



Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	1 / 10	3

HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo	Data
1	Emissão Inicial	09/08/2019
2	Adequação para revisão numérica.	23/02/2024
3	Revisão dos itens 4 e 8.	03/06/2024

ELABORADO POR:

NOME: Roberta Conceição

DATA: 03/06/2024

APROVADO POR:

NOME: Glédson Lima

DATA: 03/06/2024




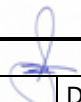
Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	2 / 10	3

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. RESPONSABILIDADE	3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS	3
6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO COMERCIAL	3
6.1 SOLICITAÇÃO PROPOSTA COMERCIAL	3
6.2 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO - PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL	4
6.3 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO - PROCESSO DE RECERTIFICAÇÃO E OU TRANSFERÊNCIA	5
7. CÁLCULO DE HD	5
7.1 AUDITORIAS DE SUPERVISÃO (ABNT NBR ISO 9001:2015)	6
7.2 AUDITORIAS DE RECERTIFICAÇÃO (ABNT NBR ISO 9001:2015)	6
7.3 AUDITORIAS MULTI-SITES/MULTI-FILIAIS (ABNT NBR ISO 9001:2015)	6
8. PROPOSTA COMERCIAL DE CERTIFICAÇÃO	Erro! Indicador não definido.
9. CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO	9

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024



Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	3 / 10	3

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática de recebimento da solicitação, análise crítica, dimensionamento de HD, elaboração proposta comercial, negociação com cliente, recebimento de aceite (Proposta Comercial), elaboração pasta do cliente.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os segmentos de atividade da Ability Certificadora. No decorrer deste procedimento, a Ability certificadora será denominada apenas como Ability.

3. RESPONSABILIDADE

A revisão desse procedimento é de responsabilidade do setor de gestão da qualidade.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA



ABY-MQ-001	Manual da Qualidade da Ability.
ABY-FQ-084	Memória de Cálculo.
ABY-FQ-091	Solicitação e Análise Crítica de Certificação de Sistema de Gestão.
ABY-FQ-093	Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Serviço.
ABY-PQ-037	Processo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade.
ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016	Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Parte 1: Requisitos.
NIT-DICOR-054	Documentos Mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.
ABNT NBR ISO 9001:2015	Sistemas de Gestão da Qualidade.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
OCS	Organismo de Certificação de Serviço
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
RSGQ	Responsável do Sistema de Gestão da Qualidade
RD	Representante da Direção
CDC	Coordenador de Certificação
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
DICOR	Divisão de acreditação de organismos de avaliação da conformidade
OAC	Organismo de avaliação da conformidade
OS	Ordem de Serviço

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO COMERCIAL**6.1 SOLICITAÇÃO PROPOSTA COMERCIAL**

6.1.1 As solicitações para de certificações de sistemas de gestão poderão ser feitas através do site **www.abilitycertificadora.com.br/faleconosco**, e-mail ou em contato diretamente com o departamento comercial.

ELABORADO POR:		APROVADO POR:	
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	4 / 10	3

6.1.2 O departamento comercial ao receber os pedidos de orçamentos, deverá encaminhar ao representante autorizado do cliente solicitante o ABY-FQ-091 (Solicitação e Análise Crítica de Certificação de Sistema de Gestão), para que o mesmo forneça as informações necessárias como:

- O escopo desejado da certificação;
- Detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;
- Identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- Número de sites;
- As normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busque a certificação;
- Se consultoria relativa ao sistema de gestão a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu;
- Número de funcionários;
- Grau de integração do Sistema Integrado de Gestão.

6.1.3 Após o cliente solicitante realizar o devido preenchimento com as informações da organização, o departamento comercial realizará uma análise crítica dessa solicitação com base no item 6.2 deste procedimento.

6.1.4 A Ability não aceitará solicitações para certificar o sistema de gestão de outros Organismos Certificadores.

6.2 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO – PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL


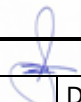
6.2.1 A análise da solicitação deve assegurar que as informações recebidas pelo cliente sobre o seu sistema de gestão sejam suficientes para o planejamento das auditorias.

