

	TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A NORMATIZAS E CLIENTES E VICE-VERSA	PCN.20	
		Rev. 03	Aprovado: 11/05/2024
		Página: 1/4	

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
13/09/2019	00	Emissão inicial aprovada.
20/04/2021	01	-Retirada das bordas do texto dos itens. -Mudança do tamanho da fonte, conforme PCN.01.
05/05/2022	02	-Revisão geral do conteúdo
11/05/2024	03	-Ajuste no item 4

2. OBJETIVO

Demonstrar a forma com que a NORMATIZAS realiza a troca de informações com seus clientes e do cliente com a NORMATIZAS.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aos clientes da NORMATIZAS, a Gerência Geral e Direção da NORMATIZAS

4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- ABNT ISO/IEC 17021-13:2022 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 13: Requisitos de competência para auditoria e certificação de Sistemas de Gestão de Compliance
- NBR ISO 37001:2019 - Sistemas de Gestão Antissuborno - Requisitos com orientações para uso
- NBR ISO 37301:2021 – Sistemas de Gestão de Compliance

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.

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

	TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A NORMATIZAS E CLIENTES E VICE-VERSA	PCN.20	
		Rev. 03	Aprovado: 11/05/2024
		Página: 2/4	

6.1. INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

A NORMATIZAS disponibiliza no site www.normatizas.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 **PCN.06 - Solicitação, 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 NORMATIZAS, 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 NORMATIZAS 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 NORMATIZAS comunicará essas alterações ao(s) cliente(s), através de email.

Caso haja a necessidade de uma auditoria, deverá ser observado pela NORMATIZAS 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 a Gerente Geral deverá arquivá-la na pasta do cliente.

	TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A NORMATIZAS E CLIENTES E VICE-VERSA	PCN.20	
		Rev. 03	Aprovado: 11/05/2024
		Página: 3/4	

Cabe à NORMATIZAS verificar se cada cliente certificado atende aos novos requisitos e toma 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 NORMATIZAS 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 Gerente Geral, 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 NORMATIZAS 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 NORMATIZAS, devendo ser indicado o tipo de auditoria a ser realizada.

Ainda durante o processo de supervisão da certificação, o cliente deverá atualizar os dados informados por ocasião da certificação inicial, que será analisada criticamente pela NORMATIZAS.

6.4. INFORMAÇÕES DO CLIENTE E/OU PARTES INTERESSADAS SOLICITADAS À NORMATIZAS

Sempre que alguém solicitar alguma informação à NORMATIZAS sobre clientes ou partes interessadas deverá fazê-la formalmente, podendo ser por email.

A Gerente Geral deverá solicitar o preenchimento do formulário **FRN.55 – Autorização para disponibilização de informações** nos campos a ele destinados.

Ao retornar do solicitante o supra formulário, a Gerente Geral deverá anexar à solicitação recebida e realizar uma análise para verificar se a disponibilização da informação não ferirá o princípio da confidencialidade, citada na NBR ISO/IEC 17021-1:2016.

Em ferindo o princípio, deverá ser enviada uma resposta ao solicitante através do mesmo formulário **FRN.55 - Autorização para disponibilização de informações**, preenchido pelo mesmo.

Os registros gerados deverão ser arquivados, conforme **PCN.02 - Controle de registros**.

	TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A NORMATIZAS E CLIENTES E VICE-VERSA	PCN.20	
		Rev. 03	Aprovado: 11/05/2024
		Página: 4/4	

Não ferindo o princípio da confidencialidade, a Gerência Geral tomará as providências e enviará 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 NORMATIZAS À CLIENTES E/OU PARTES INTERESSADAS

A NORMATIZAS, sempre que precisar tornar público informações de clientes, em cumprimento ao exigido pela norma NBR 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 NORMATIZAS, deverão ser consultadas as normas referentes ao serviço a ser divulgado para que não haja inexatidão nas informações. Da mesma forma, quando a NORMATIZAS necessitar disponibilizar ou tornar público alguma informação de cliente, funcionários do cliente, para divulgação à outros organismos como, por exemplo, organismo de acreditação, grupo de acordo ou de um esquema de avaliação entre pares, a NORMATIZAS informará seu cliente da ação através do **FRN.55 - Autorização para disponibilização de informações**.

7. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Sumaya Milanez Supervisor Técnico Data: 11/05/2024	 Maria José Santana Gerente Geral Data: 11/05/2024	 Neuma Santos Diretora Executiva Data: 11/05/2024