

## 1 INTRODUÇÃO

A **CTX Certificadora** inicia suas operações de gerenciamento conforme os requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1. Nesse sentido, é imperativo que estabeleçamos, documentemos, implementemos e mantenhamos um sistema de gestão que demonstre um compromisso consistente com esses requisitos, garantindo que todas as políticas sejam observadas, implementadas e mantidas em todos os níveis da nossa estrutura organizacional.

Em conformidade com essas especificações, a **CTX Certificadora** assegura o pleno cumprimento de todos os requisitos estabelecidos na norma, incluindo suas orientações e diretrizes, todos detalhados nos procedimentos a seguir.

A **CTX Certificadora** fornece um completo relatório do seu sistema de gestão, demonstrando assim o atendimento a todos os requisitos e a sua capacidade de alcançar os objetivos estabelecidos. Nossos clientes podem contar conosco para entregar eficiência, princípios sólidos e um compromisso ético inabalável.

## 2 LOCALIZAÇÃO

A **CTX Certificadora** possui a localização [geográfica](#) em:

**Endereço:** R. Almirante Brasil, 685, Cj. 1011, Mooca, São Paulo - SP, 03162-010

**Telefone:** (11) 9.9588-3639

**Site:** [www.ctxcertificadora.com.br](http://www.ctxcertificadora.com.br)

## 3 ESCOPO

Prestação de Serviço de Certificação de Sistema de Gestão nas normas:

- NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade;
- PBQP-H Regimento SiAC - Sistemas de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil - SiAC;
- Sistema de gestão baseado na NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

#### **4 REFERÊNCIAS NORMATIVAS**

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-2 – Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que prestam auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 2: Requisitos de Competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão ambiental;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-3 – Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que prestam auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 3: requisitos de competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão da qualidade;
- Portaria Inmetro nº 274, de 2014, ou substitutiva - Aprova o Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro;
- Portaria Inmetro nº 248, de 2015, ou substitutiva - Aprova o Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade com termos e definições usualmente utilizados pela Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro;
- ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulários;
- ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade;
- ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade;
- PBQP-H Regimento SiAC - Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC;
- NIE-CGCRE-009 - Uso da marca, do símbolo e de Referências à Acreditação;
- NIT-DICOR-008 - Critérios de Acreditação para Organismos que Oferecem Certificação de Sistemas de Gestão;

- NIT-DICOR-017 - Análise e Viabilidade das Solicitações de Acreditação e Análise da Documentação para Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade;
- NIT-DICOR-026 - Procedimento para Testemunha da Auditoria em Organismo de Avaliação da Conformidade;
- NIT-DICOR-076 - Tratamento de não-conformidades detectadas durante processos de acreditação de organismos de certificação;
- NIT-DICOR-077 - Regulamento para a acreditação de organismos de certificação.
- IAF MD 1 - IAF Mandatory document for the audit and certification of a management system operated by a multi-site organization;
- IAF MD 2 - IAF Mandatory document for the transfer of accredited certification of management systems;
- IAF MD 5 - Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems;
- IAF MD 7 - IAF Mandatory document for harmonization of sanctions to be applied to conformity assessment bodies;
- IAF MD 10 - IAF Mandatory document for assessment of certification body management of competence in accordance with iso/iec 17021;
- IAF MD 11 - IAF Mandatory document for the application of iso/iec 17021 for audits of integrated management systems;
- IAF MD 12 - Accreditation assessment of conformity assessment bodies with activities in multiple countries;
- IAF MD15 - IAF Mandatory document for the collection of data to provide indicators of management system certification bodies' performance;
- IAF MD 17 - Witnessing activities for the accreditation of management systems certification bodies.

**Nota:** Para referencias datadas, aplicam-se somente as edições citadas, para referencias não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

## **5 TERMOS E DENIFIÇÕES**

Para os efeitos deste manual de sistema de gestão, aplica-se os seguintes termos e definições.

**Cliente Certificado** – Organização cujo sistema de gestão foi certificado;

**Cliente** – Organização ou pessoa responsável perante um organismo de certificação por assegurar que os requisitos de certificação, são atendidos;

**Imparcialidade** – Presença de objetividade, independência, ausência de conflitos de interesse, ausência de tendência, não discriminação, neutralidade, equidade, mente aberta, justiça, despendimento e equilíbrio;

**Consultoria** – Participação em:

- a) Concepção, implementação, operação ou manutenção de um processo certificado ou um processo a ser certificado, ou;
- b) Concepção, implementação, fornecimento ou manutenção de um serviço certificado ou um serviço a ser certificado;
- c) Implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão.

