CTV

CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS
E DE VESTUÁRIO

MANUAL DA QUALIDADE

Revisão | Revision 16
06-11-2024

Rua Fernando Mesquita, nº 2785, 4760-034 Vila Nova de Famalicão
Tel: 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

MANUAL DA QUALIDADE | QUALITY MANUAL

Índice | Index

1. INTRODUÇÃO | INTRODUCTION 4
1.1. OBJETIVOS DO MANUAL DA QUALIDADE | OBJECTIVES OF THE QUALITY MANUAL 4
1.2. REFERÊNCIA NORMATIVAS | STANDARD REFERENCES 4
1.3. REFERÊNCIAS DE LEGISLAÇÃO | LEGISLATION REFERENCES 5
1.4. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE | PROMULGATION OF THE QUALITY MANUAL 5
2. APRESENTAÇÃO DA CTV | PRESENTATION OF CTV 7
2.1. IDENTIFICAÇÃO | IDENTIFICATION 7
2.2. COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES | COOPERATION WITH OTHER ENTITIES 8
2.3. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE | ACTIVITY CHARACTERIZATION 9
2.4. SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO EM MARCAÇÃO CE | CE MARKING CERTIFICATION SERVICE 9
2.5. SERVIÇO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE | CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE 10
2.6. SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE E ECONOMIA CIRCULAR | SUSTAINABILITY AND CIRCULAR ECONOMY CERTIFICATION SERVICE 10
2.7. ORGANIGRAMA | ORGANIGRAM 12
2.8. OBRIGAÇÕES COMO ENTIDADE ACREDITADA | OBLIGATIONS AS ACCREDITATION ENTITY 12
3. MISSÃO | MISSION 14
4. POLÍTICA | POLICY 14
5. PROCESSOS DE TRABALHO | WORK PROCESS 15
PC01 – PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS | HUMAN RESOURCES PROCESS 15
5.1. RECURSOS HUMANOS | HUMAN RESOURCES 15
5.2. INFRAESTRUTURA | INFRASTRUCTURE 16
5.3. GESTÃO FINANCEIRA | FINANCIAL MANAGEMENT 16
5.4. RESPONSABILIDADES | RESPONSABILITIES 16
PC02 – PROCESSO ESTRATÉGICO | STRATEGIC PROCESS 17
5.5. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO | MANAGEMENT COMMITEMENT 17
5.6. OBJETIVOS | OBJECTIVES 17
5.7. IMPARCIALIDADE, INDEPENDÊNCIA E CONFIDENCIALIDADE | IMPARCIALITY, INDEPENDENCE AND CONFIDENTIALITY 18
5.8. INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA | AVAILABLE INFORMATION 19
5.9. PLANEAMENTO | PLANNING 20
5.10. REVISÃO PELA GESTÃO | MANAGEMENT REVIEW 21
5.11. RESPONSABILIDADES | RESPONSABILITIES 21
PC03 – PROCESSO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | SERVICE DELIVERY PROCESS 22
5.12. MARCAÇÃO CE | CE MARKING 22
5.13. AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE | CONFORMITY ASSESSMENT 23
5.14. SUSTENTABILIDADE E ECONOMIA CIRCULAR | SUSTENTABILITY AND CIRCULAR ECONOMY 24

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5.15. USO DE CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE | USE OF CERTIFICATES AND CONFORMITY MARKS 25
5.16. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE | IDENTIFICATION AND TRACEABILITY 25
5.17. RESPONSABILIDADE | RESPONSABILITIES.....26
PC04 – PROCESSO DE COMPRAS E SUBCONTRATAÇÃO | PURCHASING AND SUBCONTRACTING PROCESS.....27
5.18. COMPRAS | PURCHASES 27
5.19. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES | SUPPLIERS EVALUATION 27
5.20. SUBCONTRATAÇÃO | SUBCONTRACTING 27
5.21. RESPONSABILIDADES | RESPONSABILITIES 27
PC05 – PROCESSO DE MONITORIZAÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA | MONITORING, ANALYSIS AND IMPROVEMENT PROCESS 28
5.22. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | CUSTOMER SATISFACTION.....28
5.23. RECLAMAÇÕES E RECURSOS | CLAIMS AND APPEALS.....28
5.24. AUDITORIA INTERNA | INTERNAL AUDITS.....28
5.25. MONITORIZAÇÃO | MONITORING 29
5.26. MELHORIA | IMPROVEMENT 29
5.27. RESPONSABILIDADES | RESPONSABILITIES 29
ANEXO I | ANNEX I.....30
LISTA DE SIGLAS | ACRONYM LIST.....30
ANEXO II | ANNEX II 31
LISTA DE REVISÕES EFETUADAS | LIST OF THE REVISIONS.....31

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

1. Introdução | Introduction

A empresa CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO Unipessoal Lda. (doravante referida como CTV) assume o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como um elemento indutor de melhoria contínua, visando a eficácia para a satisfação das necessidades dos clientes, para continuar a merecer a preferência de todos os que recorrem aos seus serviços. Deste modo, a Gerência da CTV assume o compromisso de: • Fazer chegar a todos os colaboradores a importância do cumprimento dos requisitos do cliente, dos regulamentos e da legislação em vigor aplicável; • Estabelecer uma política adequada aos propósitos da organização bem como objetivos coerentes com a mesma; • Garantir a disponibilidade dos recursos necessários para o bom desempenho da organização.	The company CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO Unipessoal Lda. (hereinafter referred as CTV) assumes the Quality Management System (QMS) as an element that induces continuous improvement, aiming at the efficiency to satisfy the needs of customers, in order to continue to deserve the preference of all who use its services. Therefore, the Management of CTV is committed to: • Keep all the employees informed about the importance of complying with the clients' requirements, regulations and applicable in force legislation; • Establish a policy appropriate to the organization's purposes as well as objectives aligned with it; • Ensure the availability of the necessary resources for the organization good performance.

1.1. Objetivos do manual da qualidade | Objectives of the quality manual

Este manual tem como objetivo definir os princípios de funcionamento e a organização da CTV de acordo com a norma **NP EN ISO/IEC 17065** (**Opção A**), com o objetivo de satisfazer o nível de qualidade exigido. A CTV utiliza o Manual da Qualidade (MQ) com os seguintes objetivos: • Apresentar a CTV e o seu SGQ; • Comunicar aos seus Colaboradores o comprometimento da Gestão para com o SGQ implementado; • Identificar os processos definidos e estrutura documental; • Descrever ou referenciar os procedimentos de trabalho; • Descrever e suportar o SGQ; • Promover a qualidade e a satisfação das partes interessadas.	This manual aims to define the CTV principles of operation and organization in accordance with the standard **ISO/IEC 17065** (**Option A**), in order to satisfy the required level of quality. CTV uses the Quality Manual (MQ) with the following objectives: • To present CTV and its QMS; • Communicate to its Employees the top Management commitment to the implemented QMS; • Identify the processes defined and documents structure • Describe or make reference to the work procedures; • Describe and support the QMS; • Promote quality and stakeholder satisfaction.

