Selo de Qualidade e Sustentabilidade para Lavanderias – SQS <u>REGULAMENTO GERAL</u> <u>REG.001</u>

Versão Iul.2011

1. PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

O Sindicato de Lavanderias e Similares do Município de São Paulo e Região – SINDILAV e a Associação Nacional das Empresas de Lavanderias - ANEL e, responsáveis pelas empresas de serviços de lavanderias, precisam ter garantias de que suas operações são conduzidas de maneira segura, com qualidade e com o devido cuidado em relação à segurança dos funcionários, do público e do meio ambiente.

Com base nas normas NBR ISO 9001:2008, NBR ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e requisitos regulamentares e estatutários aplicáveis às especialidades técnicas de lavanderia, o SQS é uma ferramenta para avaliação, de maneira uniforme, dos sistemas de gestão da qualidade, segurança e meio ambiente dos prestadores de serviços de lavanderias. A avaliação é realizada por Organismo de Certificação Credenciado e avaliadores independentes, com base em um *check-list* padronizado e aprovado pelo SINDILAV e ANEL. O objetivo do SQS é prover ferramentas de gestão que auxiliem as lavanderias a implementar ações de melhoria contínua em seus processos o que, consequentemente, contribuirá para o desenvolvimento de nosso segmento de mercado. A utilização de avaliação independente fornece respostas diretas sobre os pontos fortes e fracos observados durante a avaliação de conformidade em relação aos requisitos do SQS — Selo de Qualidade e Sustentabilidade para Lavanderias.

A empresa de lavanderia certificada receberá o <u>SQS - Selo de Qualidade e</u> <u>Sustentabilidade para Lavanderias</u> para o nível correspondente solicitado em sua adesão.

1.1. Objetivo

O SINDILAV e a ANEL apresentam um novo programa, dirigido aos serviços de lavanderias.

Trata-se do Sistema de Avaliação de Conformidade de Empresas de Serviços de Lavanderias cujo objetivo principal é redução progressiva e contínua dos riscos envolvidos nas operações desses serviços.

O SINDILAV e a ANEL gerenciadores do programa, recomendam a seus associados a utilização, nos serviços de lavanderias, a sistemática aqui apresentada, a fim de melhorar o Sistema de Gestão Integrado (SGI), que contempla requisitos da qualidade, segurança e meio ambiente em suas unidades.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para efeito do presente Regulamento, além das definições utilizadas na NBR ISO 9001:2008, NBR ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 ficam válidas, também, as seguintes definições:

- 2.1. Avaliação de Certificação/Recertificação: Avaliação realizada para a verificação da conformidade do SGI da lavanderia em relação a um nível específico de certificação. Contempla todos os requisitos e aspectos regimentais do nível em avaliação, e para a(s) especialidade(s) técnica(s) e sub-setores do SQS considerados, quando aplicável.
- 2.2. **Avaliação Extraordinária**: Avaliação completa realizada, em qualquer nível de certificação, por solicitação da equipe avaliadora, OCC ou CN.
- 2.3. **Avaliação de Follow Up**: Avaliação realizada, em qualquer nível de certificação, por solicitação da equipe avaliadora ou OCC para avaliar a eficácia das ações corretivas adotadas pela lavanderia. Pode ser feita com base documental ou *in loco*.
- 2.4. **Avaliação de Supervisão**: Avaliação realizada dentro do período de validade do certificado de conformidade, de forma a atender aos requisitos do item 6 deste regulamento, para a evidenciar a conformidade do SGI da lavanderia. Dependendo dos resutlados da avalição anterior da lavanderia, o OCC poderá realizar as avaliações de supervisão parcialmente (amostragem) ou na totalidade dos requisitos do SQS aplicável.
- 2.5. **Avaliação de Recertificação**: Avaliação realizada, para qualquer nível de certificação, ao término de um ciclo de certificação, devendo contemplar todos os requisitos do nível em avaliação. Também se aplica quando não ocorre a Avaliação de Supervisão dentro do período de vigência do certificado de conformidade.
- 2.6. **Certificado de Conformidade**: Documento público, emitido por um Organismo de Certificação Credenciado OCC, atribuído à lavanderia indicando o resultado positivo da avaliação de certificação ou recertificação de seu SGI em relação aos requisitos aplicáveis do SQS.
- 2.7. **Lavanderia**: Pessoa jurídica, associada ao SINDILAV e/ou ANEL, que tenha aderido ao SQS e que requeira uma certificação conforme uma dada especialidade técnica, sub- setor e nível de certificação.
- 2.8. Comitê Técnico de Certificação (CT): Comitê constituído pelo OCC para a analisar e avaliar técnicamente e aprovar ou não a recomendação para certificação e emissão de certificado efetuada pela equipe de avaliação em relação à conformidade do SGI da lavanderia a ser certificada. É composto por profissionais experientes, qualificados e com conduta ética compatível aos requisitos do SQS. Utiliza como referência a documentação do OCC, relatórios relatórios preparados pelos avaliadores e documentação adicional quando aplicável. Tem caráter deliberativo quanto à concessão,