**Avaliação** – Combinação das funções de seleção e determinação de atividades de avaliação da conformidade;

**Auditoria de Certificação** – Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente;

**Processo** – Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saída;

**Serviço** – Resultado de pelo menos uma atividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente, o qual é geralmente intangível;

**Requisitos de Certificação** – Requisito especificado, que é atendido pelo cliente como uma condição para estabelecer ou manter a certificação;

**Escopo de Certificação** – Identificação:



- Do(s), processo(s) ou serviço(s) para o(s) qual(is) a certificação é concedida;
- Do esquema de certificação aplicável, e;
- Da(s) norma(s) e outros documentos normativos, incluindo a sua data de publicação, com a(s) qual(is) é julgado que o(s) serviço(s) está(ão) em conformidade;

**Proprietário do Esquema** – Pessoa ou organização responsável pelo desenvolvimento e manutenção de um esquema de certificação específico;

**Organismo de Certificação** – Organismos de avaliação de conformidade da terceira parte operando esquemas de certificação;

**Auditor(a)** – Pessoa que realiza a auditoria;

**Competência** – Capacidade para aplicar conhecimentos e habilidades para conseguir os resultados pretendidos;

**Guia** – Pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora;

**Observador** – Pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não audita;

**Área Técnica** – Área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos;

**Não Conformidade** – Não atendimento a um requisito normativo;

**Não Conformidade Maior** – Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir resultados pretendidos;

**Não Conformidade Menor** – Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos;

**Especialista Técnico** – Pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise à equipe auditora;

**Esquema de Certificação** – Sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão específicos para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos especificados se aplicam;

**Tempo de Auditoria** – Tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização cliente;

**Duração de Auditorias de Certificação de Sistema de Gestão** – Parte do tempo da auditoria despendido, conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive;

**Processo Primário:** processo diretamente relacionado a produtos ou atividades, onde qualquer falha impacta diretamente na conformidade relacionada ao objetivo dos documentos normativos aplicáveis;

**Nota:** Tais processos, às vezes, são referenciados como “processos principais ou de maior valor agregado”;

**Processo Secundário:** processo de suporte que não tem impacto direto sobre a conformidade em relação ao objetivo dos documentos normativos aplicáveis.

## 6 PRINCÍPIOS

### 6.1 GENERALIDADES

A **CTX Certificadora** reconhece a importância de tomar decisões com base em orientações sólidas para garantir o bom desempenho e a capacidade de resposta em situações imprevistas.

Nosso objetivo primordial na **CTX Certificadora** é estabelecer a confiança de todas as partes interessadas de que nosso sistema de gestão atende de forma precisa aos requisitos estabelecidos. Valorizamos a certificação como um indicador significativo de confiança pública, alcançado por meio de avaliações competentes e imparciais, fornecidas como um serviço de terceira parte. Diversas partes com interesse em nossas certificações incluem, entre outros:

- Clientes dos organismos de certificação;
- Clientes das organizações cujos sistemas de gestão estão certificados;
- Autoridades governamentais.



- Organizações não governamentais;
- Consumidores e outros membros do público.

Como princípios básicos para com a relação de confiança com seus interessados **CTX Certificadora** estabeleceu:

- Imparcialidade;
- Competência;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Confidencialidade;
- Capacidade de resposta a reclamações;
- Abordagem baseada em risco.

## 7 IMPARCIALIDADE

A **CTX Certificadora** entende que, conforme a ISO/IEC 17021-1 um organismo de certificação precisa oferecer serviços que proporcionem confiança, e que para tal é necessário que seja imparcial. Para isso todo o pessoal interno e externo está ciente e consciente da necessidade da imparcialidade.

Entende-se que por ameaças a imparcialidade podem incluir, mas não se limitam a:

- **Interesse Pessoal:** Refere-se às ameaças que surgem quando uma pessoa ou entidade age movida por seus próprios interesses. O interesse financeiro pessoal representa uma ameaça potencial que pode comprometer a imparcialidade de um processo de certificação.
- **Autoavaliação:** Envolve ameaças relacionadas à avaliação do próprio trabalho por parte de uma pessoa ou organização. Por exemplo, a realização de uma auditoria nos sistemas de gestão de um cliente após ter fornecido consultoria em sistemas de gestão para esse mesmo cliente representa uma ameaça desse tipo.
- **Familiaridade (ou Confiança Excessiva):** Refere-se às ameaças que surgem quando alguém, devido à sua estreita relação ou excesso de confiança em outra pessoa, deixa de buscar evidências durante as auditorias.