1.2. Referência normativas | Standard references

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na CTV considera como referência os seguintes documentos: • NP EN ISO/IEC 17065: Avaliação da Conformidade - Requisitos para	The Quality Management System implemented in CTV considers as reference the following documents: • ISO/IEC 17065: Conformity Assessment - Requirements for certification bodies for products, processes and services.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Organismos de certificação de produtos, processos e serviços. • NP EN ISO/IEC 17067: Avaliação da Conformidade – Aspetos fundamentais da certificação de produto e linhas de orientação para esquemas de certificação. • ISO/IEC 17030: *Conformity assessment – General requirements for third-party marks of conformity*. • ISO Guide 23: *Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems*. • ISO Guide 27: *Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity*. • DRC001: Regulamento geral de acreditação (IPAC). • DRC002: Regulamentos dos símbolos de acreditação (IPAC). • DRC006: Procedimento para acreditação de organismos de certificação (IPAC). • OEC025: Requisitos específicos de acreditação – Notificação (IPAC). • *Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies – Global Organic Textile Standard* (GOTS). • ASR-101: *Accreditation and Certification Procedures for Textile Exchange Standards* (Textile Exchange). • *General Operating Manual for Provision of Accreditation and Assessment Services – International Organic and Sustainable Accreditation* (IOAS). • CoC Standard: 3PV Approval Process.	• ISO/IEC 17067: Conformity Assessment - Fundamental aspects of product certification and guidelines for certification schemes. • ISO/IEC 17030: Conformity assessment - General requirements for third-party marks of conformity. • ISO Guide 23: Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems. • ISO Guide 27: Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity. • DRC001: General accreditation regulation (IPAC). • DRC002: Regulations for accreditation symbols (IPAC). • DRC006: Procedure for certification bodies accreditation (IPAC). • OEC025: Specific accreditation requirements – Notification (IPAC). • Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies - Global Organic Textile Standard (GOTS). • ASR-101: Accreditation and Certification Procedures for Textile Exchange Standards (Textile Exchange). • General Operating Manual for Provision of Accreditation and Assessment Services - International Organic and Sustainable Accreditation (IOAS). • CoC Standard: 3PV Approval Process.

1.3. Referências de legislação | Legislation references

É ainda usado como referência, no caso da Marcação CE, os seguintes diplomas legais: • Regulamento UE 2016/425, de 9 de março de 2016, relativo aos equipamentos de proteção individual e que revoga a Diretiva 89/686/CEE. • Regulamento CE 765/2008, de 9 de julho de 2008, que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos.	It is also used as reference, in the case of CE Marking, the following legal documents: • Regulation EU 2016/425, of 9 March 2016, on personal protective equipment and repealing the Directive 89/686/EEC. • Regulation EC 765/2008, of 9 July 2008, which sets out the accreditation and market surveillance requirements relating to products marketing.

1.4. Promulgação do manual da qualidade | Promulgation of the quality manual

A Gerência confirma que este Manual da Qualidade descreve de forma adequada o Sistema de Gestão da Qualidade da CTV e	The Management confirms that this Quality Manual adequately describes the Quality Management System of CTV and determines

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

determina a sua aplicação integral como requisito mandatório. **Neste sentido nomeia:** **Patrícia Isabel Faria Fernandes** **como Responsável pela Qualidade.** Este Manual da Qualidade permite a todos os colaboradores da CTV agirem de forma sistemática e eficaz de modo que os objetivos da qualidade sejam atingidos.	its full application as a mandatory requirement. **In this sense it appoints:** **Patrícia Isabel Faria Fernandes** **as Quality Responsible.** This Quality Manual allows all CTV employees to act systematically and effectively so that the quality objectives are achieved.

A Gerência | The Management,

Assinado por: **Isabel Sara dos Santos Oliveira**
Data: 2024.11.06 18:32:24+00'00'
Certificado por: **SCAP**
Atributos certificados: **Gerente de CTV-CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO, UNIPESSOAL LDA.**

(documento assinado eletronicamente | electronic sign document)

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

2. Apresentação da CTV | Presentation of CTV

2.1. Identificação | Identification

A CTV é uma Sociedade Unipessoal por Quotas, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número 514 085 932, de 20-10-2016. Esta empresa foi criada com o objetivo de prestar o serviço de certificação de produtos e processos de forma completamente imparcial.
A atividade de certificação de produto teve início em 1994 no CITEVE com a certificação OEKO-TEX®.
Em 2001 o CITEVE foi reconhecido e notificado para a homologação de produtos, mais propriamente Equipamentos de Proteção Individual (EPI), para a marcação CE. Esta atividade era assegurada pelo Departamento de Normalização e Certificação.
Em 2009, o CITEVE concentrou todas as atividades de certificação de produto numa única unidade, através da Unidade de Certificação de Produto, que passou a estar dependente do Departamento de Laboratórios.
Desde então, esta unidade assegurou quer o trabalho de análise, tratamento e disseminação de informação normativa, relevante para as atividades de especificação e controlo de produtos e de processos, quer as atividades de enquadramento, validação e auditoria de produto e processo, de acordo com variados referenciais normativos e âmbitos de certificação. São exemplos dos vários esquemas de certificação implementados, o STANDARD 100 by OEKO-TEX®, UV Standard 801, Friendly Chem e Marcação CE para EPI.
Em 2016, tendo como objetivo a acreditação pela norma NP EN ISO/IEC 17065:2014 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de certificação de produtos, processos e serviços a unidade de certificação segmentou-se, passando a marcação CE para uma nova estrutura organizativa – CITEVE CERTIFICAÇÃO Unipessoal Lda. – como garantia da imparcialidade.
Em 2018 a CITEVE CERTIFICAÇÃO é acreditada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) segundo a norma NP EN ISO/IEC 17065:2014, sendo-lhe atribuído o número de acreditação C0041. Também nesse ano é notificado à Comissão Europeia, pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ), como organismo notificado com o número 2766, para Equipamento de Proteção

The CTV is a single shareholder limited liability company, registered at the Commercial Registry Office of Lisbon, with the number 514 085 932, of 20-10-2016. This company was created with the aim of providing certification services of product and process, in a completely impartial way.
The product certification activity started in 1994 at CITEVE with OEKO-TEX® certification.

In 2001, CITEVE was recognized and notified for the approval of products, more specifically Personal Protective Equipment (PPE), for CE marking. This activity was carried out by the Standardization and Certification Department.

In 2009, CITEVE concentrated all the activities of product certification in a single unit, through the Product Certification Unit, which has become dependent of the Laboratories Department.
Since then, this unit has ensured both the work of analysis, treatment and dissemination of normative information, relevant to the activities of specification and control of products and processes, as well as the activities of framing, validation and auditing of products and processes, in accordance with various normative references and certification scopes. Examples of the various certification schemes implemented are Standard 100 by OEKO-TEX®, UV Standard 801, Friendly Chem and CE Marking for PPE.

