

REGIMENTO DO PQS

1. FINALIDADE

1.1. Este Regimento dispõe sobre o funcionamento do “PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO SESCAP-PR”, designado abreviadamente pela sigla PQS, dirigido às empresas prestadoras de serviços, notadamente aos associados do SESCAP-PR, estabelecendo ainda objetivos, órgãos, requisitos de admissão e manutenção no Programa e demais normas.

2. OBJETIVOS

2.1. Colaborar com as empresas prestadoras de serviços para aumentar a satisfação de seu cliente, incentivando as empresas ao atendimento de suas necessidades e expectativas.

2.2. Incentivar as empresas prestadoras de serviços a responder às pressões competitivas e aos avanços tecnológicos, através da melhoria contínua de seus serviços e processos.

2.3. Identificar as empresas prestadoras de serviços comprometidas com a ética, preocupadas com a valorização de seu papel junto à sociedade e a responsabilidade no relacionamento com seus clientes e os outros participantes do mesmo mercado.

2.4. Criar um diferencial de mercado para as empresas prestadoras de serviços que aderirem ao PQS e cumprirem os requisitos de cada etapa. Estas empresas terão o direito de uso de logomarca (selos) que identificará visualmente o programa, cujo uso será exclusivo das empresas participantes aprovadas.

2.5. Desenvolver e adotar instrumentos para conscientizar o mercado e a sociedade sobre o valor e a importância dos serviços prestados pelas empresas de serviços.

3. REQUISITOS DE ADMISSÃO

3.1. Ser pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada que desenvolva atividade econômica de prestação de serviços.

3.2. Estar adimplente em relação a todas as contribuições previstas em lei e nos estatutos da entidade, na data da inscrição no programa, quando tratar-se empresas pertencentes à base de representação sindical do SESCAP-PR. Em se tratando de representado-associado, este deverá estar em dia com sua contribuição associativa.

3.3. Apresentar certidão de regularidade junto ao respectivo órgão de classe, quando houver.

3.4. Preencher todas as etapas para a inscrição, encontradas no site do SESCAP-PR.

3.5. Enviar via correio, em até 48h após preenchimento das etapas para inscrição, para a sede do SESCAP-PR, em Curitiba, o Termo de Adesão assinado por um dos sócios habilitado para representar a pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada, certidão de regularidade junto ao respectivo conselho de profissão (quando for o caso), carta de esclarecimentos/justificativas

quando houver alguma irregularidade.

3.6. DISPOSIÇÕES GERAIS ACERCA DOS REQUISITOS DE ADMISSÃO AO PQS:

3.6.1. A documentação inerente ao processo de inscrição será submetida à apreciação e deliberação do Comitê Gestor do PQS.

3.6.2. O Termo de Adesão contemplará a Declaração de Regularidade da empresa que atesta a inexistência de qualquer apontamento, ação ou protesto em relação à pessoa jurídica, bem como em relação aos seus sócios, seja na esfera federal, estadual e municipal, além dos órgãos de classe, quando for o caso, sob as penas da lei. A declaração de regularidade, também se estende às assemelhadas/equiparadas à pessoa jurídica.

3.6.3. Eventual comprovação de que as informações e declarações prestadas são inverídicas, implicará na exclusão da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada do PQS.

3.6.4. A eventual existência de apontamento, ação ou protesto não impedirá, necessariamente, o deferimento da inscrição, desde que o interessado apresente carta de esclarecimentos e justificativas, acompanhada de documentos que dêem suporte aos fatos informados, que serão analisados pelo Comitê Gestor do PQS.

3.6.5. O Termo de Adesão contemplará a Declaração de Aceitação do Regimento do PQS.

3.6.6. O Comitê Gestor do PQS poderá determinar a realização de consultas a órgão especializado em informações cadastrais e outros, para verificação dos requisitos de admissão.

3.6.7. A formação das turmas com o efetivo início do Curso na data programada dependerá de um número mínimo de participantes validamente inscritos. A fixação do número mínimo de participantes será definida por resolução.

3.6.8. Serão criadas condições especiais para os associados em dia com suas obrigações.

3.6.9. Os valores das inscrições serão definidos, mediante Resolução do Comitê Gestor, levando-se em consideração cada uma das etapas.