6.2.2 Esta análise deverá ser utilizada para verificar se a Ability possui competência técnica e operacional para atender ao cliente solicitante, como por exemplo, idioma a ser utilizado, escopos abrangidos, referência geográfica, tempo necessário para completar a atividade, entre outros.

6.2.3 As informações sobre a análise da solicitação deverão ser registradas no formulário ABY-FQ-091 (Solicitação e Análise Crítica de Certificação de Sistema de Gestão), no campo aonde somente a Ability tem acesso de preenchimento (Item 5. Preenchimento da Ability).

6.2.4 A sistemática para cálculo de HD (homem/dia) é executada no departamento comercial através do Cálculo de HD.

6.2.5 No caso da recusa da solicitação, deve-se justificar os motivos que levaram o departamento comercial a recusar o cliente. É necessário informar ao cliente o motivo da recusa, tomando cautela para que não haja conflito com os princípios da Ability.

ELABORADO POR:		APROVADO POR:	
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	5 / 10	3

6.3 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO - PROCESSO DE RECERTIFICAÇÃO E OU TRANSFERÊNCIA

6.3.1 Para auditorias de recertificação/transferência de certificação o departamento comercial deverá analisar o processo de certificação da auditoria anterior. Solicitando os seguintes documentos:

- Cópia do certificado anterior válido e reconhecido pelo SBAC;
- Relatórios de auditoria do organismo anterior desde a última auditoria de (re) certificação;
- Todas NC's fechadas e sem pendências;
- Reclamação de clientes (Caso tiver) devem ser fechadas;

6.3.2 Após o recebimento dos documentos acima, o departamento comercial preencherá o ABY-FQ-89 (Relatório de Transferência/Recertificação).

6.3.3 Caso haja recusa no processo de recertificação ou transferência, é necessário informar ao cliente o motivo, tomando cautela para que não haja conflito com os princípios da Ability.

7. CÁLCULO DE HD

Todas as informações preliminares do cliente são passadas para o Cálculo de HD (Homem/Dia), como número de funcionários, escopo de certificação, tipo de serviço (certificação inicial, recertificação), após elaborado o cálculo de HD ele é repassado para a Diretoria para dar veracidade ao cálculo, assim confirmando a quantidade exata de HD, conforme descrito no ABY-FQ-084 (Memória de Cálculo HD).

Tabela SGQ Sistemas de Gestão da Qualidade - Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da

Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)	Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Seguir progressão acima

Auditoria (somente para Auditoria Inicial):

Nota 1: O número de pessoal da Tabela SGQ 1 deveria ser entendido como sequência contínua ao invés de uma sequência escalonada. Ou seja, se plotados em um gráfico, a linha deveria começar com os valores na faixa inferior e terminar no ponto final de cada faixa. O ponto inicial do gráfico deve ser 1 pessoa em 1,5 dia.

Nota 2: O procedimento dos Organismos de Certificação pode fornecer o cálculo do tempo de auditoria para um número de pessoal superior a 10,700. Este tempo deve seguir a progressão da Tabela SGQ1 de uma forma consistente.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Glédson Lima
DATA: 03/06/2024	DATA: 03/06/2024



Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	6 / 10	3

7.1 AUDITORIAS DE SUPERVISÃO (ABNT NBR ISO 9001:2015)

7.1.1 Durante os três anos iniciais do ciclo de certificação, o tempo de auditoria de supervisão para uma determinada organização deve ser proporcional ao tempo de auditoria gasto na auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2), com a quantidade total de tempo gasto anualmente em supervisão sendo cerca de 1/3 do tempo de auditoria gasto na auditoria de certificação inicial.