- **Intimidação:** Envolve ameaças que surgem quando uma pessoa ou organização percebe que está sendo coagida de alguma forma, seja publicamente ou de forma discreta. Isso pode incluir ameaças de substituição ou de denúncia a um supervisor, por exemplo.

## 8 COMPETÊNCIA

Conforme as normas ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17021-2 e ISO/IEC TS 17021-3 a **CTX Certificadora** estabeleceu através de procedimentos documentado as competências do pessoal interno e externo que possuem funções envolvidas nas atividades de certificação, mantendo assim um processo que proporcione e mantenha confiança.

## 9 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade de alcançar consistentemente os resultados desejados na implementação das normas de sistema de gestão e de cumprir os requisitos para a certificação recai sobre os clientes certificados, não sobre a **CTX Certificadora**.

Nossa responsabilidade na **CTX Certificadora** é avaliar de maneira criteriosa as evidências objetivas disponíveis, com base nas quais podemos tomar uma decisão de certificação informada. Com base nas conclusões da auditoria, tomamos a decisão de conceder a certificação quando há evidências suficientes de conformidade ou de não conceder a certificação quando as evidências de conformidade não são suficientes.

## 10 TRANSPARÊNCIA

A **CTX Certificadora** reconhece a importância da transparência na divulgação e no acesso público a informações oportunas e relevantes relacionadas aos processos de auditoria e certificação. Isso inclui informações sobre o status da certificação, como a concessão, supervisão, expansão de escopo, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento de certificações de organizações. Acreditamos que a transparência é fundamental para garantir a integridade e credibilidade das nossas certificações.

As informações não confidenciais podem ser facilmente acessadas através do nosso site ou solicitadas aos departamentos responsáveis. Isso inclui informações sobre as conclusões de auditorias específicas, como auditorias realizadas em resposta a reclamações. Estamos



empenhados em fornecer acesso aberto a essas informações, promovendo assim a confiança e a transparência em nossos processos de certificação.

## 11 CONFIDENCIALIDADE

A **CTX Certificadora** entende que informações confidenciais de seus clientes não devem ser divulgadas e que para isso estabeleceu documentos para segurança dos mesmos.

## 12 CAPACIDADE DE RESPOSTA A RECLAMAÇÃO

A **CTX Certificadora** reconhece a importância de abordar as reclamações recebidas com diligência e devidamente investigá-las e tratá-las de acordo com nossos canais de comunicação e procedimentos internos. Isso é essencial para uma resolução eficaz.

Entendemos que a eficácia de nossa capacidade de resposta às reclamações desempenha um papel fundamental na proteção de nossos interesses, de nossos clientes e de todos os usuários de nossas certificações contra possíveis erros, omissões ou comportamentos impróprios. A confiança em nossas atividades de certificação é fortalecida quando as reclamações são tratadas de maneira adequada e oportuna.

## 13 ABORDAGEM BASEADA EM RISCO

A **CTX Certificadora** leva em consideração os riscos associados a oferecer certificação competente, coerente e imparcial. Dentre os riscos a **CTX Certificadora** considera, mas não se limita a, aqueles associados a:

- Objetivo da auditoria;
- Amostragem usada no processo de auditoria;
- Imparcialidade real percebida;
- Assuntos legais, regulatórios e de responsabilidade civil;
- Organização do cliente sendo auditada e seu ambiente operacional;
- Impacto da auditoria no cliente e suas atividades;
- Saúde e segurança das equipes auditoras;
- Percepção das partes interessadas;
- Afirmação do cliente certificado que induzam erro;
- Uso da marca.

## 14 REQUISITOS DOS PROCESSOS

### 14.1 ATIVIDADES DE PRÉ-CERTIFICAÇÃO

#### 14.1.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

Um programa de auditoria é desenvolvido para o ciclo completo, onde identifica claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documentos(s) normativo(s). Este programa de auditoria cobre todos os requisitos do sistema de gestão durante todo o ciclo.

O programa para certificações iniciais inclui uma auditoria realizada em duas Fases, auditoria de supervisão no primeiro e segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de renovação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação inicia-se com a decisão da certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão da renovação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho da organização do cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

A **CTX Certificadora** realiza as auditorias de supervisão em seus clientes uma vez a cada ano, exceto em anos de renovação. Quando solicitado pelo mesmo as auditorias de supervisão poderão ser realizadas semestralmente, respeitando o dimensionamento para o ciclo de 3 anos. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não ultrapassa 12 meses a partir da data de decisão da certificação.

A **CTX Certificadora** em processos de transferência de uma certificação já concedida por outro organismo de certificação exige e mantém evidências suficientes, como relatórios de auditoria e documentações de ações corretivas para qualquer não conformidade. A **CTX Certificadora** exige que a documentação demonstre o atendimento aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 e procedimentos do organismo acreditador, baseando-se nas informações obtidas, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

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.