3.7. DISPOSIÇÕES GERAIS ACERCA DOS REQUISITOS DE ADMISSÃO E PERMANÊNCIA NO PQS:

3.7.1. Manter-se adimplente com suas obrigações financeiras relativamente às anuidades do próprio programa, assim como, de suas obrigações financeiras quando tratar-se de empresa associada ou representada pelo SESC-PR, conforme item 3.2.

3.7.2. Obedecer fielmente aos prazos de entrega de todos os documentos e demais obrigações relativas a cada uma das etapas, em conformidade com o cronograma a ser definido.

3.7.3. Ratificação da inscrição a cada início de etapa.

3.7.4. Atender às solicitações de envio de todos os documentos solicitados.

3.7.5. Na hipótese de deixar a condição de associado ao SESCAP-PR, por qualquer motivo ou, passar a estar em débito com quaisquer das Contribuições Sindicais (Contribuição Sindical, Contribuição Confederativa, Reversão Patronal e Contribuição Associativa), vencida(s) há mais de 30 (trinta) dias, o inscrito perderá o direito às condições especiais de associado, ficando obrigado ao pagamento das diferenças existentes entre os valores até então pagos e a importância devida na condição de representando e/ou particular, conforme o caso.

3.7.6. Na hipótese de deixar a condição de representado ao SESCAP-PR por qualquer motivo ou, passar a estar em débito com quaisquer das Contribuições Sindicais (Contribuição Sindical, Contribuição Confederativa e Reversão Patronal), vencida(s) há mais de 30 (trinta) dias, o inscrito perderá o direito às condições de representado (adimplente), ficando obrigado ao pagamento das diferenças eventualmente existentes entre os valores até então pagos e a importância devida na condição de particular.

4. ESTRUTURA DO PROGRAMA

4.1. O PQS é um programa evolutivo que permite à pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada melhorar continuamente a gestão de seus negócios.

4.1.1. O PQS será realizado, inicialmente, em três etapas:

✓ 1ª Etapa: Capacitação

Esta etapa compreenderá o cumprimento de treinamentos, com ênfase nos temas abaixo descritos:

- 1) Liderança e Governança;
- 2) Gestão de Clientes;
- 3) Gestão da Informação e Conhecimento;
- 4) Gestão de Pessoas;
- 5) Gestão de Processos;
- 6) Responsabilidade Socioambiental;
- 7) Gestão Financeira e Custos;
- 8) Gestão Empresarial na Atualidade.

A carga horária de cada tema será definida pelo Comitê Gestor através de resolução. Parte desta carga horária terá, obrigatoriamente, que ser despendida para treinamento de colaboradores (empregados).

Os treinamentos constantes desta etapa contarão, necessariamente, com a participação de um dos sócios ou titular da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada.

Ao concluir a primeira etapa a pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada receberá o **selo BRONZE**.

✓ 2ª Etapa: Implantação

As atividades da segunda etapa se dividem em:

A) Treinamento do Programa 5 s.

B) Work-shop de autodiagnóstico: contará necessariamente com a participação de um dos sócios ou titular da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada, permitida ainda a participação de um colaborador, para se capacitarem a realizar o autodiagnóstico.

C) Realizar Autodiagnóstico: O autodiagnóstico deverá ser preenchido e entregue, obrigatoriamente, uma semana após o término do treinamento.

D) Treinamentos: compreende a participação de um dos sócios ou titular da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada e de um colaborador no treinamento de Planejamento Estratégico com o objetivo de se capacitarem para a elaboração deste Planejamento.

D.1. Será exigida a participação de um dos sócios e de, no mínimo, um colaborador em, pelo menos, 32 (trinta e duas) horas em Cursos ou Eventos Técnicos (treinamentos, work-shop, palestras, seminários, etc.) que versem sobre temas diretamente relacionados à atividade da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada da respectiva área de atuação, podendo ser realizado em qualquer instituição. Entretanto, cinquenta por cento desta carga horária deverá ser cumprida em eventos realizados pelo SESC-PR. Quando realizados em outras instituições, deverão ser remetidas cópias dos certificados de participação ao Núcleo de Avaliação do PQS.

