser alcançado;
- status da atividade.

Recomenda-se que os planos de ação sejam analisados periodicamente, e que esta análise seja registrada.

### P.2.8.

Recomenda-se que esta análise do sistema de gestão seja feita em periodicidade documentalmente definida, não comprometendo a melhoria contínua dos resultados da empresa.

A análise deve ser registrada, e recomenda-se que contenha:

- adequação da missão, visão, valores e política da qualidade da empresa;
- objetivos da qualidade, metas e indicadores;
- situação dos planos de ação;
- realimentação de clientes (satisfação, insatisfação, necessidades e carta de valor);
- conformidade dos produtos / serviços da empresa;
- resultados de auditorias internas e externas;
- oportunidades de ações de melhoria;
- pendências de reuniões anteriores e seu andamento.

Recomenda-se que, ao final da reunião, sejam apontadas ações a serem executadas, bem como prazos e responsáveis pelas mesmas.

A direção da empresa é responsável por garantir que as ações sejam executadas nos prazos estabelecidos de forma a não prejudicar os processos identificados, o atendimento aos requisitos e o cliente. Quando não for possível tomar as ações no prazo, realizar as correções necessárias e o registro das correções.



### P.2.9.

Recomenda-se que o procedimento documentado para a realização de auditorias internas contenha:

- identificação dos processos críticos;
- programa anual de auditoria;
- requisitos de qualificação e independência dos auditores internos;
- tratamento das não-conformidades encontradas na auditoria.

Recomenda-se que as auditorias conttenham, em sua programação, a verificação de não conformidades de auditorias anteriores.

Recomenda-se que a empresa busque melhorar continuamente seu sistema de gestão, demonstrando isto através dos resultados obtidos nos objetivos da qualidade, indicadores, metas, ações sobre anomalias potenciais e ocorridas, auditorias internas, satisfação de clientes e análises do sistema de gestão.

Caso não obtenha a melhoria contínua, recomenda-se que a empresa elabore planos de ação para que a mesma seja tratada e a efetiva melhoria buscada.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

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

Indicador	Categoria			Tipo de empresa													
	A D S	P L N	R E C	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W						
P.3.1. Procedimento para avaliar o perfil securitário dos colaboradores que atuam com informações críticas de segurança dos clientes.			X			X	X	X									X
P.3.2. Uso de crachás de identificação funcional pelos colaboradores / terceirizados.	X	X				X	X	X									
P.3.3. Sala de monitoramento exclusiva para essa atividade.		X					X										
P.3.4. Central de Monitoramento com sistema de gravação de ligações externas e mensagem informando que ligação será gravada.			X				X										
P.3.5. Central de Monitoramento possui sistema de “backup” de energia que dure no mínimo 24 horas.	X	X					X										
P.3.6. Link dedicado de internet e mais um link de redundância (aplicável quando a empresa monitora utilizando internet).	X	X					X										X
P.3.7. Existência de operadores exclusivos para a atividade de monitoramento.			X				X										
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	X					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					X										X
P.3.10. Back-up dos sinais recebidos pela central.	X	X					X										
P.3.11. No-Breaks com capacidade para a transição técnica da entrada de energia.	X	X					X										X
P.3.12. Local e dimensões adequadas para a sala do gerador e compartimento de baterias.			X				X										
P.3.13. Empresa operando no esquema 24 horas nos 7 dias da semana.	X	X					X										
P.3.14. Firewall para a rede.	X	X					X										X
P.3.15. Sistemas anti-vírus atualizados.	X	X					X										X
P.3.16. Equipe de suporte de manutenção e informática 24 horas nos 7 dias da semana.			X				X										
P.3.17. Sistema de cabeamento de dados e telefonia estruturado com laudo externo (conforme normas da ABNT ou outro padrão).		X					X										
P.3.18. Entrada das linhas telefônicas da rua bem protegida e de difícil acesso.			X				X										
P.3.19. Plano de redundância para as atividades do operador da central de monitoramento.	X	X					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	X					X										
P.3.21. A empresa de monitoramento deve possuir meios de comunicação alternativos da sinalização para o receiver (receptor) caso a sua principal linha de comunicação seja interrompida.			X														
P.3.22. Entrada das linhas de energia da rua bem protegida e de difícil acesso.			X				X										
P.3.23. Acesso controlado à sala da central de monitoramento.	X	X					X										
P.3.24. Segurança física da sala da central de monitoramento.	X	X					X										
P.3.25. Estrutura e equipamentos de prevenção e combate a incêndios.	X	X					X										



