 <b>CSC-LA</b> <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>P-CSC.20</b>	
	<b>TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CSC-LA E CLIENTES</b>	<b>Rev. 03</b>	<b>Aprovado: 07/02/2024</b>
		<b>Página: 1/4</b>	

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
07/02/2024	03	Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho por Monique Colpas Simões.
05/12/2022	02	Alteração do responsável que elabora os documentos, de Carolina G. Brand por Helena de Oliveira Theophilo Coelho.
19/04/2021	01	Alteração do responsável que elabora os documentos, de Lilian Ribeiro de Souza por Carolina G. Brand;
05/05/2020	00	Emissão inicial aprovada.

## 2. OBJETIVO

Demonstrar a forma com que a CSC-LA realiza a troca de informações com seus clientes e da mesma forma do cliente com a CSC-LA.

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Aos clientes da CSC-LA, o Departamento de Qualidade e Diretores da CSC-LA.

## 4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA


- ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;

## 5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

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

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

**Vacatio legis** - é uma expressão [latina](#) que significa "vacância da lei", ou seja, "A Lei Vaga", designando 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](#).

 <b>CSC-LA</b> <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>P-CSC.20</b>	
	<b>TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CSC-LA E CLIENTES</b>	<b>Rev. 03</b>	<b>Aprovado: 07/02/2024</b>
		<b>Página: 2/4</b>	

## 6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 6.1. INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO:

A CSC-LA disponibiliza no site [www.csc-la.com.br](http://www.csc-la.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 dos formulários respectivos, conforme definida a sistemática no procedimento **P-CSC.06 - Solicitação, Cadastro (Análise Crítica), Proposta Comercial e Contrato**.

Além disso, os documentos acima fornecem subsídios para a realização da análise crítica da solicitação, acompanhada dos requisitos definidos pela CSC-LA, 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 de Organismos de Acreditação 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 CSC-LA 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 CSC-LA comunicará essas alterações ao(s) cliente(s), através de comunicado disponibilizado no site ou área do cliente.

Caso haja a necessidade de uma auditoria, deverá ser observado pela CSC-LA o *Vacatio legis* e agendada as datas de auditorias com o(s) cliente(s).

 <b>CSC-LA</b> <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>P-CSC.20</b>	
	<b>TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CSC-LA E CLIENTES</b>	<b>Rev. 03</b>	<b>Aprovado: 07/02/2024</b>
		<b>Página: 3/4</b>	

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 a Responsável pelo Sistema de Gestão, deverá arquivá-la na pasta do cliente.

Cabe à CSC-LA 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 CERTIFICADO

A CSC-LA 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 a Responsável pelo Sistema de Gestão, 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 CSC-LA 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 CSC-LA, devendo ser indicado o tipo de auditoria a ser realizado.

Ainda, durante o processo de supervisão da certificação, o cliente deverá atualizar os dados informados por ocasião da certificação inicial, que será analisado criticamente pela CSC-LA.

### 6.4. INFORMAÇÕES DO CLIENTE E/OU PARTES INTERESSADAS, SOLICITADAS À CSC-LA

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

A Responsável pelo Sistema de Gestão deverá solicitar o preenchimento do formulário **FOR.CSC.32 – Autorização para Disponibilização de Informações** nos campos a ele destinados.

 <b>CSC-LA</b> <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>P-CSC.20</b>	
	<b>TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CSC-LA E CLIENTES</b>	<b>Rev. 03</b>	<b>Aprovado: 07/02/2024</b>
		<b>Página: 4/4</b>	

Ao retornar do solicitante o supra formulário, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá anexar a solicitação recebida e realizar uma análise e verificar se a disponibilização da informação não ferirá o princípio da Confidencialidade, citada na ISO/IEC 17021-1:2016.

Em ferindo o princípio, deverá ser enviada uma resposta ao solicitante, através do mesmo formulário **FOR.CSC.32 - Autorização para Disponibilização de Informações**, preenchido pelo mesmo.

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

Não ferindo o princípio da Confidencialidade, a Responsável pelo Sistema de Gestão tomará as providências e as informações necessárias ao solicitante.

Antes do envio ao solicitante, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá realizar uma verificação quanto ao conteúdo que está sendo disponibilizado e autorizar a saída.

#### 6.5. INFORMAÇÕES SOLICITADAS PELA CSC-LA À CLIENTES E/OU PARTES INTERESSADAS.



A CSC-LA, sempre que precisar tornar público informações de clientes, em cumprimento ao exigido pela norma ISO/IEC 17021-1:2016, deverá, antecipadamente, notificá-lo sobre as informações 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.

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

Da mesma forma, quando a CSC-LA 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 CSC-LA informará seu cliente da ação através do **FOR.CSC.32 - Autorização para Disponibilização de Informações**.

#### 7. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORADO POR:	APROVADO POR
 <hr/> <b>Monique Colpas Simões</b> <b>Responsável pelo Sistema de Gestão</b> Data: <b>07/02/2024</b>	 <hr/> <b>Antonio Jorge Viégas de Paula</b> <b>Diretor Executivo</b> Data: <b>07/02/2024</b>