

ESCOPO

Esta Instrução estabelece o processo Comercial das atividades de Certificação de Produtos realizadas pelo Bureau Veritas Certification, envolvendo vendas, o recebimento de solicitações de certificação e a análise destas, bem como o tratamento de solicitações de certificações para escopos que o Bureau Veritas Certification não possui acreditação ou Instrução Técnica para o respectivo escopo.

1 RESPONSABILIDADES

A área Comercial é responsável pela execução geral deste processo, sendo as áreas Técnica e de Operações responsáveis pelo suporte às atividades deste processo conforme descrito ao longo da Instrução.

2 VIGÊNCIA E MUDANÇAS

Esta versão desta Instrução Administrativa entra em vigor, em sua íntegra, a partir de 04/12/2017 e apresenta as seguintes mudanças em relação a versão anterior:

- Reformatação e revisão geral a fim de atualizar o procedimento às novas práticas exigidas pelo uso do Siebel.
- Integração do conteúdo da IA 03P BR como o item 10 desta Instrução.

As informações relativas às modificações anteriores podem ser consultadas no Controle de Documentos mantido pelo Sistema de Gestão.

3 ÍNDICE

5	GENERALIDADES	2
6	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO	2
7	ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO.....	3
8	EMISSÃO DA PROPOSTA COMERCIAL	4
9	ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL	5
10	NOVOS ESCOPOS DE CERTIFICAÇÃO	5

4 GENERALIDADES

4.1. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza suas atividades de avaliação da conformidade de produtos (certificação de produtos) de acordo com critérios específicos, quer sejam estabelecidos externamente, por meio de documentos legais e/ou normativos, quer sejam estabelecidos internamente, por meio de instruções técnicas e/ou outras especificações.

4.2. É assegurado a toda e qualquer empresa o direito à solicitação de avaliação da Conformidade, conforme os critérios do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e dentro das diretrizes recomendadas pelo Organismo Acreditador, conforme aplicável.

4.3. Toda solicitação é recebida e conduzida com imparcialidade, honestidade e de forma não discriminatória. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém os seus serviços acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no escopo de suas operações. Não há condições impróprias, financeiras ou outras. O acesso à Avaliação da Conformidade não está condicionado ao tamanho do fornecedor solicitante ou de sua participação em qualquer associação ou grupo, assim como a Avaliação da Conformidade não está condicionada ao número de certificados já emitidos.

4.4. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve restringir os seus requisitos, a avaliação, a análise, a decisão e a supervisão (se houver) para as questões especificamente relacionadas ao escopo de certificação.

5 SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

5.1. Nas solicitações de certificações iniciais, o Formulário Padrão “Form 005 - Solicitação de Proposta Comercial - Certificação de Produto” é usado como base para o Contrato de Serviços de Certificação de Produto com qualquer **requerente e/ou fornecedor solicitante** que busque a certificação.

NOTA: Sempre que possível, juntamente com o questionário, é recomendável que o **requerente e/ou fornecedor solicitante** envie catálogos, folhetos, etc., referentes ao produto em questão, croquis informativos das plantas, identificando a localização das áreas destinadas ao armazenamento das matérias primas, dos produtos acabados, fabricação (contendo se possível os pontos destinados às inspeções), embalagem, preservação, expedição e dos laboratórios.

5.2. Nos casos de solicitações de extensão, alteração de projeto ou de produto, cancelamento ou qualquer outra revisão do escopo certificado, o **requerente e/ou fornecedor solicitante** deve formalizá-las, com descrição detalhada e incluindo todas as informações necessárias, através de e-mail ou por meio do preenchimento da “Carta de Solicitação de Emissão de Certificados”. Nestes casos a utilização do “Form 005 - Solicitação de Proposta Comercial - Certificação de Produto” não é obrigatória.

5.3. Nos casos de solicitação de certificação ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION por intermédio de outros escritórios do grupo Bureau Veritas, tal escritório deve encaminhar os documentos previstos em 6.1 e 6.2.

NOTA: O escritório pode utilizar como referência a Price Table.

6 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO

6.1. De posse da Solicitação de Certificação enviada de acordo com 6.1, 6.2 ou 6.3, a área Comercial do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é responsável por analisá-la no que diz respeito à capacidade de atendimento ao pedido.

6.2. Nos casos de solicitação de certificação no âmbito do SBAC, deve-se consultar o escopo de acreditação. Nos demais casos, deve-se consultar se já existe algum esquema de certificação voluntária desenvolvido.