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

Indicador	Categoria			Tipo de empresa							
	A D S	P L N	R E C	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
P.3.26. Luzes de emergência na sala de monitoramento e sala de equipamentos.	X	X					X				
P.3.27. Receptoras de sinalização de alarme, em quantidade e capacidade para receber a demanda de sinalização.	X	X					X				
P.3.28. Receptoras em operação standby para situações de contingência.		X					X				
P.3.29. Software de monitoramento para automação do processo de atendimento.		X					X				
P.3.30. Equipe de suporte técnico, com conhecimento sobre os produtos instalados, à disposição 24 horas, 7 dias da semana.	X	X									X
P.3.31. Disponibilização de atualizações automáticas do software ao cliente.	X	X									X



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

### **Critérios ligados ao Princípio P.3:**

#### P.3.1.

Uma vez que os funcionários da empresa terão acesso às instalações do cliente e saberão a localização dos pontos de segurança, a empresa deve possuir um processo de avaliação dos funcionários que garanta a segurança da empresa e de seus clientes contra condutas mal intencionadas.

#### P.3.24.

A segurança física da sala da central de monitoramento pode ser feita por meio de portas blindadas.

#### P.3.26.

Equipamentos de prevenção e combate a incêndios podem incluir extintores de incêndio adequados, sistema de alarme de incêndio automático, brigada de incêndio organizada, entre outros.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

**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	Categoria			Tipo de empresa								
	A D S	P L N	R E C	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	X				X			
P.4.2. Responsável técnico registrado no Conselho de Classe (item recomendável para empresas INS, CM, MCM e COM).			X			X	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	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	X	
P.4.5. Planos de treinamento internos, nas atividades foco da empresa.		X		X	X	X	X	X	X		X	
P.4.6. Avaliação de desempenho dos colaboradores / fornecedores.			X	X	X	X	X	X	X			
P.4.7. Matriz de substitutos documentada.		X		X	X	X	X					
P.4.8. Programa de integração de novos colaboradores.			X				X					
P.4.9. Equipe de instalação/manutenção com conhecimentos sobre elétrica, eletrônica e ferramental.	X	X				X		X				



### **Critérios ligados ao Princípio P.4:**

P.4.1. / P.4.2 / P.4.3.

Além da definição documental dos responsáveis e operacionais por cada processo, a empresa deve definir um Responsável(is) Técnico(s) pelas atividades que influenciem diretamente o cliente.

P.4.4.

As funções listadas acima devem ter seus critérios de competência necessários atendidos e evidenciados.

P.4.5.

A empresa deve identificar as funções que afetam os processos identificados e determinar as competências necessárias para que os colaboradores exerçam as mesmas. Entendem-se como competências a escolaridade, treinamentos, habilidades, experiência e a missão de cada função

P.4.6.

Os responsáveis por cada processo deverão avaliar periodicamente os colaboradores pertencentes ao seu processo quanto às suas competências exigidas para a função e valores da empresa. Recomenda-se que esta avaliação seja registrada.

Caso não sejam atendidas as competências exigidas, recomenda-se que a empresa tome as ações aplicáveis, tais como, treinamentos.

Recomenda-se que a empresa:

- Divulgue as competências aos colaboradores que exercem as funções, mantendo registros desta divulgação;
- Realize o levantamento das necessidades de competência;
- Ofereça treinamento ou tome ações para que as necessidades de competência possam ser supridas;
- Avalie a eficácia das ações executadas com base nos objetivos de cada competência a ser adquirida;
- Mantenha registros apropriados das competências exigidas da função para cada colaborador;
- Evidencie, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado os requisitos desta Norma.

