

3. REGULAMENTO DE USO DO SELO

3.1 As empresas que possuam serviços ou produtos certificados com o Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital estão autorizadas a utilizar a logomarca do Selo durante o período de validade do certificado, desde que o faça de acordo com este regulamento e padrões normativos estabelecidos pelo Conselho Regulador do Selo.

3.2 É vedado o uso do Selo de Indicação de Procedência Porto Recife Digital:

- Por empresas que não possuam serviços ou produtos certificados;
- Em períodos de suspensão de uso do Selo, por alguma penalidade ou irregularidade;
- Se o certificado não for renovado após seu prazo de validade;
- Depois de cancelada a certificação;
- Em fechamento da empresa ou descontinuidade do produto ou serviço;
- Na divulgação em desacordo com este procedimento.

3.3 Não é permitida a publicidade depreciativa, falsa ou abusiva envolvendo a Certificação, o Certificado, a logomarca Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital, ou ainda extensivas às atividades, projetos, produtos ou serviços não incluídos no escopo da certificação.

3.4 A organização que tiver seu certificado suspenso, cancelado ou descontinuar seu produto ou serviço certificado, deverá retirar imediatamente todo e qualquer material que contenha a logomarca do Selo de Indicação de Procedência Porto Recife Digital.

3.5 O uso de logomarcas e/ou declaração da certificação em materiais de publicidade, propaganda entre outros, que fazem divulgação da certificação, são documentos auditáveis, suscetíveis à verificação da conformidade com base nos critérios estabelecidos nesse procedimento.

3.6 No caso de descumprimento das condições para uso da logomarca do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital, a organização que o fizer terá sua certificação advertida, suspensa ou cancelada.

3.7 A aplicação da logomarca do Selo de Indicação de Procedência Porto Recife Digital deverá seguir incondicionalmente as regras e normas definidas no manual de uso e aplicação da marca anexo a este regulamento.

3.8 As empresas que se utilizarem indevidamente do Selo de Indicação de Procedência Porto Recife Digital, façam elas parte ou não do Parque Tecnológico Porto Digital, estarão sujeitas ao estabelecido na Lei n.º 9279/96, Reguladora de direitos e obrigações relativos à propriedade industrial e às demais ações judiciais cabíveis decorrentes do uso não autorizado da marca.

4. CRITÉRIOS E INDICADORES PARA AQUISIÇÃO DO SELO DE INDICAÇÃO DE PROCEDÊNCIA DO PORTO DIGITAL

Este item tem como objetivo apresentar os fundamentos da metodologia e a definição dos critérios e dos indicadores para obtenção do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital.

4.1 Fundamentos da Metodologia:

O primeiro fundamento da estruturação da metodologia estabelecida foi o de que os critérios não se restringissem aos aspectos meramente técnicos e comerciais. Para que a empresa venha a obter um Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital, estar cumprindo sua missão comercial, e proporcionando uma oferta eficiente de bens e serviços de qualidade internacional, é apenas uma condição necessária, mas não suficiente. Faz-se necessário, portanto, que ela também seja uma empresa cidadã, que demonstre também estar perseguindo objetivos de equidade através de projetos de natureza social, e que esteja preocupada com as questões contemporâneas da sustentabilidade do meio ambiente.

O segundo fundamento foi o de que a empresa pudesse demonstrar que ela incorpora e reflete o espírito de fundador do Porto Digital, qual seja, o de ser o local da inovação da indústria de TICs de Pernambuco. Neste sentido, para que possa colaborar com a missão estratégica do Porto Digital de ser um sistema local de inovação de classe mundial, e assim sendo, ajudar no crescimento econômico de longo prazo da indústria de TICs do Estado, a empresa deverá ser uma que tenha a inovação como um fator de diferenciação competitiva.

Como um terceiro fundamento, entendeu-se que para estar no Porto Digital contribuindo para a estruturação e gestão sustentável de um ambiente de negócios capaz de criar e consolidar empreendimentos de classe mundial em TICs, a empresa deve demonstrar (para fazer jus ao Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital) que mantém interação e cooperação entre universidades e institutos onde são desenvolvidas Pesquisa e Desenvolvimento- P&D (fundamentais aos processos inovativos), bem como entre empresas, organizações não-governamentais e governamentais no Estado de Pernambuco. Neste espírito, é necessário demonstrar que tem uma preocupação com a geração e a manutenção de um dos principais insumos do P&D, como são os recursos humanos qualificados, os quais representam um imperativo para o desenvolvimento de tecnologia e processos de qualidade mundial.

Finalmente, o quarto fundamento, foi o de que para merecer o Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital a empresa deve manter um saudável, respeitoso, ético e duradouro relacionamento entre seus proprietários, controladores, funcionários, fornecedores, parceiros e clientes; ou seja, entre os principais agentes formadores do mercado de TICs.

E foi na aglutinação destes fundamentos que se chegou à escolha de uma categorização que se manifesta através dos seguintes critérios (os quais são mais detalhados à frente):

- Capital Humano;
- Tecnologia e Processos;
- Inovação;
- Cliente e Mercado
- Sociedade & Ambiente

4.2 Detalhamento da Metodologia dos Critérios e Indicadores

O conjunto de critérios de aderência ao Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital prioriza 05 (cinco) aspectos, que estão alinhados a padrões de excelência de representatividade internacional, os quais são atualmente direcionadores estratégicos para qualquer organização quando o assunto é qualidade.

Neste contexto, foram considerados como base referencial para a definição dos critérios aqui apresentados, as recomendações das normas ISO9001:2008 (ISO- International Organization for Standartization), o Capability Maturity Model for Software (SEI - Software Engineering Institute) e o Malcolm Baldrige (National Institute of Standars and Technólogy of USA), sendo este último forte referência para produção do PNQ- Prêmio Nacional de Qualidade ([FNO - Fundação Nacional da Qualidade](#)). Tais modelos apresentam forte reconhecimento no mercado brasileiro e internacional, e envolvem, em sua melhoria, diversos especialistas ao redor do mundo no sentido de garantir o alinhamento de suas recomendações às necessidades do mercado mundial.

Baseados em referências internacionais da qualidade e alinhados ao perfil das organizações participantes do Porto Digital, os critérios de aderência deste Selo abrangem 05 (cinco) áreas de excelência, com as quais as organizações candidatas ao selo devem evidenciar aderência: Capital Humano, Tecnologia e Processos, Inovação, Cliente & Mercado, Sociedade & Ambiente. A Figura 6 apresenta uma visualização gráfica do conjunto de critérios de aderência.

Figura 6:

Critérios de Aderência ao Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital



A aderência de uma determinada organização de TIC a cada critério apresentado é analisada em termos de indicadores. O grau de atendimento a cada indicador resulta em uma pontuação, a qual determina o atendimento ou não desta organização a cada critério, e, em consequência, ao Selo. Os indicadores foram definidos baseados no cenário atual do setor de software brasileiro, em especial o pernambucano, e em um cenário desejável em termos de excelência organizacional.

A Figura 7 apresenta a estrutura hierárquica de Critérios, Indicadores e a Pontuação. Os critérios detalham de forma objetiva o que será priorizado nas 05 (cinco) áreas de excelência. Os indicadores compreendem medidas que orientam a forma de evidenciar se um critério está sendo ou não atendido. O grau de atendimento a cada critério é traduzido na Pontuação, que se pode apresentar mínima ou máxima.

Figura 7

Critérios, Indicadores e Pontuação para o Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital



Critério Capital Humano

O critério Capital Humano se concentra em como a organização está estruturada de forma a garantir a excelência de seu capital humano, através de ações de atração, retenção e desenvolvimento do seu capital humano.

