

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 1/9</b>	

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
12/09/2019	00	-Emissão Inicial Aprovada
20/04/2021	01	-Retirada da borda do texto dos itens. -Mudança no tamanho fonte, conforme PCN.01
09/11/2021	02	-Inserir FRN.79 - Seleção e qualificação de auditores líderes
14/04/2022	03	-Ajuste nos itens 5.2.2, 5.2.3 e 5.2.4
21/05/2022	04	- Ajustes no item 5.2 para alterar do nome do FRN.15, em razão das modificações realizadas na estrutura do respectivo formulário e revisão geral do texto
14/07/2022	05	- Ajustes no item 5.2.2
25/06/2023	06	- Ajuste no fluxo do protocolo de entrega do certificado - item 5.2.4
11/05/2024	07	-Ajustes referentes à ISO 37301, item 5.2

## 2. OBJETIVO

Este procedimento demonstra a forma com que a NORMATIZAS determina as condições exigíveis para a realização de auditorias, visando a concessão de certificação.

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado ao Apoio Administrativo.

## 4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E DE REFERÊNCIA

- DLN.01 - Contrato de prestação de serviços
- PCN.07A - Auditoria e concessão de certificação multisite
- PCN.08 - Atividade de supervisão, renovação e auditorias especiais
- PCN.12A - Contratação e Qualificação de Auditores e Especialistas Técnicos
- PCN.19 - Determinação de tempo de auditoria

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 5.1. PROGRAMA DE AUDITORIA

Após o registro no aplicativo TRELLO, realizado pelo Apoio Administrativo, da informação da abertura de um processo de certificação, o Gerente Geral iniciará o programa de auditoria do ciclo completo de certificação para identificar as atividades de auditorias necessárias para evidenciar se o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos de certificação, cobrindo todos os requisitos normativos.

O Gerente Geral deverá preencher os campos aplicáveis do **FRN.06 – Programa de auditorias**.

No **FRN.06 - Programa de auditorias** serão lançadas, além das informações relativas à identificação de

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 2/9</b>	

clientes, as datas previstas para a análise Fase 1, a auditoria Fase 2 e as auditorias de 1ª e 2ª supervisão no ano do ciclo de certificação, após a decisão de certificação, lembrando que a data da 1ª auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não poderá ultrapassar 12 meses, a partir da data da decisão da certificação. E, ainda, uma data para a auditoria de recertificação no 3º ano, sempre antes do vencimento da certificação, sendo que o primeiro ciclo de certificação se inicia com a **decisão de certificação**. Os ciclos subsequentes iniciam-se com a **decisão de recertificação**.

O Gerente Geral deverá atentar para que onde o cliente opera em regime de turnos as atividades que acontecem durante o turno de trabalho são consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria, de acordo com as informações lançadas no formulário **FRN.01 - Solicitação de certificação** e **FRN.27 - Análise crítica da solicitação revisão para decisão da certificação**.

### 5.1.1. Seleção de equipe auditora

A escolha dos membros da equipe auditora é de responsabilidade da Seção de Programação e Logística, com base nas informações contidas no **FRN.27 - Análise crítica da solicitação revisão para decisão da certificação**.

Simultaneamente, deverá solicitar ao cliente o envio, no mínimo, dos seguintes documentos:

- Identificação dos processos necessários para o sistema de gestão do cliente
- Controle de informação documentada
- Controle dos registros das informações
- Manual do Sistema de Gestão (caso aplicável)
- Hierarquia da empresa (Organograma funcional)
- Procedimento de auditoria interna
- Demais documentos que se fizerem necessários.

De posse da documentação solicitada, o Gerente Geral deverá providenciar a indicação do auditor ou equipe auditora, dentre aqueles já selecionados na análise crítica da solicitação, que deverá levar em conta a competência de cada membro, inclusive do Auditor Líder, para alcançar os objetivos da auditoria de acordo com o **PCN.12 - Contratação e qualificação de auditores e especialistas técnicos**.

A indicação da equipe auditora deverá ser feita com base no **FRN.95 – Tabela de competência de auditores e especialistas técnicos** e **FRN.79 - Seleção e qualificação de auditores líderes**, cuja disponibilização e atualização estará sob responsabilidade do Apoio Administrativo que, por sua vez, atualizará os dados dos auditores e respectiva qualificação.

