



“REGULAMENTO DO PROGRAMA DE AUTO- REGULAMENTAÇÃO DO SETOR DE RELACIONAMENTO PROBARE

(CALL CENTER / CONTACT CENTER / HELP DESK / SAC / TELEMARKETING)”

Coordenação

ABEMD – Associação Brasileira de Marketing Direto

Presidente: Efraim Kapulski

ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa
Cliente

Presidente: Roberto Meir

ABT – Associação Brasileira de Telesserviços

Presidente: Jarbas Nogueira

Gerenciadora

IdEQ

Diretoria: Cesar Ken Mori

REGULAMENTO

Controle de Alterações

Data	Nº Revisão	Detalhamento
14/12/2005	01	Emissão do documento.
02/06/2006	02	<ul style="list-style-type: none">▪ Geral – alteração do logotipo da ABT e eliminada a denominação “COM CLIENTES E CONSUMIDORES” do título deste documento;▪ Pág.7 - acrescentado item 2.3.6 relativo às diretrizes para dimensionamento de auditoria;▪ Pág.13 – no item 3.2.4 foi alterado o texto em função do conteúdo do Relatório periódico;▪ Pág.16 - acrescentado item 4.3.6 relativo às diretrizes para dimensionamento de auditoria.
29/06/2007	03	<ul style="list-style-type: none">▪ Atualização da presidência da Associação Brasileira de Telesserviços

REGULAMENTO

ÍNDICE

1.	Condições Gerais	4
2.	Selo de Ética	6
2.1.	Regulamento específico.....	6
2.2.	Condições de Admissão	6
2.3.	Abertura de Processo	7
2.4.	Processo Técnico – Auditoria Inicial “in-loco”	8
2.5.	Processo Técnico – Emissão do Selo de Ética.....	9
2.6.	Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção	10
2.7.	Uso do Selo de Ética	10
2.8.	Alterações de Escopo	10
2.9.	Processo Administrativo, Penalidades e Multas.....	11
3.	Ouvidoria	13
3.1.	Regulamento específico.....	13
3.2.	Processo operacional.....	13
4.	Norma de Maturidade de Gestão.....	15
4.1.	Regulamento específico.....	15
4.2.	Condições de Admissão	15
4.3.	Abertura de Processo	15
4.4.	Processo Técnico – Auditoria Inicial “in-loco”	17
4.5.	Processo Técnico – Emissão do Perfil de Maturidade de Gestão	18
4.6.	Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção	18
4.7.	Uso do Perfil de Maturidade de Gestão	19
4.8.	Alterações de Escopo	19
4.9.	Processo Administrativo, Penalidades e Multas.....	20



REGULAMENTO

1. Condições Gerais

- 1.1. Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições do Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (chamado a partir deste ponto de PROBARE).
- 1.2. O PROBARE é formado por quatro componentes: Código de Ética, Selo de Ética, Norma de Maturidade de Gestão e Ouvidoria.
- 1.3. Todos os dados gerados a partir do PROBARE são propriedade da ABEMD, ABRAREC e ABT, não podendo ser utilizados sem o acordo formal pela totalidade dessas associações.
- 1.4. O Selo de Ética e a Norma de Maturidade de Gestão são de propriedade da ABEMD, ABRAREC e ABT, devendo ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.
- 1.5. A empresa que adere ao PROBARE ou é associada a uma das signatárias do Código de Ética, se compromete a seguir ao Código de Ética.
- 1.6. O PROBARE é gerenciado pelo Conselho Gestor e pelo Comitê Executivo.
- 1.7. O Conselho Gestor é responsável pelo direcionamento do PROBARE.
- 1.8. O Conselho Gestor é composto por 01 representante de cada um dos signatários do Código de Ética do PROBARE, 01 representante da Gerenciadora. Outras entidades poderão ser convidadas pelo Comitê Executivo para participarem do Conselho Gestor.
- 1.9. O Conselho Gestor realizará duas reuniões ordinárias anualmente, podendo ser convocado extraordinariamente pelo Comitê Executivo ou por pelo menos duas das três associações ABEMD, ABRAREC e ABT.
- 1.10. O Comitê Executivo é responsável pelo controle e acompanhamento do PROBARE, devendo relatar seu andamento nas reuniões ordinárias do Conselho Gestor.
- 1.11. O Comitê Executivo é composto de 01 representante de cada uma das associações ABEMD, ABRAREC e ABT, do Coordenador do PROBARE e de 01 representante da Gerenciadora (sem direito a voto).
- 1.12. O Coordenador do PROBARE será eleito anualmente pelo Comitê Executivo.
- 1.13. O Comitê Executivo se reunirá uma vez por mês ou extraordinariamente por convocação da Gerenciadora.
- 1.14. O Comitê Executivo será responsável pelo credenciamento dos Organismos de Auditoria, tanto para o Selo de Ética quanto para as auditorias relacionadas com a Norma de Maturidade, tendo como base Critérios de Homologação de Organismos de Auditoria (documento específico).
- 1.15. O Selo de Ética e o Perfil de Maturidade da Gestão, outorgados pelo Comitê Executivo, não fornecem garantia de que o serviço será isento de falhas ou de problemas no futuro, nem a ABEMD, ABRAREC e ABT

REGULAMENTO

assumem qualquer responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas a clientes da organização detentora do Selo de Ética ou do Perfil de Maturidade de Gestão.