D.2. Treinamento e elaboração do Planejamento Estratégico: com o cumprimento da primeira etapa (capacitação) da realização do autodiagnóstico e do treinamento de Planejamento Estratégico, a pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada deverá desenvolver o Planejamento Estratégico. Depois de desenvolvido, deverá ser remetido para o Núcleo de Avaliação do PQS, que o avaliará. No Planejamento Estratégico deverão ser contempladas, no mínimo, 2 (duas) ações obrigatórias para cada Tema de Gestão, a saber:

- a) Liderança e Governança;
- b) Gestão de Clientes;
- c) Gestão da Informação e Conhecimento;
- d) Gestão de Pessoas;
- e) Gestão de Processos;
- f) Responsabilidade Socioambiental;
- g) Gestão Financeira e de Custos.

E) Implantação do Planejamento Estratégico e Relatório de Ações Implantadas (parte I): a empresa deverá comprovar, através de relatório que implantou pelos menos 30% das ações obrigatórias apresentadas no seu Planejamento Estratégico. Este relatório deverá ser remetido ao Núcleo de Avaliação do PQS, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias antes do início da 3ª Etapa.

F) Desenvolvimento de ações referentes ao Programa 5's: a empresa deverá comprovar através do Relatório Ações Implantadas que desenvolveu ações referentes ao Programa 5's.

Cumpridos estes requisitos nos moldes acima descritos, e após avaliação e aprovação pelo Comitê Gestor, o participante receberá o **selo PRATA**.

✓ **3ª Etapa: Confirmação**

As atividades da 3ª etapa consistirão em:

A) Treinamentos: compreende a participação obrigatória de um dos sócios ou titular e de, no máximo, dois colaboradores, em pelo menos 32 (trinta e duas) horas em Cursos ou Eventos Técnicos ou de Gestão (treinamentos, work-shop, palestras, seminários, etc.) que versem sobre temas diretamente relacionados à atividade da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada da respectiva área de atuação, podendo ser realizados em qualquer instituição. Entretanto, cinquenta por cento desta carga horária deverá ser cumprida em eventos realizados pelo SESC-PR. Quando realizados em outras instituições, deverão ser remetidas cópias dos certificados de participação ao Núcleo de Avaliação do PQS.

B) Work-shop Gestão pelo PDCA: Participação obrigatória de um dos sócios ou titular da pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada, além da possibilidade de participação de um colaborador.

C) Relatório de Ações Implantadas (parte II): A pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada deverá elaborar o Relatório de Ações Implantadas, relatando e comprovando, através das provas que dispuser, ter colocado em prática o restante dos itens constantes de seu Planejamento Estratégico. Este relatório será remetido ao Núcleo de Avaliação do PQS.

D) Apresentação de 'cases' de sucesso: os participantes deverão apresentar 'cases' de sucesso, em seminário especialmente organizado para este fim, no qual relatarão os itens de seu Planejamento Estratégico cuja implantação lhes trouxe as melhorias mais significativas.

Cumpridos todos os itens acima descritos e após avaliação e aprovação pelo Comitê Gestor do PQS, o participante receberá o **selo OURO**.

5. A CONCESSÃO DOS CERTIFICADOS E DO USO DAS LOGOMARCAS E SELOS:

5.1. Atendidos os requisitos de admissão e validados pelo comitê gestor, será concedida a permissão do uso do selo 'PARTICIPANTE DO PQS'.

5.2. O uso do selo 'PARTICIPANTE DO PQS' está condicionado à regular frequência aos treinamentos da primeira etapa (capacitação).

5.3. Na hipótese do participante desistir de frequentar o PQS, terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para deixar de utilizar o selo de PARTICIPANTE DO PQS, sob pena de responder judicialmente por uso indevido.

5.4. Esta desistência pode ser oficializada ou não oficializada.

5.4.1. Considera-se desistência não oficializada aquela decorrente da falta injustificada em

dois treinamentos consecutivos.

5.4.2. A desistência não oficializada não gera direito a créditos.

5.4.3. Se a desistência for oficializada por escrito, mediante protocolo, gerará crédito (equivalente aos treinamentos faltantes) para uso no ano seguinte, desde que o desistente o faça após o cumprimento de pelo menos metade do programa previsto para aquela determinada etapa.

