1. HISTÓRICO DE REVISÕES:

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
20/08/2007	00	Emissão inicial aprovada.
02/08/2017	23	Inserida a NBR ISO 37001:2017, 19600:2014, DSC 10000:2015, Procedimento da ABENDI-PR: 110 e alterada a Função de Controller para Gerente Geral.
25/04/2018	24	-Mudança do nome do FOR.16 - Proposta Comercial do Contrato Anexo II para FOR.16 - Proposta Comercial do Contrato e substituição do FOR.105 – Anexo I - Condições Gerais do Contrato CONCEITOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO EIRELI – EPP para DOL.20 - Condições Gerais do Contrato CONCEITOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO EIRELI – EPP - Adicionado Revisor Rafael Bolsoni - Revisadas referências à formulários.
16/05/2018	25	Correção do texto em relação aos Setores do Departamento Comercial em substituição à denominação antiga de Subsetores. Inclusão da sistemática de registro do cliente no aplicativo ERP-ADV
11/09/2018	26	Adequações no corpo do documento conforme segue: - Alteração do Titulo do FOR.27 para Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação e do FOR.103 para Indicação de Auditor(es) e Declaração de Responsabilidade. - Inclusão do IT.01 - Cadastro da Organização no ERP-ADV, IT.02 - Elaboração da Proposta Comercial no ERP-ADV e do PRC.25 – Proposta Comercial. Adequação do texto descrito em negrito itálico para complementar a sistemática do item 5.2.

2. OBJETIVO:

Estabelecer a sistemática de solicitação e análise crítica para certificação.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento é aplicável ao Setor respectivo do Departamento Comercial conforme abaixo:

- PBQP-H - Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat;
- ECV (Empresas Credenciadas em Vistoria Veicular);
- Empresas dentro do Estado de São Paulo;
- Empresas fora do Estado de São Paulo;
- SASSMAQ – Sistema de Avaliação Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade;
- Compliance/Antissuborno;
- Treinamento

Para o processo de Solicitação e Análise Crítica da Solicitação para certificação de Sistemas de Gestão baseados nas normas:

1. NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
2. NBR ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;
3. PBQP-H/SIAC - Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – Regimento SIAC;
4. OHSAS 18001 – Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde do Trabalho – Requisitos;
5. NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
6. NBR 19600:2014 Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
7. ABENDI-PRC 110 Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;
8. EBANC- DSC 10000 Diretrizes para Sistema de Compliance;

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:

- NBR ISO/IEC 17021– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;
- PBQP-H/SIAC - Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SIAC;
- NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
- NBR 19600:2014 Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
- OHSAS 18001 Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde do Trabalho – Requisitos;
- ABENDI-PRC 110 Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;
- EBANC- DSC 10000 Diretrizes para Sistema de Compliance;
- NIT-Dicor-54 -07 Documento Mandatório do IAF para aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;
- Anexo H – Documento Mandatório do IAF para a aplicação da ISO/IEC 17021 no setor de Gestão de Serviços (ISO/IEC 20000-1) - (IAF MD 18:2015);
- PRC.19 - Processo para Determinação de Tempo de Auditoria Homem/Dia.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1. Solicitação:

Será disponibilizado no site da CERTIFICADORA CONCEITOS, www.certificadoraconceitos.com.br / **"faça um orçamento conosco"**, onde serão disponibilizados os formulários de Solicitação de Certificação.

Ao receber uma solicitação para certificação, o Setor respectivo do Departamento Comercial da CERTIFICADORA CONCEITOS deverá verificar a norma solicitada e orientar o solicitante para a retirada do formulário respectivo, conforme abaixo, no site da CONCEITOS, e seu preenchimento em caso de dúvidas.

- **FOR.01 - Solicitação de Certificação**

Esse formulário será disponibilizado também no aplicativo de gestão de documentos AutoDOC para impressão e remessa ao solicitante, em caso de dificuldade de acesso ao site da Certificadora. A Solicitação, demanda informações necessárias, visando estabelecer no mínimo 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.

A CERTIFICADORA CONCEITOS não aceitará solicitações para a certificação de outros Organismos Certificadores.

5.2. Análise Crítica da Solicitação:

Após a Solicitação ser preenchida pela organização solicitante, o Setor correspondente do Departamento Comercial, deverá seguir a ***IT.01 - Cadastro da Organização no ERP-ADV*** e incluir os dados de identificação do cliente no aplicativo ERP-ADV para a geração do número do cliente e realizar 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.