- 1.16. Este regulamento e demais documentos de referência do PROBARE poderão ser revisados e alterados a qualquer momento, por iniciativa do Comitê Executivo. Eventuais alterações terão prazos de implantação definidos caso a caso.
- 1.17. Qualquer proposta de alteração significativa deste Regulamento será apresentada em sessão do Comitê Executivo. A Gerenciadora poderá alterar questões formais ou de melhor esclarecimento do Regulamento para aprovação "ad referendum" do próprio Comitê Executivo.
- 1.18. O presente Regulamento é o instrumento principal da autorização para o uso do Selo de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão e é dele parte integrante e indivisível, devendo ser firmado pelos participantes, constituindo-se em documento de adesão, como comprovação de sua anuência a todos os seus dispositivos. Nada impede, porém que sejam lavrados aditivos para casos específicos, que poderão conter condições especiais que venham a ser definidas pelo Comitê Executivo.
- 1.19. A ABEMD, ABRAREC e ABT não poderão ser responsabilizadas pelos associados 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 da empresa com terceiros em relação ao Selo de Ética ou Perfil de Maturidade ou sua suspensão ou retirada de certificado, perdas de negócio pelo associado em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes, indenizações que o cliente venha a pagar a terceiros, geradas por fato do produto ou empresa certificada, enfim, são inimputáveis à ABEMD, ABRAREC e ABT quaisquer responsabilidades que não decorram de sua comprovada culpa, assim definida nos termos da lei relativamente às obrigações contratuais.
- 1.20. A empresa assegura aos executores do PROBARE, seja diretamente, seja por intermédio de auditores ou empresas credenciadas pelo PROBARE, o acesso às suas instalações, documentos, contratos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste Regulamento.
- 1.21. A empresa deve assinar documento que reproduzirá as presentes normas assumindo os direitos e obrigações inerentes ao PROBARE e pagar as contribuições que forem fixadas.
- 1.22. O Comitê Executivo e a empresa estabelecem, desde logo, que o não cumprimento de ordem de cessação do uso do Selo de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão poderá dar origem à ação judicial, inclusive de perdas e danos contra o infrator.
- 1.23. Os casos omissos deste Regulamento serão resolvidos no âmbito do Comitê Executivo do PROBARE.

REGULAMENTO

2. Selo de Ética

2.1. Regulamento específico

- 2.1.1. A autorização para o uso do Selo de Ética provém da adesão espontânea das empresas que adotarem as regras estabelecidas neste regulamento e submeterem-se a uma auditoria de verificação.
- 2.1.2. O Selo de Ética atesta que a organização certificada está de acordo com as diretrizes do Código de Ética do PROBARE.
- 2.1.3. O Comitê Executivo manterá lista atualizada das organizações que detêm o Selo de Ética e manterá sigilo e confidencialidade, independente do resultado, para as empresas em processo de obtenção do Selo de Ética.

2.2. Condições de Admissão

- 2.2.1. O Selo de Ética poderá ser pleiteado por qualquer Central de Relacionamento em operação, independentemente se presta serviço a vários contratantes ou se está incorporada a uma empresa (Central de Relacionamento própria).
- 2.2.2. O Selo de Ética poderá ser pleiteado por instalação (site), não necessariamente para toda a empresa.
- 2.2.3. O Selo de Ética é concedido para todas as atividades de um determinado site.
- 2.2.4. A empresa declara estar ciente e aceitar todo o conteúdo do regulamento e do Código de Ética, incluindo o método técnico do processo, auditoria nas instalações da empresa e demais procedimentos adotados pelo PROBARE.
- 2.2.5. A empresa que tenha utilizado o Selo de Ética sem autorização ou com falsidade só poderá apresentar novo pedido de adesão após 12 meses do término do processo administrativo ou de eventual cumprimento de penalidade.
- 2.2.6. O uso do Selo de Ética que será concedido para as empresas participantes do PROBARE é opcional, ficando a empresa, entretanto, obrigada a informar em quais sites ou operações os reconhecimentos se aplicam caso venha a utilizá-lo.