7.1.2 O Organismo de Certificação deve obter uma atualização de dados dos clientes relacionados com seu sistema de gestão como parte de cada auditoria de supervisão. O planejamento do tempo de auditoria de supervisão deve ser revisto de tempos em tempos, pelo menos a cada auditoria de supervisão e sempre no momento da recertificação, levando em conta as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc. A evidência de revisão, incluindo os ajustes para o tempo de auditoria, devem ser registrados.

Nota: É improvável que uma auditoria de supervisão dure menos do que um (1) Auditor Dia.

7.2 AUDITORIAS DE RECERTIFICAÇÃO (ABNT NBR ISO 9001:2015)

7.2.1 Recomenda-se que o tempo de auditoria de recertificação seja calculado com base na informação atualizada do cliente e seja, normalmente, cerca de 2/3 do tempo de auditoria que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2) da organização, se uma auditoria inicial fosse realizada no momento da recertificação (i.e. não 2/3 do tempo de auditoria de certificação inicial original). O tempo de auditoria de sistema de gestão deve levar em conta o resultado da avaliação de desempenho do sistema (ABNT NBR ISO/IEC 17021 requisito 9.4.1.2). A avaliação do desempenho do sistema em si não faz parte do tempo de auditoria para as auditorias de recertificação.

Nota: É improvável que uma auditoria de supervisão dure menos do que um (1) Auditor Dia.

7.3 AUDITORIAS MULTI-SITES/MULTI-FILIAIS (ABNT NBR ISO 9001:2015)

7.3.1 No caso de um sistema de gestão operado sobre múltiplos sites, é necessário estabelecer se a amostragem é permitida ou não.

7.3.2 Para a certificação de múltiplos sites onde a amostragem não for permitida, requisitos detalhados serão melhor abordados em um novo IAF MD quando estiver disponível. O ponto de partida para se calcular o tempo de auditoria de sistema de gestão é o total envolvido em todos os sites, consistentes com a Tabela SGQ1 e Tabela SGQ2 para Sistema de Gestão da Qualidade e Tabela SGA1 e Tabela SGA2 para Sistema de Gestão Ambiental. A proporção de tempo total gasto em cada site deve levar em conta situações onde certos processos de sistemas de gestão não são relevantes para o site.

7.3.3 Para a certificação de múltiplos sites onde a amostragem for permitida, requisitos detalhados serão melhor abordados no IAF MD 1. O ponto de partida para calcular o tempo de auditoria de sistema de gestão é o total envolvido para cada um dos sites amostrados.

7.3.4 O IAF MD 1 deve ser usado para selecionar sites a serem amostrados antes de se aplicar o IAF MD 5 para cada site selecionado. O tempo total nunca deveria ser menor ao que teria sido calculado para o tamanho e complexidade da operação se todo o trabalho tivesse sido realizado em único site (IAF MD1 – cláusula 5.3.4).

ELABORADO POR:		APROVADO POR:	
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	7 / 10	3

7.3.5 Para o número de HD (auditor/dia) a ser designado, é solicitado o número de funcionário total de cada site/filial no ABY-FQ-091 (Solicitação e Análise Crítica de Certificação de Sistema de Gestão), somado a quantidade de funcionários de total de matriz, sites/filiais será gerado a quantidade de HD para a certificação, no departamento técnico após a análise dos documentos citados abaixo e dignado qual site/filial será auditado.

7.3.6 Os critérios de seleção do site poderão incluir entre outros os seguintes aspectos:

- Resultados de auditorias internas de site e análises críticas ou certificação prévia;
- Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- Variações significativas no tamanho dos sites;
- Variações nas mudanças de tendência e procedimentos de trabalho;
- Complexidade do sistema de gestão e processos conduzidos nos sites;
- Modificações desde a última auditoria de certificação;
- Maturidade do sistema de gestão e conhecimento da organização;
- Questões ambientais e extensão dos aspectos e impactos associados para sistemas de gestão ambiental (SGA);
- Diferenças de cultura, idioma e requisitos regulatórios; e
- Dispersão geográfica.

