1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
06/03/2008	0	-Emissão inicial aprovada.
16/04/2018	12	-Substituição do FOR 105 – Anexo I – Condições Gerais do Contrato Conceitos para DOL.20 – Condições Gerais do Contrato Conceitos -Adicionado Revisor Rafael Bolsoni
17/05/2018	13	-Revisadas as responsabilidades adequando-as à modificação organizacional.
11/09/2018	14	Alteração do Supervisor Técnico para Selma Ap. Ferreira da Silva

2. OBJETIVO:

Demonstrar a forma com que a CERTIFICADORA CONCEITOS realiza a troca de informações entre seus clientes e vice-versa.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Aos clientes da CERTIFICADORA CONCEITOS, ao Departamento Operacional e Direção da CERTIFICADORA CONCEITOS

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 14001 - Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;
- PBQP-H/SiAC –Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil;
- NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
- NBR 19600:2014 Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
- ABENDI-PRC 110 Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;
- EBANC- DSC 10000 Diretrizes para Sistema de Compliance.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

5.1. **Proposta Comercial** - Documento que apresenta ao cliente todo o processo de auditoria, bem como os valores envolvidos.

5.2 **Contrato de Prestação de Serviços de Certificação.** - contrato pactuado com o cliente, que tem por objetivo a prestação de serviços de Certificação.

5.3 **Vacatio legis** - é uma expressão latina que significa "vacância da lei", ou seja: " A Lei Vaga"; designa o período que decorre entre o dia da publicação de uma lei e o dia em que ela entra em vigor, ou seja, tem seu cumprimento obrigatório. A questão diz respeito à aplicação da lei no tempo.

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1 INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO:

A CERTIFICADORA CONCEITOS disponibiliza no site www.certificadoraconceitos.com.br os procedimentos adequados, e sempre atualizados, para que o cliente tenha uma descrição detalhada da atividade inicial e contínua de certificação, incluindo a solicitação, auditorias iniciais, auditorias de supervisão e o processo para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação, suspensão, restauração, ou cancelamento da certificação e os requisitos normativos para certificação.

Após o recebimento da Solicitação, através do preenchimento do formulário respectivo, para certificação, recertificação e ou transferência de certificação, serão disponibilizadas informações sobre as taxas cobradas, através do envio do formulário **FOR.16 - Proposta comercial do contrato e DOL.20 – Condições Gerais do Contrato Conceitos.**

Além disso os documentos acima dão subsídios para a realização da análise crítica da solicitação, acompanhada dos requisitos definidos pela Certificadora, para que possam ser tomadas, por parte do solicitante, 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, recertificação, solução de reclamações, e ainda a tomada das providências quando aplicável, para acomodar a presença de observadores como por exemplo, avaliadores do CGCRE ou auditores em treinamento.

Ao assinar o Contrato de Prestação de Serviços, o solicitante fica ciente dos seus direitos e deveres, incluindo os requisitos referentes à sua certificação, a serem seguidos, ao fazerem referência à mesma em qualquer tipo de comunicação, de acordo com os requisitos referentes a certificação e ao uso da marca, bem como às informações sobre processos para tratar reclamações e apelações.

6.2 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES DA CERTIFICADORA CONCEITOS PARA O CLIENTE

Quando houver alguma alteração dos requisitos de Certificação 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 usada para Certificação, a CERTIFICADORA CONCEITOS comunicará essas alterações ao(s) cliente(s) através de e-mail.

Caso haja a necessidade de uma auditoria, deverá ser observado pela CERTIFICADORA CONCEITOS o *Vacatio legis* e agendada as datas de auditorias com o(s) cliente(s).
Após acertos de datas o(s) registro(s) referente(s) à(s) alteração(es) deve(m) ser enviado(s) ao auditor líder, sendo que na data agendada para a realização da auditoria, deverá ser verificada a(s) alteração(ões) pelo auditor e registrada(s) no relatório de auditoria, com evidências objetivas formalizadas.

Caso não haja necessidade de auditoria(s), o cliente deverá enviar a documentação necessária para a comprovação do atendimento, em caso de exigência, e o Supervisor Técnico deverá arquivá-la na pasta do cliente.

Cabe à CERTIFICADORA CONCEITOS 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, elaborar um aditivo, ou alteração de contrato etc.

6.3 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO CLIENTE

A CERTIFICADORA CONCEITOS tem contrato legal e vigente com seus clientes certificados onde existem cláusulas referentes à obrigatoriedade do cliente em informar, imediatamente e formalmente, as 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 ao Supervisor Técnico, que deverá analisar o impacto da mesma e direcionar aos responsáveis pela informação recebida, se uma auditoria deverá ser realizada ou ainda um adendo, ou alteração de contrato etc.