REGULAMENTO

2.3. Abertura de Processo

2.3.1. Quando da apresentação do pedido de adesão, o interessado fornecerá as seguintes informações:

- a) Nome e razão social e CNPJ da empresa, endereço da Matriz e *sites* para os quais a empresa pleiteia a concessão do Selo de Ética;
- b) Lista de contratos ou operações que atualmente mantém, listando também os sites onde estas atividades são conduzidas e o número de funcionários em cada operação ou contrato;
- c) Relação das Certificações que a empresa já possui, discriminando os sites onde estas são aplicadas e as linhas de serviço.

2.3.2. A Gerenciadora enviará à empresa um termo de adesão para detalhamento das informações de adesão. De posse do termo preenchido e caso esteja completo, enviará as informações para os Organismos de auditoria credenciados, que farão propostas diretamente às empresas. A empresa poderá contatar diretamente o Organismo de auditoria caso desejar.

2.3.3. Quando o pedido for de empresa cuja conduta já tenha sido alvo de decisão do Comitê Executivo, seu pedido de adesão será avaliado por este Conselho.

2.3.4. O Organismo de Auditoria escolhido fornecerá estimativa de custos dos serviços e recolherá o aceite formal de cada uma das empresas. A Gerenciadora não participará do processo de escolha do Organismo de auditoria.

2.3.5. O Organismo de auditoria deve abrir formalmente o processo de auditoria para concessão do Selo de Ética (após o aceite da proposta) e agendar a auditoria nas instalações da empresa.

2.3.6. O Organismo de auditoria deverá utilizar as seguintes diretrizes para dimensionamento da auditoria:

- a) Tamanho da amostra

.O número mínimo de sites a serem visitados é:

Auditoria Inicial: o tamanho da amostra deve ser a Matriz (escritório central) mais a raiz quadrada do número de sites distantes (arredondando para o número inteiro superior)

$$\text{Amostra} = \text{Matriz} + \sqrt{x}$$

onde x = número de sites distantes

Exemplo: empresa interessada pelo Selo de Ética para 7 sites.

Cálculo do tamanho da amostra = $1 + \sqrt{7}$;

teremos: Amostra = 4 sites (incluindo a Matriz)

REGULAMENTO

Auditoria Periódica de Manutenção: o tamanho da amostra deve ser a Matriz (escritório central) mais a raiz quadrada do número de sites distantes (arredondando para o número inteiro superior) com 0,6 como um coeficiente.

$$\text{Amostra} = \text{Matriz} + 0,6 \sqrt{x}$$

onde x = número de sites distantes

Nota 1. este dimensionamento somente deverá ser aplicado se o Organismo de Auditoria for o mesmo que realizou a Auditoria Inicial. No caso de uma mudança de Organismo de Auditoria, deverá ser dimensionado como uma Auditoria Inicial.

Nota 2. no caso da solicitação de acréscimo de um ou mais de um novo site já reconhecidos com o Selo de Ética, deverá ser considerado como um conjunto independente para determinação do tamanho da amostra. Após a inclusão do novo(s) site(s) na recomendação, o(s) novo(s) site(s) deverá(ão) ser acumulado(s) aos outros já existentes para determinar o tamanho da amostra para a Auditoria Periódica de Manutenção.

b) Tempo de Auditor necessário para avaliação

- O número de homens.dia para a **Matriz** deve ser: **1 auditor x 1 dia auditoria**.
- O número de homens.dia para cada **site** deve ser: **1 auditor x 1 dia auditoria por site**.

Nota. No caso de uma Matriz e um site com menos de 50 PA's e/ou até 150 empregados (funcionários, contratados ou temporários), podem ser aplicadas reduções que levem em consideração a quantidade de operações e PA's, assim como a complexidade. O tempo de auditor poderá ser de 1 auditor x 1/2 dia auditoria.

2.4. Processo Técnico – Auditoria Inicial “in-loco”

2.4.1. A Auditoria Inicial “in-loco” terá como objetivo constatar a conformidade da empresa em relação aos requisitos contidos no Código de Ética.

2.4.2. A equipe auditora do Organismo de auditoria, em data previamente agendada, visitará as instalações da empresa para constatar a conformidade das práticas da empresa em relação aos requisitos do Código de Ética. A auditoria será feita com base nas normas internacionais de auditoria (NBR ISO 19011), utilizando um ou mais dos seguintes métodos: observação dos processos, contratos, operações, análise de documentação, verificação de registros em papel e eletrônicos, gravações, entrevistas com pessoal de supervisão, operação e direção, entre outros.