manutenção, suspensão e cancelamento ou não da certificação à lavanderia em conformidade ao SQS e todos os documentos a ele associados.

- 2.9. Comitê de Certificação (CC): Comitê constituído pelo gerente do esquema do OCC e por um membro do SINDILAV e que tem como objetivos garantir a imparcialidade profissionais de experiência e conduta ética compatível com os objetivos do sistema de avaliação, avaliar periodicamente os resultados e deliberações do CT do OCC e sua conformidade com os requisitos do SQS, analisar eventuais apelações de lavanderias. É composto por profissionais de experiência e conduta ética compatível com requisitos do SQS. Utiliza como referência a documentação do OCC e da lavanderia, quando aplicável. Tem caráter deliberativo quanto à concessão, manutenção, suspensão e cancelamento ou não da certificação à lavanderia em conformidade ao SQS e todos os documentos a ele associados.
- 2.10. Comissão Nacional (CN): Instância do SQS, constituída pelas diretorias técnicas do SINDILAV e da ANEL, que tem como objetivos principais zelar pelo funcionamento do Selo de Qualificação e fazê-lo progredir.
- 2.11. Declaração de Adesão ao Selo de Qualificação: Documento que a lavanderia utiliza para declarar a sua adesão ao Selo de Qualificação, sua especialidade téncica, sub-setores e nível que pretende certificar seu SGI em conformidade com o SQS.
- 2.12. Escopo de certificação: Produtos oferecidos e serviços prestados por uma lavanderia (especialidades técnicas e sub-setores conforme definido no item 4.1 do Referencial Normativo Ref.001) e que são abrangidos por seu SGI.
- 2.13. Especialidade técnica: Cada uma das áreas específicas de atuação profissional dos diferentes agentes das lavanderias atuantes no setor de serviços (ex. Industrial, Hospitalar, Doméstico, etc).
- 2.14. Não-conformidade maior ou crítica: Ausência de conformidade entre um ou mais elementos do SGI em relação ao requisitos do SQS, ou a falha em implementá-los e mantê-los em conformidade, ou uma situação que vá, com base em evidência objetiva disponível, levantar dúvida significativa quanto à qualidade dos produtos ou serviços que a lavanderia oferece, impedindo a sua certificação.
- 2.15. Organismo de Certificação Credenciado (OCC): Organismo público, privado ou misto, de terceira parte, credenciado pelo SINDILAV / ANEL para atuar no SQS. O OCC tem por finalidade evidenciar a conformidade do SGI de uma lavanderia em um ou mais de seus escopos conforme requisitos do SQS e documentos associados e emitir o certificado quando do resultado positivo da avaliação.
- 2.16. **SGI, Segurança e Meio Ambiente (SGI)**: Estrutura organizacional, responsabilidades, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, têm por objetivo assegurar que os produtos, processos ou

serviços da lavanderia satisfaçam às necessidades e expectativas de seus clientes, bem como manter a segurança e saúde de seus funcionários e clientes e contribuir para a preservação do meio ambiente.

