
 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 1 de 8


## SUMÁRIO

<b>1. Histórico de mudanças .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Escopo .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Manutenção .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Referências .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Definições .....</b>	<b>3</b>
<b>6. Qualificação da equipe de auditores .....</b>	<b>3</b>
<b>7. Condições gerais .....</b>	<b>3</b>
<b>7.1 Selo da Qualidade - ABGD .....</b>	<b>3</b>
<b>7.2 Solicitação para o uso do Selo de Qualidade - ABGD .....</b>	<b>4</b>
<b>7.3 Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa (auditoria) .....</b>	<b>4</b>
<b>7.4 Autorização para o uso do Selo de Qualidade – ABGD .....</b>	<b>5</b>
<b>7.5 Manutenção da Autorização para o uso do Selo de Qualidade .....</b>	<b>5</b>
<b>7.6 Obrigações da Empresa Autorizada .....</b>	<b>5</b>
<b>7.7 Obrigações do Bureau Veritas Certification .....</b>	<b>6</b>
<b>7.8 Reclamações .....</b>	<b>6</b>
<b>Anexo A – Selo de Qualidade – ABGD .....</b>	<b>7</b>
<b>Anexo B - Solicitação de Autorização para o Uso do Selo de Qualidade – ABGD (modelo) .....</b>	<b>8</b>

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA          CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”          ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 2 de 8

#### HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
	Emissão	01/08/2008	SBF	
4, 5, 6 e 8	Inclusão do item 7.2.7, 7.3.6, 7.3.7, 7.7.3 e Anexo B	08/03/2010	SBF	AOL
Todas	Adequação ao texto encaminhado pela ABGD por email datado de 11/06/2010	14/06/2010	SBF	ABGD

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 3 de 8

## 2. ESCOPO

Esta instrução técnica estabelece os critérios e etapas para o programa de avaliação da conformidade das empresas de prestação dos serviços básicos de guarda de documentos e seus processos afins com o intuito de obtenção do Selo de Qualidade – ABGD.

Para atingir o padrão de qualidade exigido pela Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos – ABGD, doravante chamada de ABGD, e obter o Selo de Qualidade, a empresa associada deverá evidenciar o cumprimento mínimo dos requisitos de infra-estrutura necessários para a prestação dos serviços básicos de guarda de documentos e seus processos afins.

A evidência de atendimento aos requisitos será na sua maioria de natureza documental (físicos e/ou digitais), e estes documentos deverão ser encaminhados à Associação, que providenciará uma pasta individual (física e/ou digital) e arquivará os documentos necessários à concessão do Selo de Qualidade.

A empresa só tem direito ao uso do selo de qualidade enquanto associada da ABGD, sob penas legais. Caso ocorra algum impedimento processual (civil ou criminal) contra uma empresa detentora do Selo de Qualidade, a manutenção do direito de uso deste selo será discutida e votada em Reunião Plenária, sendo garantido o amplo direito de defesa à empresa em questão.

## 3. MANUTENÇÃO

A responsabilidade pela manutenção e atualização desta instrução técnica é da Diretoria Técnica da ABGD e a sua aprovação é da competência da Assembléia da ABGD.

## 4. REFERÊNCIAS


<b>Programa Selo de Qualidade – ABGD – Nível 1</b>
--

## 5. DEFINIÇÕES

Bureau Veritas Certification	Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, de acordo com os critérios estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC.
ABGD	Associação de empresas Brasileiras que atuam no segmento de gerenciamento da informação objetivando facilitar o treinamento e a profissionalização em Gestão Documental, promover a padronização técnica e operacional do segmento, estabelecer padrões de qualidade mínima e que possam ser assegurados por certificação de entidade idônea, criação de um fórum aberto de debates técnicos sobre a área de atuação de nossos associados e novos produtos e desenvolver o mercado de Gestão Documental através de ações gerais junto às entidades privadas e governamentais.
Auditoria de Terceira Parte	Exame sistemático e independente das partes envolvidas, visando determinar se cumprimento mínimo dos requisitos de infra-estrutura adequados à consecução dos objetivos.
Empresa	Pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividades de guarda de documentos.

## 6. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE AUDITORES

A equipe de auditores para avaliação da conformidade deve atender aos requisitos de qualificação de auditores e especialistas do Bureau Veritas Certification conforme IA 31 BR (Qualificação e Classificação de Competência de Auditores - Produto).

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 4 de 8

## 7. CONDIÇÕES GERAIS

### 7.1 Selo da Qualidade - ABGD

**7.1.1** O Selo de Qualidade, tem por objetivo indicar a existência de nível adequado de confiança de que o padrão de qualidade exigido pela ABGD está sendo mantido.

**7.1.2** A empresa tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos seus serviços prestados, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade ao Bureau Veritas Certification e ABGD.