REGULAMENTO

- 2.4.3. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora acesso às instalações, documentação e/ou outras evidências que demonstrem a conformidade em relação aos requisitos do Código de Ética.
- 2.4.4. Caso a Auditoria se torne inviável, o fato será levado pelo Organismo de auditoria ao conhecimento da Gerenciadora e do Comitê Executivo, para as medidas e penalidades cabíveis conforme estabelecido neste regulamento.
- 2.4.5. Caso os resultados não sejam conformes ao Código de Ética, o Organismo de auditoria enviará à empresa a lista das não-conformidades. A empresa poderá solicitar nova auditoria ou auditoria para fechamento das não-conformidades (decisão a critério do Organismo de auditoria) em data definida de comum acordo entre empresa e Organismo de auditoria, após correção das não-conformidades.
- 2.4.6. Somente em caso dos resultados serem conformes em relação aos requisitos do Código de Ética, o Organismo de auditoria deverá emitir Atestado de Conformidade e enviá-lo à Gerenciadora.
- 2.4.7. Caberá à Gerenciadora preparar a reunião do Comitê Executivo para análise dos processos de concessão do Selo de Ética.

2.5. Processo Técnico – Emissão do Selo de Ética

- 2.5.1. O Comitê Executivo reunir-se-á periodicamente para a análise dos relatórios e deliberação pela concessão e emissão do Selo de Ética.
- 2.5.2. A Gerenciadora deverá codificar os processos de forma a não identificar as empresas em processo de concessão do Selo de Ética.
- 2.5.3. O Comitê Executivo fará a análise "cega" dos processos e decidirá pela concessão ou não do Selo de Ética. Não poderão fazer parte das votações no Comitê Executivo pessoas com independência comprometida, como por exemplo, funcionários das empresas em análise na reunião. Caso isso aconteça, caberá à Gerenciadora desconsiderar o voto em questão, dado que o processo é sigiloso.
- 2.5.4. Caso uma Empresa não concorde com o parecer da equipe auditora (referente à auditoria nas instalações da empresa), poderá enviar documentação expondo os motivos da discordância no prazo de 10 dias contados a partir da entrega do relatório de auditoria ao Organismo de auditoria. Esta informação será tratada pela Gerenciadora, que encaminhará as informações para análise do Comitê Executivo (ainda de forma cega).
- 2.5.5. Somente serão divulgadas as empresas que tiverem a concessão do Selo de ética aprovada. Será mantido o sigilo quanto às empresas que não obtiveram sucesso. Estas empresas poderão solicitar nova auditoria assim que sanarem as não conformidades, caso desejarem ainda obter o Selo de Ética.

REGULAMENTO

2.6. Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção

- 2.6.1. Pelo menos uma vez ao ano o Organismo de auditoria deverá realizar auditoria nas instalações da empresa para verificar se os requisitos do Código de Ética estão sendo mantidos.
- 2.6.2. O Comitê Executivo também poderá, a seu critério, em função de informações da Ouvidoria, solicitar auditorias extraordinárias, sem aviso prévio, às empresas suspeitas de transgressão ao Código de Ética. Esta auditoria será solicitada diretamente ao Organismo de auditoria que já atende a empresa.
- 2.6.3. Caso a equipe auditora do Organismo de auditoria encontre evidências de não-conformidade em relação aos requisitos do Código de Ética, tanto na auditoria periódica, quanto na auditoria extraordinária, tal fato será levado ao conhecimento do Comitê Executivo para decisão.
- 2.6.4. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a manutenção da conformidade em relação aos requisitos do Código de Ética.
- 2.6.5. Caso a Auditoria periódica de manutenção ou extraordinária se torne inviável, o fato será levado ao conhecimento da Gerenciadora e Comitê Executivo, para as medidas e penalidades cabíveis.

2.7. Uso do Selo de Ética

- 2.7.1. O uso do Selo de Ética será autorizado sob as condições deste Regulamento.
- 2.7.2. O Selo de Ética é marca registrada do PROBARE.
- 2.7.3. O Selo de Ética pode ser utilizado pela empresa que receba recomendação do Comitê Executivo.
- 2.7.4. A divulgação do Selo de Ética feita pela empresa deve indicar os sites recomendados, não podendo ser genérica, a não ser nos casos em que a empresa atesta sua conformidade em todos os seus sites.
- 2.7.5. A empresa detentora do Selo de Ética deve seguir as regras do manual de aplicação do Selo de Ética, (documento específico).
- 2.7.6. O uso do Selo de Ética é restrito às organizações autorizadas e o direito de uso deste não poderá ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição, a não ser por ato específico do Comitê Executivo.

2.8. Alterações de Escopo

- 2.8.1. No caso de a empresa desejar excluir o Selo de Ética de um site já certificado, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre sua decisão para que possam ser feitas as mudanças necessárias, retirando o referido site da lista de empresas com direito ao uso do Selo de Ética.