6.3. Para os casos em que for identificado que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, a princípio, não possa atender à solicitação, seja pelo fato de não ter escopo de acreditação nos casos de solicitações de certificação no âmbito do SBAC, seja pelo fato de não ter nenhum esquema de certificação voluntária desenvolvido até o momento, o processo descrito em 10 deve ser iniciado.

6.4. Quando da possibilidade de atendimento à solicitação de certificação, a área Comercial deve utilizar a Price Table do escopo correspondente. Caso não seja possível utilizar a Price Table, solicitar à área Técnica que elabore o Dimensionamento (Form 033), fornecendo à mesma (área Técnica) todas as informações necessárias.

6.5. A área Técnica do Bureau Veritas Certification deve assegurar que toda informação necessária para realização do Dimensionamento esteja disponível. Em caso contrário, deve contatar o cliente para solicitar o que eventualmente esteja faltando.

6.6. Com base nas informações recebidas, a área Técnica preenche o formulário para Dimensionamento (Form 033), mantendo-o em formato editável (*.xls), e envia o mesmo à área Comercial para que seja possível a elaboração da proposta comercial.

6.7. A definição ou ajustes da quantidade de homens-dia (HD) de trabalho é de exclusiva responsabilidade da área Técnica, não podendo sofrer alterações pela área Comercial.

6.8. A área Comercial pode discutir com a área Técnica eventuais necessidades de ajustes na quantidade de homens-dia (HD) de trabalho previstos no dimensionamento e poderá efetivar tais ajustes somente após autorização da área Técnica.

6.9. Se o resultado das discussões entre as áreas Técnica e Comercial culminar em ajustes nas quantidades de HD, então uma das seguintes opções deverá ser efetivada:

- A área Técnica abre um novo chamado ou edita o chamado no sistema TomTicket aberto à área Comercial com o DIM modificado;

- A área Comercial abre um novo chamado ou edita o chamado no sistema TomTicket para área Técnica solicitando a validação do DIM modificado.

NOTA: A revisão final do DIM aprovado pela área Técnica pode ser evidenciada através de uma consulta à base dos chamados do sistema Tom Ticket.

6.10. A elaboração do Dimensionamento para Certificação (Form 033) corresponde ao registro da análise crítica da solicitação de certificação.

6.11. O prazo recomendado para elaboração do Dimensionamento (Form 033) é de 02 dias úteis contados a partir do recebimento da solicitação pela área Comercial.

7 EMISSÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

7.1. Com base nas informações da **Price Table** ou do Dimensionamento (Form 033) a área Comercial prepara e emite, gerando no Sistema AWI, **uma Proposta Comercial (Form 035) e/ou PCA_Proposta_Comercial_e_Contrato_de_Servicos_Forn_Solic, quando aplicável.**

7.2. Os contratos devem ser codificados no Sistema AWI com o Código Local/Serviço "X28" e com o Código Industrial relativo ao escopo da certificação conforme a Tabela 2 da IA 31 P BR.

7.3. Os eventos a serem incluídos no Sistema AWI devem ser apenas os relacionados às etapas do ciclo de certificação: Inicial/Recertificação (BVQIMAIN) e/ou 1ª Manutenção (BVQISURV1) e/ou 2ª Manutenção (BVQISURV2) e/ou 3ª Manutenção (BVQISURV3) e/ou 4ª Manutenção (BVQISURV4) e/ou 5ª Manutenção (BVQISURV5) e/ou 6ª Manutenção (BVQISURV6). A quantidade a ser incluída é a duração total prevista no dimensionamento para aquela etapa.

7.4. As parcelas do pagamento do contrato devem ser incluídas no Sistema AWI sendo BVQISIGN para as parcelas relacionadas à assinatura do contrato e BVQIINSTALMENT para as parcelas relacionadas à manutenção do contrato.

7.5. Os tipos de Contrato devem ser selecionados no Sistema AWI conforme os critérios abaixo:

Tipo	Situação a ser utilizado
new client / new proposal	Novas certificações de novos clientes.
existent client / new proposal	Novas certificações de empresas que já são clientes (Sistemas ou Produto).
	Nos casos em que o DIM prevê novas manutenções completas.
	<u>Não deve ser utilizado</u> nos casos de certificação de um novo produto ou família em que os eventos serão realizados em conjunto com outro contrato e os HD dimensionados limitam-se à ADT, ADF, novas coletas e/ou tempos adicionais para eventos existentes em outros contratos. O contrato para estes casos é add work.
add work	Nos casos de certificação de um novo produto ou família em que os eventos serão realizados em conjunto com outro contrato e os HD dimensionados limitam-se à ADT, ADF, novas coletas e/ou tempos adicionais para eventos existentes em outros contratos.
	Todos os casos de contratação de eventos a fim de complementar a execução de um contrato já existente.
renew	Nos casos de recertificação.

