

SUMÁRIO

1	CONDIÇÕES GERAIS.....	2
2	CONDIÇÕES DE CERTIFICAÇÃO E VISÃO GERAL DO PROCESSO	3
3	PROCESSO TÉCNICO PARA CONCESSÃO DO SELO	5
4	PROCESSO TÉCNICO – AUDITORIA DOS RESULTADOS	7
5	RECONHECIMENTO PARA UNIDADES DIFERENCIADAS.....	8
6	USO DO SELO	10
7	PROCESSO ADMINISTRATIVO, PENALIDADES E MULTAS.....	11
8	SOLICITAÇÃO DE REVISÃO - INDICADORES.....	12

1 CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras e condições para obtenção do "Selo de Excelência Flytour"

1.2. O Selo de Excelência Flytour destina-se às *Unidades Próprias* e aos *Franqueados*, doravante chamadas Unidades.

1.3. O Selo de Excelência Flytour destina-se a destacar as Unidades que atendem aos indicadores definidos no Manual de Indicadores.

1.4. Todos os resultados das análises são de propriedade da Flytour, não podendo ser utilizados sem autorização prévia e por escrito. O Selo deve ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.

1.5. O Selo de Excelência Flytour compreende um Selo em meio digital, em formato de imagem em alta resolução, e um Certificado para uso das Unidades conforme regras descritas neste regulamento.

1.6. O Selo de Excelência Flytour atesta que a Unidade certificada está de acordo e atende as expectativas sobre os indicadores definidos no Manual de Indicadores.

1.7. A Unidade tem ciência de que todos os documentos de referência do Selo poderão ser revisados e alterados a qualquer momento e que as eventuais alterações que afetarem as Unidades terão prazo de implantação definido, caso a caso, pela Flytour.

1.8. Adicionalmente a Flytour poderá conceder prêmios ou bonificações às melhores Unidades certificadas, segundo critérios da própria Flytour, conforme item 5 deste regulamento.

1.9. A cada ciclo (Anual) de apuração dos dados, bem como na revisitação Semestral, as Unidades poderão ter a categoria ou faixa de premiação revisada.

2 CONDIÇÕES DE CERTIFICAÇÃO E VISÃO GERAL DO PROCESSO

2.1. Todas as Unidades, conforme condições abaixo relacionadas, estão aptas a participar do processo de certificação, exceto as unidades franqueadas que não estejam com suas faturas de fundo de propaganda e royalties em dia.

2.2. As Unidades que atuam regularmente a pelo menos 6 meses junto à Flytour são elegíveis ao processo de Certificação.

2.3. No caso de Unidades Franqueadas de um mesmo grupo econômico, serão elegíveis ao processo de selo independente de sua Matriz obtiver a pontuação mínima estabelecida em item 3.1.

2.4. A Unidade assegura, seja diretamente, seja por intermédio dos avaliadores, o acesso às suas instalações, documentos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste regulamento e da Manual de Indicadores.

2.5. Nenhuma Unidade pode usar o selo sem estar devidamente certificada.

2.6. A Unidade que tenha utilizado indevidamente o Selo de Excelência Flytour ou Certificado sem autorização só poderá participar de novo processo de certificação após prazo mínimo de 12 meses do término do processo administrativo interno. As partes envolvidas no processo de certificação são as seguintes:

- **Unidade:** Unidades Flytour, categorizados em 2 perfis diferentes:

- **Perfil A:** Próprias;
- **Perfil B:** Franqueadas.

Obs.: Os postos seguem a categorização de perfil de sua Unidade

- **Flytour**

Responsável pelas seguintes atribuições:

- Aprovação dos documentos do Selo (Regulamento e Manual de Indicadores);
- Atendimento às Unidades (certificadas ou não certificadas);
- Assessoria técnica às Unidades em qualquer fase do processo de certificação;
- Comunicação formal às Unidades sobre assuntos relativos à Certificação, tais como envio do Selo, Certificado, emissão de comunicações de advertência ou avisos, alertas sobre renovação, etc.;
- Esclarecimento de dúvidas relativas aos procedimentos operacionais da certificação e à forma de aplicação do Selo;
- Compilação periódica dos indicadores do Manual de Indicadores junto às Unidades;
- Realização das avaliações de certificação, renovação e alteração do perfil das Unidades;

- Colher assinatura no Termo de Confidencialidade dos Avaliadores (quando houver);
- Deliberação das certificações após auditoria dos resultados finais por um organismo independente (vide "Certificadora").

Certificadora: organismo de certificação independente, que realizará auditoria nos resultados finais compilados pela Flytour, garantindo confiabilidade e imparcialidade nas deliberações das certificações, conforme item 4 deste regulamento.