2.17. Terceirização de serviços: Trata-se da contratação de terceiros para a execução indireta de serviço administrativo ou de serviço especializado de lavanderia. A lavanderia certificada deve avaliar e controlar os terceirizados segundo os requisitos do SQS e documentação relacionada e manter os registros necessários para demonstrar a capacidade em atender os critérios do programa.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- REF-001 Referencial Normativo SQS e seus anexos
- REG-002 Regulamento Operacional para Certificação;
- REG.004 Regulamento para uso do símbolo do selo de qualificação
- REG.006 Manual do Selo SQS
- Anexo B-I Tabela de requisitos por nível evolutivo
- F.REG-001 Declaração de Adesão Selo de Qualificação do SQS e de Conformidade ao Referencial Normativo:
- Certificados de conformidade.

Importante:

a) O REF-001 - Referencial Normativo e seus Anexos estabelecem os critérios a serem atendidos pelo SGI da lavanderia. Todos os requisitos são mandatórios conforme a exigência do Anexo B-I – tabela de requisitos aplicáveis por nível (bronze, prata e ouro).

4. RESPONSABILIDADES

O SQS é voluntário e pressupõe o envolvimento e a participação de quatro tipos de lavanderia, destacadas a seguir.

- SINDILAV: Sindicato de Lavanderias e Similares do Município de São Paulo e Região;
- ANEL: Associação Nacional das Empresas de Lavanderias;
- Organismo de certificação: Organismo especializado e credenciado para a avaliação da conformidade do SGI da lavanderia em relação ao SQS;
- Empresas prestadoras de serviços de lavanderias: Empresas que tenha aderido ao SQS e que objetivem obter e/ou manter sua certificação em conformidade com o SQS.

4.1. O SINDILAV e a ANEL

Caberá ao SINDILAV e a ANEL a responsabilidade pelo Gerenciamento do Sistema de Avaliação, que inclui a realização das seguintes atividades:

- Edição, publicação, revisão e divulgação do Regulamento Geral e Referencial Normativo;
- Definição, implementação, manutenção e revisão da sistemática de avaliação;
- Estabelecimento de critérios para a qualificação dos avaliadores;
- Manutenção do banco de dados de lavanderias certificadas, organismo de certificação credenciado;
- Estabelecer relações comerciais com o OCC e empresas de lavanderia para a realização das avaliações de conformidade com o SQS;

 Validar a documentação obrigatória apresentada pela lavanderia, conforme exigências do item 5.2 deste regulamento.

4.2. ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO CREDENCIADO (OCC)

Compete ao organismo de certificação credenciado o cumprimento dos requisitos definidos neste regulamento e no REG-003 - Regulamento para Credenciamento das Certificadoras, e a execução das seguintes atividades:

- Disponibilizar lista atualizada, junto ao SINDILAV / ANEL, de todos os avaliadores/especialistas qualificados a avaliar no SGIs de lavanderias em conformidade com os requisitos do SQS.
- Programar e realizar as avaliações junto às lavanderias requeridas pelo SINDILAV / ANEL.
- Avaliar a conformidade do SGI da lavanderia em relação aos requisitos do REF-001 - Referencial Normativo e seus Anexos (Lista de Verificação), bem como verificar sua documentação obrigatória apresentada pela lavanderia, conforme requerido no item 5.2 deste regulamento;
- Preencher os formulários e listas de verificação obrigatórios do Sistema de Avaliação:
- Caso o resultado da avaliação seja positivo, emitir declaração de recomendação para a certificação provisória, de forma a comprovar a realização da avaliação de conformidade até a decisão sobre a emissão do certificado definitivo pelo CT;
- Estabelecer relações comerciais com o SINDILAV / ANEL referente aos custos de prestação de serviço de avaliações de conformidade em relação ao SQS;
- Informar ao SINDILAV / ANEL os nomes e os resultados das lavanderias avaliadas:
- Possuir procedimento interno para realizar suas atividades:
- Emitir certificado de conformidade do Selo de Qualificação, quando aplicável.