REGULAMENTO

2.9. Processo Administrativo, Penalidades e Multas

2.9.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Selo de Ética:

- a. Não atendimento aos requisitos do Código de Ética em qualquer site que tenha sido certificado;
- b. Uso do Selo de Ética para sites não recomendados (não autorizados);
- c. Veiculação de publicidade em desacordo com as normas estabelecidas neste Regulamento;
- d. Transgressão das normas previstas neste regulamento;
- e. Deixar de prestar informações ou prestar falsas informações;
- f. Não colaboração com processos de investigação conduzidos pela Ouvidoria ou em seu nome para ocorrências registradas.

2.9.2. A Ouvidoria poderá enviar para o Comitê Executivo evidências de violação ao Código de Ética, recebidas do mercado, que poderão instruir os processos de penalização.

2.9.3. Uma vez detectada evidência de infração, a empresa será notificada e terá 20 dias para apresentar sua defesa ou explicação. As decisões relativas às penalidades e infrações ao Selo de Ética são tomadas pelo Comitê Executivo, após o exercício de direito de defesa, em até 60 dias.

2.9.4. Ao final do processo, após o exercício de direito de defesa junto ao Comitê Executivo, este tomará uma ou mais das seguintes decisões:

- a. Arquivamento do processo;
- b. Advertência confidencial;
- c. Advertência pública;
- d. Recomendação de assinatura de Termo de Ajuste de Conduta com prazos monitorados pelo Comitê Executivo;
- e. Divulgação das estatísticas de ocorrências das empresas;
- f. Suspensão do Selo de Ética;
- g. Cancelamento do Selo de Ética;
- h. Divulgação da posição da Ouvidoria e Comitê Executivo com relação à empresa, através de veículos de comunicação.



REGULAMENTO

- 2.9.5. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o Selo de Ética, o Comitê Executivo efetuará todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a não continuidade indevida de sua utilização.
- 2.9.6. Suspensa ou cancelada a autorização do uso do Selo de Ética, a empresa se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade que tenha relação com o Selo de Ética, retirando todas as referências em materiais escritos, propaganda, internet, etc no prazo de 30 (trinta) dias.

REGULAMENTO

3. Ouvidoria

3.1. Regulamento específico

3.1.1. A autorização para o funcionamento da Ouvidoria provém da decisão da ABEMD, ABRAREC e ABT em operacionalizar uma estrutura organizacional autônoma, que tem como objetivo monitorar a conduta das empresas/contratantes em relação ao Código de Ética.

3.2. Processo operacional

3.2.1. A Ouvidoria é responsável por dar tratamento formal às manifestações relacionadas ao comportamento das empresas/contratantes baseando-se nas diretrizes do Código de Ética.

3.2.2. A Ouvidoria se ocupa exclusivamente de violações ao Código de Ética. Se alguém foi mal atendido de forma isolada, se houve problemas de entrega ou problemas com produtos ou serviços vendidos, a parte interessada deverá recorrer a outros organismos, tais como PROCON ou outras instâncias de defesa do consumidor. A Ouvidoria não intermedia problemas entre consumidor e empresas/contratantes.

3.2.3. As partes interessadas que sentirem-se prejudicadas poderão manifestar-se junto à Ouvidoria, mediante o encaminhamento de uma denúncia por escrito e com a identificação do autor.

3.2.4. A Ouvidoria emitirá um relatório com informações estatísticas da Ouvidoria, ou seja, não serão divulgados nomes de empresas neste relatório:

- Manifestações recebidas
- Manifestações dentro do escopo do PROBARE
- Manifestações encaminhadas às empresas
- Respostas encaminhadas aos consumidores
- Respostas recebidas das empresas
- Grau de satisfação do consumidor com a resposta da empresa

O relatório será enviado ao Comitê Executivo, com periodicidade semanal e será divulgado mensalmente no site do PROBARE um consolidado do mês.

3.2.5. Trimestralmente, no mínimo, a Ouvidoria fará uma tabulação das ocorrências por empresa e emitirá um parecer sobre a criticidade, reincidência e frequência das manifestações.

3.2.6. As empresas/contratantes poderão enviar documentação comprobatória da não pertinência das manifestações, antes da emissão do parecer.