Equipe de Certificação: da qual fazem parte membros indicados pela Flytour. A Equipe de Certificação somente será acionada em casos em que haja pendências ou necessidade de análises sobre determinada Unidade em processo de certificação ou renovação. Será formada pela Gerência de Projetos, Processos e Gestão da Mudança e equipe.

3 PROCESSO TÉCNICO PARA CONCESSÃO DO SELO

3.1. O Selo de Excelência Flytour será concedido às Unidades que após a avaliação dos Indicadores alcançarem no mínimo 75 pontos com base em informações obtidas pela Flytour por meio de medições internas, resultados de pesquisas e resultados da avaliação de aderência em campo.

3.2. Em casos de Unidades que atinjam entre 70 a 74,9 pontos no processo de renovação, a certificação poderá ser mantida. Nesse caso, a Flytour emitirá uma comunicação de advertência à Unidade, sinalizando que melhorias são necessárias para a manutenção do Selo (conforme item 7 deste regulamento). Caso na próxima renovação a Unidade obtenha pontuação superior a 75, sua certificação será mantida. Caso contrário, sua Certificação será suspensa.

3.3. No processo de renovação, caso a Unidade atinja menos de 70 pontos, a certificação será suspensa e a Unidade deverá aguardar até a próxima rodada de compilação de resultados de indicadores (anual) e avaliações de aderência, quando aplicável.

3.4. A cada ciclo, a Flytour realizará avaliação de aderência presencial em algumas Unidades através dos Avaliadores. Essa decisão será feita por critérios de amostragem e deverá prever a mescla de Unidades Próprias e Franqueadas.

3.5. A amostragem será definida pela Flytour, podendo ser de forma aleatória ou com base em resultados de avaliações anteriores, desempenho das Unidades, existência de alertas ou advertências.

3.6. Em casos de Unidades com o mesmo grupo econômico (grupo), os indicadores serão apurados individualmente.

3.7. A aplicabilidade dos indicadores é diferenciada para cada perfil de Unidade e está descrita no Manual de Indicadores.

3.8. As avaliações presenciais de aderência serão realizadas por avaliadores da própria Flytour ou por empresas contratadas para este fim.

3.9. A Unidade deverá disponibilizar um colaborador da direção da empresa ou alguém por ele indicado no acompanhamento do processo de avaliação.

3.10. A Unidade será desclassificada do processo de certificação caso se recuse a receber a equipe avaliadora.

3.11. Em casos de Unidades com o mesmo grupo econômico a avaliação *in loco* será realizada individualmente por unidade.

3.12. As avaliações serão baseadas no Manual de Indicadores.

3.13. As Unidades que passarem por avaliação de aderência presencial terão a nota de auditoria computadas no resultado da avaliação dos indicadores. Aquelas Unidades que no ciclo não passarem por avaliação de aderência presencial terão o peso deste indicador redistribuído nos demais.

3.14. A nota final das Unidades que não forem incluídas na amostragem da avaliação presencial não terão impacto negativo.

3.15. As avaliações de aderência deverão percorrer todas as Unidades no prazo de **03 (três)** ciclos.

3.16. As Unidades selecionados para a avaliação de aderência presencial serão comunicados antecipadamente sobre a data e horário da visita.

3.17. De acordo com o perfil da Unidade junto à Flytour, as Unidades serão avaliadas através de check-list específico devido a realidade diferenciada dos perfis de Unidades

3.18. A pontuação final será atribuída de acordo com o desempenho individual das Unidades no cumprimento dos indicadores definidos no Manual de Indicadores. Os indicadores apresentarão pesos diferentes de acordo com o grau de importância a serem definidos pela Flytour.

3.19. Os pesos dos indicadores serão comunicados com antecedência às Unidades.

3.20. Quando ocorrer alteração nos indicadores e/ou pesos, estas alterações não serão aplicadas de forma retroativa, e serão informadas antes do novo ciclo.

3.21. Se a Unidade, por perfil ou por definição da Flytour, não atuar sobre algum indicador, o respectivo peso de avaliação será redistribuído aos demais indicadores.

4 PROCESSO TÉCNICO – AUDITORIA DOS RESULTADOS

4.1. Os resultados finais definidos pela Flytour serão auditados por um organismo de certificação independente (certificadora).

4.2. A certificadora efetuará um rastreamento amostral das informações que geraram o resultado final das Unidades, a fim de garantir confiabilidade dos dados compilados pela Flytour.

4.3. Em caso de detecção de inconsistência em algum dado, a certificadora emitirá um relatório detalhando as não conformidades detectadas e solicitará ações corretivas.

4.4. O fechamento do processo de auditoria será formalizado pela certificadora através de um relatório de auditoria, que poderá conter os seguintes pareceres:

- Resultados considerados consistentes e aprovados pela certificadora. A deliberação das certificações pode ser iniciada de forma imediata.
- Resultados considerados inconsistentes, conforme não conformidades detalhadas ao longo deste relatório. A deliberação das certificações somente poderá ser feita pela Flytour após correção das não conformidades e nova análise pela certificadora.