4.3. EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LAVANDERIAS

As principais atribuições das empresas prestadoras de serviços de lavanderias estão apresentadas a seguir:

- Solicitar ao SINDILAV / ANEL a adesão ao Selo de Qualificação, conforme item 5 deste Regulamento;
- Estabelecer relações comerciais com o SINDILAV / ANEL referente à solicitação e pagamento pelos serviços de avaliação da conformidade de seu SGI em relação ao SQS;
- Disponibilizar aos avaliadores do OCC acesso irrestrito e em condições apropriadas de segurança e saúde ocupacional (SSO) para a realização das avaliações de conformidade de seu SGI;

5. ADESÃO DA LAVANDERIA AO SELO PMQS-L E ABERTURA DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

5.1. O processo de Adesão ao SQS abrange:

5.1.1. A Declaração de Adesão ao SQS e de Conformidade ao Referencial Normativo (modelo padrão disponível nos sites do SINDILAV e da ANEL), assim como toda documentação anexa requerida, deverá ser devidamente preenchida, assinada e enviada por correio ou entregue fisicamente e protocolada a:

a) Associados SINDILAV:

SINDILAV – Sindicato de Lavanderias e Similares do Município de São Paulo e Região

A/C - Selo SQS

Rua Pais de Araujo, 29 - 11º andar - Cj. 111/113

CEP: 04530-090- São Paulo - SP

E-mail de contato: certificacao@sindilav.com.br

b) Associados ANEL:

ANEL – Associação nacional de Empresas de Lavanderia

A/C - Selo SQS

Rua Pais de Araujo, 29 - 11º andar - Cj. 112/113

CEP: 04530-090- São Paulo - SP E-mail de contato: anel@anel.com.br

- 5.1.2. São elegíveis à aderir e obter a certificação, as lavanderias associadas ao SINDILAV / ANEL e que estejam em adimplência junto aos mesmos e que comprovem estar em perfeita ordem os documentos de constituição da empresa, de forma a exercer normalmente a atividade.
- 5.1.3. Todas as empresas de lavanderia são elegíveis a participar da certificação do SQS.
- 5.1.4. A Declaração de Adesão somente será considerada válida perante a apresentação do comprovante de postagem emitido pelo correio ou pelo carimbo do SINDILAV ou ANEL garantindo o recebimento, bem como os documentos do item 5.2 deste Regulamento Geral.
- 5.1.5. O SINDILAV / ANEL realizarão a conferência dos documentos. Caso a documentação enviada encontre-se faltante e/ou apresentar incorreções, a lavanderia será comunicada pelo SINDILAV / ANEL, por e-mail. É de total responsabilidade da lavanderia a manutenção da informação correta e atualizada de seu e-mail para contato, bem como o acompanhamento periódico de sua caixa de mensagens, de forma a se manter informada e orientada para efetuar as devidas correções.
- 5.1.6. A lavanderia deverá apresentar, comprovar ou corrigir os documentos não conformes num prazo não superior a 60 dias corridos a contar da data da comunicação do SINDILAV / ANEL.
- 5.1.7. Caso o resultado da reconferida da documentação seja positivo, o SINDILAV emitirá e encaminhará via e-mail uma carta eletrônica de aprovação. Cópia desta carta será encaminhada pelo SINDILAV / ANEL ao OCC juntamente

aos documentos relacionados no item 5.2 e a solicitação para realização da avaliação da conformidade em relação ao SQS.

5.1.8. A carta eletrônica de aprovação poderá ser prorrogada uma vez e por um período não superior a 6 meses pelo SINDILAV / ANEL. Para a prorrogação do prazo de validade as lavanderias já certificadas no Selo SQS, independentemente do nível aderido, devem enviar, antes de expirar o vencimento do Certificado, somente um e-mail para o SINDILAV / ANEL solicitando a prorrogação. A aprovação será feita por e-mail, através de uma resposta positiva do SINDILAV / ANEL, sendo que esta comunicação deverá ser apresentado para o OCC na próxima avaliação.

