

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO SOLICITAÇÃO, CADASTRO (ANÁLISE CRÍTICA), PROPOSTA COMERCIAL E CONTRATO E ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO.	Nº de Identificação P-CSC.06 Página: 1/5

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão/Aprovação	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
23/07/2025	08	- Alteração da responsável pelo Sistema de Gestão de “Monique Colpas Simões” para “Alessandra Andrade Rodrigues”.
06/01/2025	07	- Inserida Nota a respeito do Gestão Click e sua customização. - Alterado o item 5, C, V – a previsão da Recertificação se dará apenas no Programa de Auditoria. -Inserido o item “D” Pós Vendas
04/11/2024	06	- Inserido campo “Revisado por” na aprovação deste documento;
07/02/2024	05	- Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho para Monique Colpas Simões; - Inserido o item “D” Pós Vendas.
05/05/2020	00	Emissão inicial aprovada.

2. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática de solicitação, análise crítica da solicitação, elaboração do Orçamento e do contrato para certificação.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao responsável pelo Departamento Comercial da CSC-LA conforme abaixo:

O processo de solicitação, análise crítica da solicitação, elaboração do Orçamento e contrato para certificação de Sistema de Gestão e abertura de ordens de serviço refere-se as normas ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 e Regimento de Sistemas de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil –SiAC de 14 de janeiro de 2021, atualizado pela Portaria nº 577, de 30 de março de 2021 (PBQP-H), entre outras.

4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- Gestão Click (aplicativo eletrônico de gestão);
- Regimento de Sistemas de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil –SiAC de 14 de janeiro de 2021, atualizado pela Portaria nº 577, de 30 de março de 2021.

 CSC-LA Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana	PROCEDIMENTO SOLICITAÇÃO, CADASTRO (ANÁLISE CRÍTICA), PROPOSTA COMERCIAL E CONTRATO E ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO.	Nº de Identificação P-CSC.06 Página: 2/5
--	---	---

Nota: O Sistema eletrônico de Gestão, Gestão Click, é um aplicativo adquirido do mercado, com funções e sistemática padrão, impedindo em alguns casos, como por exemplo a retirada do campo “assinatura do cliente” ao final do orçamento/contrato e também assinatura do cliente e assinatura do técnico na Ordem de Serviço – uma vez que a assinatura já é requerida em espaço acima ao da assinatura do Representante da CSC-LA, a customização conforme a necessidade da CSC-LA.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

a. Solicitação:

Serão disponibilizados no site da CSC-LA - www.csc-la.com.br - o formulário de Solicitação de Certificação.

Ao receber uma solicitação para certificação via e-mail ou contato telefônico o responsável pelo Departamento Comercial da CSC-LA deverá orientar o solicitante a acessar o site www.csc-la.com.br, preencher e enviar o formulário **FOR.CSC.08 - Solicitação de Certificação** diretamente no site. Caso o solicitante desejar receber o formulário via e-mail ou WhatsApp, o colaborador deverá enviá-lo e dirimir dúvidas no preenchimento e envio, se necessário.

A solicitação demanda informações necessárias, 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, horário dos 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;

b. Análise Crítica da Solicitação:

- i. Após a Solicitação ser preenchida pela organização solicitante, o responsável pela análise crítica, do Departamento Comercial incluirá os dados de identificação do cliente no Cadastro do aplicativo Gestão Click e 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.

 CSC-LA Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana	PROCEDIMENTO SOLICITAÇÃO, CADASTRO (ANÁLISE CRÍTICA), PROPOSTA COMERCIAL E CONTRATO E ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO.	Nº de Identificação P-CSC.06 Página: 3/5
--	---	---

- ii. Esta Análise Crítica da Solicitação deverá ser utilizada ainda para verificar se a CSC-LA 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 CSC-LA e a organização solicitante.
- iii. 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.
- iv. O conhecimento e as habilidades da equipe auditora poderá ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes.
- v. As informações sobre a Análise Crítica da Solicitação deverão ser registradas no aplicativo Gestão Click/Cadastro, que deverá possuir ainda informações a respeito do aceite ou da recusa da solicitação.
- vi. A sistemática para cálculo de H/D (homem/dia), executada na etapa de análise crítica deverá ser feita de acordo com o procedimento **P-CSC.19 – Determinação do Tempo de Auditorias**, esta sistemática inicial será para fins de obter os valores que serão cobrados pelo serviço de certificação, os valores de HD's aproximados entre outros.
- vii. Após o aceite do cliente, será utilizada a sistemática de cálculo de H/D (homem/dia) de auditor, executada na etapa de análise crítica e seus devidos ajustes, podendo ser aumentado ou diminuído H/D, que deverá ser feita de acordo com o procedimento **P-CSC.19 – Determinação do Tempo de Auditorias**. As justificativas para acréscimos ou reduções do tempo de auditoria deverão ser registradas na aba de Cadastro do Gestão Click.
- viii. No caso da recusa da solicitação deve-se justificar os motivos que levou o Responsável pelo Departamento Comercial a recusar a mesma e registrar na aba de Cadastro do Gestão Click, deixando claro para o solicitante os motivos para a recusa, tomando cautela para que não haja conflito com os princípios da CSC-LA, estabelecidos no **Manual do Sistema de Gestão**.

