

**ITENS E REQUISITOS DO
SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DO**



Regulamento do Programa Selo de Qualidade Sindepark

A) OBJETIVO

A.1) O Selo de Qualidade Sindepark tem como objetivo evidenciar ao público em geral as empresas que são associadas ao Sindepark e que estão comprometidas com a qualidade dos serviços prestados.

A.2) Este documento visa estabelecer os itens e requisitos do Sistema de Qualificação de Estacionamento na obtenção e manutenção do Selo de Qualidade Sindepark.

B) CARACTERÍSTICAS

B.1) O Selo de Qualidade Sindepark não tem fins lucrativos. O Sindepark arcará com parte das despesas de auditoria.

B.2) Sigilo: quanto às informações de caráter confidencial das empresas.

B.3) Transparência: quanto aos critérios e decisões tomadas.

B.4) Independência: dos envolvidos nas decisões.

B.5) O Selo de Qualidade Sindepark é também um exercício de responsabilidade empresarial. Organizações socialmente responsáveis respeitam o meio ambiente e normas de conduta como o direito da criança, não empregando menores de 16 anos, dentre outras formas de expressão de cidadania e ética nos negócios.

C) COMITÊ GESTOR

C.1.) O Comitê Gestor é o órgão de assessoramento técnico do programa Selo de Qualidade Sindepark.

C.2) O Comitê Gestor será composto por 04 (quatro) membros, sendo 03 (três) efetivos e um suplente, que deverão ser nomeados em Assembléia Geral do Sindepark, para um mandato de 12 (doze) meses, sendo admitida a reeleição.

C.3) Os membros do Comitê Gestor poderão solicitar seu desligamento ou ser substituídos, desde que o Comitê permaneça com no mínimo 03 (três) pessoas.

C.4) O Comitê Gestor tomará suas decisões através de reuniões, por maioria simples de votos, observado o quórum mínimo de 60% (sessenta por cento) dos seus membros.

C.5) Os membros do Comitê Gestor não farão jus a honorários.

C.6.) Compete ao Comitê Gestor:

- a) analisar as infrações ocorridas contra o Programa Selo de Qualidade Sindepark, que não estão previstas neste regulamento, e decidir sobre as sanções a serem aplicadas aos infratores;
- b) acompanhar e monitorar a aplicação das sanções;
- c) a contratação de empresa Certificadora ou auditor independente, e o acompanhamento do processo de concessão e manutenção do Selo de Qualidade Sindepark;
- d) proceder às alterações ou inclusões deste regulamento sempre que necessário;
- e) definir o valor de impressão e a taxa de direito de uso do Selo de Qualidade Sindepark;
- f) definir e contratar a campanha de divulgação do Programa Selo de Qualidade Sindepark;
- g) manter sigilo sobre os assuntos a que tiver acesso.

D) CONDIÇÕES DE ADESÃO

D.1) A adesão ao Selo de Qualidade Sindepark é opcional.

D.2) A empresa assegura aos auditores o livre acesso às dependências da unidade candidata à certificação, para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste regulamento.

E) FORNECIMENTO DO SELO

E.1) O Selo de Qualidade Sindepark só será fornecido para a unidade da empresa que comprovar que 100% (cem por cento) das suas unidades estão devidamente estabelecidas através dos seguintes documentos: Contrato Social; CNPJ; CCM e Apólice de Seguros RC Garagista. Na hipótese de existir contrato de prestação de serviços, poderão ser apresentados os documentos acima relacionados da empresa contratante. Exceções poderão ser analisadas pelo Comitê Gestor.

E.2) O Selo de Qualidade Sindepark será fornecido por unidade de estacionamento, respeitando o item E.1 supra.

E.3) O Selo de Qualidade Sindepark será fornecido por 360 (trezentos e sessenta) dias para a unidade que comprovar sua adequação, desde que a empresa ou grupo empresarial que utilizam a mesma bandeira ou marca, certifiquem no mínimo 50% (cinquenta por cento) de todas as suas unidades, e terá sua renovação anual, se for aprovada nas auditorias de acompanhamento, e mantido o percentual mínimo de 50% de unidades certificadas.

E.4) As auditorias para verificar o atendimento aos requisitos do Programa Selo de Qualidade Sindepark serão realizadas por empresa certificadora independente, contratada pelo Comitê Gestor, ficando certo que os custos da auditoria serão de responsabilidade da empresa candidata e poderão ser subsidiados total ou parcialmente pelo Sindepark;

E.5) As auditorias de acompanhamento serão realizadas anualmente;

E.6) No caso de haver alguma não-conformidade nas auditorias de acompanhamento, a unidade terá o prazo de 10 (dez) úteis dias para saná-la, a contar da data do recebimento da comunicação formal por parte do Sindepark. Expirado o prazo o Comitê Gestor analisará a necessidade de a unidade ser auditada novamente, ou de descredenciamento da referida unidade.