P.4.7.

A empresa deve definir as funções que afetam diretamente a qualidade, e possuir uma matriz de substitutos documentada para as funções, devendo haver, pelo menos, um substituto para cada função que afete a qualidade do produto.

A empresa deve prover evidência de que estes substitutos foram treinados com eficácia no procedimento do processo e nas instruções de trabalho.

Recomenda-se que esses treinamentos sejam registrados.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

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

Indicador	Categoria			Tipo de empresa							
	A D S	P L N	R E C	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	X	
P.5.2. Existência de canal de comunicação com clientes para tratativa de demandas.		X		X	X	X	X	X		X	X
P.5.3. Procedimento documentado para atividades operacionais relativas ao processo de vendas.			X	X	X	X	X	X	X	X	
P.5.4. Monitoramento das atividades comerciais por meio de pelo menos dois dos seguintes indicadores: Índice de perda de clientes por período; índice de entrada de novos clientes; Índice mensal de inadimplência; Efetividade comercial (orçamentos postos x orçamentos fechados).			X	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	X
P.5.6. Comprovação de que a divulgação dos produtos e serviços está de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.			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	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	X	X
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		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	X									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	X									X



### **Critérios ligados ao Princípio P.5:**

#### **P.5.1.**

Recomenda-se que a empresa possua um procedimento documentado para definir os controles necessários para avaliar periodicamente a satisfação de clientes.

A empresa deve avaliar periodicamente os seus clientes. Recomenda-se que constem nesta avaliação questionamentos a respeito do serviço prestado, qualidade do produto e qualidade do atendimento.

Recomenda-se que esta avaliação seja registrada.

#### **P.5.3.**

Recomenda-se que o procedimento tenha controles necessários para:

- Definir responsabilidades e atividades operacionais (quando aplicável) para as atividades do processo de vendas;
- Estabelecer os requisitos administrativos, requisitos do cliente, requisitos legais e requisitos técnicos para realização de vendas junto a seu cliente;
- Analisar criticamente a venda, antes de assumir o compromisso de fornecimento, de forma a garantir que:
  - Os requisitos podem ser atendidos;
  - Os requisitos administrativos (tais como preço e prazo) que difiram dos iniciais estão resolvidos;
  - Os requisitos técnicos que difiram dos iniciais estão resolvidos sem comprometimento do rendimento da solução no cliente e estão autorizados por responsável na empresa;
- Garantir, quando da alteração de um requisito, a adequação dos requisitos e que todas as funções são avisadas;
- Estabelecer e, quando necessário, atualizar, um contrato de fornecimento de serviços com seu cliente.

Recomenda-se que a empresa registre as evidências de atendimento do procedimento.

#### **P.5.4.**

Recomenda-se que a empresa desenvolva atividades comerciais para prospecção de novos clientes e manutenção da carteira atual. Estas atividades podem ser monitoradas por um responsável, contendo indicadores como os listados abaixo:

- Índice de perda de clientes por período;
- Índice de entrada de novos clientes;
- Índice mensal de inadimplência;
- Efetividade comercial (orçamentos postos x orçamentos fechados).

Recomenda-se que a empresa registre as evidências de atendimento a esse requisito.

#### **P.5.6.**

A comprovação pode ser feita através de catálogos, fotos, propagandas, etc.

#### **P.5.9.**

Recomenda-se que a empresa mantenha contrato(s) com todo(s) o(s) terceiro(s), caso tenha alguma atividade terceirizada.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

**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	Categoria			Tipo de empresa								
	A D S	P L N	R E C	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		X								
P.6.2. Existência de área, função, departamento ou setor responsável para implantação de projetos.		X			X							
P.6.3. Procedimentos documentados, cronogramas e registros para controle de projeto.			X	X	X							
P.6.4. Existência de área, função, departamento ou setor para desenvolvimento de produtos.			X						X			



### **Critérios ligados ao Princípio P.6:**

#### P.6.4.

Recomenda-se que a empresa defina uma área, função, departamento ou setor responsável pelo desenvolvimento de produtos, ou seja, produtos ainda não existentes no escopo da empresa.