 CSC-LA Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana	PROCEDIMENTO SOLICITAÇÃO, CADASTRO (ANÁLISE CRÍTICA), PROPOSTA COMERCIAL E CONTRATO E ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO.	Nº de Identificação P-CSC.06
		Página: 4/5

ix. Durante a Análise Crítica deve também verificar no cadastro de Auditores e Qualificação **FOR.CSC.10 – AUDITORES E ESPECIALISTAS TÉCNICOS COMPETENTES**, se a CSC-LA 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.

x. Se, após a Análise Crítica for verificado que a CSC-LA tem condições de atender à solicitação da organização solicitante, o Departamento Comercial deverá proceder à elaboração do Orçamento.

c. Orçamento e Contrato para Certificação.

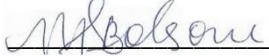
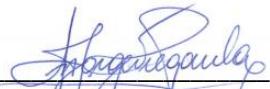
- i. Após a análise crítica da Solicitação será elaborado Orçamento e o contrato, no aplicativo Gestão Click **FOR.CSC.11 - Orçamento e DOL-CSC.01 - Contrato De Prestação de Serviços - CSC-LA**.
- ii. Após elaboração do **FOR.CSC.11 - Orçamento e DOL-CSC.01 - Contrato de Prestação de Serviços - CSC-LA**, o Departamento Comercial deverá enviá-los, a organização solicitante, do aplicativo Gestão Click. Neste formulário estarão descritos os custos respectivos à prestação de serviços e cláusulas contratuais obrigatórias, para o aceite da organização solicitante.
- iii. Ao aceitar, o cliente deverá encaminhar à **CSC-LA**, por meio físico, ou eletrônico (e-gov/plataforma Gestão Click de assinatura), os registros **FOR.CSC.11/DOL-CSC.01**, 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.
- iv. Nota: Para PBQP-H a cópia do contrato social é obrigatória.
- v. O Departamento Comercial deverá transformar o orçamento gerado em vendas de serviços, abrir uma pasta, no Google Drive com o nº do CNPJ e Razão Social do Cliente e uma subpasta com o número da Venda e o modelo de pastas contendo o ciclo completo de certificação, ou seja, Fase-1, Fase-2, 1ª Supervisão e 2ª Supervisão - vide **IT.CSC.01 - Solicitação de Certificação, Cadastro e Análise Crítica da Organização; IT.CSC.02 - Elaboração da Proposta Comercial (Orçamento) e Venda; IT.CSC.03 - Criação de Ordens de Serviço e IT.CSC.04 - Criação de Arquivos de Informação Documentada**. A auditoria de Recertificação será prevista no Programa de Auditoria de modo a demonstrar o ciclo completo de certificação. Logo em seguida deverá informar ao responsável pelo Departamento de Programação de Logística para abrir as Ordens de Serviço (OS) correspondentes de acordo com uma numeração sequencial dada pelo aplicativo Gestão Click e inserir as numerações das “OS” nas respectivas pastas criadas.
- vi. Caso o cliente não concorde com o estabelecido no **FOR.CSC.11** e no **DOL.CSC.01 - Contrato de Prestação de Serviços - CSC-LA**, os mesmos continuarão como Orçamento no aplicativo Gestão Click, mantendo-se o sigilo e a confidencialidade da organização de acordo com **P-CSC.02 – Controle de Registros**.

 <p>CSC-LA Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</p>	PROCEDIMENTO SOLICITAÇÃO, CADASTRO (ANÁLISE CRÍTICA), PROPOSTA COMERCIAL E CONTRATO E ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO.	Nº de Identificação P-CSC.06 Página: 5/5

vii. 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 formulário **DOL-CSC.02 - TERMO ADITIVO AO CONTRATO**.

d. PÓS-VENDA

Após a conclusão da auditoria de fase 2, 1ª e 2ª Supervisão, cabe ao setor Comercial da CSC-LA entrar em contato com o cliente e solicitar informações obtidas do FOR-CSC-24 Pesquisa de Satisfação do Cliente e obter informações em relação ao serviço prestado e os resultados da pesquisa deve ser lançado no FOR-CSC.60 Planilha de Satisfação do Cliente para fins de medição e se for aplicável, ações corretivas, preventivas e ou melhorias.

ELABORADO POR:	REVISADO/ANALISADO POR:	APROVADO POR:
 Alessandra Andrade Rodrigues Responsável pelo Sistema de Gestão Data: 23/07/2025	 Sonia M. Bolsoni Diretora Comercial Data: 23/07/2025	 Antonio Jorge Viégas de Paula Diretor Executivo Data: 23/07/2025