Coerente ao princípio de que as pessoas representam a essência de qualquer organização, o atendimento a este critério traduz o forte compromisso em proporcionar o desenvolvimento de competências necessárias para garantir um alto grau de qualidade nos produtos e serviços desenvolvidos.

Neste sentido, a aderência a este critério envolve a análise da estrutura organizacional, definição de papéis e responsabilidades, políticas e processos de apoio à aquisição e desenvolvimento de pessoas, ações de desenvolvimento pessoal, além de incentivos a excelência profissional. Adicionalmente, é considerado o grau de qualificação do capital humano diretamente relacionado com a provisão do serviço (desenvolvimento, suporte, relacionamento com o cliente).

A relevância do capital humano como fator de excelência para qualquer organização é evidenciada pela presença substancial deste aspecto em padrões de excelência adotados mundialmente. Para que uma organização obtenha a aderência ao nível de maturidade 03 (três) do modelo CMMI, por exemplo, é necessário que a mesma apresente evidências de planejamento, execução e controle de processos relacionados à capacitação e gestão de competências. A norma ISO9001:2008, a qual define um conjunto de requisitos para a qualidade de sistemas de gestão, requisita o planejamento e institucionalização de papéis e responsabilidades, assim como o desenvolvimento de perfis necessários para o alcance de objetivos de negócio. Ainda neste contexto, o Prêmio Nacional da Qualidade, baseado no modelo americano Malcolm Baldrige, define as pessoas como um dos critérios de excelência de uma organização.

Para evidenciar o grau de aderência de uma organização de TIC a este critério, e se está alinhada às recomendações dos modelos supra-citados, observa-se os seguintes requisitos:

- . Organograma institucionalizado;
- . Existência de processos de suporte à aquisição e desenvolvimento de capital humano;
- . Estabelecimento de papéis e responsabilidades relacionados à provisão dos serviços;
- . Políticas e ações de capacitação de pessoal (ex. avaliações de desempenho, treinamento, incentivos à capacitação);
- . Gestão do desenvolvimento de pessoal, através da coleta e monitoramento de indicadores gerenciais.

Logo, o critério Capital Humano está detalhado nos indicadores relacionados na Tabela 4.

Tabela 4: Indicadores do Critério Capital Humano

Indicadores do Critério Capital Humano		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
CH1 - Planejamento e gestão do capital humano.	Evidências de planejamento e gestão do Capital Humano.	Certificação ISO9001:2008.
CH2 - Qualificação do capital humano.	1% de doutores com relação ao total de colaboradores + 5% de mestres com relação ao total de colaboradores.	3% de doutores com relação ao total de colaboradores + 10% de mestres com relação ao total de colaboradores.

Os indicadores de Capital Humano basicamente se concentram em como a organização conduz mecanismos para planejar e gerenciar seu capital humano, cujas evidências se fundamentam nas recomendações da ISO9001:2008. Adicionalmente, a qualificação de seu corpo de profissionais, em termos de titulação é priorizada especialmente pela representatividade que Pernambuco alcançou, possuindo um dos mais bem

reconhecidos centros de excelência de pesquisa em TIC, o Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco, além de possuir pelo menos 03 (três) programas de mestrado e diversos cursos de extensão diretamente relacionados às TICs.

Critério Tecnologia e Processos

O critério Tecnologia e Processos se preocupa em observar como a organização disponibiliza e gerencia seus processos e infra-estrutura necessários para suportar o desenvolvimento de serviços que resultem em produtos com alto grau de qualidade. O uso de processos documentados que orientem a execução de atividades baseada em boas práticas é recomendado por modelos reconhecidos mundialmente no âmbito da excelência em TIC, tais como o Capability Maturity Model (CMMI) e as normas ISO, padrões fortemente requeridos pelo mercado internacional.

Baseado especialmente nas recomendações do modelo CMMI e nos requisitos da norma ISO9001:2008, este critério envolve a definição e institucionalização de processos para orientar o desenvolvimento de produtos e serviços incluindo fluxos de atividades, guias e modelos. Os processos requeridos abrangem apoio a atividades de gerência de projetos, gerência de configuração e mudanças, gerenciamento de requisitos, medição e análise e outros aspectos.

Além dos processos, este critério se preocupa com o quão habilitada está a organização em termos de disponibilidade e controle da infra-estrutura física necessária para o desenvolvimento dos seus produtos e serviços. Neste contexto, a ISO9001:2008 valoriza especialmente o controle de aspectos críticos para o desenvolvimento de serviços de TIC, incluindo a necessidade de existência de políticas de backup de dados, segurança de acesso a informações, controle de licenças de software, suporte técnico ao desenvolvedor entre outros fatores críticos para a qualidade do produto ou serviço provido.

Conforme supracitado, a aderência ao critério de Tecnologia e Processos está fundamentada no atendimento a recomendações da norma ISO/IEC 9001:2008 (especialmente no que envolve a infra-estrutura) e nos modelos de qualidade CMMI e MPS BR (no contexto de processos de desenvolvimento de software). Evidências neste sentido incluem:

- . Planos de melhoria em execução;
- . Processos institucionalizados;
- . Descrições de papéis e responsabilidades;
- . Evidências de avaliações realizadas em processos;
- . Evidências de coleta e análise de indicadores de processo;
- . Políticas documentadas e evidências de execução para controle de antivírus, segurança de informação, help-desk interno, licenças de software.

O critério Tecnologia e Processos está detalhado nos indicadores relacionados na Tabela 5.

Tabela 5: Indicadores do Critério Tecnologia e Processos

Indicadores do Critério Tecnologia e Processos		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
TP1: Melhoria dos processos de desenvolvimento de serviços.	Certificação MPS BR (nível G) ou ISO/IEC 9001:2008.	Certificação MPS BR (nível F) ou CMMI (nível 2)
TP2: Planejamento e controle da infra-estrutura tecnológica.	Existência de controle de anti-vírus, segurança de informação, help-desk interno, licenças de software.	ISO/IEC 9001:2008

Critério Inovação

Atualmente a preocupação em desenvolver produtos e serviços inovadores, que apresentem valor agregado com forte diferencial, tem se mostrado crescente no mercado global. O compromisso com a melhoria contínua de seus produtos e o investimento em Pesquisa & Desenvolvimento é um aspecto considerado de forte relevância para o Porto Digital, especialmente pelo próprio perfil intelectual da região no qual está inserido, a qual conta com um dos mais conceituados centros de excelência em ensino da computação, o Centro de Informática-CIn da Universidade Federal de Pernambuco.

Planejamento e orçamento para a realização de projetos de inovação são considerados, assim como responsabilidades definidas para condução de ações de inovação. A submissão de projetos para organismos governamentais de apoio à inovação indica um compromisso da organização com a inovação.

Evidências consideradas para análise de aderência a este critério incluem:

- . Planejamento de projeto de inovação;
- . Estabelecimento de responsabilidades envolvidas com projetos de inovação;
- . Submissão de projetos a editais e linhas de crédito;
- . Projetos de inovação em andamento.

O critério Inovação está detalhado nos indicadores relacionados na Tabela 6.

Tabela 6: Indicadores do Critério Inovação

Indicadores do Critério Inovação		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
IN1: Planejamento e gestão de projetos de inovação.	Número de projetos submetidos a fundos de apoio a projetos de inovação (pelo menos 1 projeto por ano).	Número de projetos submetidos a fundos de apoio a projetos de inovação (pelo menos 3 projetos por ano).
IN2: Projetos de inovação em andamento.	Número de projetos aceitos em fundos de apoio à inovação (pelo menos 1 projeto em andamento).	Número de projetos aceitos em fundos de apoio à inovação (pelo menos 3 projeto em andamento).