REGULAMENTO

- 3.2.7. A estatística e o parecer serão levados para o Comitê Executivo, sem que o nome da empresa/contratante seja divulgado (análise cega), que poderá tomar uma ou mais das seguintes providências:
- solicitação de auditoria extraordinária para apuração das ocorrências;
 - convocação da empresa para fornecer explicações junto ao Comitê Executivo;
 - convocação dos clientes contratantes para explicações junto ao Comitê Executivo;
 - arquivamento do processo.
- 3.2.8. Ao final do processo, após o exercício de direito de defesa junto ao Comitê Executivo, os responsáveis pelo serviço (empresa/contratante e central de relacionamento) estarão sujeitos a uma ou mais das seguintes penalidades:
- Advertência confidencial;
 - Advertência pública;
 - Recomendação de assinatura de T.A.C. (Termo de Ajuste de Conduta) com prazos monitorados pelo Comitê Executivo;
 - Divulgação das estatísticas de ocorrências das empresas;
 - Suspensão do Selo de Ética;
 - Cancelamento do Selo de Ética;
 - Divulgação da posição da Ouvidoria com relação aos responsáveis pelo serviço (empresa/contratante e central de relacionamento), através de veículos de comunicação.
- 3.2.9. No máximo a cada trimestre, após a deliberação do Comitê Executivo, as estatísticas serão divulgadas às assessorias de imprensa. Somente serão divulgados os nomes das empresas/contratantes se essa for uma decisão do Comitê Executivo, após o exercício de direito de defesa da empresa/contratante.

REGULAMENTO

4. Norma de Maturidade de Gestão

4.1. Regulamento específico

- 4.1.1. A autorização para o uso do Perfil de Maturidade de Gestão provém da adesão espontânea das empresas que adotarem as regras estabelecidas neste regulamento e submeterem-se a uma auditoria de verificação.
- 4.1.2. O Perfil de Maturidade da Gestão atesta o grau de implementação que a organização possui em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão.
- 4.1.3. O Comitê Executivo manterá lista atualizada das organizações que detêm o Perfil de Maturidade e manterá sigilo e confidencialidade, independente do resultado, para as empresas em processo de obtenção do Perfil de Maturidade.
- 4.1.4. O Perfil de Maturidade de Gestão poderá ser concedido exclusivamente para as empresas que tiverem recebido o Selo de Ética.
- 4.1.5. O pedido de adesão à Norma de Maturidade de Gestão poderá ser feito simultaneamente ao pedido de adesão ao Selo de Ética.

4.2. Condições de Admissão

- 4.2.1. O Perfil de Maturidade de Gestão poderá ser pleiteado por qualquer Central de Relacionamento em operação, independentemente se presta serviço a vários contratantes ou se está incorporada a uma empresa (Central de Relacionamento própria).
- 4.2.2. O Perfil de Maturidade de Gestão poderá ser pleiteado por site, não necessariamente para toda a empresa.
- 4.2.3. O Perfil de Maturidade de Gestão é concedido para todas as atividades de um determinado site.
- 4.2.4. A empresa declara estar ciente e aceitar todo o conteúdo do regulamento, incluindo o método técnico do processo de auditoria nas instalações da empresa e demais procedimentos adotados pelo Comitê Executivo do PROBARE.
- 4.2.5. A empresa que tenha utilizado o Perfil de Maturidade da Gestão sem autorização ou com falsidade só poderá apresentar novo pedido de adesão após 12 meses do término do processo administrativo ou eventual cumprimento de penalidade.

4.3. Abertura de Processo

- 4.3.1. Quando da apresentação do pedido de adesão, o interessado fornecerá as seguintes informações:
 - a. Nome e razão social da empresa, endereço da Matriz e sites para os quais a empresa pleiteia a obtenção do Perfil de Maturidade de Gestão, CNPJ;

REGULAMENTO

- b. Lista de contratos ou operações que atualmente mantém, listando também os sites onde estas atividades são conduzidas e o número de funcionários em cada operação ou contrato;
- c. Relação das Certificações que a empresa já possui, discriminando os sites onde estas são aplicadas e linhas de serviço.
- 4.3.2. A Gerenciadora enviará à empresa um questionário preliminar para detalhamento das informações de adesão. De posse do questionário preliminar preenchido e caso esteja completo, enviará as informações para os Organismos de auditoria credenciados, que farão propostas diretamente às empresas. A empresa poderá contatar diretamente o Organismo de auditoria caso desejar.
- 4.3.3. Quando o pedido for de empresa cuja conduta já tenha sido alvo de decisão do Comitê Executivo, seu pedido de adesão será avaliado por este Conselho.
- 4.3.4. O Organismo de Auditoria escolhido fornecerá estimativa de custos dos serviços e recolherá o aceite formal de cada uma das empresas. A Gerenciadora não participará do processo de escolha do Organismo de auditoria.
- 4.3.5. O Organismo de auditoria deve abrir formalmente o processo de auditoria para concessão do Perfil de Maturidade de Gestão (após o aceite da proposta) e agendar a auditoria nas instalações da empresa.
- 4.3.6. O Organismo de auditoria deverá utilizar as seguintes diretrizes para dimensionamento da auditoria:
- a) Tamanho da amostra

.O número mínimo de sites a serem visitados é:

Auditoria Inicial: o tamanho da amostra deve ser a Matriz (escritório central) mais a raiz quadrada do número de sites distantes (arredondando para o número inteiro superior)

$$\text{Amostra} = \text{Matriz} + \sqrt{x}$$

onde x = número de sites distantes

Exemplo: empresa interessada no uso do Perfil de Maturidade de Gestão para 7 sites.

