



Regulamento da Rede de Prestadores de Serviços

Maio de 2020

Versão 1.0

Índice

Regulamento da Rede de Prestadores de Serviços 3

- 1. Preâmbulo 3
- 2. Âmbito 3
- 3. Alterações..... 4
- 4. Concessão da classificação 4
- 5. Manutenção da classificação dos Prestadores de Serviço 5
- 6. Auditoria da Certificação 5
- 7. Resultado da auditoria 6
- 8. Acesso a formação..... 7
- 1.1 Reclamações 8
- 1.2 Adiamentos..... 8
- 1.3 Confidencialidade 8



REGULAMENTO DA REDE DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

1. Preâmbulo

O **Regulamento da Rede de Prestadores de Serviços** (“Regulamento da Rede”) contém as disposições contratuais gerais a vigor entre o INAPEM e os Prestadores de Serviço no âmbito da actividade de classificação dos prestadores e estabelece as condições gerais para conceder, manter, renovar ou anular a certificação e a respectiva classificação.

O regulamento serve assim para guiar a boa utilização da rede de prestadores de serviços e aplica-se ao INAPEM, prestadores de serviços registados na plataforma e empresas que consultam a lista de prestadores certificados.

O presente regulamento aplica-se exclusivamente à Rede de Prestadores de Serviços e a sua certificação, excepto se dito o contrário, não implica qualquer obrigação por parte do INAPEM ou por parte de outras iniciativas da organização.

2. Âmbito

A classificação é um instrumento que vai permitir aos prestadores demonstrar de uma forma imparcial e credível a qualidade, a fiabilidade e o seu desempenho no serviço prestado.

A classificação dos prestadores traz um conjunto de vantagens para as mesmas:

- Visibilidade e reforço da imagem dos prestadores de serviços
- Reconhecimento perante entidades terceiras e clientes
- Formação em áreas mais críticas para os prestadores
- Segmentação dos prestadores de serviço, surgindo como uma motivação de crescimento e desenvolvimento
- Direitos de exclusividade/semi-exclusividade
 - Preferência por parte das Mames
 - Formação “personalizada” com base no nível de certificação
 - Partilha da informação das empresas existente na plataforma noutros sites (exemplo: sites de entidades públicas)
 - Vantagens de financiamento por parte da banca
- Aumento da competitividade dos prestadores

O desenho da ferramenta teve também por base o contributo de empresas e prestadores de serviços angolanos que permitiram compreender as reais necessidades do ecossistema empresarial angolano.

A metodologia de desenho da rede de prestadores de serviços seguiu um processo inclusivo e participativo, que procurou promover a discussão com diferentes interlocutores em prol da concretização de um objectivo comum, através das seguintes etapas de trabalho:



1. Revisão de literatura e análise de benchmarking a outras ferramentas e métricas disponibilizadas por diferentes entidades de reconhecido mérito com o objectivo de identificar as melhores práticas;
2. Revisão de literatura e consulta de especialistas para a avaliação do novo modelo proposto, sugestão de melhorias e identificação de oportunidades e potenciais obstáculos à sua implementação;

3. Alterações

O INAPEM reserva-se o direito de alterar o presente regulamento sempre que as circunstâncias o determinarem e, designadamente, sempre que ocorra uma alteração das normas e/ou outros documentos de referência aplicáveis.

Qualquer revisão ao Regulamento é comunicada aos prestadores de serviço através da submissão do novo regulamento na plataforma electrónica.

4. Concessão da Certificação e sua classificação

Generalidades

Qualquer prestador de serviço a actuar nos sectores abaixo poderá registar-se na plataforma e obter a certificação da plataforma:

- Auditoria financeira
- Auditoria legal das empresas
- Auditoria fiscal
- Contabilidade
- Consultoria de estudos de viabilidade e planos de negócio, estudos técnicos e de engenharia e implementação de projectos.

A classificação é concebida por um período de 1 ano, durante a qual o INAPEM poderá efectuar auditorias anuais com vista à verificação das condições que deram lugar à concessão da classificação.

Login/Registo na plataforma de certificação

O processo de certificação inicia-se com a inscrição do representante do prestador de serviços na plataforma. Para tal, cada entidade deverá aceder à área privada da plataforma, no qual o representante da entidade terá que preencher os campos utilizador e password. Caso esta informação ainda não se encontre no sistema, o representante deverá fazer o registo da Empresa, com o preenchimento de um formulário.