Critério Cliente e Mercado

A satisfação do cliente, conseguida através do atendimento a suas necessidades e expectativas, são fatores críticos de sucesso para qualquer organização. Além do conhecimento e do relacionamento com o cliente, a organização também precisa conhecer o mercado ao qual ela está ou pretende estar inserida. Segundo a Fundação Nacional da Qualidade – FNQ (<https://www.fnq.org.br>) o conceito relacionado a mercado é entendido como o ambiente socioeconômico-concorrencial em que as atividades de uma organização são exercidas para suprir as necessidades e expectativas do conjunto de pessoas ou entidades envolvidas.

Fundamentado no Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ (<http://www.fnq.org.br>) e na norma ISO/IEC 9001:2008 (<http://www.iso.ch>), o critério Cliente e Mercado diz respeito à preparação da instituição para sua competitividade no mercado, incluindo estratégia de marketing, conhecimento do mercado alvo e estratégia de inserção no mercado entre outros aspectos relacionados. Isto implica que a organização precisa definir o seu mercado de atuação e identificar as necessidades destes clientes, além de preocupar-se com sua imagem. Adicionalmente, o relacionamento com o cliente na fase de pós-venda, assim o conhecimento e tratamento do grau de satisfação do mesmo com relação ao serviço provido, são essenciais para o sucesso da organização.

Basicamente é analisado neste critério se a organização se apresenta estruturada para inserção e competitividade no mercado (estratégia de negócio, parcerias tecnológicas, carteira de clientes), e o como a organização proporciona a comunicação e o suporte ao seu cliente. Evidências fundamentais para análise de aderência a este critério envolvem:

- . Planejamento de marketing ou outra forma de exposição da estratégia de marketing;
- . Estabelecimento de responsabilidades ao relacionamento com o cliente e mercado;
- . Realização e monitoramento de pesquisas de satisfação do cliente;

- . Imagem da organização perante o mercado;
- . Evidências de ações de marketing cooperadas (com outras instituições).

Tabela 7: Indicadores do Critério Cliente e Mercado

Indicadores do Critério Cliente e Mercado		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
CM1: Comunicação e suporte ao cliente.	Evidências de monitoramento da satisfação do cliente. Evidências de tratamento de reclamações do cliente.	Certificação ISO9001:2008.
CM2: Potencial de inserção no mercado.	Planejamento de marketing definido. Evidências de conhecimento do mercado. Responsabilidades definidas.	Planejamento de marketing definido. Evidências de conhecimento do mercado. Responsabilidades definidas. Monitoramento da imagem. Carteira de cliente.

Critério Sociedade e Ambiente

O compromisso com a preservação de recursos ambientais e culturais, promovendo a redução das desigualdades sociais deve estar presente em toda organização. Segundo a Fundação Nacional da Qualidade (<http://www.fnq.org.br>), o exercício da cidadania pressupõe o apoio a ações de interesse social, podendo incluir a educação e a assistência comunitária, a promoção da cultura, do esporte e do lazer, e a participação no desenvolvimento nacional, regional ou setorial

O Porto Digital entende que o compromisso com a cidadania é um fator de alta relevância, tendo inclusive um manual de diretrizes para ações sociais no Porto Digital. Uma organização comprometida com a qualidade deve priorizar ações relacionadas ao atendimento das necessidades da sociedade. Traduzindo esta preocupação com a sociedade e o ambiente, o critério Sociedade e Ambiente abrange ações que venham causar impactos positivos na sociedade, incluindo a execução de projetos de responsabilidade social e de preservação ambiental, demonstrando o comprometimento da organização neste contexto.

A evidência de que a responsabilidade com a melhoria da sociedade e do meio-ambiente é um fator de crescente visibilidade do mercado global pode ser atestada pela prioridade dada a mesma por modelos de excelência considerados referências fundamentais para excelência organizacional. Exemplo destes modelos

são a norma ISO14000 e a existência deste fator em modelos como Malcolm Baldrige, assim como o Prêmio Nacional da Qualidade.

Características consideradas por este critério se concentram em identificar o planejamento e condução de ações de responsabilidade social por parte da organização. O alinhamento às diretrizes do Porto Digital neste contexto é essencial para a aderência de uma organização ao critério.

Tabela 8: Indicadores do Critério Sociedade e Ambiente

Indicadores do Critério Sociedade e Ambiente		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
RS1: Planejamento e gestão de projetos/ações de responsabilidade social/ambiental.	Planejamento de responsabilidade social e ambiental realizado. Responsabilidades atribuídas. (conformes com políticas do PD)	Planejamento de responsabilidade social e ambiental realizado. Responsabilidades atribuídas. Parcerias estabelecidas com outras instituições. (conformes com políticas do PD)
RS2: Projetos de responsabilidade social/ambiental em andamento.	Número de projetos sociais em execução. (conformes com políticas do PD).	Número de projetos sociais (conforme com políticas do PD) em execução através da cooperação com outras instituições.

4.3 Pontuação para Aderência ao Selo

A análise de aderência ao Selo de Indicação de Procedência Porto Digital está fundamentada na evidência de que os indicadores para cada critério estão sendo atendidos. Esta evidência é comprovada em termos do atendimento à pontuação mínima ou máxima, e a soma das pontuações de cada critério, conforme relacionados na Tabela 9.

A pontuação final de uma organização com relação ao seu atendimento ao Selo é basicamente a soma das pontuações obtidas para cada indicador. Adicionalmente, as seguintes premissas devem ser consideradas na recomendação de uma organização ao Selo:

- O grau de atendimento a cada indicador deve ser classificado em Pontuação Mínima ou Pontuação Máxima, sendo atribuída a pontuação de 10 ou 20 pontos.
- Todos os indicadores devem ser atendidos pelo menos na Pontuação Mínima equivalente.
- A pontuação total deve ser igual ou superior a 150 pontos, o que equivale a um grau médio entre a soma das pontuações mínimas (100 pontos) e máximas (200 pontos).

Tabela 9: Indicadores e Pontuação

Indicadores do Critério Capital Humano		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
CH1 - Planejamento e gestão do capital humano.	Evidências de planejamento e gestão do Capital Humano.	Certificação ISO9001:2008.
CH2 - Qualificação do capital humano.	1% de doutores com relação ao total de colaboradores + 5% de mestres com relação ao total de colaboradores.	3% de doutores com relação ao total de colaboradores + 10% de mestres com relação ao total de colaboradores.
Indicadores do Critério Tecnologia e Processos		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
TP1: Melhoria dos processos de desenvolvimento de serviços.	Certificação MPS BR (nível G) ou ISO/IEC 9001:2008.	Certificação MPS BR (nível F) ou CMMI (nível 2)
TP2: Planejamento e controle da infra-estrutura tecnológica.	Existência de controle de anti-vírus, segurança de informação, help-desk interno, licenças de software.	ISO/IEC 9001:2008
Indicadores do Critério Inovação		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
IN1: Planejamento e gestão de projetos de inovação.	Número de projetos submetidos a fundos de apoio a projetos de inovação (pelo menos 1 projeto por ano).	Número de projetos submetidos a fundos de apoio a projetos de inovação (pelo menos 3 projetos por ano).
IN2: Projetos de inovação em andamento.	Número de projetos aceitos em fundos de apoio à inovação (pelo menos 1 projeto em	Número de projetos aceitos em fundos de apoio à inovação (pelo menos 3 projeto em