5.4.3.1. Os créditos só poderão ser utilizados no Programa e na mesma etapa e no prazo máximo de um ano.

5.5. Considera-se justificada a falta que for comunicada no prazo máximo de dois dias após a realização do treinamento em que o participante deixou de comparecer.

5.6. Serão permitidas até 2 (duas) faltas justificadas na 1ª etapa (capacitação), 1 (uma) falta na segunda etapa (implantação) e nenhuma falta na terceira etapa (confirmação).

5.6.1. Ultrapassados estes limites, será considerada desistência não oficializada.

5.7. Os selos, bronze, prata e ouro e os respectivos certificados serão entregues somente após o cumprimento de cada uma das respectivas etapas.

5.7.1. A entrega dos selos ocorrerá em solenidade especialmente designada para este fim.

5.8. O prazo máximo de uso e manutenção de cada selo é de um ano, desde que no ano seguinte o participante inicie nova etapa.

5.9. O Comitê Gestor do PQS estabelecerá as regras que regulamentarão as hipóteses de perda do direito e de manutenção, pelos participantes, do selo ouro, após a conclusão da terceira etapa (confirmação).

5.9.1. A manutenção do selo ouro, pelo participante, será oportunamente regulamentada pelo Comitê Gestor do PQS.

5.10. Não será deferida a autorização para o uso das logomarcas e selos daqueles que, segundo for constatado por meio de documentos e informações apresentadas ou levantadas no processo de avaliação, agir com conduta antiética, suprimindo ou falseando informações, com intuito de induzir o Comitê Gestor a erro, através de informações inverídicas ou inconsistentes.

5.11. No caso de reconhecimento das circunstâncias mencionadas no item anterior como motivação para o indeferimento do uso das logomarcas e selos, a empresa interessada ficará impedida de participar do PQS pelo prazo de 2 (dois) anos, a contar do exercício em que proferida a decisão, bem como deixará de utilizar as logomarcas já obtidas.

6.DO COMITÊ GESTOR DO PQS

6.1. O PQS terá um Comitê Gestor composto por um Coordenador Geral, por um Coordenador Adjunto e por mais três membros, com igual número de suplentes. Coordenadores, membros titulares e suplentes serão nomeados pela Diretoria Executiva do SESCOAP-PR, podendo ser substituídos a qualquer tempo.

6.2. Na ausência do Coordenador Geral, o mesmo será substituído pelo Coordenador Adjunto.

6.3. Ao Comitê Gestor do PQS compete:

a) Apreciar os pedidos de admissão ao PQS, decidindo no prazo de até 30 (trinta) dias de seu protocolo, via Internet, na Secretaria do PQS. A Secretaria comunicará ao interessado o deferimento ou não do pedido de admissão.

b) Executar a aplicação de penalidades de advertência e exclusão do Programa impostas pelo Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS.

c) Deliberar, após análise do parecer emitido pelo Núcleo de Avaliação, sobre a concessão do uso da logomarca e dos selos do PQS.

d) Aprovar regras, cronogramas e atividades de cada uma das etapas que fazem parte do PQS.

e) Encaminhar à Secretaria do SESCOAP-PR relação das empresas admitidas no PQS, para conhecimento da Diretoria do SESCOAP-PR.

f) Regulamentar o direito de manutenção de uso do selo ouro, após a conclusão da 3ª etapa.

g) Fixar o número mínimo necessário de participantes para fins de início de cada uma das turmas.

h) Fixar os valores das inscrições relativamente a cada uma das etapas.

i) Expedir resoluções com vistas a regulamentar, ordinariamente, todas as disposições contidas neste Regimento que expressamente prevêm esta necessidade, e, em caráter extraordinário, todas as questões que se encontrem no seu âmbito de competência.

6.4. O Comitê Gestor só deliberará quando presentes, no mínimo 3 (três) de seus membros, sendo um deles, necessariamente, o Coordenador Geral ou Coordenador Adjunto, quando em substituição ao Coordenador Geral.

6.5. As decisões serão mediante votação aberta pela maioria simples dos membros presentes.

6.6. Da decisão, cabe recurso mediante petição fundamentada, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ciência pelo participante, que será apreciado pelo Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS, obedecendo em sua tramitação (processamento e feitos) as normas constantes do regimento aplicável ao referido Conselho.