In 2016, aiming the accreditation according to the standard ISO/IEC 17065:2014 – Conformity Assessment – Requirements for certification bodies for products, processes and services, the certification unit was segmented, passing the CE marking to a new structure organizational – CITEVE CERTIFICAÇÃO Unipessoal Lda. – as a guarantee of impartiality.

In 2018, CITEVE CERTIFICAÇÃO is accredited by the Portuguese Institute of Accreditation (IPAC) according to the standard ISO/IEC 17065:2014, being assigned the accreditation number C0041. In addition, that year the Portuguese Quality Institute (IPQ) notifies to the European Commission, the company as a notified body under number 2766, for

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Individual, segundo o Regulamento UE 2016/425, de 9 de março de 2016. Em 2020 a CITEVE CERTIFICAÇÃO iniciou o processo de diversificação dos serviços de certificação para as áreas da Sustentabilidade e Economia Circular. Em 2021 a empresa obteve a acreditação pela entidade IOAS para a certificação de rótulos ecológicos e sustentáveis (GOTS e Textile Exchange) e mudou a designação social para CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO unipessoal, Lda.. Em 2023 a empresa passou a ser um verificador de terceira parte para a Better Cotton.	Personal Protective Equipment, according to EU Regulation 2016/425, of 9 March 2016. In 2020, CITEVE CERTIFICAÇÃO started the process of diversifying certification services for the areas of Sustainability and Circular Economy. In 2021, the company obtained accreditation by the entity IOAS for the certification of ecological and sustainable labels (GOTS and Textile Exchange) and changed corporate name to CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO, Unipessoal, Lda.. In 2023 the company became a third-party verifier for Better Cotton.

2.2. Cooperação com outras entidades | Cooperation with other entities

No âmbito da sua atividade a CTV colabora com as diferentes partes interessadas na certificação de produtos e processos. Estas ações assumem particular relevância em várias componentes: • com outros Organismos de Certificação através da participação regular em reuniões internacionais (por ex. Grupo Vertical dos Organismos Notificados); • com os laboratórios de ensaios acreditados para a realizar os ensaios; • com as Associações do setor têxtil e vestuário, enquanto representantes do setor; • com as comissões técnicas de certificação e outros grupos de trabalho; • com o Organismo Nacional de Normalização (IPQ), através da participação em várias comissões técnicas e no acompanhamento dos trabalhos Europeus e internacionais de normalização; • com a União Europeia, por via do seu reconhecimento como Organismo Notificado, participando em diversas reuniões no âmbito do acompanhamento da legislação europeia de Equipamento de Proteção Individual; • com o Instituto Português de Acreditação (IPAC) e com a Autoridade Notificadora Nacional (IPQ); • com diversos Organismos do Estado que têm responsabilidades regulamentares sobre determinados produtos; • com as entidades nacionais responsáveis pelo controlo do mercado; • com entidades acreditadoras internacionais como o *International*	In the scope of its activity, CTV collaborates with different stakeholders in product and process certifications. These activities are particularly relevant in several components: • with other Certification Bodies through regular participation in international meetings (e.g. Vertical Group of Notified Bodies); • with testing laboratories accredited to carry out the tests; • with Associations of the textile and clothing sector, as representatives of the sector; • with technical certification committee and other working groups; • with the National (Portuguese) Standardization Body (IPQ), through participation in several technical committees and in monitoring the European and international standardization work; • with the European Union, through its recognition as a Notified Body, participating in several meetings as part of the monitoring of European legislation on Personal Protective Equipment; • with the Portuguese Institute of Accreditation (IPAC) and with the National Notifying Authority (IPQ); • with several State Bodies that have regulatory responsibilities for certain products; • with national entities responsible for market control; • with international accrediting entities such as the International Organic and Sustainable Accreditation (IOAS);

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Organic and Sustainable Accreditation (IOAS); • com entidades gestoras dos referenciais normativos como a Global Standard gGmbH, a Textile Exchange e a Better Cotton.	• with management entities of the reference standards such as Global Standard gGmbH, Textile Exchange and the Better Cotton.

2.3. Caracterização da atividade | Activity characterization

A certificação de produtos é um instrumento que permite aos fabricantes demonstrarem de uma forma imparcial e credível a qualidade, a fiabilidade e as performances dos seus produtos na medida em que: • reforça a confiança dos clientes; • faz a diferença face aos concorrentes; • aumenta a competitividade; • reforça a imagem da empresa; • facilita o acesso a novos mercados; • permite o cumprimento de requisitos regulamentares e/ou normativos. Neste sentido, a CTV dispõe de pessoas qualificadas, com experiência significativa na atividade de certificação de produtos têxteis e que acompanha e participa de uma forma ativa nos trabalhos de desenvolvimento da certificação de produtos a nível europeu e internacional, em diversas Comissões Técnicas de normalização e nas reuniões promovidas pela Comissão Europeia relativas à legislação europeia de Equipamentos de Proteção Individual, assim como nas reuniões promovidas pelas entidades gestoras dos referenciais normativos (como Global Standard gGmbH, Textile Exchange e Better Cotton). A CTV tem contratualizado um seguro de responsabilidade profissional que garante os meios necessários a fazer face a encargos inesperados, dentro do seu quadro de responsabilidades.	The product certification is an instrument that allows manufacturers to demonstrate in an impartial and credible way the quality, reliability and performance of their products in that: • reinforces confidence of customers; • differentiates it from competitors; • increases competitiveness; • reinforces the company's image; • facilitates access to new markets; • allows compliance with regulatory and/or normative requirements. In this sense, CTV has qualified people, with significant experience in the activity of certification of textile products and who accompanies and actively participates in the work of developing product certification at European and international level, in several Technical Commissions for standardization and in the meetings promoted by the European Commission regarding the European legislation of Personal Protective Equipment, as well as in the meetings promoted by the managing entities of the reference standards (such as Global Standard gGmbH,Textile Exchange and Better Cotton). CTV has contracted a professional liability insurance that guarantees the necessary means to fully cover unexpected charges, within its framework of responsibilities.

2.4. Serviço de certificação em marcação CE | CE marking certification service

A CTV disponibiliza serviços de certificação de Marcação CE para produtos têxteis usados como Equipamento de Proteção Individual (EPI) de forma a comprovar que o produto em questão está em conformidade com as normas de saúde e segurança da UE. Quando esse cumprimento é verificado é colocado em cada EPI a Marcação CE de conformidade, constituída pelas iniciais "CE" e de acordo com grafismo constante do	CTV provides certification services of CE Marking for textile products used as Personal Protective Equipment (PPE) in order to prove that the product in question is in conformity with EU health and safety standards. When this compliance is verified, is placed on each PPE the CE marking of conformity, constituted by the initials "CE" and according to the drawing defined in the Regulation EC 765/2008, of 9 July 2008.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Regulamento CE 765/2008, de 9 de julho de 2008. A CTV, enquanto Organismo Notificado, recorre a laboratórios acreditados, com os quais desenvolve uma cooperação estreita no sentido de conseguir a máxima eficácia na realização dos ensaios requeridos para a avaliação da conformidade.	CTV as a Notified Body uses accredited laboratories, with which it develops close cooperation in order to achieve maximum efficiency in carrying out the tests required for conformity assessment.

