

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece a forma que a **CTX Certificadora** determina as trocas de informações entre a **CTX Certificadora** e os clientes e informações disponíveis ao público.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todos os colaboradores internos e externos, ao comitê para salvaguardar a imparcialidade e clientes solicitantes que se encontram em processo de certificação, ou que já sejam certificados pela **CTX Certificadora**.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão ou cancelamento deste procedimento é da **CTX Certificadora**.

4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	APROVAÇÃO
01/08/2023	00	Emissão inicial aprovada;	Franklin Q. de Barros
24/06/2024	01	Alteração dos formulários (relatórios de auditoria), conforme item 6.4;	Franklin Q. de Barros
18/12/2024	02	Revisão Geral.	Franklin Q. de Barros

5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- MSGA - Manual do Sistema de Gestão de Acreditação – **CTX Certificadora**;
- 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.

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

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO



6.1 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE E OU PARTES INTERESSADAS A CTX CERTIFICADORA

Sempre que alguém necessitar de alguma informação da **CTX Certificadora** sobre cliente ou partes interessadas deverá solicitá-la formalmente ao e-mail da ouvidoria (ouvidoria@ctxcertificadora.com.br) ou através do site: www.ctxcertificadora.com.br.

O responsável pela ouvidoria (Supervisor Técnico) deverá anexar a solicitação recebida e realizar uma análise para verificar se a disponibilização da informação não representará riscos aos princípios da confidencialidade citada na ABNT NBR ISO 17021-1 e não se trata de informações sensíveis que possam ferir a LGPD.

Caso o pedido represente algum risco aos princípios de confidencialidade, a **CTX Certificadora** enviará uma resposta ao solicitante, orientando que não será possível a divulgação da informação.

Não representando riscos aos princípios da confidencialidade, A **CTX Certificadora** enviará a informação solicitada.

Nota: Nenhuma informação sensível será fornecida sem a aprovação do cliente ou parte interessada.

6.2 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CTX CERTIFICADORA A CLIENTES OU PARTES INTERESSADAS

A **CTX Certificadora** sempre que precisar tornar público informações sobre seus clientes, antes deverá informá-lo sobre as informações que pretende colocar em domínio público, exceto aquelas informações que o cliente tornou acessível ao público.

Conforme exigido pela norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 e pela Lei, as informações sobre um cliente ou pessoa em particular não podem ser divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente ou pessoa envolvida.

Caso a lei exija que a informação seja dada a conhecimento por terceiros, o cliente deve ser notificado da informação fornecida, como permitido por lei.

Antes de tornar pública qualquer informação referente a serviços oferecidos pela **CTX Certificadora**, deverão ser consultadas as normas referentes ao serviço a ser divulgado, para que não haja erros nas informações.

Os clientes devem ter livre acesso as dependências da **CTX Certificadora**, a fim de verificar qualquer informação oriunda somente de sua organização, desde que previamente tenha tratado com a **CTX Certificadora**.

Da mesma forma, quando a **CTX Certificadora** necessitar disponibilizar ou tornar público alguma informação de cliente ou pessoa do cliente para divulgação a outros organismos como, por exemplo, organismo de acreditação, grupo de acordo de um esquema de avaliação entre pares; a **CTX Certificadora** informará seu cliente da ação formalmente por e-mail.

6.3 INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

A **CTX Certificadora** disponibiliza no site www.ctxcertificadora.com.br, as informações adequadas e sempre atualizadas, para que o cliente tenha uma descrição detalhada das atividades de certificação e novos serviços, incluindo a solicitação, auditorias iniciais, auditorias de supervisão e o processo para concessão, manutenção, redução, extensão, suspensão, cancelamento da certificação e renovação, sobre os elementos normativos para certificação e informações sobre procedimentos para tratar reclamações e apelações.

Quando um cliente solicita a certificação, renovação e ou transferência de certificadora; a **CTX Certificadora** informa em seu documento **FOR.13 - PROPOSTA CONTRATO COMERCIAL PARA CERTIFICAÇÃO**, as informações sobre as taxas cobradas para solicitação, certificação inicial e manutenção, além dos requisitos da **CTX Certificadora**, para que os clientes em potencial possam atender aos requisitos de certificação e aplicar todas as medidas necessárias para a realização das auditorias, incluindo as disposições para análise da documentação e o acesso a todos os processos e áreas, registros e pessoal para fins de certificação inicial, supervisão, renovação e solução de reclamações; e tomem providências quando aplicável, para acomodar a presença de observadores como por exemplo, avaliadores da **CGCRE** ou auditores em treinamento.