7.3.7 O Cálculo para a quantidade de amostras a escolhidas é feito da seguinte forma:

- **Auditoria inicial:** convém que o tamanho da amostra seja a raiz quadrada do número de sites remotos: ($y=\sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.
- **Auditoria de supervisão:** convém que o tamanho da amostra anual seja a raiz quadrada do número de sites remotos com 0,6 como um coeficiente ($y=0,6 \sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.
- **Auditoria de Recertificação:** convém que o tamanho da amostra seja o mesmo de uma auditoria inicial. Não obstante, quando o sistema de gestão demonstrar ser eficaz num período de três anos, o tamanho da amostra poderá ser reduzido por um fator de 0,8, isto é: ($y=0,8 \sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

Exemplos:

1 escritório sede: visitado em cada ciclo de auditoria (inicial ou supervisão ou recertificação)

4 escritórios nacionais: amostra = 2: mínimo 1, aleatoriamente

27 escritórios regionais: amostra = 6: mínimo 2, aleatoriamente

1700 filiais locais: amostra = 42: mínimo 11, aleatoriamente

7.3.8 FATORES PARA AJUSTE DO TEMPO DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTÃO (SGQ)

Os fatores adicionais que precisam ser considerados incluem os abaixo, mas não se limitam a:

I) Aumento no tempo de auditoria de sistemas de gestão de até 30% no número de HD (Homem/dia):

- Logística complicada envolvendo mais de um edifício ou locação onde o trabalho é realizado, por exemplo, um Centro de Design em separado, deve ser auditado;
- Colaboradores que falam mais de um idioma (requerendo intérprete ou impedindo os auditores de trabalharem individualmente);
- Local muito grande para o número de pessoal (por exemplo, uma floresta);
- Alto grau de regulação (exemplo: alimentos, drogas, aeroespacial, energia nuclear, etc);

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Glédson Lima
DATA: 03/06/2024	DATA: 03/06/2024

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	8 / 10	3

- e. O sistema abrange processos altamente complexos ou número relativamente elevado de atividades exclusivas;
- f. Atividades que requeiram visitas a sites temporários a fim de confirmar as atividades do site permanente, cujo sistema de gestão é objeto de certificação.
- g. Funções ou processos terceirizados.

II) Aumento no tempo de auditoria de Sistemas de Gestão da Qualidade somente:

- a. Atividades consideradas de alto risco (ver Anexo A. Tabela SGQ 2).

III) Aumento no tempo de auditoria para Sistemas de Gestão Ambiental somente:

- a. Maior sensibilidade do meio ambiente receptor comparado ao local típico do setor industrial;
- b. Opiniões das partes interessadas;
- c. Aspectos indiretos necessitando de aumento de tempo da auditoria;
- d. Aspectos ambientais adicionais ou incomuns, ou ainda condições regulamentadas para o setor.
- e. Riscos de acidentes ambientais e impactos que surjam ou possam surgir em consequência de incidentes, acidentes, situações de emergência potencial e problemas ambientais anteriores que a organização tenha contribuído.

IV) Diminuição do tempo de auditoria de sistemas de gestão de até 30% no número de HD (Homem/dia):

- a. O cliente não é "responsável pelo projeto" ou outros elementos padrão que não estejam cobertos pelo escopo (apenas SGQ);
- b. Local muito pequeno para o número de pessoas (ex.: apenas complexo de escritórios);
- c. Maturidade do sistema de gestão;
- d. Conhecimento prévio do sistema de gestão do cliente (ex.: já certificado por uma outra norma pelo mesmo Organismo de Certificação);
- e. Preparação do cliente para a certificação (ex.: já certificado ou reconhecido por outro esquema de terceira parte).

Nota: se a auditoria for conduzida de acordo com o IAF MD11, está justificativa é inválida como redução e será calculada como integração.