## 5.2. AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO

### 5.2.1. Fase 1

Com base no formulário correspondente à certificação, **FRN.27 - Análise crítica da solicitação revisão para decisão da certificação**, indicar um auditor ou equipe auditora para realizar a análise de fase 1, após a aprovação do cliente.

Com o aceite das partes, auditor(es) e cliente, o Apoio Administrativo deverá preencher as informações gerais do **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/ FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** e enviá-lo, juntamente com os documentos enviados pelo cliente, ao Auditor Líder designado para realizar a

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 3/9</b>	

análise.

**Os objetivos da análise da fase 1 são:**

- a) Analisar criticamente as informações contidas na documentação do sistema de gestão do cliente.
- b) Avaliar a localização da organização do cliente e as condições específicas do local.
- c) Discutir com o pessoal da organização cliente a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria fase 2.
- d) Analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação a identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão.
- e) Coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
  - a (s) planta (s) do cliente;
  - processos e equipamentos utilizados;
  - níveis de controle estabelecidos (particularmente no caso de clientes multisite);
  - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis.
- f) Analisar criticamente a alocação de recursos, para melhor planejamento dos detalhes da auditoria fase 2, com o cliente.
- g) Permitir o planejamento da auditoria fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e de seu funcionamento local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo.
- h) Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que o cliente está pronto para fase 2.

Caso sejam identificadas áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2, o auditor **deverá deixar claro em suas conclusões**.

Os resultados da análise de Fase 1 devem ser registrados no **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/ FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** para a certificação respectiva e revisada pelo setor Técnico. Após a revisão o documento deverá retornar ao Apoio Administrativo para informar ao cliente os resultados da análise realizada, incluindo aí as informações relativas à aptidão para prosseguir para a Fase 2, para **conhecimento e preparação para essa fase**.

**Sistemática de análise Fase 1:**

**Análise in loco:** o Auditor Líder, de posse do **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/ FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** e dos documentos do cliente, enviados por este ao Apoio Administrativo, deverá realizar a análise documental e agendar a logística. Após o término **da análise da Fase 1**, o documento original com as conclusões da análise deverá ser enviado ao Gerente Geral que, após revisão pelo Apoio Administrativo, o enviará ao cliente.

**Análise fora das instalações do cliente:** o Auditor Líder, de posse do **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** e dos documentos do cliente, enviados pelo Apoio Administrativo deverá realizar a análise documental, contatar o cliente de tal forma a atingir os

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 4/9</b>	

objetivos desta fase. Após o término da análise da Fase 1, o documento original com as conclusões da análise deverá ser enviado ao Gerente Geral que, após revisão pelo Apoio Administrativo, o enviará ao cliente.

Obs.: Deve ser ressaltado que, em ambos os casos, todos os objetivos da Análise de Fase 1, citados acima, devem ser atingidos. Para isso é recomendado que, para a segunda opção, parte desta análise seja realizada *in loco*.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, o Apoio Administrativo deve levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas no **FRN.15 - Relatório de auditoria NBR ISO 37001/FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301**. Também, se preciso, revisará seus preparativos para fase 2. Caso ocorram quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, o Apoio Administrativo poderá considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1, ouvido a supervisão do Gerente Geral. Neste caso, o cliente será informado, via e-mail, que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da Fase 2.

O Apoio Administrativo será o responsável por gerenciar todas as etapas do processo, registrando no **FRN.06 – Programa de auditoria** os dados referentes à data de conclusão da análise da Fase 1 e confirmando a programação da auditoria de Fase 2 junto ao cliente.

### 5.2.2. Fase 2

Após receber o documento da Análise de Fase 1, com a informação favorável ao prosseguimento para a Fase 2, o Setor de Programação e Logística deverá iniciar a programação para a realização do planejamento dessa fase, por parte do auditor.