A designação da equipe auditora para as auditorias deverá ser realizadas de modo que cada auditor possua a competência técnica necessária e uma alocação adequada para cada auditoria.

#### **4.1.1.1 PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MULTI-SITES ONDE NÃO SE APLICA AMOSTRAGEM**

Deve ser levado em consideração no programa de auditoria em casos de *multi-site* onde a amostragem não é aplicada, um tempo adicional suficiente para cobrir atividades que não fazem parte do tempo de auditoria calculado, como viagem, comunicação entre membros da equipe de auditoria, reuniões de abertura no local e encerramento, reuniões pós-auditoria, etc., devido à configuração específica da organização a ser auditada.

A **CTX Certificadora** em conjunto com a organização, deve identificar todos os processos de sistema de gestão implementado em cada site (com base no escopo da certificação), incluindo Processos Primários, processos de avaliação e melhoria de desempenho e Processos Secundários.

Em cada ciclo de certificação, o programa de auditoria neste caso deve:

- Incluir durante cada auditoria todos os Processos Primários, conforme desempenho de cada site;
- Incluir todos os processos de Avaliação e Melhoria do Desempenho durante cada Auditoria inicial e de renovação e pelo menos uma outra vez durante uma auditoria de supervisão em cada ciclo de certificação;
- Incluir os Processos Secundários da seguinte maneira:
  - Auditoria de todos os Processos Secundários em cada auditoria inicial e de renovação, mas processos secundários semelhantes realizados em diferentes sites podem ser verificados em base de amostragem;
  - Durante as auditorias de supervisão, os Processos Secundários devem ser verificados baseados em amostragem e de acordo com o resultado das auditorias anteriores. Esta amostragem deve ser projetada para garantir uma amostragem significativa para avaliar a conformidade com os requisitos de sistema de gestão, e deve garantir que a seleção de processos auditados seja razoavelmente representativa do sistema de gestão.

A designação da equipe auditora para as auditorias nos sites deverá ser realizadas de modo que cada auditor possua a competência técnica necessária e uma alocação adequada para cada site e parte da auditoria.

Em casos de auditoria de Supervisão o tempo no local deve ser suficiente para auditar todos os Processos Primários bem como outros processos em cada site. Os Processos Secundários podem ser amostrados desde que seja realizada uma amostragem significativa para avaliar a conformidade com os requisitos de sistema de gestão. Devem garantir que a seleção dos processos auditados ao longo do ciclo de 3 anos é razoavelmente representativa do Sistema de Gestão.

A quantidade do tempo de auditoria atribuído a cada site deve depender se esse site está executando Processos Primários ou não.

#### 14.1.2 PLANO DE AUDITORIA

### 15 GENERALIDADES

A **CTX Certificadora** assegura que um plano de auditoria para cada auditoria seja estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, para que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

**Nota:** A **CTX Certificadora** elabora os planos de auditoria conforme o decorrer do ciclo de certificação, não se espera que a mesma elabore um plano para cada tipo de auditoria no momento em que o programa de auditoria é criado.

### 16 COMUNICAÇÃO DO PLANO DE AUDITORIA

O plano de auditoria é enviado a organização previamente, e as datas da auditoria são acordadas antecipadamente com a organização e **CTX Certificadora**.

Após o recebimento das informações para elaboração do plano e auditoria, o auditor deve enviá-lo ao cliente com cópia para **CTX Certificadora** em até 7 dias antes do início da auditoria agendada. 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 considera aceito.

### 17 COMUNICAÇÃO RELATIVA AOS MEMBROS DA EQUIPE AUDITORA

A **CTX Certificadora** fornece o nome e, quando solicitado, torna disponível as informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para o organismo de certificação reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

Quando a auditoria for testemunhada pela Cgcre do Inmetro, deve ser incluso no plano de auditoria um tempo adequado para a realização de uma reunião de encerramento entre a equipe avaliadora da Cgcre do Inmetro e a equipe auditora para apresentação do resultado da auditoria de testemunha. Esta reunião deve ser posterior à reunião de encerramento entre a equipe auditora e os representantes da organização.

Caso a organização recuse a equipe Cgcre para acompanhar a avaliação testemunha ela terá a certificação suspensa.

## **18 CERTIFICAÇÃO INICIAL**

### **18.1.1 AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO**

## **19 GENERALIDADES**

As auditorias iniciais de certificação de um sistema de gestão são realizadas em duas Fases: Fase 1 e Fase 2.