- f. Alto nível de automação;
- g. Onde os colaboradores incluem um número de pessoas que trabalham "fora do local", por exemplo, vendedores, motoristas, pessoal de manutenção, etc, e é possível auditar substancialmente o cumprimento de suas atividades com o sistema através de análise de registros;
- h. Atividades consideradas de baixo risco (ver Anexo A, Tabela SGQ2 para exemplos e Tabela SGA2). Atividades de baixa complexidade, por exemplo:
 - Processos que envolvam atividades similares e repetitivas (ex.: Serviços, somente);
 - Atividades idênticas realizadas em todos os turnos com evidências adequadas de desempenho equivalente em todos os turnos;
 - Onde uma proporção significativa dos colaboradores executa uma função simples. Processos repetitivos dentro do escopo (quando os empregados realizam atividades repetitivas);

Nota 1: Fatores de subtração podem ser utilizados uma única vez para cada cálculo para cada organização cliente.

ELABORADO POR:		APROVADO POR:	
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024



Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	9 / 10	3

Nota 2: Outros fatores a serem considerados no cálculo do tempo de auditoria de sistemas de gestão integrados são abordados no IAF MD 11.

7.4 PROPOSTA COMERCIAL E CONDIÇÕES GERAIS DE CERTIFICAÇÃO

7.4.1 Após a análise crítica da Solicitação e a elaboração do Cálculo de HD, o departamento comercial faz a emissão da Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Serviço, utilizando o ABY-FQ-093, gerando um número de Proposta Comercial/Contrato, citando os itens abaixo:

- Abrangência da Proposta Comercial;
- Proposta Comercial (Numero de HD's, valores);
- Condições de Pagamento;
- Despesas Não Inclusas;
- Locais de Prestação de Serviços;
- Condições Gerais;
- Validação (Aceite Comercial);
- Objeto deste contrato de certificação;
- Obrigação da Ability;
- Obrigações da Organização;
- Adiantamento de Auditoria;
- Das Despesas de Auditoria;
- Do Preço e Condições de Pagamento;
- Rescisão do Contrato;
- Renovação de Certificação e Recertificação;
- Confidencialidade;
- Publicidade;
- Penalidades;
- Disposições Gerais;
- Vigência;
- Foro.

7.4.2 É enviado a Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Serviço via e-mail ou plataforma para assinatura digital em PDF para o cliente, após o envio, a Ability entra em contato para verificar se teve entendimento nas informações citadas na proposta comercial, em decorrer o contato com o cliente a Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Serviço pode haver algumas alterações conforme a negociação, gerando uma revisão (1, 2, 3, 4....).


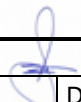
7.4.3 A área comercial realiza o acompanhamento da Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Serviço em contato com o cliente até o vencimento ou aceite.

8. CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

8.1 Depois de aceita a Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto, é enviado a documentação necessária para dar início ao processo de certificação, sendo o Contrato Social, última alteração contratual.

8.1.1 A Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto abrangem os seguintes itens:

- Objeto deste contrato de certificação;

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024



Título

ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO


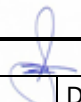
N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-038	08/07/2019	10 / 10	3

- Obrigações da Ability;
- Obrigações da Organização;
- Adiantamento de Auditoria;
- Das Despesas de Auditoria;
- Do Preço e Condições de Pagamento;
- Rescisão do Contrato;
- Renovação de Certificação e Recertificação;
- Confidencialidade;
- Publicidade;
- Penalidades;
- Disposições Gerais;
- Vigência;
- Foro.

8.1.2 O Cliente recebe via e-mail o Contrato em PDF, assina e envia uma cópia via e-mail e uma cópia física para Ability.

8.1.3 Para conclusão do processo de qualquer cliente no departamento comercial, toda pasta deve conter os seguintes documentos:

- Contrato Social (Quando aplicável);
- Última Alteração Contratual;
- Solicitação Proposta Comercial com Análise Crítica;
- Calculo de HD;
- Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação;
- Demonstrativo Financeiro Comercial;

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 03/06/2024	NOME: Glédson Lima	DATA: 03/06/2024