Cálculo do tamanho da amostra = $1 + \sqrt{7}$;

teremos: Amostra = 4 sites (incluindo a Matriz)

Auditoria Periódica de Manutenção: o tamanho da amostra deve ser a Matriz (escritório central) mais a raiz quadrada do número de sites distantes (arredondando para o número inteiro superior) com 0,6 como um coeficiente.

$$\text{Amostra} = \text{Matriz} + 0,6 \sqrt{x}$$

onde x = número de sites distantes

REGULAMENTO

Nota 1. este dimensionamento somente deverá ser aplicado se o Organismo de Auditoria for o mesmo que realizou a Auditoria Inicial. No caso de uma mudança de Organismo de Auditoria, deverá ser dimensionado como uma Auditoria Inicial.

Nota 2. no caso da solicitação de acréscimo de um ou mais de um novo site no Perfil de Maturidade de Gestão, deverá ser considerado como um conjunto independente para determinação do tamanho da amostra. Após a inclusão do novo(s) site(s) no Perfil, o(s) novo(s) site(s) deverá(o) ser acumulado(s) aos outros já existentes para determinar o tamanho da amostra para a Auditoria Periódica de Manutenção.

b) Tempo de Auditor necessário para avaliação

- O número de homens.dia para a **Matriz** deve ser: **1 auditor x 2 dias auditoria**.
- O número de homens.dia para cada **site** deve ser: **1 auditor x 1 dia auditoria por site**.

Nota. No caso de uma Matriz e um site com menos de 50 PA's e/ou até 150 empregados (funcionários, contratados ou temporários), podem ser aplicadas reduções que levem em consideração a quantidade de operações e PA's, assim como a complexidade. O tempo de auditor poderá ser de 1 auditor x 1/2 dia auditoria.

4.4. Processo Técnico – Auditoria Inicial “in-loco”

- 4.4.1. A Auditoria Inicial “in-loco” terá como objetivo constatar o grau de implementação que a organização possui em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão.
- 4.4.2. Esta verificação poderá ser feita juntamente com a verificação dos requisitos do Código de Ética ou poderá ser feita posteriormente.
- 4.4.3. A equipe auditora do Organismo de auditoria, em data previamente agendada, visitará as instalações da empresa. A auditoria será feita com base nas normas internacionais de auditoria (NBR ISO 19011), utilizando um ou mais dos seguintes métodos: observação dos processos, contratos, operações, análise de documentação, verificação de registros em papel e eletrônicos, gravações, entrevistas com pessoal de supervisão, operação e direção, entre outros.
- 4.4.4. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora acesso às instalações, documentação e/ou outras evidências que demonstrem a conformidade em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão.
- 4.4.5. Caso a Auditoria se torne inviável, o fato será levado pelo Organismo de auditoria ao conhecimento da Gerenciadora e Comitê Executivo, para as medidas e penalidades cabíveis conforme estabelecido neste regulamento.

REGULAMENTO

- 4.4.6. Ao final da auditoria, o Organismo de auditoria fornecerá um painel de resultados, indicando o nível de maturidade de gestão para cada requisito da Norma de Maturidade de Gestão.
- 4.4.7. Adicionalmente, a equipe auditora fornecerá uma lista de oportunidades de melhoria que, se consideradas, poderão melhorar o perfil de maturidade de gestão da empresa.
- 4.4.8. Os resultados da auditoria serão enviados para a Gerenciadora, que levará o parecer da equipe auditora do Organismo de auditoria ao conhecimento do Comitê Executivo, para concessão final do Perfil de Maturidade de Gestão.

4.5. Processo Técnico – Emissão do Perfil de Maturidade de Gestão

- 4.5.1. O Comitê Executivo reunir-se-á periodicamente para a análise dos relatórios e deliberação pela concessão e emissão do Perfil de Maturidade de Gestão.
- 4.5.2. A Gerenciadora deverá codificar os processos de forma a não identificar as empresas em processo de concessão do Perfil de Maturidade de Gestão.
- 4.5.3. O Comitê Executivo faz a análise "cega" dos processos e decide pela concessão do Perfil de Maturidade de Gestão.
- 4.5.4. Caso uma Empresa não concorde com o parecer da equipe auditora (referente à auditoria nas instalações da empresa), poderá enviar documentação expondo os motivos da discordância no prazo máximo de 10 dias contados a partir da entrega do relatório de auditoria ao Organismo de auditoria. Esta informação será tratada pela Gerenciadora que encaminhará as informações para análise do Comitê Executivo (ainda de forma cega).
- 4.5.5. Será mantido o sigilo quanto aos resultados do Perfil de Maturidade de Gestão.