2.5. Serviço de avaliação da conformidade | Conformity assessment service

A CTV disponibiliza a certificação de peças confecionadas, materiais têxteis e não têxteis e acessórios, com o objetivo de avaliar a conformidade com normas e/ou requisitos técnicos específicos, segundo o **esquema de certificação Tipo 1a,** em que uma ou mais amostras do produto são submetidas a ensaios. É emitido um certificado de conformidade, que não abrange os itens de produção subsequentes (de acordo com a NP EN ISO/IEC 17067).	CTV provides the certification of clothing, textile and non-textile materials and accessories, with the aim of assessing compliance with specific technical standards and/or requirements, according to the **certification scheme Type 1a**, in which one or more product samples are subjected to tests. A certificate of conformity is issued, which does not cover subsequent production items (according to ISO/IEC 17067).

2.6. Serviço de certificação em sustentabilidade e economia circular | Sustainability and circular economy certification service

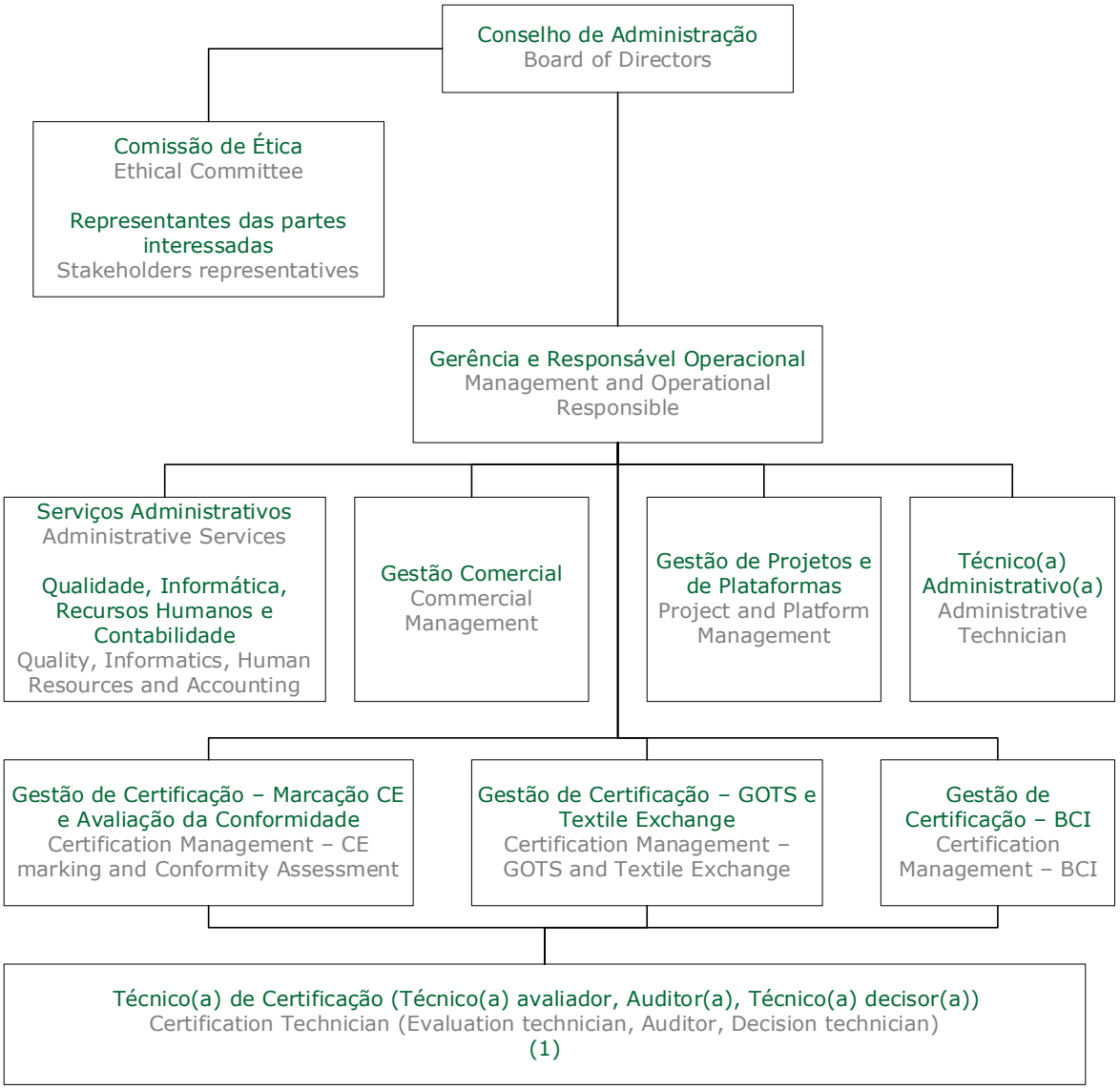
A CTV disponibiliza serviços de certificação de produtos têxteis na área da sustentabilidade e economia circular, nomeadamente: • GOTS (*Global Organic Textile Standard*): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com fibras de produção biológica e produzidos de forma ambientalmente e socialmente responsável, conforme definido na norma de referência deste esquema de certificação (para os âmbitos 1, 2 e 3). • OCS (*Organic Content Standard*): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com fibras de produção biológica, conforme definido na norma de referência deste esquema de certificação (para âmbito secundário). • GRS (*Global Recycled Standard*): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com conteúdo reciclado e produzidos de forma ambientalmente e socialmente responsável, conforme definido na norma de referência deste esquema de certificação (para âmbito primário). • RCS (*Recycled Claim Standard*): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com conteúdo reciclado, conforme definido na norma de	CTV provides the certification of textile products in the sustainability and circular economy area, namely: • GOTS (Global Organic Textile Standard): certification of textile products, intermediate and final, with fibres of organic production and produced in an environmentally and socially responsible way, as defined in the reference standard of this certification scheme (for scopes 1, 2 and 3). • OCS (Organic Content Standard): certification of textile products, intermediate and final, with fibres of organic production, as defined in the reference standard of this certification scheme (for secondary scope). • GRS (Global Recycled Standard): certification of textile products, intermediate and final, with recycled content and produced in an environmentally and socially responsible manner, as defined in the reference standard of this certification scheme (for primary scope). • RCS (Recycled Claim Standard): certification of textile products, intermediate and final, with recycled content, as defined in the reference