6.7. Os membros do Comitê Gestor, em razão do cargo que ocupam, assinarão Declaração de Confidencialidade, garantindo absoluto sigilo e confidencialidade a respeito das informações recebidas dos participantes.

7. DO NÚCLEO DE AVALIAÇÃO

7.1. O PQS contará com uma equipe de avaliadores especialmente treinados para realizar suas funções.

7.2. Compete a este Núcleo avaliar se os participantes cumpriram adequadamente as etapas de implantação (2ª etapa) e confirmação (3ª etapa).

7.2.1. O Núcleo de Avaliação emitirá parecer fundamentado expondo as razões pelas quais consideram cumpridas, ou não, as respectivas etapas.

7.3. Não poderá ser levado à condição de membro deste Núcleo, diretores ou sócios de pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada que estejam pleiteando sua inclusão no PQS.

7.4. Os profissionais que comporão o Núcleo de Avaliação não poderão pertencer a empresas participantes do PQS.

7.5. Os profissionais que comporão o Núcleo de Avaliação assinarão Declaração de Confidencialidade, garantindo absoluto sigilo e confidencialidade a respeito das informações recebidas dos participantes.

8. DO CONSELHO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DO PQS

8.1. O PQS contará com um Conselho de Mediação e Arbitragem, formado por (03) três membros indicados pelo Presidente do SESCAP-PR. Estes membros deverão ser associados adimplentes com a entidade, podendo ser composto, inclusive, por ex-presidentes da entidade, desde que estejam com sua condição de associado em pleno vigor.

8.1.1. Não poderá ser levado à condição de membro deste Conselho, diretores ou sócios de pessoa jurídica ou assemelhada/equiparada que estejam pleiteando sua inscrição no PQS.

8.2. Ao Conselho de Mediação e Arbitragem compete:

a) Apreciar os recursos apresentados contra as decisões do Comitê Gestor do PQS que indeferirem a admissão ao Programa.

b) Deliberar sobre a aplicação das penalidades de advertência ou de exclusão do PQS, segundo a gravidade da infração, a seu juízo, mediante representação do Comitê Gestor do PQS, do Núcleo de Avaliação ou de qualquer outro interessado, em decorrência de violação de disposição do presente Regimento.

c) Mediar à solução de controvérsias oriundas de interesses, posições ou direitos, com a exclusão daqueles direitos indisponíveis, entre os participantes do PQS, entre as pessoas jurídicas ou assemelhadas/equiparadas participantes e os órgãos do PQS, ou aqueles e seus clientes.

d) Solucionar a impugnação interposta contra decisão do Núcleo de Avaliação.

8.3. Os participantes do PQS comprometem-se a buscar a solução de eventuais conflitos inerentes ao Programa, por intermédio da mediação ofertada pelo Conselho de Mediação e

Arbitragem.

8.3.1. Inexistindo acordo, as partes, direta e indiretamente envolvidas no litígio, comprometem-se a buscar como solução alternativa de conflitos, a arbitragem.

8.3.2. Desde que não esteja diretamente envolvido no conflito de interesses e, desde que as partes envolvidas concordem – valendo esta manifestação como cláusula compromissória – o Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS julgará o litígio.

8.3.3. As partes envolvidas poderão eleger órgão arbitral institucional ou entidade especializada, diversa do Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS para dirimir o litígio.

8.4. As normas complementares e procedimentais aplicáveis ao Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS encontram-se previstas em seu regimento.

8.5. Todos os procedimentos no âmbito do Conselho de Mediação e Arbitragem do PQS correrão sob sigilo, sob compromisso de confidencialidade dos seus componentes e interessados.

9.DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O participante do PQS que descumprir os requisitos descritos neste Regimento, está sujeito às penalidades que podem ser advertência ou exclusão do Programa.

9.2. Os valores para a participação no Programa serão definidos anualmente pela Diretoria Executiva do SESCAP-PR, através de resolução expedida pelo Comitê Gestor.

9.3. O presente Regimento somente poderá ser alterado por deliberação da Diretoria Executiva do SESCAP-PR.

9.4. As disposições contidas neste Regimento passam a vigorar na data de sua aprovação pela Diretoria do SESCAP-PR.