## **20 AUDITORIA DE FASE 1**

A **CTX Certificadora** assegura que os objetivos da Fase 1 possam ser atingidos e que seus clientes, caso necessário, estejam informados sobre quaisquer atividades “in-loco” durante a Fase 1.

### **OS OBJETIVOS DA FASE 1 SÃO:**

- Analisar a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- Avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a Fase 2;
- 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.

- Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
- A(s) planta(s) do cliente;
- Processos e equipamento utilizado;
- Níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site); - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- Requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- Analisar criticamente a alocação de recursos para Fase 2 e acordar com o cliente detalhes da auditoria Fase 2.
- Permitir o planejamento da Fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a organização cliente está pronta para auditoria Fase 2.

As conclusões documentadas e relação ao atendimento dos objetivos da Fase 1 e à aptidão para seguir à Fase 2 são comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que podem vir a ser classificadas como não conformidades durante a Fase 2. A determinação do intervalo de tempo entre as Fases 1 e 2, é levado em consideração as necessidades do cliente em resolver as preocupações identificadas durante a Fase 1. Em casos em que for preciso, a **CTX Certificadora** revisará os preparativos para Fase 2. Caso ocorram quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a **CTX Certificadora** considera a necessidade de realizar novamente parte, ou toda a Fase 1. Os clientes ficam cientes que os resultados da Fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da Fase 2.

Para auditorias em *multi-sites* onde a amostragem não é aplicada a equipe auditora deve:

Confirmar o programa de auditoria;

Planejar a Fase 2, levando em consideração os processos / elementos / atividades a serem auditados em cada site, além de quaisquer Processos Primários implementados em cada site. A equipe auditora deve selecionar em quais sites a implementação de Processos não básicos precisa ser auditada para assegurar uma auditoria efetiva e completa do Sistema de Gestão; e

Confirmar que a equipe auditora da Fase 2 possui a competência necessária.

**NOTA:** Os processos não primários referidos aqui significam a Avaliação de Desempenho e Melhoria de processos, bem como os Processos Secundários.

As auditorias de Fase 1 com base na análise crítica da solicitação poderão ser realizadas nas instalações da empresa ou no escritório da **CTX Certificadora**.

## **21 AUDITORIA DE FASE 2**

O objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A Fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente. A mesma inclui na auditoria de no mínimo o seguinte:

- Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- 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);
- A capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- Controle operacional dos processos do cliente;
- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- Ações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.
- Em auditorias em *multi-sites* onde não se aplicam amostragem o resultado da auditoria inicial, a equipe auditora deve documentar quais processos foram auditados em cada site. Esta informação será usada para alterar planos de auditoria para posteriores auditorias de supervisão.

## **22 CONCLUSÃO DA AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO**

A equipe auditora analisa todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias Fase 1 e 2, a fim de verificar as constatações e concordar quanto às conclusões de auditoria.

A equipe auditora faz a recomendação ou não da certificação do sistema de gestão para a **CTX Certificadora**, onde se toma a decisão da certificação.



## **23 CONDUZINDO AUDITORIAS**

### **23.1.1 CONDUÇÃO DA REUNIÃO DE ABERTURA**

É realizada uma reunião de abertura formal com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito dessa reunião de abertura, geralmente conduzida pelo auditor líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas.

O grau de detalhes é coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria e inclui o seguinte:

- Apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções; Confirmação do escopo de certificação;
- Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- Confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- Confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- O método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- Informações sobre as condições nas quais a auditoria poderá ser encerrada prematuramente;
- Confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando o organismo de certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- Confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável;
- Métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;

- Confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- Oportunidade para o cliente fazer perguntas.

### **23.1.2 COMUNICAÇÃO DURANTE A ADITORIA**

Durante a auditoria, a equipe auditora avalia periodicamente o progresso da auditoria e trocam informações. O auditor líder redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunica periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder relata esse fato ao cliente e, se possível, a **CTX Certificadora** para determinar a ação apropriada. Tal ação poderá incluir uma nova confirmação ou modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder relata o resultado da ação para **CTX Certificadora**.

O auditor líder analisa criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades da auditoria no local, e relata essas mudanças a **CTX Certificadora**.

### **23.1.3 OBTENÇÃO E VERIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) são obtidas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para coletar informações incluem, mas não se limitam a:

- Entrevistas;
- Observação de processos e atividades;
- Análise de documentação e registros.

### **23.1.4 IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO DAS CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA**



As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, são identificadas, classificadas, registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a supervisão da certificação.

Oportunidades de melhoria são identificadas e registradas, a menos se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades, não são registradas como oportunidades de melhoria.