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

Caso seja necessária a auditoria, deverá ser seguido o processo normal de Certificação, da CERTIFICADORA CONCEITOS, devendo ser indicado o tipo de auditoria que será realizado.
Ainda, durante o processo de supervisão da certificação, o cliente deverá preencher o **FOR.78 - Carta para Agendar Auditoria de Supervisão** onde atualizará os dados informados por ocasião da certificação inicial,

que será analisado criticamente pela CERTIFICADORA CONCEITOS, através do formulário **FOR.78-A – Análise Crítica para Auditoria de Supervisão**.

6.4 INFORMAÇÕES DO CLIENTE E/OU PARTES INTERESSADAS, SOLICITADAS À CERTIFICADORA CONCEITOS

Sempre que alguém solicitar alguma informação à CERTIFICADORA CONCEITOS, sobre clientes ou partes interessadas, deverá fazê-la formalmente podendo ser por e-mail ou carta.

O Supervisor Técnico deverá pedir que o solicitante preencha o formulário **FOR.55 – Autorização para Disponibilização de Informações** nos campos a ele destinados.

Ao retornar do solicitante o supra formulário, o Supervisor Técnico deverá anexar a solicitação recebida e enviar à Gerência Geral para que seja realizada uma análise e verificada se a disponibilização da informação não ferirá o princípio da Confidencialidade, citada na NBR ISO 17021-1:2016.

Em ferindo o princípio, deverá ser enviada uma resposta ao solicitante, através do formulário **FOR.55**, preenchido pelo mesmo.

Os registros gerados deverão ser arquivados conforme **PRC-02 Controle de Registros**.

Não ferindo o princípio da Confidencialidade, a Gerência Geral deverá encaminhar a solicitação e o FOR.55 ao Supervisor Técnico para que este providencie as informações necessárias ao solicitante.

Antes do envio ao solicitante, a Gerência Geral deverá realizar uma verificação quanto ao conteúdo que está sendo disponibilizado e autorizar a saída.

6.5 INFORMAÇÕES SOLICITADAS PELA CERTIFICADORA CONCEITOS À CLIENTES E OU PARTES INTERESSADAS.

A CERTIFICADORA CONCEITOS, sempre que precisar tornar público informações de clientes, em cumprimento ao exigido pela norma NBR ISO/IEC 17021-1:2016, deverá, antecipadamente, notificar ao mesmo sobre as que pretende colocar em domínio público, excetuando aquelas que o cliente já tenha liberado o acesso.

Informações adicionais sobre um cliente ou pessoa em particular, não podem ser divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente ou pessoa envolvida.

Sempre que alguém necessitar de alguma informação de cliente ou de pessoa do cliente deverá solicitá-la formalmente à CERTIFICADORA CONCEITOS podendo ser por e-mail ou carta.

O Supervisor Técnico deverá pedir que o solicitante preencha o formulário **FOR.55**, nos campos destinados ao solicitante.

Após o recebimento do **FOR.55** preenchido, o Supervisor Técnico deverá anexar a solicitação recebida e enviá-lo à Gerência Geral, para que realize uma análise e verifique se a disponibilização da informação não ferirá o princípio da Confidencialidade citada na NBR ISO 17021-1:2016.

Em ferindo o princípio, deverá ser enviada uma resposta ao solicitante através do mesmo formulário FOR.55, preenchido pelo solicitante.

Os registros gerados deverão ser arquivados conforme **PRC.02 - Controle de Registros**.

Não ferindo o princípio da Confidencialidade, a Gerência Geral deverá enviar a solicitação e o **FOR.55** ao Supervisor Técnico para que este providencie o envio das informações necessárias ao solicitante.

Antes do envio ao solicitante, a Gerência Geral deverá realizar uma verificação quanto ao conteúdo que está sendo disponibilizado e autorizar a saída.

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

Da mesma forma quando a CERTIFICADORA CONCEITOS necessitar disponibilizar ou tornar público alguma informação de cliente, funcionários do cliente, para divulgação a outros organismos como por exemplo organismo de acreditação, grupo de acordo ou de um esquema de avaliação entre pares, a CERTIFICADORA CONCEITOS informará seu cliente da ação através do **FOR.55**.

7 . DOCUMENTOS APLICÁVEIS

FOR.16 - Proposta Comercial do Contrato

DOL.20 - Condições Gerais do contrato CONCEITOS

FOR.55 – Autorização para Disponibilização de Informações

FOR.78 – Carta para Agendar Auditoria de Supervisão

FOR.78-A – Análise Crítica para Auditoria de Supervisão

PRC.02 - Controle de Registros

8. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
		
Selma Ap. Ferreira da Silva **Supervisor Técnico** Data:11/09/2018	Antonio J. Viégas **Gerente Geral** Data: 11/09/2018	Sonia Bolsoni **Diretora Executiva** Data: 11/09/2018