4.6. Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção

- 4.6.1. Após a obtenção do Perfil de Maturidade de Gestão, a empresa poderá a qualquer momento solicitar nova avaliação.
- 4.6.2. Caso a empresa não solicite nova avaliação, esta deverá ser feita no mínimo uma vez ao ano, para a reavaliação do Perfil.
- 4.6.3. A avaliação do Perfil de Maturidade de Gestão e a verificação da conformidade ao Código de Ética podem ser feitas simultaneamente, numa mesma auditoria.
- 4.6.4. O Comitê Executivo também poderá, a seu critério, solicitar auditorias extraordinárias, sem aviso prévio, às empresas que tenham suspeitas de perda de qualidade no atendimento, por meio de informações da Ouvidoria. Esta auditoria será solicitada diretamente ao Organismo de auditoria que já atende à empresa.

REGULAMENTO

- 4.6.5. Na hipótese descrita acima, caso a equipe auditora do Organismo de auditoria encontre evidências de perda de pontuação em algum item do Perfil de Maturidade, o mesmo será alterado, mediante decisão final soberana do Comitê Executivo.
- 4.6.6. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a manutenção da conformidade em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão.
- 4.6.7. Caso a Auditoria periódica de manutenção ou extraordinária se torne inviável, o fato será levado ao conhecimento da Gerenciadora, que levará ao Comitê Executivo, para as medidas e penalidades cabíveis.

4.7. Uso do Perfil de Maturidade de Gestão

- 4.7.1. O uso do Perfil de Maturidade de Gestão será autorizado sob as condições deste Regulamento.
- 4.7.2. O Perfil de Maturidade de Gestão é marca registrada da PROBARE.
- 4.7.3. O Perfil de Maturidade de Gestão pode ser utilizado pela empresa que receba recomendação do Comitê Executivo.
- 4.7.4. A divulgação do Perfil de Maturidade de Gestão feita pela empresa deve indicar os sites recomendados e o número do certificado, não podendo ser genérica, a não ser nos casos em que a empresa recebeu avaliação em todas as suas operações, clientes e sites.
- 4.7.5. Não existe obrigação de a empresa divulgar o Perfil de Maturidade de Gestão, mas se o fizer, deverá fazê-lo de acordo com as regras deste regulamento.
- 4.7.6. A empresa detentora do Perfil de Maturidade de Gestão deve seguir as regras do manual de aplicação, (documento específico).
- 4.7.7. O uso do Perfil de Maturidade é restrito às organizações autorizadas e o direito de uso deste não poderá ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição, a não ser por ato específico do Comitê Executivo.

4.8. Alterações de Escopo

- 4.8.1. No caso de a empresa desejar excluir o Perfil de Maturidade de um site já certificado, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre sua decisão para que possam ser feitas as mudanças necessárias, retirando o referido site da lista de empresas com direito ao uso do Perfil de Maturidade de Gestão.

REGULAMENTO

4.9. Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 4.9.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Perfil de Maturidade da Gestão:
- Uso do Perfil de Maturidade de Gestão para sites não certificados.
 - Veiculação de publicidade em desacordo com as normas estabelecidas neste Regulamento.
 - Transgressão das normas previstas neste regulamento.
 - Prestação de falsas informações sobre o Perfil de Maturidade.
- 4.9.2. Caso a empresa perca o Selo de Ética de um site que possui Perfil de Maturidade de Gestão, o Perfil de Maturidade de Gestão deste site será automaticamente cancelado.
- 4.9.3. As decisões relativas às penalidades e infrações são tomadas pelo Comitê Executivo. Caso a empresa tenha algum tipo de discordância poderá acionar o Comitê Executivo. O prazo para interposição de recurso em relação à decisão é de 10 dias úteis, a partir da comunicação da penalidade.
- 4.9.4. O Comitê Executivo é soberano para tomada de decisões no processo de manutenção do Perfil de Maturidade de Gestão das empresas. A diretriz de análise do processo de manutenção do Perfil de Maturidade de Gestão é pautado pelo aspecto educativo do PROBARE junto às empresas.
- 4.9.5. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do Perfil de Maturidade da Gestão, o Comitê Executivo efetuará todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a não continuidade indevida de sua utilização.
- 4.9.6. Suspenso ou cancelado o Perfil de Maturidade de Gestão, a empresa se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade que tenha relação com o Perfil de Maturidade, retirando todas as referências em materiais escritos, propaganda, Internet, etc no prazo de 30 (trinta) dias.