Indicadores do Critério Cliente e Mercado		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
CM1: Comunicação e suporte ao cliente.	Evidências de monitoramento da satisfação do cliente. Evidências de tratamento de reclamações do cliente.	Certificação ISO9001:2008.
CM2: Potencial de inserção no mercado.	Planejamento de marketing definido. Evidências de conhecimento do mercado. Responsabilidades definidas.	Planejamento de marketing definido. Evidências de conhecimento do mercado. Responsabilidades definidas. Monitoramento da imagem. Carteira de cliente.
Indicadores do Critério Sociedade e Ambiente		
Indicador	Pontuação	
	Mínima (10 pts)	Máxima (20 pts)
RS1: Planejamento e gestão de projetos/ações de responsabilidade social/ambiental.	Planejamento de responsabilidade social e ambiental realizado. Responsabilidades atribuídas. (conformes com políticas do PD)	Planejamento de responsabilidade social e ambiental realizado. Responsabilidades atribuídas. Parcerias estabelecidas com outras instituições. (conformes com políticas do PD)
RS2: Projetos de responsabilidade social/ambiental em andamento.	Número de projetos sociais em execução. (conformes com políticas do PD).	Número de projetos sociais (conforme com políticas do PD) em execução através da cooperação com outras instituições.

5. VISÃO GERAL E DETALHAMENTO DOS MACROPROCESSOS DE OPERACIONALIZAÇÃO DO SELO

5.1 Visão Geral

As atividades que compõem o programa de certificação para obtenção do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital foram agrupadas de maneira lógica, de acordo com os objetivos e produtos esperados. Assim, conseguiu-se definir um conjunto de três macroprocessos:

MP1 – CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Esse macroprocesso corresponde ao conjunto de processos necessários para certificar os serviços produzidos pelas empresas que se candidatem ao Selo. Inicia-se com atividades de sensibilização e orientação às empresas interessadas; desenvolve-se em torno das atividades preparatórias para obtenção do Selo; e termina com a habilitação ao uso do selo para as empresas que comprovarem, através de auditoria, atender aos critérios definidos.

MP2 – MANUTENÇÃO DO SELO

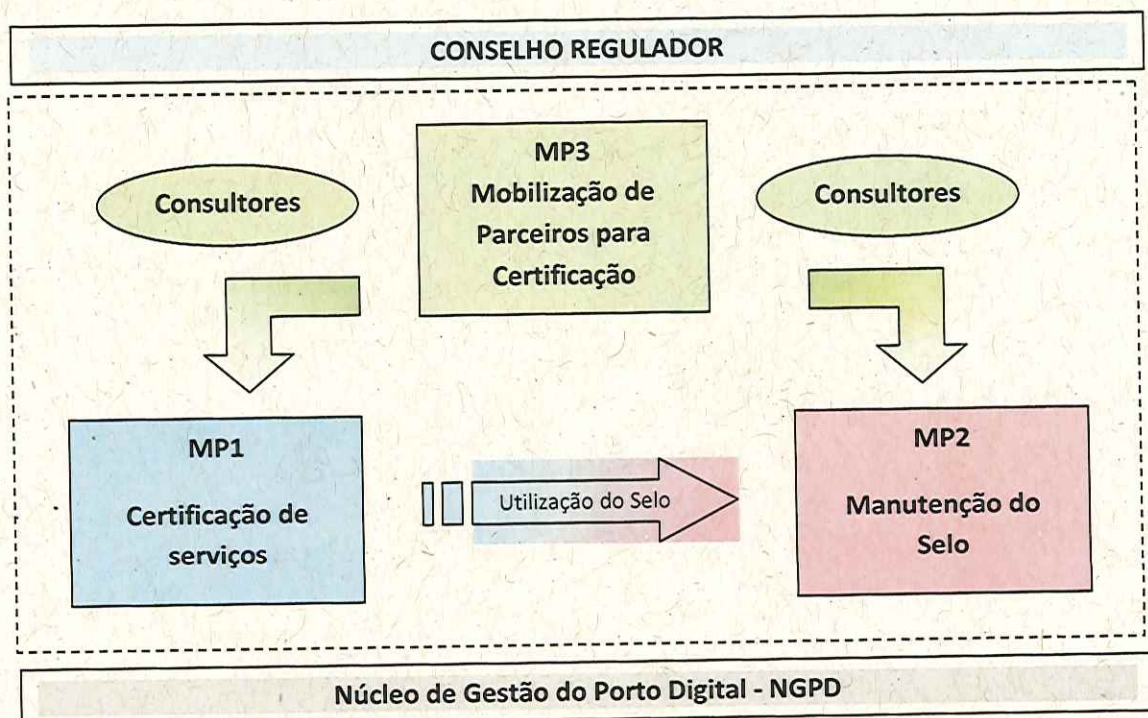
Esse macroprocesso compreende, além das atividades necessárias para renovação do direito de uso do Selo; as ações necessárias para descredenciar empresas e coibir o uso indevido do Selo.

MP3 – MOBILIZAÇÃO DE PARCEIROS PARA CERTIFICAÇÃO

Esse macroprocesso consiste no conjunto de processos necessários para selecionar, capacitar, alocar e remunerar os parceiros, responsáveis pelos processos de capacitação e auditoria para empresas interessadas em obter ou renovar o direito de uso do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital.

A seguir, apresentamos um diagrama que correlaciona esses macroprocessos em função da integração dos seus processos e produtos.

DIAGRAMA GERAL DOS MACROPROCESSOS



5.2 Detalhamento

MP1 – CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

Objetivos do Macroprocesso

Orientar as empresas interessadas sobre os procedimentos e exigências necessários para obtenção do Selo.

Preparar as empresas candidatas para obtenção do Selo.

Garantir que apenas empresas que atendam aos critérios básicos de avaliação possam se habilitar a receber a certificação.

Macrofluxo

O MP1 é composto dos seguintes processos:

P1 – Comunicação e sensibilização para implantação do Selo

P2 – Credenciamento de empresas candidatas ao Selo

P3 – Capacitação e auditoria para obtenção do Selo

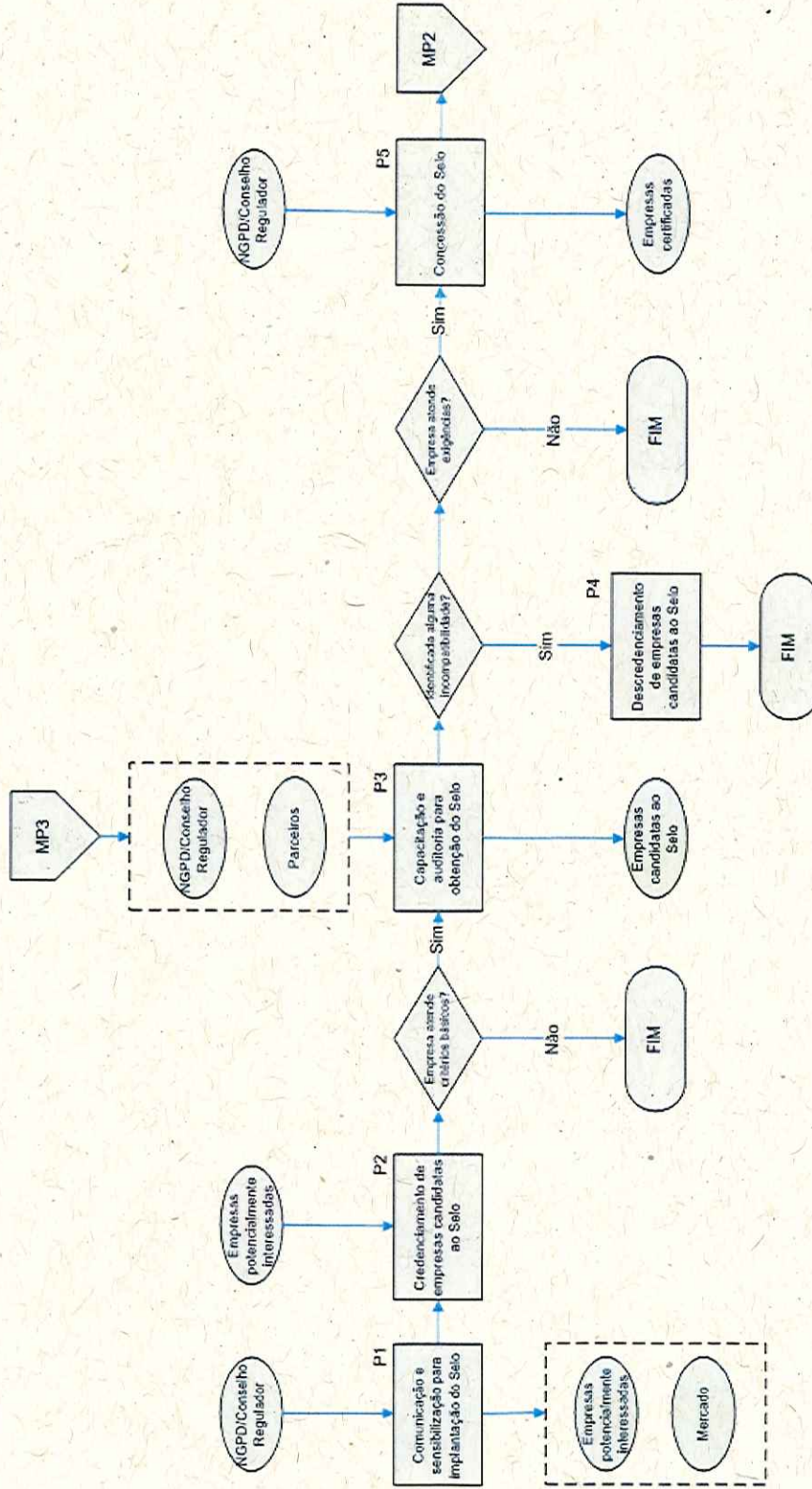
P4 – Descredenciamento de empresas candidatas ao Selo

P5 – Concessão do Selo

Núcleo de Gestão do Porto Digital - NGPD

Selo de Indicação Geográfica do Porto Digital

MP1: CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS



Normas e Procedimentos

P01 - Comunicação e sensibilização para implantação do Selo

Cabe à área de Comunicação e Marketing do NGPD, elaborar o planejamento anual de comunicação e sensibilização para o Selo.

O plano anual de comunicação deve contemplar ações e orçamento para comunicar ao mercado os atributos e vantagens em contratar serviços CERTIFICADOS; bem como sensibilizar as empresas de TIC a investir na QUALIFICAÇÃO para obtenção do Selo.

O plano anual de comunicação deve ser submetido ao Conselho Regulador em sua primeira reunião ordinária do exercício.

Após aprovação do plano, caberá à área de comunicação e marketing do NGPD mobilizar os recursos necessários para sua operacionalização, tudo em conformidade com as normas e procedimentos internos do NGPD.

Ajustes no Plano poderão ser aprovados pela Diretoria do NGPD, para implantação imediata, porém devem ser ratificadas pelo Conselho Regulador em uma de suas reuniões ordinárias ou extraordinárias.

P02 - Credenciamento de empresas candidatas ao Selo

Qualquer empresa instalada no Porto Digital, que esteja enquadrada nas categorias de serviços previstas no Regulamento da Indicação de Procedência e que mantenha uma estrutura produtiva local poderá se inscrever no processo de certificação para obtenção do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital. ✓

A empresa interessada deve se inscrever através do Portal do Selo, no site do Porto Digital, através do formulário eletrônico. Apenas empresas cadastradas no Portal (que possuam login e senha) poderão se inscrever.

O cadastramento se dará em duas etapas:

Preenchimento do formulário

O interessado deve preencher o formulário eletrônico com as seguintes informações:

Informar se já está embarcada no Porto Digital e data de embarque

Razão social

Nome de fantasia

CNPJ

Inscrição Estadual (se possuir)

Inscrição Municipal (se possuir)

Endereço

Telefone

Nome dos sócios e participação acionária

Contatos (nome, função, telefone, email)

Relação de produtos e serviços

Faturamento no último exercício fiscal

Data de fundação da empresa

Quantidade de colaboradores

Número de patentes

Número de Marcas

Número de Softwares registrados junto ao INPI

Após o preenchimento do formulário, o interessado deve encaminhar por email ou fisicamente, cópia do contrato social e últimas alterações ao NGPD, em atenção à Coordenação do Selo, para que possa ser feita a validação de alguns dados.

Validação do cadastro

O NGPD fará a validação do cadastro, conferindo as informações lançadas com a documentação enviada e com o cartão do CNPJ consultado através do site da Receita Federal. Serão validadas as seguintes informações:

Verificar se a empresa possui endereço no Porto Digital

Verificar se o objeto social da empresa corresponde aos serviços passíveis de certificação.

Se a análise indicar que a empresa não possui os requisitos básicos para se inscrever no processo de certificação, o NGPD deve enviar um email à empresa, informado o motivo pelo qual o pedido foi negado e orientá-la sobre as providências que deverão ser tomadas para que se habilite ao processo.

Se a análise indicar que a empresa possui os requisitos básicos, o NGPD deve encaminhar um email de resposta informando a aprovação e solicitando à empresa que agende uma visita ao NGPD para iniciar o processo de certificação.

A reunião de partida para o processo de certificação consiste na apresentação das exigências para obtenção do Selo e no esclarecimento de dúvidas sobre o processo.

A empresa interessada em iniciar o processo de certificação deverá pagar uma taxa de inscrição, conforme tabela de honorários correspondente aos serviços de auditoria e orientação necessários para obtenção do Selo.

Os serviços de auditoria para certificação correspondem, além da orientação permanente por email, durante o processo, à realização de 07 (sete) visitas dos consultores, distribuídas da seguinte maneira:

01 (uma) visita para o diagnóstico inicial

01 (uma) visita para apresentação do relatório inicial da auditoria

01 (uma) visita para 2ª avaliação

01 (uma) visita para apresentação do relatório da segunda visita

01 (uma) visita para avaliação final

01 (uma) visita para apresentação do relatório da avaliação final

01 (uma) visita para avaliação de um consultor diferente do que realizou as visitas anteriores, somente caso o parecer final tenha sido negativo à habilitação da empresa em receber o Selo, e para aquela que contestar tal parecer.

Visitas extraordinárias, não inclusas na taxa de inscrição, deverão ser pagas à medida da necessidade, conforme tabela de honorários, por cada pacote de duas visitas (avaliação e apresentação de relatório).

Após o pagamento da taxa de inscrição, o NGPD encaminhará no prazo de 72 horas, uma lista tríplice de consultores habilitados, previamente contatados para assegurar sua disponibilidade, para que a empresa candidata escolha qual deles conduzirá o processo de certificação.

O NGPD será responsável por encaminhar o consultor à empresa candidata. Para isso, deverá abrir uma solicitação de serviço, indicando os dados da empresa candidata e os dados do consultor. O NGPD deverá indicar no Portal do Selo, na área da empresa candidata, qual seja o consultor alocado.