E.7) O custo parcial das auditorias de acompanhamento poderão ser de responsabilidade do Sindepark. Se houver a necessidade de o auditor retornar para verificar o cumprimento de alguma não-conformidade, o custo do retorno será de responsabilidade da unidade que está sendo auditada.

F) SANÇÕES

F.1) Se, após o fornecimento do Selo de Qualidade Sindepark, for verificada alguma não-conformidade, desde que não seja durante as auditorias de acompanhamento, a unidade será informada através de correspondência (email, fax, carta AR), e terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para sanar o problema, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis. Expirados os prazos, a unidade será descredenciada e proibida de utilizar o Selo de Qualidade Sindepark.

F.2) Se, após o fornecimento do Selo de Qualidade Sindepark, houver alguma denúncia de não-conformidade, o Comitê Gestor formado pelo Sindepark irá verificar. Caso a denúncia proceda, a unidade será informada através de correspondência, e terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para sanar o problema. Expirado o prazo, a unidade será descredenciada e proibida de utilizar o Selo de Qualidade Sindepark.

F.4) Caso o descredenciado não devolva a totalidade do material publicitário e continue a utilizar o Selo de Qualidade Sindepark, arcará com uma multa diária equivalente a 150 (cento e cinquenta) UFIRIS, que incidirá até a efetiva cassação da utilização. Os valores decorridos da multa acima especificada serão revertidos para o SINDEPARK, que os utilizará na gestão do programa Selo de Qualidade Sindepark, independente das interposições das ações judiciais cabíveis.

F.5) Fica estabelecido que a utilização indevida e não autorizada do Selo de Qualidade Sindepark poderá dar origem a ação judicial, relativa ao uso da imagem e as perdas e danos ocasionados por esta ação.

G) DIVULGAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE SINDEPARK

G.1) A relação com o nome das empresas e os endereços das unidades que se certificarem é pública, podendo ser divulgada a todos os interessados.

G.2) O Sindepark fará a divulgação do Selo de Qualidade Sindepark, podendo para este fim utilizar todos os meios de comunicação disponíveis, devidamente aprovada pelo Comitê Gestor.

G.3) Será entregue para a unidade certificada 1 (um) kit de divulgação, que será constituído pelo certificado emitido pela certificadora, e 1 (um) Selo para cada acesso e posto de atendimento;

G.4) A unidade que for descredenciada se obriga a retirar e devolver ao Sindepark toda e qualquer identificação do Selo de Qualidade Sindepark, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena do estabelecido nos itens F.4 e F.5 supra.

G.5) A unidade certificada receberá o kit de divulgação mediante o ressarcimento do valor de impressão e pagamento de uma taxa de direito de uso que será estipulada pelo Comitê Gestor, a título de custear a divulgação do programa Selo de Qualidade Sindepark.

H) DISPOSIÇÕES GERAIS

H.1) O Selo de Qualidade Sindepark é marca registrada do SINDEPARK - Sindicato das Empresas de Garagens e Estacionamentos do Estado de São Paulo.

H.2) A logomarca que caracteriza o Selo de Qualidade Sindepark não pode, em hipótese alguma, ser utilizada pelas empresas de estacionamento como marca, ou empregada na composição de razão social ou de nome fantasia de empresa.

H.3) A unidade que tiver seu direito de uso do Selo de Qualidade Sindepark cancelado declara que toda e qualquer contribuição havida para o Sindepark até a data do seu descredenciamento reverterá em favor da entidade de classe, não cabendo qualquer direito a indenização ou retenção, uma vez que todos os valores pagos foram utilizados para o custeio do programa Selo de Qualidade Sindepark.

H.4) Este regulamento poderá se modificado pelo Comitê Gestor.

No quadro a seguir, são apresentados os requisitos e itens a serem observados para emissão do SELO DE QUALIDADE.