Quando houver uma constatação de não conformidade, será registrada contra um requisito específico, conterá uma declaração clara da não conformidade e identificará em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades são discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor se abstém de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

Os auditores líderes da **CTX Certificadora** empenham-se em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados em relatório de auditoria.

### 23.1.5 CONDUÇÃO DA REUNIÃO DE ENCERRAMENTO

Ao término da auditoria os auditores da **CTX Certificadora** realizam uma reunião de encerramento formal, na qual a presença é registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades são apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, no mesmo momento são informadas e acordadas as questões do prazo para resposta.

**NOTA:** O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

A reunião de encerramento também incluirá os seguintes elementos, onde o grau de detalhes é coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

- Informar ao cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações; introduzindo assim um elemento de incerteza;

- O método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- O processo da **CTX Certificadora** para tratamento de não conformidades incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- O prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- As atividades de certificação da **CTX Certificadora** após a auditoria;
- Informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação.

Não somente na reunião de encerramento, como a qualquer momento, o cliente tem a oportunidade para fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente são discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas são registradas no relatório de auditoria e comunicadas a **CTX Certificadora**.

#### **23.1.6 RELATÓRIO DE AUDITORIA**

A **CTX Certificadora** fornece um relatório escrito para cada auditoria ao cliente. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não recomendar soluções específicas. A **CTX Certificadora** mantém a propriedade pelo relatório de auditoria.

O auditor líder assegurara a preparação do relatório de auditoria e é o responsável por seu conteúdo. O relatório da auditoria fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

#### **23.1.7 ANÁLISE DAS CAUSAS DAS NÃO CONFORMIDADES**

A **CTX Certificadora** exige que seus clientes analisem as causas e descrevam as correções e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido.

O prazo e tratamento das Não Conformidades estão definidos no **PR.14 - TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**

## **24 DECISÃO DA CERTIFICAÇÃO**

Após a análise crítica dos processos de certificação com um todo, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ e/ou Setor/Departamento: Operações/Representante Legal realiza a tomada de decisão em relação a concessão da certificação ou renovação.

Aprovado a **CTX Certificadora** emite um certificado de conformidade, com base na data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação ou renovação da certificação, não sendo anterior a data da respectiva decisão de certificação.

A data em que expira a certificação ou data prevista para a renovação da certificação é coerente com o ciclo de renovação da certificação.

## **25 SUPERVISÃO DA CERTIFICAÇÃO**

### **25.1.1 GENERALIDADES**

Para manter a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. A **CTX Certificadora** pode manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise independente, desde que:

- Para qualquer não conformidade ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a **CTX Certificadora** possui um sistema que exija que o líder da equipe auditora relate a ela a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente e apropriado, diferente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- Pessoal competente da **CTX Certificadora** monitora suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

### **25.1.2 ATIVIDADES DE SUPERVISÃO**

## **26 GENERALIDADES**

A **CTX Certificadora** desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.



Auditorias de supervisão são realizadas no local para avaliar se o sistema de gestão do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- Consultas da **CTX Certificadora** ao cliente certificado sobre o aspecto de certificação;
- Análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo material promocional, site);
- Pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico);
- Outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

## **27 AUDITORIAS DE SUPERVISÃO**

Auditorias de supervisão são realizadas no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que a **CTX Certificadora** possa manter a confiança, de que o sistema de gestão certificado continua a atender aos requisitos entre as auditorias de renovação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente inclui:

- a) Auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) Uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) Gestão das reclamações;
- d) Eficácia do sistema de gestão com respeito ao atendimento dos objetivos do cliente certificado, e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) Progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) Controle operacional contínuo;
- g) Análise crítica de quaisquer mudanças, e
- h) Uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

Faltando 60 dias para expirar a data de realização da auditoria de supervisão, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ enviará o comunicado ao cliente, para que este confirme as informações levantadas necessárias para o planejamento da auditoria de supervisão.

Após retorno, com a confirmação do cliente, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deverá indicar a equipe auditora qualificada para realizar a auditoria de supervisão. O Auditor Líder indicado deverá elaborar o **FOR.18 PLANO DE AUDITORIA**.

Para Sistemas de Gestão da Qualidade: As auditorias de supervisão em seus clientes devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data de decisão da certificação.

Para PBQP-H Regimento SiAC: As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não poderá ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

## 28 RENOVAÇÃO

### 28.1.1 PLANEJAMENTO DA AUDITORIA DE RENOVAÇÃO

O propósito da auditoria de renovação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de renovação é planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo. Este tipo de auditoria é planejado e conduzido em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A atividade de renovação inclui a análise crítica dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considera o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

Nas atividades de auditoria de renovação, pode ser necessário realizar uma auditoria Fase 1 em situações em que houver mudanças significativas no sistema de gestão, no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).