O objetivo da auditoria Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia do sistema de gestão do cliente. A auditoria Fase 2 ocorrerá **sempre nos locais do cliente** e incluirá, no mínimo, o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo.
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo).
- c) A capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais.
- d) Controle operacional dos processos do cliente.
- e) Auditoria interna e análise crítica pela direção.
- f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

Os formulários **FRN.53 - Plano de auditoria ISO 37001/FRN.54 - Plano de auditoria ISO 37301 e FRN.53A - Plano de auditoria supervisão e recertificação - ISO 37001/FRN.54A - Plano de auditoria supervisão e recertificação - ISO 37301**, respectivos às certificações, supervisões ou recertificações e parcialmente preenchidos com dados gerais do cliente e da solicitação deverão ser enviados por e-mail ao Auditor Líder que, por sua vez, preencherá os mesmos com os dados necessários e informações coletadas na Fase 1, integrando as informações no caso de sistemas integrados, gerando um plano de auditoria único. O Auditor Líder deverá ainda definir as responsabilidades de cada membro da equipe auditora para auditar funções,

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 5/9</b>	

processos, locais, áreas ou atividades específicas, incluindo o nome e a função de cada membro da equipe auditora no respectivo formulário. As decisões finais sobre aplicação de não conformidades serão sempre do Auditor Líder.

Em seguida, enviará o **FRN.53 - Plano de auditoria ISO 37001/FRN.54 - Plano de auditoria ISO 37301 e FRN.53A - Plano de auditoria supervisão e recertificação - ISO 37001/FRN.54A - Plano de auditoria supervisão e recertificação - ISO 37301**, respectivos, unificado e preenchido, ao Apoio Administrativo que, por sua vez, o enviará ao cliente com cópia para o auditor. O envio do plano ao cliente deverá ser feito, no máximo, em até 7 dias.

**Obs.: Quando se tratar de auditoria supervisionada por auditor/especialista do Cgcre/Inmetro ou por outro tipo de auditor, inerente ao processo, bem como por pessoas acompanhantes (observadores ou intérpretes), ao preencher os formulários FRN.53 e FRN.53A com as informações preliminares, o Apoio Administrativo deverá inserir seus nomes e funções, no campo respectivo, antes de encaminhar o formulário do Plano de Auditoria para o Auditor Líder.**

O (s) auditor(es) em treinamento, auditor(es) observador(es), avaliado(es) entre outros, poderão ser incluídos na equipe auditora como participantes (observadores), desde que tenham sido designados no Plano de Auditoria.

O cliente deverá dar o seu parecer sobre a aceitação/rejeição do plano. Caso o cliente não se manifeste num prazo de **24 horas** corridas, a partir do envio, o Plano de Auditoria será considerado aceito.

A documentação da auditoria deverá abranger, além do **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** e dos **FRN.14 - Relatório de não conformidades**, o formulário **FRN.50 – Reunião de abertura e encerramento** e **FRN.42 - Lista de participantes e entrevistados na auditoria**.

O registro dos resultados da auditoria de Fase 2 será feito também no **FRN.15 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37001/FRN.16 - Relatório de auditoria – NBR ISO 37301** para cada tipo de certificação. O Auditor Líder deverá preencher esse relatório, baseando-se nas evidências objetivas coletadas durante a auditoria Fase 2 e também nas informações registradas na Fase 1, já realizada. O mesmo deverá ser enviado, pelo auditor, em um prazo de até **07 dias** para o Apoio Administrativo que, após **a devida revisão**, enviará uma cópia ao cliente em um prazo não superior a 30 dias.

- a) Ocorrendo a possibilidade de atraso na entrega do relatório de auditoria, o auditor deve comunicar imediatamente a NORMATIZAS, apresentando a justificativa;
- b) O Apoio Administrativo deverá encaminhar a justificativa para análise e providências da Direção;
- c) O Apoio Administrativo comunicar as partes interessadas (em se tratando de auditoria de testemunha, comunicar imediatamente ao Cgcre/Inmetro).

Caso haja não conformidade(s), essa(s) deverá(ão) ser classificada de acordo com o **item 4.2.3** e registrada(s) pelo Auditor Líder no **FRN.14 – Relatório de não conformidade** e entregue(s) ao representante do cliente.