Quadro - Requisitos

SELO DE QUALIDADE SINDEPARK	
ITEM	REQUISITO
1. Aspectos do Sistema da Qualidade	1.1. Adesão formal ao Selo
	1.2. Controle dos Documentos
2. Comunicação Visual	2. Comunicação Visual
3. Infra-Estrutura	3.1. Iluminação
	3.2. Pavimentação
	3.3. Organização do Estacionamento
	3.4. Sanitários
4. Sistema Informatizado	4.1. Controle de Acesso
	4.2. Contingência
5. Gestão de Pessoal	5.1. Aspectos legais
	5.2. Uniforme
	5.3. Crachá
6. Controle das Operações	6.1. Objetos Deixados nos Veículos
	6.2. Seguro

ITENS E REQUISITOS DO SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE SINDEPARK

1. Aspectos do Sistema da Qualidade

Este requisito estabelece os aspectos básicos que compõem o Sistema da Qualidade

1.1. Adesão formal ao Selo

- a) A empresa ou grupo empresarial que utiliza a mesma bandeira ou marca tem que ser associada ao Sindepark há mais de 24 (vinte e quatro) meses ininterruptos, e estar em dia com as contribuições fixadas pelo Sindicato.
- b) A unidade a ser certificada deve apresentar, obrigatoriamente, os seguintes documentos:
 - Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
 - Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à unidade em questão;
 - Declaração, emitida pelo Sindicato de Empregados da região na qual a unidade está estabelecida, de que a empresa respeita os termos do Acordo Coletivo de Trabalho;
 - Apólice de seguros, onde conste o endereço da unidade candidata;

1.2. Controle dos Documentos do Sistema da Qualidade

- a) Todos os documentos requeridos na presente norma devem estar à disposição para verificação e arquivados de forma a facilitar seu acesso sempre que necessário.

2. Comunicação Visual

Este requisito está relacionado às sinalizações visuais externas e internas do estacionamento.

A unidade de estacionamento deve ter visível a todos os usuários:

- a) Identidade da empresa;
- b) O tíquete deve conter nome da empresa, telefone e/ou site ou outros canais de comunicação com a administração, e explicitar no verso a responsabilidade da empresa;

- c) Os preços e condições de pagamento devem estar dispostos de forma clara e em local de fácil visualização. Os sistemas de controle de veículos deverão ser dotados de tolerância mínima de 5 (cinco) minutos após a primeira hora

3. Infra-estrutura

Este requisito está relacionado às instalações e facilidades mínimas de que o estacionamento deve dispor.

3.1. Iluminação: as instalações devem ser feitas de forma que permitam aos usuários se localizarem no estacionamento sem a necessidade de utilizar as luzes do veículo. Da mesma forma na cabine e nas áreas próximas. A leitura do tíquete deve ser possível sem o uso de luzes auxiliares (além das que compõem as instalações fixas da planta), exceto em caso de força maior.

3.2. Pavimentação: os acessos, a área de recepção e atendimento aos clientes bem como as vias internas de circulação dos veículos devem estar pavimentados em asfalto, concreto ou outros artefatos industrializados. Estão excluídos, portanto, pedra britada, pedrisco ou similares.

3.3. Organização do Estacionamento: o estacionamento deve respeitar as vagas de idosos e portadores de necessidades especiais.

3.4. Sanitários: o estacionamento deve dispor de ao menos 1 (um) sanitário equipado com vaso e pia tipo lavatório, em bom estado de conservação, limpeza e iluminação adequada para uso dos funcionários.

4. Sistema Informatizado

Este requisito relaciona-se aos controles informatizados que dão suporte e agilidade às operações do estacionamento.

4.1. Controle de Acesso: O estacionamento deve estar equipado com um sistema informatizado que permita no mínimo o controle de acesso e a emissão do comprovante de estacionamento

4.2. Contingência: O estacionamento deve ter um plano de contingência que permita atender aos clientes no caso de o sistema informatizado estar inoperante, para que nenhum cliente deixe de receber o respectivo comprovante.

5. Gestão de Pessoal

Este requisito está relacionado aos recursos humanos das empresas.

5.1. Aspectos Legais

- a) O estacionamento/empresa deve apresentar de forma estruturada a documentação que comprove o registro dos funcionários ou o contrato de prestação de serviços, nos termos da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.
- b) O estacionamento/empresa deve estar em dia com o pagamento de salários.

5.2. Uniforme

O estacionamento deve fornecer uniforme aos funcionários, composto no mínimo de calça, camisa e sapato, com a apresentação do logotipo da empresa, limpo e em condições de uso.

5.3. Crachá

Os funcionários deverão obrigatoriamente usar o crachá, que deve ter no mínimo nome do funcionário e nome da empresa.

6. Controle das Operações

Este requisito está relacionado às atividades específicas das operações do estacionamento.

6.1. Objetos deixados nos veículos

O estacionamento, através dos seus funcionários, deve informar aos usuários sobre a necessidade de declaração dos objetos deixados nos veículos. Cabe ao estacionamento aceitar ou não a guarda dos objetos, mediante a emissão de um documento próprio e adequado à referida anotação.

6.2. Seguro

A empresa deve apresentar uma apólice de seguros com cobertura mínima de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).