Após os campos de utilizador e password estarem válidos, o representante deverá preencher um formulário para finalizar o processo de registo da empresa na plataforma. Este formulário é constituído pelos seguintes campos:

- Nome da empresa
- NIF

- Data de constituição da empresa
- Áreas de actuação

Processo de classificação/certificação

Os prestadores poderão submeter a sua classificação com base num modelo de classificação - definido no subcapítulo 3.1 do presente documento- em determinados prazos: de 01 de Março a 30 de Abril de cada ano.

Submissão de documentos na plataforma de classificação

Com o preenchimento dos formulários de classificação existentes na plataforma, o representante do prestador deverá submeter na plataforma os seguintes documentos válidos:

5. Manutenção da certificação dos Prestadores de Serviço

O processo de manutenção da classificação de um prestador assemelha-se ao processo de concessão definido no ponto anterior.

O representante da empresa poderá renovar a certificação, acedendo ao separador Certificação no Dashboard, de 01 de Março a 30 de Abril de cada ano para renovar a sua certificação. Para tal, este deverá responder novamente às questões do modelo de classificação, com os novos dados da empresa.

De forma a que o processo de manutenção da classificação seja o mais simples possível, o representante da empresa só necessitará de alterar a informação dos campos/dimensões que pretende, uma vez que todos os campos já irão estar previamente preenchidos com a informação da submissão da classificação do ano anterior, caso exista essa informação na base de dados da rede.

Após submissão do questionário e tendo em conta a Pontuação Global obtida com as novas respostas, a classificação será actualizada automaticamente no sistema, podendo esta nova pontuação fazer com que o prestador mantenha ou renove o seu nível de classificação.

Caso o representante do prestador não renove a sua classificação na plataforma, após um ano (365 dias) do período de atribuição da classificação à respectiva empresa (até 30 de Abril de cada ano), o estado da empresa é actualizado automaticamente pelo sistema de Empresa “Activa” para Empresa “Inactiva”.

6. Auditoria da Certificação

O INAPEM irá seleccionar, de forma aleatória e periódica, um conjunto de prestadores de serviços para fazer a auditoria dos documentos submetidos na ferramenta de certificação.

A auditoria consiste na validação dos conteúdos dos documentos submetidos na plataforma pelos prestadores. As auditorias poderão ser feitas por uma Equipa Auditora a partir do dia 01 de Maio de cada ano, momento em que termina o período de submissão de certificação, e deverão ser terminadas até 01 de Novembro de cada ano.

O INAPEM comunica aos prestadores que serão auditados, via formato electrónico, a constituição da Equipa Auditora (EA). A equipa é geralmente constituída por um auditor coordenador e um ou mais auditores, sendo o número de elementos da equipa variável.

A empresa pode manifestar a sua discordância relativamente a um ou mais elementos da Equipa Auditora, devendo fundamentar, via formato electrónico, os motivos justificativos no prazo máximo de 5 dias após a recepção da comunicação de auditoria à empresa. Caso o INAPEM considere válidos os motivos apresentados pela empresa, procede à nomeação de outros auditores. Se as objecções colocadas pela empresa impedirem a realização da auditoria por pessoal devidamente qualificado, o INAPEM reserva-se o direito de cancelar a auditoria por não exequibilidade da mesma.

7. Resultado da auditoria

O resultado da auditoria de um prestador pode tomar as seguintes formas: concessão, anulação e levantamento da anulação da classificação.

O resultado da auditoria pode ser positivo ou negativo, consoante a avaliação feita pela Equipa Auditora aos documentos submetidos pela empresa.

O resultado da auditoria é comunicado através da plataforma de classificação no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data da auditoria realizada, salvo em casos devidamente justificados.

Aprovação da classificação dos Prestadores de Serviços

No caso de o resultado da auditoria ser positivo, o INAPEM reserva-se o direito de aprovar a classificação de um prestador se concluir que a documentação submetida na plataforma pelo prestador se encontra válida.

Neste caso, o INAPEM comunica o seu parecer positivo através do preenchimento do Campo “Parecer da Auditoria” e o estado da empresa permanece inalterado como “Activa” na plataforma on line.

Suspensão e Anulação da certificação dos Prestadores de Serviço

No caso de o resultado da auditoria de um prestador ser negativo, o INAPEM comunica o seu parecer negativo através do preenchimento do Campo “Parecer da Auditoria” com os motivos pelos quais a classificação do prestador é inválida.

Neste caso, o prestador terá a oportunidade de enviar para o INAPEM e Equipa Auditora, via e-mail, a documentação em falta corrigida e válida num prazo de 2 meses – de 01 de Novembro a 01 de Janeiro de cada ano. Durante este período, o estado da empresa deverá permanecer inalterado como “Activa” no sistema.