4.5. Em caso de não conformidades detectadas, a decisão final para certificações somente poderá ser tomada pela Flytour após correção das não conformidades e emissão de novo parecer positivo pela certificadora.

5 RECONHECIMENTO PARA UNIDADES DIFERENCIADAS

5.1. O Grupo Flytour poderá conceder prêmios às Unidades certificadas que se destacarem em relação à pontuação obtida.

5.2. O reconhecimento será exclusivo para Unidades certificadas no Selo de Excelência Flytour.

5.3. O reconhecimento será atribuído em quatro categorias diferentes:

5.3.1. Para as Franquias Novas:

- **Diamante:** Franquias/Grupo com pontuação maior que 98,00%;
- **Ouro:** Franquias/Grupo com pontuação entre 90,00 % a 97,99%;
- **Prata:** Franquias/Grupo com pontuação entre que 85,00% a 89,99%;
- **Bronze:** Franquias/Grupo com pontuação entre que 75,00% a 84,99%.

Nota: Unidades Franqueadas com pontuação inferior a 75,00%, ou seja, que não obtiverem o selo, perdem o direito ao bônus, quando concedido.

5.3.2. Para as Próprias:

- **Diamante:** Unidades Próprias com pontuação maior que 98,00%;
- **Ouro:** Unidades Próprias com pontuação entre 90,00 % a 97,99%;
- **Prata:** Unidades Próprias com pontuação entre que 80,01% a 89,99%;
- **Bronze:** Unidades Próprias com pontuação entre que 75,00% a 80,00%.

Nota: Unidades Próprias com pontuação inferior a 75,00%, ou seja, que não obtiverem o selo, terão aplicadas reduções/exclusões dos bônus, quando concedidos.

Obs.: Informações sobre a categoria de premiação não podem ser divulgadas externamente pela Unidade certificada.

5.4. Os benefícios financeiros destinados a cada categoria de premiação serão divulgados às Unidades através de comunicação específica para este fim.

5.5. Além dos prêmios para Unidades categorizados como Diamante, Ouro, Prata e Bronze, a Flytour poderá oferecer, a seu critério, prêmios específicos para as Unidades que se destacarem em determinados indicadores. A responsabilidade por essas premiações esporádicas é da Flytour.

5.6. Semestralmente, será realizada uma reavaliação e repontuação da categoria de bonificação, quando houver.

5.7. A reavaliação de pontos com base nos 6 últimos meses não tem como objetivo conceder ou retirar a certificação das Unidades. Assim sendo, não será realizada para Unidades que não possuam o selo.

5.8. Na revisão semestral de bonificação, as Unidades poderão ter os seguintes resultados:

- melhora a pontuação e muda faixa de bonificação ⇒ melhora o bônus, quando houver, para os próximos 6 (seis) meses
- Mantém a pontuação ⇒ mantém o bônus, quando houver, para os próximos 6 meses
- diminui a pontuação mas se mantém na faixa de bonificação ⇒ mantém o bônus, quando houver, para os próximos 6 meses
- diminui a pontuação e muda faixa de bonificação ⇒ reduz o bônus, quando houver, para os próximos 6 meses
- diminui a pontuação e fica abaixo do mínimo para o selo (75 pontos) ⇒ perde o bônus, quando houver, para os próximos 6 meses, mantém o direito de uso do selo até o a próxima avaliação de renovação. Nesse caso, a Flytour emitirá uma comunicação de advertência à Unidade, sinalizando que melhorias são necessárias para a manutenção do Selo (conforme item 8 deste regulamento). Caso na próxima renovação a Unidade obtenha pontuação superior a 75, sua certificação será mantida. Caso contrário, sua Certificação será suspensa.

5.9. Para a Unidade Franqueada, se a mesma atrasar o pagamento de suas faturas de fundo de propaganda ou de royalties perderá o direito ao bônus até que regularize tal situação.