Recomenda-se a existência de procedimentos documentados para definir os controles necessários para:

- Definir responsabilidades pelas atividades do processo de desenvolvimento;
- Definir a responsabilidade técnica pelo que está sendo desenvolvido;
- Estabelecer os requisitos de entrada para desenvolvimento da solução;
- Desenvolver a solução com base em um prazo pré-determinado;
- Estabelecer uma forma de monitoramento do prazo de desenvolvimento, tal como cronograma;
- Avaliar os resultados do produto desenvolvido em relação aos requisitos de entrada;
- Tratar qualquer anomalia do produto desenvolvido;
- Testar o produto para garantir sua funcionalidade;
- Garantir a conformidade do produto antes de sua oferta ao mercado;
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

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

Indicador	Categoria			Tipo de empresa							
	A D S	P L N	R E C	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	X	X	
P.7.2. Lista dos processos e mapeamento indicando sua interação.		X		X	X	X	X	X	X	X	
P.7.3. Procedimentos documentados para os processos internos mapeados.			X	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	X	
P.7.5. Procedimentos documentados relativos aos processos de inspeção e monitoramento do produto ou serviço.			X	X	X	X	X	X	X	X	
P.7.6. Lista de processos terceirizados e evidência de controle.			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	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	X	
P.7.9. Ordens de serviço de instalação documentadas.	X	X					X				
P.7.10. Planejamento das ordens de serviço.		X				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	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		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	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	X			
P.7.15. Registro da entrega do manual com orientações do uso / solução.			X			X	X	X			
P.7.16. Procedimento documentado para serviço de monitoramento, indicando as funções que podem exercer o serviço.	X	X					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					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	X	X		



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

Indicador	Categoria			Tipo de empresa							
	A D S	P L N	R E C	P C	P I	I N S	C M	M C M	F A B	C O M	S W
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	X		
P.7.20. Ordens de serviço de manutenção documentadas.	X	X						X			
P.7.21. Existência de um acompanhamento formal e diário do atendimento das ordens de serviço de manutenção.		X					X				
P.7.22. Existência de rotina documentada para realização de testes periódicos no sistema eletrônico de segurança instalado.		X					X				
P.7.23. Manual do sistema de gestão.		X		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	X	
P.7.25. Procedimentos documentados que garantam o controle de estoque (FIFO/ PEPS) e validade dos produtos.			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	X									X



### **Critérios ligados ao Princípio P.7:**

#### P.7.1. / P.7.2. / P.7.3 / P.7.4 / P.7.5

Recomenda-se que a empresa identifique documentalmente seus processos e sua interação dentro do sistema de gestão, controlando os mesmos através dos seguintes itens:

- Definição da missão de cada processo com a empresa;
- Definição das entradas e saídas do processo;
- Definição dos monitoramentos sobre o processo;
- Definição dos objetivos da qualidade e indicadores de cada processo;
- Definição dos responsáveis e operacionais de cada processo, bem como sua função;
- Definição documentada de como o processo é realizado (procedimento de processo);
- Definição documentada de como as principais atividades do processo são realizadas (instruções de trabalho);
- Critérios para aprovação das atividades essenciais no processo;
- Disponibilidade de recursos para a efetiva execução do processo, de forma a garantir sua conformidade.

Recomenda-se que, caso a empresa possua processos terceirizados, identifique-os e monitore-os, verificando periodicamente o fornecedor.

Recomenda-se que os controles realizados sobre processos próprios e processos terceirizados sejam registrados.

Recomenda-se que a empresa possua um plano descrevendo como será o processo de comunicação interna de toda cadeia de processos que integra o sistema de gestão da empresa.

