

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo demonstrar a forma que a **CERTITECH** deve agir em relação ao recebimento de uma solicitação, análise crítica da solicitação, elaboração da proposta comercial e do contrato para certificação.

O processo de solicitação, análise crítica da solicitação, elaboração da proposta comercial e contrato para certificação de Sistema de Gestão refere-se inicialmente a norma ISO9001.

## 2. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao responsável do Departamento de Comercial da **CERTITECH** conforme abaixo:

## 3. REFERÊNCIAS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 - partes 1 e 3 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 Sistema de Gestão da Qualidade Requisitos.

## 4. PROCEDIMENTO

### 4.1 Solicitação:

Quando a **CERTITECH** receber uma solicitação por qualquer meio de comunicação, o responsável pelo Departamento Comercial deverá enviar via e-mail o **ID - 01 Solicitação de Certificação** ao interessado.

A solicitação enviada ao solicitante contém informações, visando estabelecer o seguinte:

- a) Escopo desejado da certificação;
- b) Detalhes pertinentes da organização solicitante, conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluído seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos, regime de turnos e quaisquer obrigações legais com os requisitos;
- c) Identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;

- d) As normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
- e) Se utilizados serviços de consultoria para o sistema de gestão a ser certificado, informar quem a forneceu;

#### 4.2 Análise Crítica da Solicitação:

- Após o **ID - 01 Solicitação de Certificação** ser preenchida pela organização solicitante, o responsável pelo Departamento de Comercial realizará a análise crítica dos dados contidos na solicitação, a fim de verificar se as informações fornecidas pela organização sobre o seu sistema de gestão são suficientes para desenvolver um programa de auditorias e se a **CERTITECH** possui competência referente à capacidade técnica e operacional para atender ao cliente, como por exemplo, referência geográfica, tempo necessário para completar a atividade, entre outros, e ainda, resolver quaisquer diferenças reconhecidas de interpretação entre a **CERTITECH** e a organização solicitante.
- Na análise crítica devem ainda ser verificados se o escopo solicitado para certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação foram levados em consideração como idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc e ainda deve levar em consideração:
  - a) Objetivo, escopo, critérios e tempo estimado para a auditoria;
  - b) Se a auditoria é simples, combinada, integrada ou conjunta;
  - c) A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
  - d) Requisitos de certificação (estatutários, regulamentares, contratuais etc.);
  - e) Idioma e cultura, e
  - f) Se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o sistema de gestão desse mesmo cliente.

**4.2.1** O conhecimento e as habilidades da equipe auditora poderá ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes.

**4.2.2** As informações sobre a Análise Crítica da Solicitação devem ser registradas no sistema eletrônico CERTITECH, que deverá possuir ainda informações a respeito do aceite ou da recusa da solicitação.

**4.2.3** A sistemática para cálculo de H/D (homem/dia) de auditor, executada na etapa de análise crítica deverá ser feita de acordo com o procedimento **PRC - 06 – Cálculo para Tempo de Auditorias**. As justificativas para acréscimos ou reduções do tempo de auditoria deverão ser registradas no sistema eletrônico CERTITECH.

**4.2.4** No caso da recusa da solicitação deve-se justificar os motivos que levou o Responsável pelo Departamento de Comercial a recusar a mesma e registrar no sistema eletrônico CERTITECH, deixando claro para o solicitante os motivos para a recusa, tomando cautela para que não haja conflito com os princípios da **CERTITECH**, estabelecidos no Manual do Sistema de Gestão.

**4.2.5** A Análise Crítica deve também conter o(s) auditor(es) que detêm a(s) competência(s) técnicas necessárias a serem incluídas na equipe auditora, para estabelecimento dos critérios de auditoria e para a decisão de certificação. Para isso deverão ser utilizadas as informações contidas no cadastro de Auditores Qualificados.

**4.2.6** Se, após a Análise Crítica for verificado que a **CERTITECH** tem condições de atender à solicitação da organização solicitante, o responsável pelo Departamento de Comercial deverá proceder à elaboração da Proposta Comercial.

### **4.3 Proposta Comercial e Contrato para Certificação**

**4.3.1** Após a análise crítica da Solicitação deverá ser elaborada a Proposta Comercial juntamente com o contrato, através do preenchimento do formulário **ID – 14 Proposta comercial e contrato** e registro no sistema eletrônico CERTITECH.

**4.3.2** Após elaboração da Proposta Comercial e Contrato deverá o Responsável pelo Departamento de Comercial enviá-los ao solicitante (Neste documento estarão descritos os custos respectivos à prestação de serviços e cláusulas contratuais obrigatórias, para o aceite da organização solicitante).

**4.3.3.** Ao aceitar, o cliente deverá encaminhar à **CERTITECH**, por meio físico e ou eletrônico (assinatura digital), o registro da Proposta Comercial e Contrato assinado pelo Representante Legal da Organização ou por outra pessoa autorizada, através de uma procuração do representante legal, devendo encaminhar também, caso haja alguma divergência durante a análise crítica, uma cópia do Contrato Social, para que possam ser feitas as verificações junto à Junta Comercial.

**4.3.4.** O Responsável pelo Departamento Comercial deverá converter a Proposta Comercial e Contrato assinada em uma venda de serviço, atualizando a situação do cliente para “Concluído” no sistema Certitech, na aba Clientes. Além disso, deverá comunicar o **Departamento Técnico, Agendamento e Logística** para a emissão das Ordens de Serviço (OS), cuja numeração seguirá um padrão sequencial vinculado ao contrato correspondente.

**4.3.5.** Caso o cliente não concorde com o estabelecido na Proposta Comercial e Contrato, os mesmos continuarão como “Pendente” no sistema eletrônico CERTITECH, mantendo-se o sigilo e a confidencialidade da organização.

**4.3.6.** Caso haja qualquer mudança nas condições iniciais de contrato informada pelo cliente por ocasião das supervisões, que implique em alterações de escopo, número de funcionários, que altere os dias calculados para auditoria, alteração de endereço ou outras mudanças significativas para a manutenção da certificação, será procedida à elaboração de um termo aditivo à proposta comercial de acordo com o **ID 17 – Termo Aditivo ao Contrato**.

## 5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

ID - 01 Solicitação de Certificação

ID – 17 Termo aditivo ao contrato

ID – 14 Proposta Comercial e Contrato

**6. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES**

Data da Revisão	05/02/2025
Número da Revisão	00
Histórico de Alterações	Emissão inicial aprovada
Elaborado por	Gerente de Certificações
Aprovador por	Executivo Sênior
Controle	EQSGT ISO 9001 > Informação documentada 7.5