Caso a organização opte por manter a certificação por mais um ciclo de 3 anos, poderá ser realizado uma auditoria de renovação.

## 29 AUDITORIA DE RENOVAÇÃO

A auditoria de renovação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:



- A eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidades contínuas ao escopo de certificação;
- Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de melhorar o desempenho global;
- A eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, a **CTX Certificadora** define os limites de tempo para correção e ações corretivas. Conforme **PR.14 - TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**.

Quando as atividades de renovação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data da nova expiração certificação poderá ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado é a partir da data da decisão de renovação.

Se a **CTX Certificadora** não completar a auditoria de renovação ou não conseguir verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a renovação não será recomendada e a validade da certificação não será estendida. O cliente será informado e as consequências devidamente explicadas.

Após a expiração da certificação, a **CTX Certificadora** poderá restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma Fase 2 (para Sistemas de Gestão da Qualidade) e dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de recertificação (para PBQP-H Regimento SiAC) deverá ser conduzida. A data efetiva no certificado será a partir da decisão da renovação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior

## **30 AUDITORIAS ESPECIAIS**

### **30.1.1 EXPANSÃO DE ESCOPO**

A **CTX Certificadora** em resposta a uma solicitação para extensão de escopo de uma certificação já concedida, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ realiza uma

análise crítica da solicitação e determina quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida.

Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

A validade do certificado se mantém a mesma do ciclo atual do cliente.

### **31 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA**

Pode ser necessário para a **CTX Certificadora** realizar auditorias, avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados, para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos e monitoramento da imparcialidade da empresa para com o auditor. Em tais casos:

- a) A **CTX Certificadora** descreve e avisa antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas visitas avisadas com pouca antecedência serão realizadas,
- b) A **CTX Certificadora** toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

### **32 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO**

A **CTX Certificadora** possui uma política e procedimentos documentados para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação, e especifica as ações subsequentes da **CTX Certificadora**.

A **CTX Certificadora** suspende a certificação nos casos em que, por exemplo:

- O sistema de gestão certificado do cliente falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão;
- A organização não conseguir apresentar um plano de ações corretivas das não conformidades constatadas;
- O cliente certificado não permite que auditorias de supervisão ou de renovação seja realizada nas frequências exigidas;
- Não cumprimento dos acordos comerciais e contratuais;

- Não realizar as auditorias conforme programa de auditoria
- Em caso de a Organização auditada não aceitar o acompanhamento da Equipe Avaliadora Cgcre do Inmetro para avaliações de testemunha e acompanhamentos de mercado.
- O cliente certificado solicitou voluntariamente uma suspensão;

Em caso de o cliente solicitar a suspensão voluntaria, o mesmo deve enviar um e-mail para **CTX Certificadora** indicando seu pedido e informando o motivo da suspensão.

Durante a suspensão a certificação do cliente fica temporariamente inválida.

A **CTX Certificadora** restaura a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão foi resolvido. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pela **CTX Certificadora**, deve resultar no cancelamento ou na redução do escopo de certificação. **Caso ultrapasse seis meses de suspensão a certificação é cancelada.**

A **CTX Certificadora** reduz o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo está de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

### **33 APELAÇÕES**

A organização que está passando por processo de certificação ou já certificada pode apelar em relação a qualquer decisão tomada pela **CTX Certificadora** em que a mesma não concordar.

O processo de tratamento de apelação **PR.15 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES** está disponível no site [www.ctxcertificadora.com.br](http://www.ctxcertificadora.com.br), onde o apelante tem acesso de como deve prosseguir.

Esse procedimento descreve como a **CTX Certificadora** recebe, avalia e toma as decisões sobre apelações, sendo responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A **CTX Certificadora** assegura que as pessoas envolvidas neste processo sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

A submissão, investigação e a decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.



O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- Rastreabilidade e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A **CTX Certificadora** ao receber a apelação coleta e verifica toda informação necessária para validar a apelação.

Quando a **CTX Certificadora** recebe uma apelação a mesma confirma o recebimento e fornece ao apelante relatório de andamento e resultado da apelação.

A decisão confirmada ao apelante é tomada, ou analisada criticamente e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A **CTX Certificadora** envia ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

### **34 RECLAMAÇÕES**

A organização que está passando por processo de certificação ou já certificada, clientes dos clientes, auditores e todo pessoal envolvido no processo de certificação podem realizar reclamações através do site, e-mail e telefone.