Para realizar o seu produto, recomenda-se que a empresa:

- Estabeleça as características do produto;
- Estabeleça, quando aplicável, os itens que serão utilizados na confecção do produto;
- Estabeleça as atividades de realização do produto;
- Estabeleça responsáveis pelas atividades de realização do produto;
- Estabeleça instruções de trabalho para as atividades críticas à realização do produto.

Recomenda-se que essas instruções de trabalho sejam testadas antes de sua execução prática e aprovadas (ou co-aprovadas) pelo responsável técnico da atividade. Em caso da existência de normas técnicas para realização das atividades, recomenda-se que as instruções de trabalho incluam ou referenciem tais normas.

No caso de não ser possível o método documentado, a empresa deve garantir que o pessoal está capacitado a executar tal atividade, validando o processo (documentar a competência deste(s) profissional(is), e garantir que só executem estas ações profissionais com todos os requisitos de competência atendidos e evidenciados).

#### P.7.8.

A empresa deve identificar o produto e seus componentes. A identificação deve possibilitar a identificação do produto ou componente com seu nome ou referência, além da identificação de sua situação (aprovado, reprovado ou aguardando liberação).

Recomenda-se que a empresa possua um procedimento documentado para definir os controles necessários para:

- Definir critérios de conformidade do produto;

Rev. 3 – 10.08.2011

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

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

- Definir as inspeções a serem realizadas para avaliar estes critérios e o método de realização das mesmas, subsidiado por instruções de trabalho;
- Estabelecer, quando aplicável, os instrumentos para conferência do produto e os critérios de aceitação dos mesmos;
- Quando aplicável, garantir a conformidade dos instrumentos para conferência do produto e sua aferição periódica;
- Definir os responsáveis por estas inspeções;
- Definir os registros destas inspeções, indicando a pessoa que liberou o produto;
- Tratar qualquer anomalia existente no produto;
- Garantir que nenhum produto seja expedido para o cliente sem o término das inspeções realizadas;
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.

### P.7.9.

Recomenda-se que a ordem de serviço possua especificação do colaborador / hora / atividade, bem como a indicação de recursos técnicos envolvidos.

### P.7.11.

No caso da realização do produto envolver uma propriedade do cliente, esta propriedade deve ser inspecionada e protegida pela empresa. Qualquer inadequação ao uso deve ser comunicada ao cliente e ao responsável técnico pela atividade e não deve ser utilizada pela empresa quando:

- Não autorizada pelo cliente;
- Não autorizada pelo responsável técnico da atividade.

Recomenda-se que sejam mantidos registros das comunicações de anomalia com a propriedade do cliente e ações eventualmente executadas.

### 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.

No caso de qualquer inadequação, devem ser efetuadas as correções sobre o produto ou componente e o mesmo deve ser tratado.

### P.7.13. / P.7.14.

Estabelecer documentalmente os critérios de conformidade do produto, as devidas inspeções de processo e os métodos, estabelecendo também as atividades de pós realização do produto.

Garantir o uso do equipamento adequado à conformidade do produto.

Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado. Um check-list pode ser utilizado após o processo de instalação.

A entrega técnica deve ser sempre acompanhada de manual de instruções.

Sempre que prestar um serviço de instalação do produto no cliente:

- Selecionar as funções que executam este tipo de serviço;

Rev. 3 – 10.08.2011

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

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

- Garantir que somente profissionais desta função e com os requisitos necessários de competência atendidos e evidenciados prestem estes serviços ao cliente;
- Testar a solução instalada no cliente;
- Executar inspeção pós-instalação para garantir que os requisitos técnicos foram atendidos;
- No caso de qualquer inadequação de local, informar ao cliente o fato e manter registros;
- No caso de qualquer tentativa de alteração de requisito técnico pelo cliente, somente proceder a alteração com liberação do responsável da empresa e aprovação do cliente;
- Entregar ao cliente, no final da instalação, manual com as orientações para uso do produto;
- No caso de qualquer anomalia no cliente, registrá-la e tratá-la com as devidas correções;
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.