5.2. Documentos a serem anexados à declaração de adesão

- Cópia Autenticada em todas as folhas do Contrato Social (registrado em órgão competente e com a última alteração);
- 5.2.2. Manual do Sistema de Gestão Integrada elaborado pela lavanderia em conformidade com o item 4.2.2 do REF.001:
- 5.2.3. Cópia do CPF do responsável da lavanderia;
- 5.2.4. Cópia do RG do responsável da lavanderia;
- 5.2.5. A lavanderia pode solicitar a declaração de adesão por procuração, sendo que a mesma deve ser emitida por representante da lavanderia, conforme determinado em contrato/estatuto. Neste caso deve ser anexada, também, a cópia do RG e do CPF do responsável por assinar a procuração.
- 5.2.6. Cópia do cadastro do SINDILAV e/ou ANEL.

5.3. Custos de certificação

A lavanderia deverá pagar pelos custos de avaliação do OCC credenciado (certificação, supervisão, estraordinária, *follow-up* e recertificação) diretamente ao SINDILAV / ANEL, conforme Tabela de Preços por eles definido. Os valores levam em consideração o porte e o nível do certificado SQS requerido pela lavanderia, a qual é responsável pelo pagamento do serviço de avaliação, além de todas as despesas referentes ao deslocamento e estadia dos avaliadores e pelo tempo necessário à execução dos serviços.

6. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

6.1. PROCESSO / NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO

- 6.1.1. O processo de certificação consiste em três fases:
- a) **Avaliação de Certificação:** avaliação da conformidade com base nos requisitos do SQS e seus anexos, aplicável a todos os níveis.
- b) **Avaliação de Supervisão:** avaliações da manutenção, no mínimo anual, conforme critérios definidos para cada nível (ver Tabela II).

 c) Avaliação de Recertificação: avaliação da conformidade com base nos requisitos do SQS e seus anexos, aplicável somente às empresas já certificadas no nível ouro.

Todas as avaliações serão realizadas nas instalações da empresa.

6.1.2. A lavanderia, postulante ao Selo de Qualificação, deverá indicar no momento da adesão para qual nível deseja ser avaliada.

O Selo de Qualificação é dividido em três níveis:

Tabe	ela
------	-----

Nível	Descrição
Bronze	Aplicação somente dos requisitos considerados como obrigatórios para a operação básica das lavanderias, por exemplo, atendimento a requisitos legais, manual de gestão e recursos mínimos.
Prata	Aplicação de alguns itens adicionais considerados necessários para demonstrar a melhoria e desempenho pelo SGI
Ouro	Aplicação de TODOS os requisitos do SQS pelo SGI

O anexo B-I possui a relação de requisitos que devem ser atendidos em cada nível de certificação.

6.1.3. A lavanderia postulante ao Selo de Qualificação poderá escolher qualquer um dos níveis acima para iniciar a sua participação no programa, porém, considerando que o objetivo do programa é melhorar o desempenho na qualidade, meio ambiente e segurança das empresas de lavanderia, todas serão obrigadas a evoluir seu SGI buscando o nível ouro conforme prazos estipulados abaixo:

Tabela II

Nível do certificado	Prazo limite para adequação ao próximo nível	Nível diretamente sucessor
Bronze	2 anos (1 supervisão anual)	Prata
Prata	2 anos (1 supervisão anual)	Ouro
Ouro	Não Aplicável	Não Aplicável

A validade do certificado, que envolve avaliação de certificação, avaliações de supervisão e recertificação, no nível ouro, é de 36 (trinta e seis) meses, porém é obrigatória a realização de avaliações de supervisão no mínimo a cada 12 (doze) meses. Para os demais níveis devem ser respeitados os prazos da tabela acima.