7.6. Os campos abaixo devem ser preenchidos no Sistema AWI conforme os critérios abaixo:

Campo	Situação a ser utilizado
Comments field of the company ("Complementary Info" tab)	Informar o escritório do BV que firmou contrato com a empresa (Solicitações descritas em 6.3)
Proposal Complementary information field	Informar o número do contrato firmado entre o escritório do BV e a empresa (Solicitações descritas em 6.3)
Local customer reference	Descrever o contrato ao qual a proposta está vinculada.
Audit scope in local language	Descrever a Portaria e as Normas Técnicas do Contrato
Audit scope in English	Descrever o escopo da certificação

7.7. A Proposta Comercial deve incluir a descrição de todas as etapas, eventos e atividades do processo de certificação, tais como: análise da documentação técnica, auditoria de avaliação inicial de fábrica, coleta de amostras, avaliação de laboratório de ensaios, análise de relatórios de ensaios,

acompanhamento de ensaios, etc. Pode incluir ou não valores relativos a ensaios de produtos e custos de acreditação.

7.8. Se for negociado com o cliente que a cobrança de um tipo de atividade prevista na revisão final do dimensionamento ocorra conforme as quantidades efetivamente realizadas, ou seja, o HD seja cobrando à parte dos demais valores fixados na proposta, de acordo com cada atividade específica que for realizada, tais condições deverão estar claramente descritas na Proposta Comercial e no campo “Zig comments” do AWI.

NOTA: Tais condições podem incluir a atividades como Coleta de Amostras cujo dimensionamento ainda não é possível ser determinado ou o valor do HD (em R\$) previsto para a atividade.

7.9. O prazo recomendado para elaboração da Proposta Comercial (Form 035) é de 02 dias úteis contados a partir do recebimento do dimensionamento.

8 ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL

8.1. Após a emissão da Proposta, a área Comercial é responsável por acompanhar junto ao potencial cliente seu aceite ou recusa pela mesma. Para tanto, o cliente deve ser contatado.

8.2. Se a proposta for recusada pelo cliente, a área Comercial deve verificar junto ao mesmo se não é possível reverter a situação. Em caso afirmativo, devem ser realizados os ajustes necessários na Proposta e a mesma deve ser novamente submetida ao cliente. Em caso negativo, a Proposta deve ser cancelada no Sistema AWI.

8.3. Se a proposta for aceita, o Sistema AWI deve ser atualizado com esta informação e as áreas Técnica e Operações deverão ser informadas.

9 NOVOS ESCOPOS DE CERTIFICAÇÃO

9.1. Novos escopos de produtos para certificação podem ser identificados de diversas fontes, tais como a Publicação ou revisão de um Programa de Avaliação da Conformidade compulsório; uma solicitação específica do cliente; a publicação ou revisão de Normas; entre outros.

9.2. A solicitação para a execução de uma certificação para um novo escopo de produto é avaliada pela área Comercial em conjunto com a Diretoria de Certificação, incluindo o potencial de receita, competitividade e capacidade para execução.

9.3. A avaliação inclui uma análise dos riscos e seguros, conforme descrito na Política do Grupo do Bureau Veritas Certification, e deve apresentar uma conclusão sobre o prosseguimento do desenvolvimento da nova certificação, incluindo a opção por acreditar ou não o novo escopo, caso o escopo já não requeira acreditação.

9.4. Quando da decisão por prosseguir com o desenvolvimento da nova certificação, a área Técnica pertinente e a Coordenação do Sistema de Gestão devem ser comunicadas para efetivar o desenvolvimento do novo Programa de Avaliação da Conformidade.

9.5. O desenvolvimento inclui a identificação dos demais recursos necessários, como treinamentos e revisões ou publicações na documentação do Sistema de Gestão, aquisição de Normas Técnicas e demais documentos de referência, elaboração da Instrução Técnica do novo escopo.

9.6. A análise sobre o desenvolvimento de novas certificações deve ser registrada no Form 007.

9.7. Caso opte-se por acreditar o novo escopo, cabe a Coordenação do Sistema de Gestão reunir a documentação para solicitação da extensão do escopo de acreditação.