A Solicitação de Serviço será encaminhada por email ao Consultor, junto com o cadastro da empresa candidata.

P03 - Capacitação e auditoria para obtenção do Selo

O Consultor deverá agendar a visita inicial com a empresa candidata no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a emissão da solicitação de serviço. O agendamento deve ser informado no Portal do Selo, em campo apropriado, na área da empresa candidata.

A visita inicial compreende a realização das seguintes atividades:

Identificação do responsável pelo projeto de certificação na empresa candidata;

Identificação dos serviços que a empresa deseja certificar;

Apresentação e verificação de todos os itens da lista de exigência para obtenção do Selo;

Coleta de todas as evidências disponíveis que comprovem o atendimento aos requisitos do Selo;

Orientação sobre as ações necessárias para atendimento aos requisitos não evidenciados;

Apresentação dos modelos exigidos pelo NGPD para o cumprimento dos atributos.

Após a visita inicial, o consultor tem o prazo de 10 dias úteis para elaborar o relatório de avaliação, conforme modelo definido pelo NGPD, e apresentá-lo à empresa candidata.

O relatório deverá indicar quais serviços prestados pela empresa (e indicados para a certificação) se enquadram ao registro, e avaliar cada um deles conforme as exigências da metodologia.

O consultor deve apresentar pessoalmente o relatório de avaliação à empresa. Ao final da apresentação, deve solicitar a assinatura do representante da empresa candidata, que poderá fazer suas considerações e anexá-las ao relatório.

O relatório e seus anexos devem ser digitalizados e anexados ao cadastro do candidato no Portal do Selo. O relatório original deve ser encaminhado ao NGPD para arquivamento.

Caso o relatório aponte pendências no atendimento às exigências para obtenção do Selo, o consultor deve agendar a segunda visita e informar a data no Portal do Selo.

Caso o relatório indique que os serviços prestados pela empresa atendem à pontuação mínima necessária para obtenção do Selo, o consultor deve preparar uma parecer e encaminhá-lo ao NGPD informando a aprovação.

A empresa cujo serviço atinja a pontuação mínima poderá continuar seu processo de avaliação para melhorar a pontuação, caso seja de seu interesse.

As demais visitas obedecerão ao mesmo rito da primeira visita.

Se a empresa não cumprir as exigências até a última visita contratada, terá o prazo de 20 dias úteis para contratar o acompanhamento complementar do consultor, sob pena de ser descredenciada do processo.

P04 - Descredenciamento de empresas candidatas ao Selo

As empresas candidatas serão desligadas do processo de certificação caso se enquadrem em uma dessas situações:

Se o consultor verificar em suas visitas que a empresa não mantém um núcleo de operação em sua base no Porto Digital;

Se o consultor verificar em uma de suas visitas que a empresa não desenvolve serviços que se enquadrem nos critérios para concessão do Selo;

Se a empresa fechar sua operação no Porto Digital;

Se ao término das visitas contratadas, não atender aos requisitos para certificação e não agendar a continuidade do processo de preparação no prazo definido.

P05 - Concessão do Selo

Todos os pareceres positivos para certificação serão submetidos ao Conselho Regulador, que ratificará a concessão em ata.

Cabe ao NGPD informar à empresa candidata que sua candidatura foi aprovada e quais serviços serão certificados com o Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital.

A empresa cujo serviço tenha sido certificado obterá o direito de uso do Selo por 24 meses após a data da aprovação pelo Conselho Regulador, renovável por iguais períodos mediante processo de auditoria para renovação.

O Selo será concedido em evento público, mediante assinatura do Termo de Uso do Selo.

É direito da empresa cujo serviço tenha sido certificado:

Receber certificado expedido pelo Porto Digital indicando que possui serviço certificado com o Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital;

Receber arquivos digitais com a arte gráfica do Selo, para aplicação no rótulo ou embalagem (em caso de bem material), nota fiscal, página na Internet e em qualquer material de comunicação da empresa que se refira ao serviço certificado;

Ser referida em comunicação a todas as empresas embarcadas de que a empresa é detentora do Selo para o serviço especificado;

Constar de publicação da concessão do Selo no site do Porto Digital.

MP2 – MANUTENÇÃO DO SELO

Objetivos

Atualizar os critérios para concessão e renovação do Selo.

Garantir que apenas empresas que atendam aos requisitos possam renovar seu direito de uso do Selo.

Coibir o uso indevido do Selo por empresas não certificadas.

Melhorar continuamente a gestão das empresas através do cumprimento dos requisitos exigidos pela certificação do Selo.

Macrofluxo

O macrofluxo do MP2 é composto dos seguintes processos:

P1 – Mudanças nos critérios para concessão do selo

P2 – Auditoria em empresas certificadas para renovação do Selo

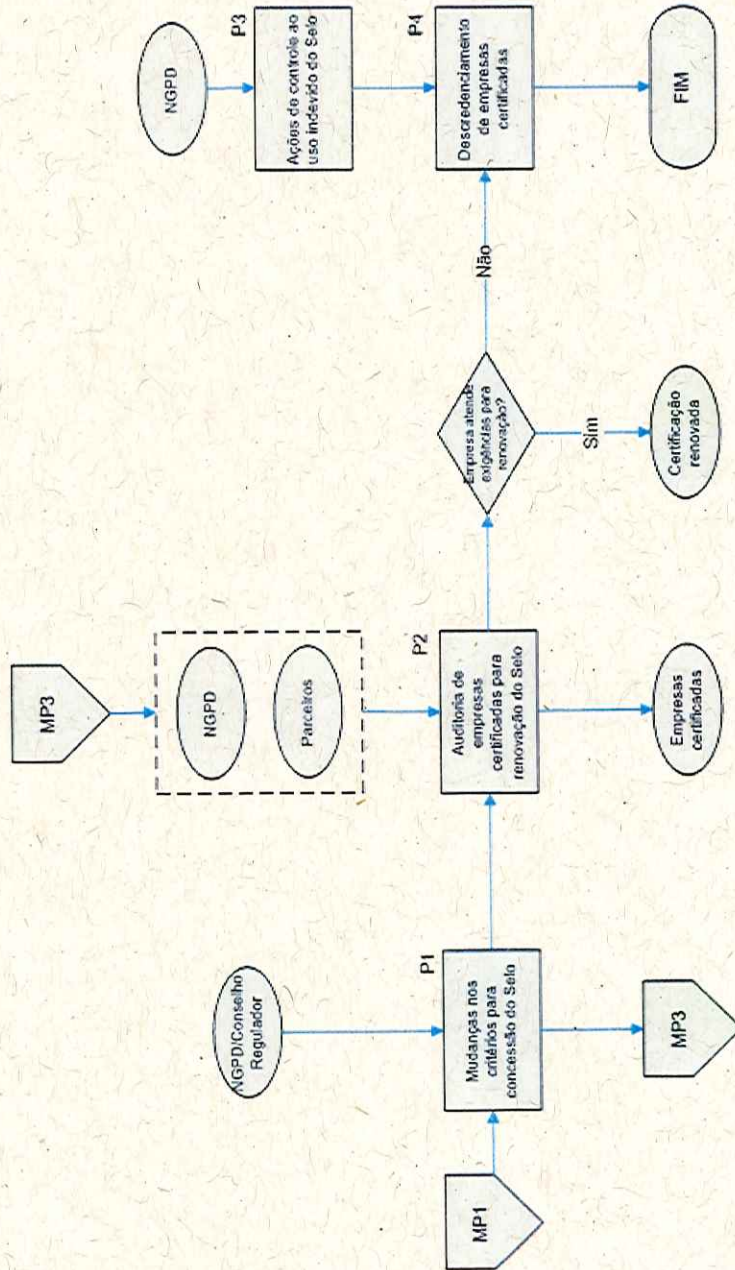
P3 – Ações de controle ao uso indevido do selo

P4 – Descredenciamento de empresas certificadas

Núcleo de Gestão do Porto Digital - NGPD

Selo de Indicação Geográfica do Porto Digital

MP2: MANUTENÇÃO DO SELO



Normas e Procedimentos

P01 - Mudanças nos critérios para concessão do Selo

O Conselho Regulador poderá, a qualquer momento, alterar os critérios para concessão e renovação do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital.