Caso a nova documentação enviada continue inválida, passado os 2 meses de suspensão, é suspenso automaticamente pelo sistema o acesso à plataforma de classificação durante o período de 2 anos. Desta forma, o prestador será penalizado ao não poder renovar a sua classificação durante o período de 2 anos, durante os quais o estado no sistema será de “Suspensa”.

Caso a nova documentação enviada seja válida, a Equipa Auditora deverá permanecer o estado de “Activa”, só tendo que alterar o seu parecer de auditoria para positivo na plataforma de classificação, no prazo máximo de 2 meses após ter sido submetido o primeiro parecer da auditoria.

Levantamento da anulação da certificação dos prestadores

O levantamento da anulação da certificação será feito automaticamente pelo sistema, ao reconhecer que determinada empresa apresenta o estado de anulação no sistema durante o período de 2 anos. Quando este prazo termina, e a partir do momento em que a fase de manutenção da certificação se inicia - de 01 de Março a 30 de Abril de cada ano - poderá submeter-se novamente ao processo de manutenção da classificação descrito no Modelo de Classificação do presente documento, caso seja do seu interesse.

O levantamento da anulação da certificação é sempre comunicado à respectiva empresa, por formato electrónico, pelo INAPEM.

8. Acesso a formação

Pressupostos de acesso à formação

A formação será facultativa e modular para as empresas que apresentem o estado de “Activa” na plataforma. A informação sobre as datas das acções presenciais, e os respectivos locais, vai estar disponível na plataforma. As acções em regime de e-learning estarão acessíveis através de login na plataforma. Os métodos pedagógicos serão definidos por cada fornecedor da acção formativa, que deverá optar pelos métodos mais eficazes para facilitar a aprendizagem de cada grupo de formandos.

Cada formação, ou módulo, será acedido de acordo com o nível e classificação obtida. Esse acesso será feito por meio do login na plataforma, que “reconhecerá” o nível de classificação de cada empresa. Estarão disponíveis acções em e-learning e em formato presencial, ou ainda um misto de ambas as modalidades.

As principais diferenças entre os diferentes níveis de classificação das acções de formação residem nas necessidades inerentes aos estágios de desenvolvimento em que os respectivos negócios se encontram, aos quais correspondem níveis de competências diferenciadas. Assim, as formações de primeiro nível são focadas na consolidação do negócio, as de segundo nível são focadas na expansão e crescimento e as de terceiro nível são focadas em especialização de competências, tendo em conta os sectores de actividade.

A formação especializada tem em conta os sectores definidos no âmbito do projecto. Em alguns casos, poderá haver uma combinação de cursos (e.g. contabilidade e auditoria financeira, ou auditoria financeira e fiscalidade).

As competências a desenvolver, por nível de classificação, serão objecto de afinamento de acordo com o levantamento de necessidades feito junto dos prestadores de serviço.

1.1 Reclamações

As reclamações dirigidas ao INAPEM podem ser relativas à classificação obtida por outros prestadores ou podem ser relativas ao serviço prestado pelo INAPEM.

As reclamações recebidas sobre o processo de classificação são comunicadas aos detentores das respectivas classificações e são alvo de averiguação e/ou auditoria por parte do INAPEM, junto da organização interessada ou de outras partes interessadas.

A empresa classificada compromete-se a colaborar antecipadamente com o INAPEM em todo o processo de investigação das reclamações eventualmente recebidas sobre a empresa e em quaisquer acções suplementares que o INAPEM considere necessárias.

O INAPEM determina, em conjunto com a organização classificada e com o reclamante se, e em que extensão, o objecto de reclamação e a sua resolução devem ser tornadas públicas.

1.2 Adiamentos

Não são admitidos adiamentos na programação de auditorias presenciais, excepto em casos devidamente justificados.

Qualquer pedido de adiamento que ultrapasse o período da auditoria definido pelo INAPEM ou qualquer indisponibilidade da empresa para a realização da Auditoria poderá conduzir à decisão de anulação da classificação, conforme definido no ponto no presente Regulamento.

1.3 Confidencialidade

O INAPEM faz a gestão de toda a informação e documentos da empresa obtidos durante o processo de classificação de forma confidencial. Igualmente garante a confidencialidade da informação da empresa proveniente de outras fontes que não a própria (exemplo: reclamantes).

Não haverá lugar ao dever de confidencialidade nos seguintes casos:

- Quando a informação recebida seja do domínio público;
- Quando a informação deixa de ser confidencial por ter sido revelada publicamente pela empresa.