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

referência deste esquema de certificação (para os âmbitos primário e secundário). • RAF (Responsible Animal Fiber Program): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, para as normas RWS, RAS e RMS (para o âmbito secundário). • RDS (Recycled Down Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com penas recicladas (para o âmbito secundário). O esquema de certificação CCS (*Content Claim Standard*) permite à CTV verificar o conteúdo de um determinado material num produto, conforme definido na norma de referência deste esquema de certificação (para o âmbito secundário) e serve de base a todas as normas da Textile Exchange. Ainda no âmbito da prestação de serviços de certificação de produtos têxteis na área da sustentabilidade e economia circular, a CTV é entidade reconhecida pela: • Better Cotton: certificação da cadeia de custódia de algodão Better Cotton.	standard of this certification scheme (for primary and secondary scopes). • RAF (Responsible Animal Fiber Program): certification of textile products, intermediate and final, for the RWS, RAS and RMS standards (for secondary scope). • RDS (Recycled) certification of textile products, intermediate and final, with recycled down, as defined in the reference standard of this certification scheme (for secondary scope). The CCS (Content Claim Standard) certification scheme allows CTV to verify the content of a particular material in a product, as defined in the reference standard of this certification scheme (for secondary scope) and serves as the basis for all Textile Exchange standards. Also, within the scope of providing certification services for textile products in sustainability and the circular economy, CTV is recognised by: • Better Cotton: Certification of the Better Cotton chain of custody.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

2.7. Organigrama | Organigram



Este é o organigrama funcional da CTV. O organigrama completo pode ser consultado no impresso DQ048.	This is CTV's functional organigram. The complete organigram can be consulted in the document DQ048.

2.8. Obrigações como entidade acreditada | Obligations as accreditation entity

Enquanto entidade acreditada a CTV coopera no processo de acreditação, garantindo as condições necessárias à realização da avaliação de forma eficaz e imparcial. Tem ainda o dever de informar a entidade acreditadora da ocorrência de qualquer alteração que possa, direta ou indiretamente, influenciar significativamente o exercício das atividades acreditadas, e afetar o cumprimento dos critérios de acreditação.	As an accredited entity, CTV cooperates in the accreditation process, ensuring the necessary conditions to carry out the assessment in an effective and impartial manner. It also has the duty to inform the accrediting entity of the occurrence of any changes that may, directly or indirectly, significantly influence the exercise of accredited activities, and affect compliance with the accreditation criteria.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

A CTV tem como obrigação cumprir com os regulamentos das entidades acreditadoras, nomeadamente: • IPAC: conforme estabelecido no Regulamento Geral de Acreditação (DRC001) e no Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação (DRC006); • IOAS: conforme estabelecido no *General Operating Manual for Provision of Accreditation and Assessment Services*. De acordo com o **PG05: Gestão da Descrição Flexível do Âmbito de Acreditação**, a CTV deve manter permanentemente atualizada a Lista de Especificações de Certificação sob Acreditação Flexível (DQ024), que deve estar disponível ao público e ser enviada ao IPAC para preparação das avaliações ou sempre que solicitado.	CTV has the obligation to comply with the regulations of the accreditation entities, namely: • IPAC: as established in the General Regulation on Accreditation (DRC001) and the Procedure for Accreditation of Certification Bodies (DRC006); • IOAS: as established in the General Operating Manual for Provision of Accreditation and Assessment Services. According to **PG05: Management of the Flexible Description of the Accreditation Scope**, CTV must permanently keep updated the List of Certification Specifications under Flexible Accreditation (DQ024), which must be available to the public and sent to IPAC to prepare the evaluations or whenever requested.

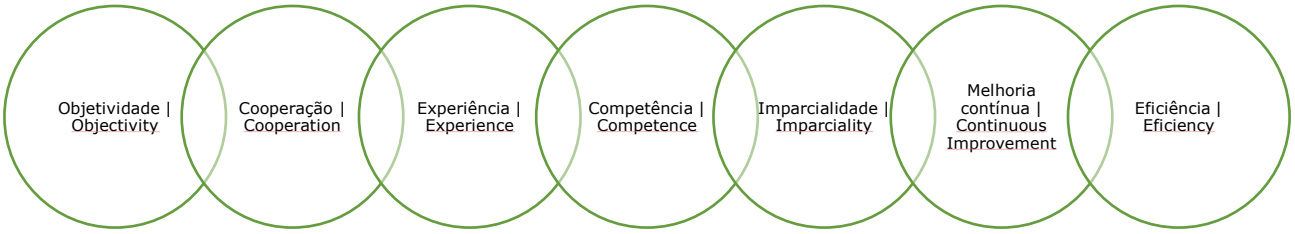
CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

3. Missão | Mission

A missão da CTV é promover um serviço de excelência na área de certificação de produtos e processos de forma a garantir a satisfação e êxito dos seus clientes.	The mission of CTV is to promote an excellent service in the area of products and processes certification in order to ensure the satisfaction and success of its customers.

4. Política | Policy

A CTV está comprometida consigo e com os seus clientes em disponibilizar serviços com elevado padrão de qualidade, sendo as suas práticas baseadas nos seguintes princípios:	CTV is committed with itself and its customers in providing services with high quality standards, being its practices based on the following principles:



CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5. Processos de trabalho | Work process

PC01 – Processo de gestão de recursos | Human resources process

É objetivo deste processo definir o controlo a utilizar nas atividades de gestão dos recursos humanos, infraestruturas e ambiente de trabalho, capazes de garantir a satisfação dos clientes, da própria organização e dos colaboradores.	The objective of this process is to define the control to be used in the management of human resources, infrastructures and the work environment, capable of ensuring the satisfaction of customers, the organization itself and employees.