### 5.2.3. Tratamento de não conformidades

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 6/9</b>	

A NORMATIZAS classifica as não conformidades da seguinte forma:

- **Não conformidade maior**: implica em um não atendimento de um requisito especificado da norma e que afeta diretamente a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.
- **Não conformidade menor**: implica em não atendimento de um requisito da norma em que a eficácia do sistema de gestão não foi diretamente afetada. Este não atendimento normalmente está restrito a um determinado setor e não está disseminado pela organização.

As não conformidades **menores** deverão ser respondidas pelo cliente em **até 30 dias**, contados a partir do término da auditoria. As não conformidades **maiores** terão **até 90 dias** para serem respondidas.

A NORMATIZAS classifica as ações corretivas em quatro níveis, sendo eles:

- **Ações corretivas implementadas satisfatoriamente durante a auditoria**: neste caso, o registro de notificação de não conformidade pode ser fechado antes da reunião de encerramento.
- **Ações corretivas que envolvam mudanças somente na documentação**: neste caso, a verificação das mesmas pode ser feita sem a necessidade de auditoria suplementar às instalações, bastando o envio dos registros de notificação de não conformidade preenchidos com as evidências documentais de sua implementação.
- **Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local**: nesse caso, uma auditoria de ação corretiva (*follow-up* ou extraordinária) será necessária. Se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de avaliação inicial, enquanto as ações corretivas não forem eficazes, a certificação não é recomendada. Porém, se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de manutenção, a certificação poderá ser suspensa, permanecendo nesta condição até que sejam satisfeitas as exigências. Os apelos e recursos devem seguir os procedimentos próprios.
- **Ações corretivas decorrentes de notificação de não conformidade**: serão analisadas e poderão ser fechadas apenas com avaliação de evidência documental ou pela realização de novas auditorias.

As ações corretivas propostas pelo cliente, inseridas no formulário **FRN.14 - Relatório de não conformidade** preenchido anteriormente, deverão ser enviadas ao Auditor Líder, no prazo máximo de 30 dias, contados da data de término da auditoria Fase 2, que irá analisar as ações propostas e verificar se as mesmas são suficientes para fechar a respectiva não conformidade. O Auditor Líder deverá reenviar o **FRN.14 - Relatório de não conformidade** preenchido com as observações pertinentes, nos campos respectivos, ao Setor Técnico para que este tome as providências cabíveis, informando o cliente.

Todos os registros gerados deverão ser encaminhados pelo Auditor Líder ao Apoio Administrativo para arquivo na pasta do cliente.

#### 5.2.4. Conclusões da Certificação

Após concluídas todas as etapas (análise da Fase 1 e auditoria Fase 2), o responsável pelo Apoio Administrativo deverá reunir toda a documentação comprobatória dessas atividades, salvar na pasta do

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 7/9</b>	

cliente, que foi aberta no Google Drive, e realizar a verificação detalhada de acordo com a **ITN.07 - Revisão de documentos para certificação**.

A análise da Seção de Revisão inclui as seguintes informações:

- Se as informações registradas nos documentos condizem com a solicitação do cliente
- Se as informações fornecidas pela equipe auditora (Fase1 e Fase 2) são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para a certificação
- Se as ações corretivas propostas pelo cliente e avaliadas pela equipe auditora (Fase1 e Fase 2) foram concluídas corretamente.

Após a análise final do processo a ser executado, deverá ser tomada a **decisão pela certificação**. Esta decisão deverá ser tomada por pessoas que não participaram das auditorias. Em suma, a decisão pela certificação deverá ser dada:

- Pela Direção
- Pela Gerência Geral, no caso de ausência ou impossibilidade do anterior
- Pelo responsável pela Supervisão Técnica, na ausência dos anteriores.

A conclusão da revisão e decisão pela certificação deverão ser registrados no formulário **FRN.27 - Análise crítica da solicitação - revisão para decisão da certificação**.

Sendo concedida a certificação, o revisor do processo deverá providenciar a emissão do Certificado, **FRN.22 - Modelo de certificado ISO 37001**, sendo que o conteúdo da prévia (*draft*) deverá ser confirmado junto aos cliente para aprovação.

Em retornando do cliente a informação, o revisor deverá realizar as correções, caso haja, providenciar a emissão do certificado final e enviá-lo ao decisor para avaliação e assinatura. O certificado assinado deverá ser enviado pelo Apoio Administrativo que providenciará sua remessa ao cliente de acordo com a **ITN.08 - Envio do certificado ao cliente**.