O processo de tratamento de reclamações **PR.15 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES** está disponível no site [www.ctxcertificadora.com.br](http://www.ctxcertificadora.com.br), onde o reclamante tem acesso de como deve prosseguir.

Esse procedimento descreve como a **CTX Certificadora** recebe, avalia e toma as decisões sobre as reclamações.



### **35 USO DA MARCA CTX CERTIFICADORA**

O cliente certificado pela **CTX Certificadora** deve atender a todas as condições estabelecidas no **PR.13 USO DA LOGOMARCA DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO**, que está disponível no site da **CTX Certificadora** ou pode ser solicitado através do [marketing@ctxcertificadora.com.br](mailto:marketing@ctxcertificadora.com.br) ou [comercial@ctxcertificadora.com.br](mailto:comercial@ctxcertificadora.com.br)

O uso da marca é limitado à pessoa jurídica e não pode, sem permissão expressa da **CTX Certificadora**, ser transferido a terceiros ou sucessores, ou ainda ser motivo de negócio, venda ou qualquer tipo de ação legal.

Qualquer utilização da logomarca **CTX Certificadora** deve passar por aprovação do Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ.

### **36 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES PELA CTX CERTIFICADORA**

A **CTX Certificadora** informa devidamente seus clientes certificados, sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação. A **CTX Certificadora** verifica se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

A **CTX Certificadora** ou o CGCRE do Inmetro quando aplicável estipulam períodos de tempo para que os clientes certificados se adequem aos novos requisitos normativos e legislativos.

No site da **CTX Certificadora** [www.ctxcertificadora.com.br](http://www.ctxcertificadora.com.br) ou quando aplicável por e-mail, estarão disponíveis as informações e alterações decorrentes.

### **37 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES PELO CLIENTE CERTIFICADO**

Todo cliente durante o período de validade do certificado tem a responsabilidade e dever de informar para **CTX Certificadora** qualquer modificação significativa em seu sistema de gestão. As mudanças serão avaliadas pelo Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ, e ele verificará se será necessária uma auditoria especial in loco ou documental.

Caso não haja necessidade de uma auditoria, deverá ser anexado o registro da alteração, e durante a próxima auditoria supervisão poderá ser verificadas as alterações pelo auditor.

A **CTX Certificadora** possui em seu contrato de certificação com o cliente cláusulas, para assegurar que o cliente certificado informe a **CTX Certificadora**, sem demora, das questões que possam afetar a capacidade do sistema de gestão em continuar a atender aos requisitos

da norma usada para certificação. Essas questões incluem, por exemplo, alterações relativas a:

- Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- Organização e gestão (por exemplo, pessoal – chave, tal como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);
- Endereço de contato e locais;
- Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado;
- Alterações significativas no sistema de gestão e nos processos.

A **CTX Certificadora** toma as ações para que seus clientes atendam aos requisitos conforme em contrato de prestação de serviço e procedimentos disponibilizados aos mesmos.

### 38 CONFIDENCIALIDADE

A **CTX Certificadora**, através de contratos e termos, possui acordos legais e vigentes, pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive comitês e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.

Através de solicitação formal o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ solicita ao cliente antecipadamente sobre as informações que pretende colocar em domínio público. Todas as outras informações, exceto aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público e exigidas pela NBR ISO/IEC 17021-1, são consideradas confidenciais.

Exceto que seja exigido por lei ou na norma adotada pela **CTX Certificadora**, as informações sobre um cliente certificado ou pessoa em particular não serão divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente ou pessoa envolvida. Caso a **CTX Certificadora** seja obrigada por lei divulgar informações confidenciais do cliente certificado ou pessoa envolvida, a menos que regulamentado e/ou proibido por lei, será notificado das informações que serão fornecidas.

As informações sobre os clientes provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (por exemplo reclamante, regulamentadores) são tratadas como confidenciais, em coerência com a política da **CTX Certificadora**.

Todo pessoal interno e externo atuando em nome da **CTX Certificadora**, inclusive comitês, fornecedores, assinam o **FOR.01 COMPROMETIMENTO A IMPARCIALIDADE E CONFIDENCIALIDADE** onde se comprometem a manter as informações confidenciais obtidas ou geradas durante a realização das atividades da **CTX Certificadora**, exceto se requerido por lei.

### **39 APROVAÇÃO**

**Elaborado por:**

Taina Martins Pereira  
Administrativo e Financeiro  
01/08/2023

**Avaliado e Aprovado por:**

Franklin Q. de Barros  
Sócio Proprietário  
01/08/2023