### 7.2 Solicitação para o uso do Selo de Qualidade - ABGD

**7.2.1** A solicitação deve ser feita pela empresa e assinada pelo seu representante autorizado, através do preenchimento de formulário específico (Anexo B) entregue ao secretário da ABGD, que iniciará o processo junto ao organismo de certificação. .

**7.2.2** A solicitação deve conter todos os endereços de atuação da empresa de acordo com versão mais recente do seu contrato social assinalando aqueles que receberão a auditoria do organismo de certificação.

**7.2.3** O Bureau Veritas Certification ao receber a documentação de solicitação deve apresentar um orçamento e negociar a aprovação do mesmo diretamente junto a empresa solicitante fornecendo-lhe quaisquer informações adicionais necessárias ao processo de solicitação.

**7.2.4** Na eventualidade do Bureau Veritas Certification considerar não atendidos todos os requisitos necessários para a concessão do uso do Selo de Qualidade, ele informará a empresa os requisitos não conformes

**7.2.5** Se a empresa solicitante implementar ações corretivas para adequar-se a todos os requisitos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de recebimento de descritivo contendo os requisitos não conformes, o Bureau Veritas Certification repetirá apenas os procedimentos relacionados as ações corretivas tomadas. Caso contrário, a solicitação será dada como encerrada e o pedido de concessão automaticamente negado. Na eventualidade da empresa efetuar nova solicitação em data posterior ao encerramento do processo, um novo processo de auditoria será aberto.

**7.2.6** A empresa deve informar na solicitação, a quantidade de caixas existente nos depósitos a serem auditados, informando ainda deste total o número de caixas segundo padrão ABGD. As medidas da caixa padrão ABGD são:


Altura – 250 mm;  
Comprimento – 375 mm  
Largura – 295 mm

A relação entre o número de caixas contidas nos depósitos auditados e o número total de caixas armazenadas pela empresa (todas convertidas para o padrão ABGD) não deve ser inferior a 70%.

### 7.3 Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa Solicitante (auditoria)

**7.3.1** A avaliação do sistema de gestão da qualidade da empresa solicitante faz parte do processo inicial e de manutenção e é feito conforme Check List estabelecido pela ABGD.

**7.3.2** O Bureau Veritas Certification, após análise e aprovação da documentação, de comum acordo com a empresa solicitante, programa a realização da auditoria.

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 5 de 8

**7.3.3** Todos os registros relativos à implementação do sistema de gestão da qualidade (solicitados ou especificados no Check List) devem estar prontamente disponíveis para avaliação pelo Bureau Veritas Certification.

**7.3.4** A empresa solicitante deve garantir ao Bureau Veritas Certification que a responsabilidade pelo sistema de gestão da qualidade está claramente definida, indicando uma pessoa que independentemente de suas funções, será responsável por manter o contato com o Bureau Veritas Certification, para assegurar que o disposto anteriormente seja observado.

**7.3.5** Após a execução de todas as avaliações, o Bureau Veritas Certification deve dar ciência à empresa solicitante o resultado da auditoria.

**7.3.6** A empresa, ao tomar ciência do resultado da auditoria deve assinar o Check List, concordando com as informações ali registradas pelo auditor. Uma cópia do Check List deve ser encaminhada pelo Bureau Veritas a ABGD, que decidirá pela autorização ou não do uso do Selo de Qualidade – ABGD.

#### **7.4 Autorização para o uso do Selo de Qualidade – ABGD**

**7.4.1** O uso do Selo de Qualidade, não transfere ao Bureau Veritas Certification e ABGD, em nenhum caso, a responsabilidade da empresa autorizada no processo.

**7.4.2** O uso do Selo de Qualidade só deve ser concedido após a assinatura do contrato entre o Bureau Veritas Certification e a empresa solicitante e após a consolidação e aprovação do resultado da auditoria por parte da ABGD.

**7.4.3** Quando a empresa autorizada possuir catálogo, prospecto comercial ou publicitário, que faça referência ao Selo de Qualidade, esta só pode ser feita após análise e aprovação formal da ABGD. A empresa que descumprir esta exigência poderá perder o direito de uso do selo de qualidade por tempo determinado ou não, com decisão tomada pela assembléia da ABGD.


**7.4.4** Caso haja revisão desta instrução técnica, a ABGD, estabelecerá prazo para adequação às novas exigências.

#### **7.5 Manutenção da Autorização para o uso do Selo de Qualidade – ABGD**

**7.5.1** Cabe a empresa a responsabilidade por manter vigente a autorização para o uso do Selo de Qualidade mediante a realização de auditorias anuais visando constatar se as condições técnicas que deram origem à concessão estão sendo mantidas.

**7.5.2** As auditorias de manutenção do selo devem ser realizadas anualmente contadas a partir da data de autorização do uso do selo por parte da ABGD. A tolerância é de mais ou menos 3 meses. A solicitação deve ser feita pela empresa e assinada pelo seu representante autorizado, através do preenchimento de formulário específico (Anexo B) entregue ao secretário da ABGD que iniciará o processo junto ao organismo de certificação. A empresa que descumprir esta exigência poderá perder o direito de uso do selo de qualidade por tempo determinado ou não, com decisão tomada pela assembléia da ABGD.