Quando o cliente assina o **FOR.13 - PROPOSTA CONTRATO COMERCIAL PARA CERTIFICAÇÃO**, ele se compromete a seguir as cláusulas presentes neste documento, no qual possui os direitos e deveres dos clientes certificados, incluindo requisitos ao fazer referência à sua certificação em qualquer tipo de comunicação, de acordo com os requisitos referentes a certificação e ao uso da marca.

Anualmente, a direção da **CTX Certificadora** deverá revisar o site, durante as reuniões da análise crítica, para verificar se todas as informações necessárias estão disponíveis para os

clientes e demais partes interessadas, registrando no **FOR.35 – ATA DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO.**

6.4 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES DA CTX CERTIFICADORA PARA O CLIENTE

Quando houver alguma alteração dos requisitos de certificação da **CTX Certificadora** ou outros documentos normativos e esses requisitos, de alguma forma, alterarem algum item que possa afetar a capacidade do seu Sistema de Gestão, em continuar atendendo aos requisitos da norma aplicada para certificação, a **CTX Certificadora** deverá comunicar seus clientes através de e-mail.

Caso haja necessidade de uma auditoria, deverá ser observado pela **CTX Certificadora** o prazo que os clientes possuem para se adequarem a qualquer mudança, e quando aplicável agendar as datas de auditorias com os mesmos.

Após acertos de datas os registros referentes as alterações, devem ser enviadas ao auditor líder, e na data agendada para a realização da auditoria, deverá ser verificada as alterações pelo auditor e registradas no relatório de auditoria, com evidências objetivas formalizadas.

Para a ISO 9001/PBQP-H-SiAC Nível A:

FOR. 20-A-I - RELATÓRIO DE AUDITORIA - INICIAL

FOR. 20-A-1 - RELATÓRIO DE AUDITORIA - 1ª SUPERVISÃO

FOR. 20-A-2 - RELATÓRIO DE AUDITORIA - 2ª SUPERVISÃO

FOR. 20-A-R - RELATÓRIO DE AUDITORIA - RECERTIFICAÇÃO

Para a PBQP-H-SiAC Nível B:

FOR. 20-B-I - RELATÓRIO DE AUDITORIA - INICIAL

FOR. 20-B-1 - RELATÓRIO DE AUDITORIA - 1ª SUPERVISÃO

FOR. 20-B-2 - RELATÓRIO DE AUDITORIA - 2ª SUPERVISÃO

FOR. 20-B-R - RELATÓRIO DE AUDITORIA - RECERTIFICAÇÃO

No caso de não haver necessidade de auditoria e se exigido pela **CTX Certificadora**, o cliente deverá enviar a documentação necessária para comprovar o atendimento das alterações, devendo o Supervisor Operacional arquivá-las no processo do cliente.

Cabe a **CTX Certificadora** verificar se cada cliente certificado atende aos novos requisitos e tomar as providências cabíveis tais como citado acima, em relação a realizar uma nova auditoria, ou um adendo, ou alteração de contrato etc.

6.5 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO CLIENTE

A **CTX Certificadora** tem contrato legal e vigente com seus clientes certificados, onde existem cláusulas referente a obrigatoriedade do cliente em informar, imediatamente e formalmente, das questões que possam afetar a capacidade do seu sistema de gestão em continuar atendendo aos requisitos da norma usada para certificação.

A alteração deverá ser passada para o Diretor Comercial, que analisará o impacto da alteração e direcionará aos responsáveis pela informação recebida e se uma auditoria deverá ser realizada ou ainda um aditivo ou alteração de contrato.

Caso não haja necessidade de uma auditoria, deverá ser anexado o registro da alteração, e na próxima auditoria que a **CTX Certificadora** for realizar na empresa do cliente, deverá ser verificada a alteração pelo auditor.

Caso seja necessária a auditoria, deverá seguir o processo conforme **PR.10 PROCESSO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA**, devendo ser indicado o tipo de auditoria que será realizado.

6.6 ANÁLISE CRÍTICA DE MUDANÇAS

A **CTX Certificadora**, tendo utilizado um dos itens 6.4 ou 6.5, deverá consultar o procedimento **PR.12 - PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO** para que possa avaliar a implementação das mudanças, reiterando as etapas de:

- a) Avaliação;
- b) Análise;
- c) Decisão;
- d) Emissão de documentação revisada referente a mudança ocorrida.

7. APROVAÇÃO

Elaborado por:

Taina Martins Pereira
Supervisor Administrativo
18/12/2024

Avaliado e Aprovado por:

Franklin Q. de Barros
Sócio Administrador
18/12/2024