5.1. Recursos humanos | Human resources

A CTV tem definidas as competências e qualificações necessárias para o exercício de funções por parte dos seus colaboradores no seu **Manual de Funções** e na **Matriz de Qualificação** (RFH026). O recrutamento e seleção de novos colaboradores têm por base a competência e a experiência definida para cada função, encontrando-se detalhado no **PG03: Recrutamento e Seleção**. Na integração de novos colaboradores é assegurada uma formação inicial para uma melhor integração na equipa e conhecimento de todos os processos de trabalho. A metodologia de qualificação inicial dos(as) técnicos(as) é baseada nos requisitos das normas de referência e tendo em consideração os requisitos específicos da CTV conforme descrito na **Matriz de Qualificação** (RFH026). De acordo com os requisitos cumpridos por cada técnico(a) será atribuído um (ou vários) âmbitos de qualificação ao(à) técnico(a). Anualmente é realizada reavaliação para manutenção da qualificação dos(as) técnicos(as) que fica registada na **Matriz de Qualificação** (RFH026). O não cumprimento dos critérios de manutenção da qualificação é o critério para desqualificação de um(a) técnico(a) em cada âmbito atribuído. Quando um(a) técnico(a) for desqualificado(a) para algum âmbito terá que passar pelo processo de qualificação inicial referente a esse âmbito. O registo é feito no impresso **Registo de Qualificação dos Técnicos** (RFH029). O **Registo de Qualificação dos Técnicos** (RFH029) inclui o âmbito, a metodologia, o plano, o resumo, a decisão da qualificação, bem como a identificação do técnico avaliador e do supervisor.	CTV has defined the skills and qualifications necessary for the exercise of functions by its employees in its **Job Functions Manual** and in the **Qualification Matrix** (RFH026)**.** The recruitment and selection of new employees is based on the competence and experience defined for each function, which is detailed in **PG03: Recruitment and Selection**. When integrating new employees, it is performed an initial training for better integration in the team and knowledge of all work processes. The initial qualification methodology for technicians is based on the requirements of the reference standards and taking into account the specific requirements of CTV as described in the **Qualification Matrix** (RFH026). According to the requirements fulfilled by each technician, one (or several) qualification scopes will be assigned to the technician. Every year, technicians are reassessed to maintain their qualification, which is recorded in the **Qualification Matrix** (RFH026). The failure to fulfil the criteria for maintaining the qualification is the criterion for disqualifying a technician in each assigned scope. When a technician is disqualified for a particular area, they must go through the initial qualification process for that area. The record is made on the **Technician Qualification Register** (RFH029). The **Technician Qualification Register** (RFH029) includes the scope, methodology, plan, summary and qualification decision, as well as, the identification of the assessing technician and the supervisor.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Com vista ao desenvolvimento dos processos e melhoria das competências, é proporcionada formação, que corresponda às necessidades objetivas dos colaboradores e de que resulta um aperfeiçoamento de conhecimentos, atitudes e cultura da organização. A CTV descreve estas atividades no **PG04: Formação**. A **avaliação de desempenho** é efetuada anualmente pela monitorização das competências de cada colaborador (RFH008). As auditorias internas e a satisfação dos clientes constituem também um instrumento de avaliação da competência necessária para o desempenho das várias funções.	For the development of processes and improvements of skills, training is provided, which corresponds to the objective needs of employees and which results in an improvement of the organization's knowledge, attitudes and culture. CTV describes these activities in **PG04: Training**. The **performance assessment** is performed annually by monitoring the skills of each employee (RFH008). Internal audits and customer satisfaction are also used as an instrument for assessing the competence required to perform the several functions.

5.2. Infraestrutura | Infrastructure

As instalações da sede social da sociedade são cedidas pelo CITEVE, sendo claras as responsabilidades quer do proprietário quer da CTV no contrato celebrado entre as duas entidades. Os meios necessários para concretizar a melhoria dos processos são adquiridos mediante as necessidades. Os investimentos realizados são documentados. Os serviços de Sistemas de Informação são subcontratados ao CITEVE.	The facilities of the company's headquarters are provided by CITEVE, with clear responsibilities of the owner of the space and of CTV, defined in the contract between the two entities. The resources necessary to achieve processes improvement are purchased according to the needs. The investments carried out are documented. The services related with the Information Systems are subcontracted to CITEVE

5.3. Gestão financeira | Financial management

A gestão administrativa e financeira é assegurada pela CTV com a colaboração do CITEVE, sendo que a área contabilística e fiscal é subcontratada a uma sociedade de serviços de contabilidade. A empresa de prestação de serviços de contabilidade é responsável pela execução da contabilidade da CTV, de acordo com os princípios e normas contabilísticos e as exigências legais em vigor.	The administrative and financial management is guaranteed by CTV with CITEVE collaboration, and the accounting and tax area is subcontracted to an accounting services company. The accounting services company is responsible for carrying out the CTV accounting, in accordance with the accounting principles and standards and the legal requirements in force.

5.4. Responsabilidades | Responsabilities

É da responsabilidade da Gerência a provisão de meios para garantir a gestão dos recursos humanos, infraestruturas e ambiente de trabalho, necessários para garantir a conformidade dos processos e trabalhos efetuados, de acordo com a legislação em vigor.	The Management is responsible to provide the means to guarantee the management of human resources, infrastructures and working environment, necessary to ensure the conformity of the processes and work carried out, in accordance with the legislation in force.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

PC02 – Processo estratégico | Strategic process

O crescimento da CTV assenta na sua capacidade de estabelecer e implementar políticas e objetivos capazes de a conduzir à satisfação e fidelização de todos os que com ela interagem. A motivação estratégica da CTV baseia-se na capacidade de satisfazer as expectativas e necessidades dos seus clientes, bem como as exigências do mercado onde desenvolve a sua atividade. Deste modo, a Gerência decidiu implementar o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17065. A manutenção do SGQ é subcontratada ao CITEVE nos termos referidos no contrato celebrado entre as duas entidades.	The CTV growth is based on its ability to establish and implement policies and objectives capable of leading to the satisfaction and loyalty of those who interact with it. The CTV strategic motivation is based on the ability to satisfy the expectations and needs of its customers, as well as the demands of the market where operates. Thus, the Management decided to implement the Quality Management System in accordance with the standard ISO/IEC 17065. The maintenance of the QMS is subcontracted to CITEVE under the conditions defined in the contract signed between the two entities.

5.5. Comprometimento da gestão | Management commitement

De forma a evidenciar o seu comprometimento em relação ao desenvolvimento e melhoria do SGQ perante clientes, fornecedores e colaboradores, a Gerência promove: • A disponibilidade de recursos para o exercício da sua atividade (humanos, infraestruturas e ambiente de trabalho); • A divulgação da importância de cumprir e fazer cumprir os requisitos dos seus clientes bem como todas as exigências normativas e legais aplicáveis à sua atividade; • O estabelecimento da política e a definição periódica dos objetivos da qualidade; • A realização reuniões de revisão pela gestão.	In order to demonstrate its commitment to the development and improvement of the QMS towards customers, suppliers and employees, the Management promotes: • Resources availability for the exercise of its activity (human, infrastructure and working environment); • Disclosure of the importance of complying and enforcing of the customer requirements as well as all normative and legal requirements applicable to its activity; • Establishment of the policy and the periodic definition of quality objectives; • Conducting meetings for the management review.

5.6. Objetivos | Objectives

Constituem objetivos estratégicos da CTV: • Ser uma referência na área da certificação no setor têxtil; • Implementar e/ou desenvolver esquemas de certificação que respondam às necessidades do setor; • Ser reconhecido como Organismo Notificado pela União Europeia para a área dos EPI – Equipamentos de Proteção Individual; • Realizar avaliações de conformidade para EPI;	The strategic objectives of CTV are: • Be a reference in the area of certification in the textile sector • Implement and/or develop certification schemes that respond to the sector needs; • Be recognized as a Notified Body by the European Union for the area of PPE - Personal Protective Equipment; • Conduct conformity assessments for PPE;

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

• Ser reconhecido como Organismos de Certificação nas vertentes da Sustentabilidade e Economia Circular.	• Be recognized as Certification Bodies in the areas of Sustainability and Circular Economy.