Importante:

- a) Em não se submetendo à avaliação de supervisão no prazo máximo previsto, a lavanderia deve ser submetida novamente a avaliação de recertificação, podendo ser certificada somente em nível igual, caso esteja dentro do prazo da tabela II, ou superior ao que possuía. Este critério também é aplicável para casos onde o resutlado da avaliação de follow-up seja negativo.
- b) A lavanderia pode solicitar avaliação de supervisão ou para aumento de nível a qualquer momento, nunca excedendo o intervalo máximo de 12 (doze) meses.

- c) Toda lavanderia pode, a qualquer momento, pedir certificação para o nível "ouro", devendo passar por uma nova avaliação de certificação.
- d) A data de validade de um certificado de conformidade não pode ultrapassar a data de vigência do contrato entre o SINDLAV / ANEL e a lavanderia certificada.
- e) A lavanderia que tenha alterado o seu SGI (alteração de sua estrutura organizacional, alteração significativa da equipe técnica, mudança de sistemática de funcionamento, ampliação das instalações e/ou no quadro funcional e/ou terceirizado, etc.) deve comunicar o OCC antes das avaliações de supervisão ou recertificação, constituindo em suspensão do certificado não comunicá-lo.
- f) A lavanderia que exceder o prazo limite descrito na tabela II para adequação ao próximo nível terá seu certificado cancelado imediatamente e somente poderá voltar a participar do programa e certificação SQS após uma quarentena de 01 (um) ano contabilizados a partir da data do cancelamento do certificado. Neste caso a lavanderia poderá certificar-se novamente no nível em que se encontrava certificada quando do cancelamento do certificado (se assim o fizer terá seu prazo limite para adequação ao próximo nível reduzido em 50%), ou certificar-se diretamente num nível superior. O mesmo aplica-se para Lavanderias que não consigam manter sua certificação no decorrer dos prazos limites definidos na Tabela II.

6.2. SUB-SETORES E SEUS REQUISITOS ESPECÍFICOS

Todos os requisitos do SQS são aplicáveis a todas as especialidades técnicas e subsetores das empresas de lavanderia.

Caso a lavanderia se enquadre em algum sub-setor que possua requisitos específicos, por exemplo "Unidade de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde", o(s) anexo(s) correspondente(s) ao(s) sub-setor(es) será(ão) parte integrante(s) e complementar(es) ao processo de certificação da lavanderia.

Pode ser requerido um nível mínimo obrigatório de atendimento ao SQS, ou outras exigências para proceder com a certificação em alguns sub-setores, portanto a empresa deverá analisar criticamente todos os requisitos específicos (Anexos) aplicáveis ao seu escopo de certificação, caso aplicável.

6.3.1 ANEXOS CORRESPONDENTES AOS SUB-SETORES

Segue abaixo a relação de anexos aplicáveis a cada especialidade técnica:

Tabela III

Sub-Setores	Anexo(s)	Descrição	Revisão
Unidade de Processamento de	Não Aplicável	Não Aplicável	Não
Roupas de Serviço de Saúde - Hospitalar			Aplicável
Jeans (Confecções)	Não Aplicável	Não Aplicável	Não
			Aplicável
Hotel, Motel e Restaurantes	Não Aplicável	Não Aplicável	Não
			Aplicável
Roupas Profissionais	Não Aplicável	Não Aplicável	Não
			Aplicável

Panos Industriais	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável
EPI (equipamentos de proteção individual)	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável
Consumidor final (roupas de cama, mesa e banho)	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável
Decoração (cortinas, estofados e carpetes)	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável

6.3.2. Dimensionamento de Avaliações

O dimensionamento para as avaliações será definido pelo OCC em conjunto com o SINDILAV e ANEL, através de uma tabela padronizada, a qual considera diversos fatores, como número de funcionários, quantidade de filiais, tipo de sub-setor aplicável, etc.

7. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

Além das disposições prescritas nos Regulamentos e documentos do SQS, conforme relação definida no item 3 deste regulamento, a lavanderia deverá atender às disposições contidas no contrato específico junto ao SINDILAV / ANEL.