As alterações definidas pelo Conselho serão registradas em ata e caberá ao Departamento de Comunicação do NGPD ajustar todo material de comunicação do Selo e informar as alterações aos parceiros e empresas certificadas.

As empresas já certificadas terão carência definida pelo Conselho para se adequar as novas exigências e renovar seus certificados.

P02 - Auditoria em empresas certificadas para renovação do Selo

As empresas certificadas deverão solicitar a renovação da licença de uso do Selo, com o prazo mínimo de 90 dias antes do vencimento do certificado.

A solicitação deverá ser feita através do Portal do Selo, onde a empresa poderá atualizar seus dados cadastrais e solicitar a renovação.

A empresa deverá pagar a taxa de renovação, segundo tabela de honorários, que corresponde à realização de duas visitas do consultor, sendo a primeira para checagem inicial do cumprimento das exigências e a segunda para avaliação final.

O NGPD terá o prazo de três dias úteis para abrir a solicitação de serviço indicando, preferencialmente, o mesmo consultor que atendeu a empresa no processo de certificação.

Uma vez contatado, o Consultor tem o prazo de 10 dias úteis para agendar a visita à empresa. A data agendada deve ser informada no Portal do Selo, na área da empresa.

O Consultor deve realizar a visita de avaliação inicial para verificar o cumprimento dos requisitos pelos serviços certificados.

Caso verifique algum item fora de conformidade, deve definir um prazo de até 30 dias para solução dos problemas.

O relatório da visita deve ser enviado por email à empresa e ao NGPD.

A visita de avaliação final ocorrerá conforme prazo definido na primeira visita. Ao final da avaliação, o consultor deverá elaborar seu parecer e encaminhá-lo ao NGPD.

Se o parecer for positivo, o NGPD deverá encaminhá-lo ao Conselho Regulador para ratificar a decisão de renovação e logo em seguida informar à empresa.

Se o parecer for negativo, o NGPD deverá comunicar à empresa o resultado do parecer e aguardar o prazo definido para recebimento de recurso por parte da empresa. A empresa poderá entrar com um recurso, solicitando uma segunda avaliação, por outro consultor. Se assim desejar, deve solicitar o serviço ao NGPD através do Portal do Selo, e pagar a taxa de avaliação, segundo tabela de honorários.

O NGPD terá o prazo de três dias úteis para abrir uma solicitação de serviço, indicando o consultor que fará a revalidação dos dados.

O consultor deverá receber o dossiê da empresa e agendar uma vista no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a abertura da solicitação de serviço.

O consultor responsável pela nova análise deve reunir-se com a empresa, colher as argumentações de defesa, analisar as evidências apresentadas e emitir seu parecer.

Se o parecer for positivo, o NGPD deve encaminhá-lo ao Conselho Regulador para ratificação em ata.

Se o parecer for negativo ou a empresa não entrar com recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o resultado do primeiro parecer negativo, o NGPD deve informar à empresa seu descredenciamento e orientá-la quanto aos procedimentos para renovação do Selo, conforme relatório de avaliação do consultor.

P03 - Ações de controle ao uso indevido do Selo

Cabe ao NGPD fiscalizar o cumprimento do Regulamento de Uso do Selo pelas empresas detentoras do direito de uso do selo.

A fiscalização ocorrerá através do monitoramento permanente dos meios de comunicação, das redes sociais, e do recebimento de denúncias pelos canais de atendimento do NGPD.

Caso seja identificada alguma irregularidade ou denúncia, o NGPD deve notificar a empresa sobre a evidência do descumprimento do regulamento e solicitar esclarecimentos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

Se necessário, o NGPD deve diligenciar a empresa para averiguar as denúncias recebidas ou os indícios de irregularidade.

Ao término da investigação, o NGPD deve formalizar seu parecer e aplicar as penalidades previstas no regulamento, caso sejam confirmadas as irregularidades. Todas as penalidades devem ser submetidas previamente ao Conselho Regulador para ratificação.

Se a denúncia for por uso indevido do Selo em serviço não certificado, o NGPD deverá acionar os meios legais para coibir essa prática.

P04 - Descredenciamento de serviços certificadas

As empresas cujos serviços tenham sido certificados perderão o direito de uso do Selo nas seguintes situações:

Após o prazo de validade do Selo, caso não providenciem sua renovação 90 dias antes do vencimento da validade;

Se durante o prazo de vigência do Selo, descumprirem o seu regulamento de uso, comprovado por processo de investigação e ratificado pelo Conselho Regulador;

Se ao término do processo de renovação, não atenderem aos requisitos para certificação

Cabe ao NGPD notificar a empresa quanto ao seu descredenciamento no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após expirar a validade do Selo ou após a conclusão do processo de investigação que comprove o descumprimento do regulamento de uso do Selo.

A empresa que for descredenciada terá que interromper imediatamente após a notificação, o uso do Selo em todo seu material de comunicação, sob pena de ser acionada pelos meios legais.

MP3 – MOBILIZAÇÃO DE PARCEIROS PARA CERTIFICAÇÃO

Objetivos

Credenciar empresas parceiras para conduzir os processos de certificação.

Garantir que apenas empresas habilitadas possam conduzir os processos de certificação.

Garantir que apenas profissionais habilitados poderão representar as empresas parceiras em processos de certificação.

Garantir agilidade e qualidade nos processos de consultoria e auditoria nas empresas candidatas ao credenciamento do Selo.

Macrofluxo

O macrofluxo do MP3 é composto dos seguintes processos:

P1 – Credenciamento de consultores

P2 – Capacitação de Parceiros

P3 – Alocação de consultores

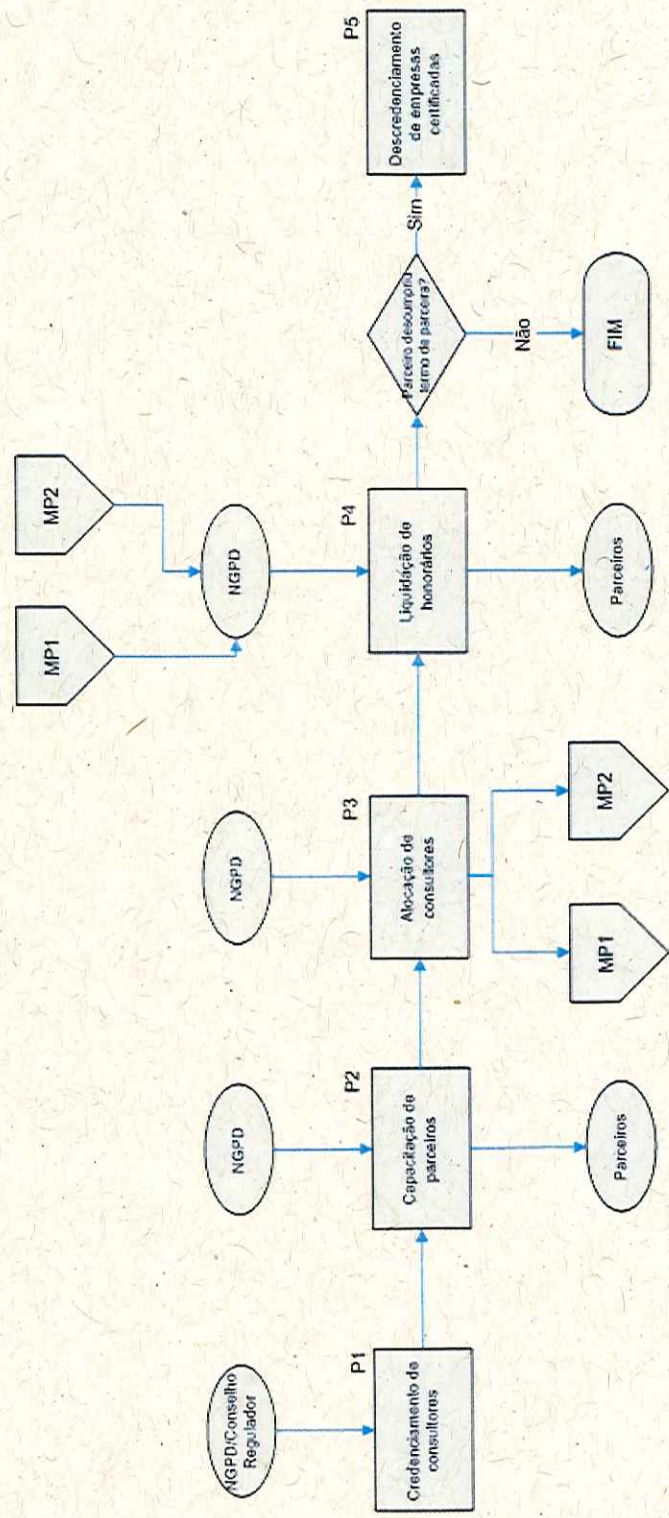
P4 – Liquidação de honorários

P5 – Descredenciamento de consultores

Núcleo de Gestão do Porto Digital - NGPD

Selo de Indicação Geográfica do Porto Digital

MP3: MOBILIZAÇÃO DE PARCEIROS PARA CERTIFICAÇÃO



Normas e Procedimentos

P01 - Credenciamento de consultores

Os serviços de preparação e auditoria para certificação serão executados por consultores vinculados às empresas de consultoria, devidamente credenciados e capacitados pelo NGPD.

Cabe ao NGPD definir o limite máximo de consultores que farão parte do banco de dados de parceiros.

A empresa parceira estará credenciada pelo prazo de 24 meses, quando deverá passar por nova capacitação para renovar sua habilitação.

A escolha das empresas e consultores que serão credenciados se dará por meio de processo seletivo conduzido pelo NGPD.

Cabe ao NGPD definir os períodos para abertura dos processos seletivos para credenciamento de empresas e consultores.

As empresas interessadas deverão enviar seu perfil ao NGPD, contendo as seguintes informações;

Razão Social e Nome Fantasia

CNPJ

Sócios

Endereço e Telefone

Serviços que realiza

Descrição dos principais trabalhos realizados

Currículo do corpo técnico que estará à disposição do projeto

Dados bancários

O NGPD deve avaliar o perfil da empresa candidata e agendar uma entrevista com seus representantes legais e consultores indicados.

Se a empresa candidata atender ao perfil exigido para o parceiro de certificação, o NGPD deve formalizar seu credenciamento, através da assinatura do Termo de Parceria, que indica os papéis e condições da parceria.

O NGPD deve cadastrar todos os consultores indicados e aprovados em banco de dados próprio.

P02 - Capacitação dos parceiros

Cabe ao NGPD programar e executar o calendário de capacitação dos parceiros.

A capacitação compreende, necessariamente, conteúdos relacionados à:

Informações sobre o Porto Digital (história, missão, objetivos, perfil das empresas embarcadas etc.).

Propósitos e funcionamento do Selo de Indicação de Procedência do Porto Digital

Regimento do Conselho Regulador

Procedimentos e metodologias de auditoria

Metodologia de avaliação dos critérios para obtenção do Selo.

Procedimentos para concessão do Selo

Procedimentos para alocação e pagamento de honorários.

Ao término da capacitação, os consultores deverão ser submetidos a uma avaliação. Apenas os consultores aprovados serão habilitados para conduzir processos de certificação.

As empresas parceiras e seus consultores, aprovados no processo seletivo, devem ser submetidos ao Conselho Regulador, para homologar seu credenciamento.

Caso seja de interesse das empresas parceiras, para os consultores que foram avaliados e não foram aprovados, será oferecida uma capacitação para uma nova tentativa de credenciamento. Esta capacitação será ofertada mediante ao pagamento de uma taxa especificada na tabela de honorários.

As empresas de consultoria credenciadas podem indicar outros consultores para participar de novos processos de capacitação, assim como consultores reprovados poderão ser submetidos à outra avaliação em nova oportunidade.

O NGPD colocará a disposição dos consultores parceiros uma equipe de suporte para auxiliá-los nas questões referentes ao processo de credenciamento das empresas, relativas aos requisitos, atributos, evidências, etc.

P03 - Alocação de consultores

A escolha dos consultores obedecerá ao sistema de rodízio, onde cada empresa terá a oportunidade de conduzir um processo de certificação.

Será apresentada uma lista tríplice à empresa candidata a receber o Selo, para que escolha a empresa de consultoria que conduzirá seu processo de certificação.

A participação na lista tríplice obedecerá aos seguintes critérios:

Data de cadastramento no banco de dados. O parceiro mais antigo tem preferência.

Não estar envolvido em outro projeto de certificação do Selo. O parceiro sem alocação terá preferência.

A empresa parceira ou seu consultor não devem ter qualquer vínculo histórico (profissional ou pessoal) com a empresa candidata à certificação.

O parceiro escolhido será alocado através de uma solicitação de serviços cadastrada no Portal do Selo e encaminhada a ele por email.

O parceiro deve indicar o consultor (devidamente habilitado) que conduzirá o processo, para cadastramento no Portal do Selo.

P04 - Liquidação de honorários

Cabe ao NGPD controlar e liquidar os honorários dos parceiros responsáveis por conduzir o processo de certificação.

Para receber seus honorários, a empresa parceira deve encaminhar a nota fiscal de serviços junto ao relatório de visita, que deve estar pelo consultor responsável e pelo representante da empresa candidata, para verificação e atesto pelo NGPD.

Após recebimento e aprovação do relatório, o NGPD deve realizar o pagamento no prazo máximo de 5 dias úteis.

Quaisquer problemas que impeçam o atesto do relatório e da NF devem ser registrados por email e informados à empresa parceira, para solução.

P05 - Descredenciamento de consultores

Cabe ao NGPD acompanhar o desempenho e o cumprimento do termo de parceria pelos parceiros.

O parceiro que descumprir o termo de parceria deverá ser notificado pelo NGPD e ter o prazo máximo de 5 dias úteis para apresentar sua defesa.

O NGPD deve encaminhar ao Conselho Regulador os casos onde identificar indícios de descumprimento do Termo de Parceria, juntamente com a defesa da empresa parceira, para que decida pelo seu descredenciamento.

A empresa descredenciada deverá ter seu cadastro cancelado e caso esteja à frente de um processo de certificação, o NGPD deve indicar nova lista tríplice para a empresa candidata.

Os custos de um eventual retrabalho no processo de certificação serão custeados pelo NGPD.