**7.5.3** Para a manutenção da autorização para o uso do Selo de Qualidade devem ser atendidos todos os requisitos referentes às avaliações do processo. Caso não haja atendimento a um dos requisitos, a aplicação do Selo de Qualidade deve ser imediatamente interrompida até que a causa da reprovação seja identificada e sanada.

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 6 de 8

**7.5.4** A empresa autorizada que cessar definitivamente as atividades ou deixar de ser associada da ABGD, deve informar este fato imediatamente à ABGD para as devidas providencias.

## **7.6 Obrigações da Empresa Autorizada**

**7.6.1** Acatar todas as condições estabelecidas por esta instrução nas disposições legais referentes à concessão e manutenção do uso do Selo de Qualidade.

**7.6.2** Acatar, respeitados os direitos legais, as decisões tomadas pelo Bureau Veritas Certification, baseadas nesta instrução.

**7.6.3** Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para o uso do Selo de Qualidade.

**7.6.4** Notificar a ABGD da alteração de endereço ou aumento de filiais,

## **7.7 Obrigações do Bureau Veritas Certification**


**7.7.1** Implementar o programa de avaliação da conformidade previsto nesta instrução, conforme os requisitos nele estabelecidos, dirimindo, obrigatoriamente, as dúvidas com a ABGD.

**7.7.2** Notificar imediatamente a ABGD, no caso de alterações nos calendários de auditorias programados junto as empresas.

**7.7.3** Exceto o Check List, qualquer outro documento encaminhado pela empresa ao Bureau Veritas, somente poderá ser encaminhado a ABGD mediante autorização formal da própria empresa.

## **7.8 Reclamações**

**7.8.1** A assembléia da ABGD é o organismo decisório final para dirimir qualquer disputa que venha a surgir ao longo dos processos de certificação e de manutenção do selo de qualidade. Cabe a Diretoria Técnica a responsabilidade de preparar parecer contendo recomendação de decisão a ser apresentada imediatamente antes da disputa entrar em pauta de discussão na assembléia.

 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA  CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”  ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 7 de 8

### Anexo A - SELO DE QUALIDADE – ABGD

A.1 O selo de qualidade – ABGD pode ser utilizado com grande amplitude para fins de divulgação externa, através de brochuras, veículos da empresa, quadros, bandeiras, banners, outdoor, notas fiscais, artigos diversos de marketing, catálogos, prospectos comerciais ou publicitários, manuais técnicos, de instruções ou de informações ao consumidor, não podendo haver qualquer dúvida em empresas certificadas e não certificadas.


A.2 O selo de qualidade – ABGD deverá ser reproduzido exatamente como no arquivo eletrônico. Não são permitidas modificações do layout, sendo permitido apenas modificações quanto ao seu tamanho ou cor, desde que todos os detalhes sejam mantidos legíveis, assim como a proporcionalidade entre as medidas do desenho original.

A.3 A empresa só tem direito de uso ao selo de qualidade, enquanto a mesma estiver associada da ABGD e em conformidade com todas as exigências para sua manutenção, sob penas legais.

A.4 É terminantemente proibido o uso do selo de qualidade – ABGD, em embalagens, kits-caixa, etc.

A.5 Selo de Qualidade – ABGD



 Bureau Veritas Certification	<b>INSTRUÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA          CONFORMIDADE DO PROGRAMA “SELO DE QUALIDADE”          ABGD</b>	Ref.: IT- 548C - BR
		Emissão: 14/06/2010
		Página 8 de 8

**Anexo B - SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA O USO OU CONTINUIDADE DO USO DO SELO DE QUALIDADE – ABGD**

Ao

Bureau Veritas Certification

Att: Secretário da ABGD

Endereço: Calçada das Violetas, 162 - 2º andar; Centro comercial Alphaville; Barueri, São Paulo.

Solicitamos, através desta, a avaliação da conformidade com o intuito de obtenção do Selo de Qualidade – ABGD, para a empresa abaixo:

Nome da Empresa:

Nome do Representante:

Endereço da Empresa:

Telefone e fax:

Local (is) de Armazenagem dos Documentos (conforme contrato social mais atualizado):

Endereço do depósito	Quantidade de Caixas (Padrão ABGD)	Depósito a ser auditado? (Sim ou Não)
Total Caixas (Padrão ABGD)		

A empresa se compromete a prestar todas as informações necessárias para o bom cumprimento da auditoria ao organismo certificador. Adicionalmente a empresa declara sob pena da lei que todas as informações prestadas são verdadeiras.

Data da solicitação: \_\_\_\_\_

Nome e cargo da pessoa autorizada a assinar pela empresa solicitante: \_\_\_\_\_

Assinatura do representante da empresa solicitante: \_\_\_\_\_