5.7. Imparcialidade, independência e confidencialidade | Imparciality, Independence and confidentiality

A Gerência declara estabelecer os princípios de imparcialidade, independência, competência, confidencialidade, não discriminação e ética profissional na condução das atividades que a CTV desenvolve, tal como se encontra descrito na **Política de Imparcialidade** (DQ028). A CTV rege-se por políticas e procedimentos não discriminatórios, sendo garantido o acesso de qualquer entidade aos esquemas de certificação, desde que se enquadrem no âmbito das atividades da CTV. O acesso não é condicionado pela dimensão do cliente, pela sua ligação a alguma associação ou grupo, nem pelo número de certificados emitidos ou outras condições limitativas, sejam financeiras ou outras. No entanto a CTV pode não aceitar uma candidatura ou manter um contrato, se existirem razões fundamentadas ou demonstradas que o justifiquem, por exemplo, o cliente participar em atividades ilegais. Toda a informação obtida ou gerada durante os processos de certificação é considerada confidencial, seja fornecida pelo próprio cliente ou por outras vias (por exemplo, por um reclamante). Exclui-se do âmbito de informação confidencial aquela que o cliente torna acessível publicamente, assim como a informação requisitada pelas entidades gestoras dos esquemas de certificação e/ou os organismos acreditadores, desde que previamente acordado entre a CTV e o cliente, e ainda quando a informação é requerida legalmente. Em qualquer caso, a CTV indica ao cliente a informação tornada pública ou comunicada, a não ser que esteja proibido por lei. Todos os Colaboradores da CTV garantem o cumprimento do sigilo profissional no que diz respeito a toda a informação a que têm acesso no desempenho das suas funções, respeitando as orientações documentadas no **Compromisso Deontológico** (RFH005), disponibilizado aquando da celebração de contrato e assinado por todos os colaboradores. A CTV garante o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), de acordo com o Regulamento UE	The Management declares to establish the principles of impartiality, independence, competence, confidentiality, non-discrimination and professional ethics in the conduct of the activities that CTV develops, as described in the **Impartiality Policy** (DQ028). The CTV is governed by non-discriminatory policies and procedures, being guaranteed the access of any entity to the certification schemes, as long as they fall within the scope of CTV activities. The access is not conditioned by the size of the customer, or for their connection to any association or group, nor for the number of certificates issued or other limiting conditions, financial or others. However, CTV may not accept an application or maintain a contract, if there are substantiated or demonstrated reasons that justify it, for example, the customer participating in illegal activities. All information obtained or generated during the certification processes is considered confidential, whether provided by the customer or by other means (for example, by a complainant). It is excluded from the scope of confidential information the one that the customer makes publicly accessible, as well as the information requested by the management bodies of the certification schemes and/or the accreditation entities, as long as previously agreed between CTV and the customer, and also when the information is legally required. In any case, CTV indicates to the customer the information made public or communicated, unless prohibited by law. All employees of CTV guarantee compliance with professional secrecy with regard to all the information they have access to in the exercise of their functions, respecting the guidelines documented in the **Deontological Commitment** (RFH005), available when signing a contract and signed by all employees. CTV company ensures compliance with General Data Protection Regulation (GDPR), according to the EU Regulation 2016/679, on

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

2016/679, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, conforme definido na sua **Política de Privacidade** (DQ029). A confidencialidade da informação relativa aos processos de certificação bem como das amostras é garantida pelo acesso restrito aos colaboradores nas suas áreas de trabalho. A CTV está sediada num edifício com controlo de acessos. Além disso toda a informação em suporte eletrónico é mantida numa infraestrutura de rede com acesso restrito e controlado, sendo a sua manutenção e segurança incluída no âmbito dos serviços de Sistemas de Informação subcontratados ao CITEVE. Os riscos à imparcialidade são identificados na **Matriz de Risco** (DQ026) aprovada pela Gerência. A análise da adequabilidade desta matriz é realizada pelo menos uma vez por ano. A CTV criou uma Comissão de Ética como órgão independente que visa zelar pela integridade, honestidade e qualidade ética na sua atividade. O **Regulamento da Comissão de Ética** contém as competências, as obrigações e a regras de funcionamento. A constituição da Comissão de Ética está descrita no documento **Lista de Membros da Comissão de Ética** (DQ033). Todos os membros assinam a **Declaração de Compromisso** (RFH025) como forma de comprometimento com as regras de imparcialidade, confidencialidade, e conflitos de interesse que regem a Comissão de Ética.	the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, as defined in its **Privacy Policy** (DQ029). The confidentiality of the information related to the certification processes as well as the samples is guaranteed by the restricted access to employees in their work areas. CTV is based in a building with access control. In addition, all information in electronic support is maintained in a network infrastructure with restricted and controlled access, being its maintenance and security included in the scope of Information Systems services subcontracted to CITEVE. The risks to impartiality are identified in the **Risk Matrix** (DQ026) approved by the Management. The analysis of the suitability of this matrix is carried out at least once a year. CTV created an Ethics Committee as an independent body that aims to ensure integrity, honesty and ethical quality in its activity. The **Ethics Committee Regulation** contains the competences, obligations and operating rules. The constitution of the Ethics Committee is described in the document **List of Ethics Committee Members** (DQ033). All members sign the **Declaration of Commitment** (RFH025) as a form of engagement to the rules of impartiality, confidentiality, and conflicts of interest that govern the Ethics Committee.

5.8. Informação disponibilizada | Available information

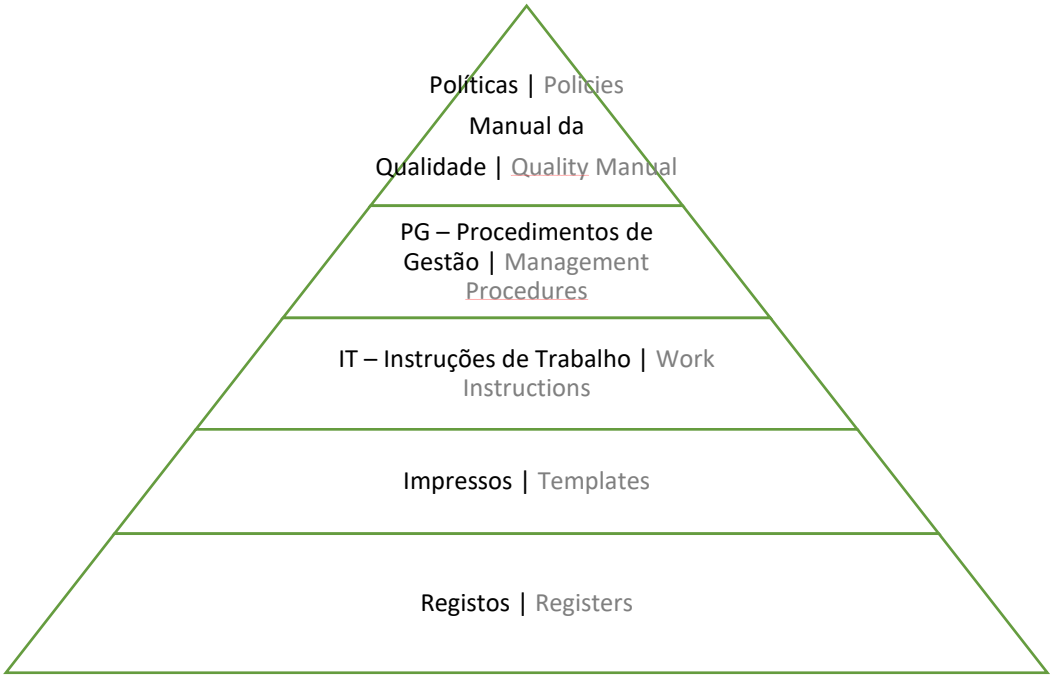
A CTV tem disponível no seu *website* (www.ctv-certificacao.pt) ou fornece a pedido a seguinte informação: • Procedimento e regras relativas aos processos de certificação, para conceder, manter, suspender, retirar ou recusar uma certificação, assim como para estender ou reduzir o âmbito; • Preços associados aos processos de certificação; • Direitos e deveres dos requerentes e clientes, incluindo as regras de utilização das marcas associadas a cada esquema de certificação; • Procedimentos para tratar reclamações e recursos;	CTV has on its website (www.ctv-certificacao.pt) or provide on request the following information: • Procedures and rules related with the certification processes, for granting, maintaining, suspending, withdrawing or refusing a certification, as well as for extending or reducing the certification scope; • Fees associated to the certification processes; • Rights and duties of applicants and clients, including the rules on the use of the certification mark of each certification scheme; • Procedures for handling complaints and appeals;