**Até dez dias** após a entrega ou remessa do certificado, o responsável pela remessa ao cliente deverá confirmar o recebimento, através de **contato telefônico ou via e-mail**, encaminhando o **FRN.21 – Protocolo de entrega do certificado** e já realizar a **FRN.32 - Pesquisa de satisfação do cliente**.

Obs.: 1. O certificado válido é fornecido em meio físico e será entregue ao cliente preferencialmente em mãos, e, na impossibilidade deverá ser enviado via Correios.

2. Considerar como confirmação de recebimento do certificado a mensagem automática de email aberto, referente ao email de envio do protocolo.

A NORMATIZAS nunca entregará um certificado ao cliente, com a data de emissão anterior à data da decisão de certificação.

#### 5.2.5. Certificações de SGI

**Auditoria do Sistema de Gestão Integrado:** Auditoria do sistema de gestão de uma organização em duas ou

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 8/9</b>	

mais normas ou referenciais normativos realizados em conjunto.

**Sistema Integrado de Gestão:** Um único sistema de gestão conduzindo vários aspectos do desempenho organizacional para atender às necessidades de mais de um padrão de gestão, em um determinado nível de

integração. Um sistema de gestão pode variar de um sistema combinado à adição de sistemas de gestão separados para cada conjunto de critérios de auditoria/padrão, a um Sistema de Gestão Integrado, compartilhando em um único sistema de documentação, os elementos do sistema de gestão e responsabilidades.

**Nível de Integração:** O nível a que uma organização usa um sistema de gestão único para gerenciar múltiplos aspectos do desempenho organizacional para atender aos requisitos de mais de um sistema de gestão padrão. Integração refere-se ao sistema de gestão, sendo capaz de integrar a documentação, elementos do sistema de gestão adequado e responsabilidades em relação a dois ou mais conjuntos de padrões/critérios de auditoria.

O formulário **FRN.01 - Solicitação de certificação**, para cada tipo de sistema de gestão integrado, deverá possuir informações relativas ao nível de integração de documentos, elementos do sistema de gestão e responsabilidades.

Durante a análise da Fase 1, a equipe de auditoria deve confirmar o nível de integração do SGI. A NORMATIZAS deve rever e modificar, se necessário, o período de duração da auditoria que foi baseado em informações fornecidas na fase de análise crítica da solicitação.

Para atividades de supervisão e renovação a NORMATIZAS deverá confirmar que o nível de integração se mantém inalterado, através de comunicação com o cliente, durante todo o ciclo de certificação para assegurar que a duração de auditorias estabelecidas ainda seja aplicável.

Se a certificação de um ou mais sistemas padrão de gestão/especificação está sujeito à suspensão, redução ou cancelamento, a NORMATIZAS deverá investigar o impacto deste sobre a certificação para outra norma de sistema de gestão/especificação.

A auditoria de um SGI pode resultar em aumento do tempo, mas onde resultar em redução, não poderá exceder 30% do ponto inicial, conforme definido no procedimento **PCN.19 - Determinação do tempo de auditoria**.

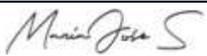
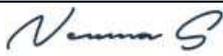
#### **5.2.6. Certificações “multisite”**

Caso houver solicitação para certificação onde em análise for detectada a utilização de auditoria multisite, será utilizado o procedimento **PCN.07A - Auditoria e concessão de certificação multisite**, cujo teor está em conformidade com o **IAF MD-01:2018**.

**5.2.7.** As atividades de supervisão, renovação e auditorias especiais serão executadas de acordo com o procedimento **PCN.08 - Atividade de supervisão, renovação e auditorias especiais**.

	<b>AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>PCN.07</b>	
		<b>Rev. 07</b>	<b>Aprovado: 11/05/2024</b>
		<b>Página: 9/9</b>	

## 6. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Sumaya Milanez <b>Supervisora Técnica</b> Data: 11/05/2024	 Maria José Santana <b>Gerente Geral</b> Data: 11/05/2024	 Neuma Santos <b>Diretora Administrativa</b> Data: 11/05/2024