De posse do formulário preenchido, o Setor respectivo do Departamento Comercial e ***Revisor***, procederá à uma análise crítica da solicitação, utilizando os formulários correspondentes à norma solicitada, conforme abaixo:

FOR.27 - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - NBR ISO 9001;

FOR.27 -A - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - NBR ISO 14001;

FOR.27-B - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** OHSAS 18001;

FOR.27-C - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - PBQP-H;

FOR.27-E - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** – SGI;

FOR.27-H- ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** – DSC 10.000/NBR ISO 37001/NBR ISO 19600;

Esta Análise Crítica da Solicitação deverá ser utilizada ainda para verificar se a CERTIFICADORA CONCEITOS 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 resolver quaisquer diferenças reconhecidas de interpretação entre a CERTIFICADORA CONCEITOS e a organização solicitante;

Na análise crítica deve ainda ser verificado 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; ainda deve levar em consideração:

a) Objetivo, escopo, critérios e tempo estimado para a auditoria;
b) Se a auditoria é 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.

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

As informações sobre a Análise Crítica da Solicitação deverão ser registradas nos formulários abaixo mencionados, que deverão possuir ainda informações a respeito do aceite ou da recusa da solicitação.

A sistemática para cálculo de H/D (homem/dia) de auditor, executada na etapa de análise crítica, deverá ser feita de acordo com o **PRC.19 – Determinação do Tempo de Auditorias**. As justificativas para acréscimos ou reduções do tempo de auditoria deverão ser registradas nos formulários ***(FOR 27, FOR.27-A, FOR.27-B, FOR.27-C, FOR.27-E, FOR.27-H).***

No caso da recusa da solicitação, deve-se justificar os motivos que levaram o Setor respectivo do Departamento Comercial a recusar a mesma e registrar nos respectivos formulários citados acima, deixando claro para o solicitante os motivos para a recusa, tomando cautela para que não haja conflito com os princípios da CERTIFICADORA CONCEITOS, estabelecidos no **Manual do Sistema de Gestão**.

A Análise Crítica deve também conter o(s) auditor(es) que contém 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 formulário **FOR.95 – Tabela de Competência de Auditores e Especialistas Técnicos.**

Se, após a Análise Crítica for verificado que a CERTIFICADORA CONCEITOS tem condições de atender à solicitação da organização solicitante, o Setor respectivo do Departamento Comercial deverá elaborar o **FOR.16 – Proposta Comercial do Contrato**, de acordo com a ***IT.02 - Elaboração da Proposta Comercial***

no ERP-ADV e procedimento respectivo ***PRC. 25 – Proposta Comercial*** e enviá-la ***a Diretoria por e-mail para aprovação, após aprovação a mesma deverá retorna-la ao Setor respectivo do Departamento Comercial que deverá enviar o FOR.16- Proposta Comercial do Contrato e juntamente com o DOL.20 – Condições gerais do contrato CONCEITOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO EIRELI-EPP,*** no formato PDF para o aceite da organização solicitante. Os dados da proposta ainda deverão ser inseridos no ERP-ADV e gerados os orçamentos respectivos, ***que deverão ser anexados ao e-mail a ser enviado ao cliente.***

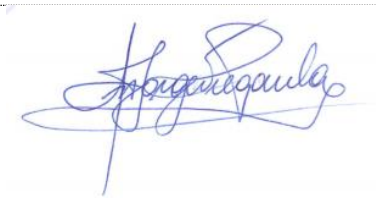
Em a Organização solicitante não aceitando as condições de contratação, os ***formulários FOR.01, FOR.16 e DOL.20, deverão ser arquivados na pasta do próximo ano da solicitação, conforme PRC 02 - Controle de Registros.***

No caso de aceitação das condições contidas no **FOR16 e o DOL.20**, o Setor respectivo do Departamento Comercial deverá transformar os orçamentos gerados no ERP-ADV em vendas de serviços, sendo geradas as Ordens de Serviço (OS) correspondentes. Em seguida deverá abrir uma pasta, com o número e nome do cliente e uma subpasta com as OS respectivas, na pasta correspondente ao Setor no servidor. Após abertura da pasta do cliente, deverá informar, via e-mail, à Seção de Planejamento (setor correspondente) e Seção Financeira.

6 . DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- DOL.20 - Condições Gerais do Contrato CONCEITOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO EIRELI - EPP
- PRC.02 - Controle de Registros.
- PRC.19 - Determinação de tempo de auditorias
- ***PRC.25 – Proposta Comercial***
- ***IT.01 - Cadastro da Organização no ERP-ADV***
- FOR.01 - Solicitação de Certificação
- FOR.16 - Proposta Comercial do Contrato
- FOR.27 - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - NBR ISO 9001;
- FOR.27 -A - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - NBR ISO 14001;
- FOR.27-B - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** OHSAS 18001;
- FOR.27-C - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** - PBQP-H;
- FOR.27-E - ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** – SGI;
- FOR.27-H- ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** – DSC 10000;
- FOR.27-I- ***Análise Crítica da Solicitação / Revisão para a Decisão da Certificação*** – 37001;

6. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
		
Selma Ap. Ferreira da Silva **Supervisor Técnico** Data:11/09/2018	Antonio J. Viégas **Gerente Geral** Data: 11/09/2018	Sonia Bolsoni **Diretora Executiva** Data: 11/09/2018