### P.7.16. / P.7.17.

Sempre que prestar um serviço de monitoramento do produto no cliente:

- Selecionar as funções que executam este tipo de serviço;
- Garantir que somente profissionais desta função e com os requisitos necessários de competência atendidos e evidenciados prestem estes serviços ao cliente;
- Manter infra-estrutura para impedir a quebra do serviço por fatores alheios à vontade da empresa (tais como quedas de energia);
- Gerar um relatório pós-atendimentos prestados ao cliente, incluindo sinistros ocorridos;
- Garantir um número de telefones adequado ao seu número de clientes;
- Gerar um relatório dos atendimentos prestados ao cliente;
- Índice mensal de alarme real (ocorrências);
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.

Como uma das medições do processo de serviços de monitoramento, medir a quantidade de alarmes disparados no mês em relação aos alarmes disparados sem intenção do cliente, para fins de orientação ao cliente sobre os corretos procedimentos para este tipo de situação.

### P.7.18. / P.7.19.

Garantir o monitoramento sobre os processos de assistência técnica realizados, garantindo o atendimento aos requisitos técnicos e a satisfação de seus clientes.

- Selecionar as funções que executam este tipo de serviço;
- Garantir que somente profissionais desta função e com os requisitos necessários de competência atendidos e evidenciados prestem estes serviços ao cliente;
- Manter infra-estrutura para garantir o efetivo atendimento;
- Manter prazos para atendimento de pedido a chamados para reparos e ou manutenção em sistemas eletrônicos de segurança;
- Índice mensal de manutenção por cliente;
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.

Quando optar por terceirizar este processo, a empresa deve estabelecer os critérios e garantir que os terceiros possuam tal qualificação.



### P.7.23.

Recomenda-se possuir, no mínimo, os seguintes documentos no seu sistema de gestão: Manual do sistema de gestão, Política da qualidade, Procedimentos e Instruções de trabalho para as atividades que afetam diretamente a qualidade. Recomenda-se que esses procedimentos e instruções incluam:

- procedimentos de processo descrevendo como os processos identificados são executados;
- instruções de trabalho para as principais atividades do processo, onde sua ausência possa causar problemas com o cliente, internos, no atendimento aos requisitos ou perdas de processo (tais como retrabalhos);
- descrição das competências para as funções;
- procedimento de controle de documentos;
- procedimento para controle de registros;
- procedimento de tratamento de anomalias com o produto;
- procedimento de tratamento de anomalias com o sistema de gestão e processos;
- procedimento de tratamento de anomalias com o cliente;
- procedimento de auditorias internas;
- documentos externos aplicáveis ao sistema de gestão;
- outros documentos requeridos por esta norma.

Manual do sistema de gestão:

- Missão, Visão, Valores e Política da qualidade;
- Objetivos da qualidade;
- Processos identificados;
- Exclusões existentes em seu sistema de gestão;
- Procedimentos de processos ou referência a eles;
- Escopo do sistema de gestão e categoria de certificação do selo amarelo.

### P.7.24. / P.7.25.

Quando o termo 'documentado' ou 'procedimento documentado' aparecer, isto quer dizer que o procedimento foi estabelecido, documentado, implementado e mantido, e os colaboradores que são afetados pelo seu conteúdo treinados.

Controle de documentos: estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para os documentos, incluindo:

- Aprovar os documentos, antes de sua emissão;
- Revisar os documentos quando necessário;
- Atualizar os documentos periodicamente;
- Evitar o uso de documentos obsoletos;
- Identificar a revisão atual dos documentos e as alterações em relação às revisões anteriores;
- Controlar a distribuição da documentação em todos os seus locais de uso;
- Treinar o pessoal que é afetado pelas atividades citadas nos documentos, mantendo registros deste treinamento;
- Manter os documentos legíveis, ou seja, compreendidos pelos colaboradores.