6 USO DO SELO

- 6.1.** O uso do Selo de Excelência Flytour será autorizado à Unidade pela Flytour sob as condições deste regulamento.
- 6.2.** A certificação tem validade anual. Findo este prazo, a Flytour renovará as certificações com base em uma nova rodada de compilação de resultados de indicadores e avaliações de aderência, quando aplicável.
- 6.3.** O Selo poderá ser utilizado de acordo com as diretrizes estabelecidas no "Manual de Identidade Visual FLYTOUR American Express Serviços de Viagens" e sujeito a aprovação da Flytour em outros meios não relacionados neste item.
- 6.4.** O uso do Selo de Excelência Flytour é voluntário e ficará a critério da Unidade adotar a sua utilização.
- 6.5.** Informações sobre a categoria de premiação não podem ser divulgadas externamente pela Unidade certificada.
- 6.6.** A logomarca que caracteriza o Selo de Excelência Flytour não pode, em hipótese alguma, ser utilizada na razão social ou nome fantasia da Unidade certificada.
- 6.7.** A logomarca que caracteriza o Selo de Excelência Flytour não deve ser alterada graficamente sem a concordância, por escrito, do departamento de Marketing da Flytour e deve atender as regras estabelecidas no "Manual de Identidade Visual FLYTOUR American Express Serviços de Viagens".
- 6.8.** O uso do Selo de Excelência Flytour é restrito às Unidades certificadas e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 6.9.** A autorização de uso do Selo de Excelência Flytour não poderá ser transferida ou concedida a terceiros, salvo continuação de uso por sucessão.
- 6.10.** Suspensa ou cancelada a autorização de uso do Selo de Excelência Flytour, a Unidade se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade ou divulgação que tenha relação com o Selo, retirando todas as citações e identificações no prazo de 30 dias corridos.
- 6.11.** A relação de todas as Unidades certificadas será publicada e atualizada no site da Flytour (www.flytour.com).

7 PROCESSO ADMINISTRATIVO, PENALIDADES E MULTAS

7.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Selo de Excelência Flytour:

- a)** Não atendimento ao Manual de Indicadores e regulamento;
- b)** Uso do Selo de Excelência Flytour de forma não autorizada;
- c)** Veiculação de publicidade em desacordo com os critérios estabelecidos no regulamento e pelo departamento de Marketing;
- d)** Recebimento de uma advertência por não alcance da pontuação necessária nos processos de renovações.

7.2. As decisões relativas às penalidades e infrações ao Selo são tomadas pela Flytour e as medidas punitivas podem ser: advertência simples, advertência com pedido de ajustamento de conduta, suspensão da certificação, cancelamento da certificação.

7.3. Caso a Unidade tenha algum tipo de discordância quanto à natureza da decisão / penalidade, poderá solicitar oficialmente à Flytour o acionamento do Comitê de Certificação, no prazo máximo de 10 dias úteis, a partir da comunicação da penalidade. A solicitação deverá ser feita pelo e-mail corporativo selodeexcelencia@flytour.com.br.

7.4. A Equipe de Certificação deve convocar cinco componentes (sendo 3 diretores, 1 representante da empresa franqueadora e 1 representante do Confly ou franqueado designado pela empresa franqueadora) independentes e de reputação técnica reconhecida, formando o Comitê de Certificação.

7.5. A Unidade deverá oferecer evidências que suportem o fato que originou a apelação. O Comitê de Certificação deverá avaliar a solicitação da Unidade e apresentar um parecer, que será enviado ao solicitante.

7.6. Caso o parecer da Unidade seja considerado adequado (com base na decisão do Comitê de Certificação, se aplicável), a Flytour revisará a pontuação final deste indicador de forma retroativa.

7.7. A decisão do Comitê de Certificação será final. Uma vez que a decisão com relação à apelação tenha sido tomada, nenhuma contra alegação de qualquer das partes em disputa poderá emendar ou alterar esta decisão.

7.8. Decorrido o prazo referido no item 7.3, se não houver manifestação da Unidade, esta perderá o direito à defesa, presumindo-se como aceito o resultado das avaliações iniciais.

7.9. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do Selo, a Flytour efetuará todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a interrupção de sua utilização.

7.10. Flytour poderá instaurar Processo Administrativo para verificação da ocorrência de infrações ao Selo de Excelência Flytour, a qualquer tempo, mediante constatação de irregularidades ou denúncias.

8 SOLICITAÇÃO DE REVISÃO - INDICADORES

8.1. Somente a Equipe de Certificação (2.6) poderá receber as solicitações de Revisão / Reclamação quanto ao resultado dos Indicadores das Unidades certificadas ou em processo de certificação.

8.2. A solicitação deve ser enviada para a Equipe de Certificação através do e-mail selodeexcelencia@flytour.com.br contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome da Unidade
- Nome do indicador
- Descrição da Revisão / Reclamação.

8.3. A partir do registro da solicitação da Unidade, o Comitê de Certificação será convocado para discussão e análise formal dos documentos e evidências com a exposição dos motivos desta Revisão / Reclamação, e determinará se a mesma é procedente ou improcedente.

8.4. Para as solicitações improcedentes, a Unidade será informado formalmente do resultado da análise da sua manifestação.

8.5. Para as solicitações procedentes, será registrada uma não conformidade pela Equipe de Certificação, juntamente com as devidas ações corretivas, prazos e responsáveis pelas as ações. A Unidade será notificado formalmente do resultado da análise de sua manifestação, com as devidas ações corretivas propostas pelos envolvidos.

8.6. A decisão do Comitê de Certificação será final, como descrito no item 7.7.