Controle de Registros: estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para os registros, incluindo:

- Identificação dos registros com nome coerente com as informações que o mesmo contém;
- Controles para recuperação dos registros (local de armazenamento, indexação, tempo de armazenamento, arquivo morto (quando aplicável) e descarte dos registros);

Rev. 3 – 10.08.2011

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

Aprovado por: Comissão de Certificação ABESE



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

---

- Proteção dos registros;
- Acesso restrito às áreas usuárias;
- Manter os registros legíveis, ou seja, de entendimento possível de seu conteúdo original.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

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

Indicador	Categoria			Tipo de empresa								
	A D S	P L N	R E C	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	X	X		
P.8.2. Todos os fornecedores que atuam junto à empresa devem possuir documentos formalizados.	X	X		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			X	
P.8.4. Fornecedores de produtos avaliados conforme os dados de inspeção dos produtos fornecidos.			X			X	X	X	X			
P.8.5. Empresa fornece treinamento aos seus clientes a respeito dos seus equipamentos.			X			X	X		X			
P.8.6. Empresa fornece treinamento aos seus clientes a respeito do software vendido.	X	X									X	



### **Critérios ligados ao Princípio P.8:**

#### **P.8.1**

Qualificar fornecedores com base em sua capacidade de atender aos requisitos da empresa.

#### **P.8.3.**

Recomenda-se que a empresa possua um procedimento documentado para definir os controles necessários para:

- Definir responsabilidades e atividades operacionais (quando aplicável) para as atividades do processo de compras;
- Definir os materiais e serviços críticos à realização do produto final bem como suas especificações de fornecimento;
- Avaliar periodicamente os fornecedores qualificados;
- Garantir a adequação dos requisitos do produto antes da emissão do registro de compras ao fornecedor;
- Estabelecer inspeção de recebimento de forma a garantir a conformidade do produto;
- Tomar ações sobre produtos recebidos não conformes;
- Quando aplicável, monitorar processos terceirizados pela empresa de forma a garantir sua conformidade;
- Evidenciar, através de registros, que o processo foi realizado e está adequado.



## Norma de Referência – Selo de Qualidade ABESE

**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	Categoria			Tipo de empresa								
	A D S	P L N	R E C	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	X	X
P.9.2. Procedimento documentado para tratamento de problemas ocorridos com o sistema de gestão e processos.			X	X	X	X	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	X	X



### **Critérios ligados ao Princípio P.9:**

#### P.9.1.

Estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para:

- Prever segregação do produto;
- Definir responsabilidades por identificar e definir ações para tratamento das anomalias;
- Garantir reinspeção, após correção;
- Evitar o envio ou processamento de um produto com anomalia para o cliente sem sua devida concessão; obtendo a mesma por escrito;
- Prever registros de todas as fases de tratamento das anomalias.

#### P.9.2.

Estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para, no mínimo:

- Identificar anomalias ocorridas;
- Avaliar (pessoal autorizado) a procedência destas anomalias;
- Tratar anomalias ocorridas procedentes com o sistema de gestão e seus processos;
- Analisar criticamente a extensão dos problemas, identificando outros focos onde o problema poderia ter ocorrido;
- Tomar as medidas para neutralizar a anomalia ocorrida (quando aplicável);
- Evidenciar através de registros que o processo de correção da anomalia foi realizado e está adequado.

Recomenda-se que a empresa defina os responsáveis por cada uma destas ações.

Recomenda-se que a empresa estabeleça também um procedimento documentado para definir os controles necessários sobre anomalias potenciais, ou seja, que ainda não ocorreram.

#### P.9.3.

Estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para:

- Detectar anomalias ocorridas com clientes, registrando-as;
- Avaliar (pessoal autorizado) a procedência destas anomalias;
- Registrar (pessoal autorizado) esta avaliação em tempo hábil;
- Tomar ações de correção destas anomalias;
- Registrar a resposta sobre o tratamento das anomalias fornecida ao cliente.