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

• Link para o *website* das entidades gestoras dos esquemas de certificação, para acesso a toda a informação relevante para o processo de certificação; Outra informação relevante, desde que seja garantida a confidencialidade.	• Link to the website of the management bodies of the certification schemes, to access all relevant information for the certification process; Other relevant information, as long as confidentiality is guaranteed.

5.9. Planeamento | Planning

O SGQ da CTV é suportado por um conjunto de documentos, coerentes com a Política e Objetivos da Qualidade definidos, cuja importância e nível de abrangência se encontra hierarquizado da seguinte maneira:	The QMS of CTV is supported by a set of documents, consistent with the defined Quality Policy and Objectives, whose importance and level of coverage is ranked as follows:



Nível 1 – Alto Nível Inclui a Política da Imparcialidade, a Política da Privacidade e o Manual da Qualidade. **Nível 2 – Planeamento e Controlo da Qualidade** Inclui os Procedimentos de Gestão e as Instruções de Trabalho. **Nível 3 – Evidências** Inclui os Impressos e os Registos. A metodologia para elaborar, aprovar, manter e controlar todos os documentos e registos, necessários ao SGQ implementado na CTV, está definida no procedimento de gestão **PG01: Documentos e Registos**. Assim, todas as alterações efetuadas no sistema documental do SGQ são realizadas de acordo com este procedimento.	**Level 1 - High Level** Includes the Impartiality Policy, the Privacy Policy and the Quality Manual **Level 2 - Planning and Quality Control** Includes the Management Procedures (PG) and the Work instructions (IT). **Level 3 - Evidence** Includes the Templates and Registers. The methodology for prepare, approve, maintain and control all documents and records, necessary for the QMS implemented in CTV, is defined in the management procedure **PG01: Documents and Records**. Thus, all changes made to the QMS document system are done in accordance with this procedure.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5.10. Revisão pela gestão | Management review

A revisão pela gestão é realizada anualmente, de forma a verificar o rigor do SGQ implementado e averiguar as oportunidades para contribuir para a sua melhoria e eficácia. Os assuntos tratados e as decisões tomadas na revisão pela gestão são registados na apresentação **Reunião de Revisão pela Gestão** (DQ027).	The management review is carried out annually, in order to verify the rigor of the implemented QMS and check opportunities to its improvement and effectiveness. The subjects discussed and the decisions taken in the management review are recorded in the presentation **Management Review Meeting** (DQ027).

Entradas | Inputs

- Alterações que podem afetar o Sistema de Gestão | Changes that can afect the Management System
- Auditorias internas | Internal audits
- Auditorias externas | External audits
- Retorno de informação dos Clientes | Feedback from the Clients
- Retorno de informação da Comissão de Ética | Feedback from the Ethical Committee
- Estados das correções e ações corretivas| Status of the conrrections and corrective actions
- Cumprimento dos Objetivos | Objectives status
- Reclamações, Recursos e Denúncias | Claims, Appleals and Complaints
- Uso indevido da marca | Brand misuse

Saídas | Outputs

- Melhorias e Necessidades de Recursos | Improvements and Resources Needs

5.11. Responsabilidades | Responsabilities

Cabe ao Responsável pela Qualidade a identificação dos processos necessários para o funcionamento do SGQ, garantindo a conformidade dos serviços efetuados, assim como assegurar a interligação de todos os processos e manter a integridade de todo o sistema. Cabe à Gerência, juntamente com a Responsável Operacional, assegurar a implementação de todos os assuntos do SGQ relacionados com a gestão da empresa. É da responsabilidade de todos os colaboradores o cumprimento do descrito no MQ, nos PG e nas IT.	It is the Responsible for Quality that identifies the processes necessary for the operation of the QMS, ensuring the conformity of the services performed, as well as ensuring the interconnection of all processes and maintaining the integrity of the entire system. The Management together with the Operations responsible ensure that the implementation of all QMS matters related to the company's management. It is the responsibility of all employees to comply with what is described in the MQ, PG and IT.

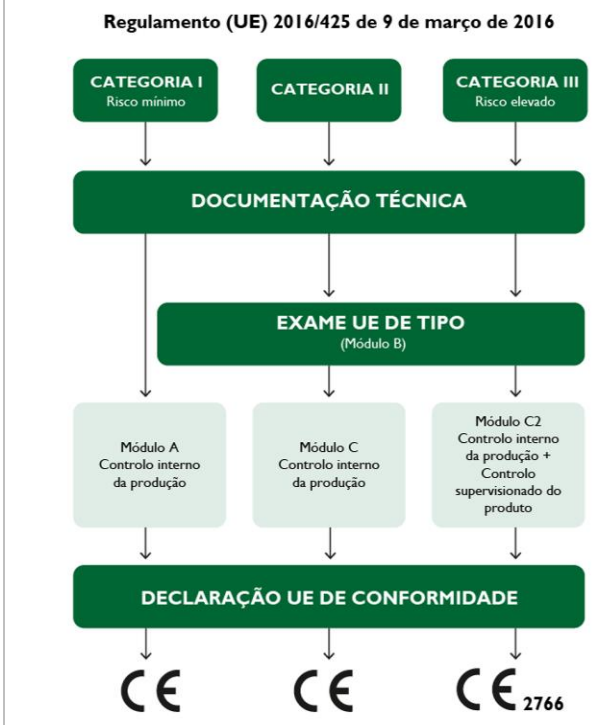
CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

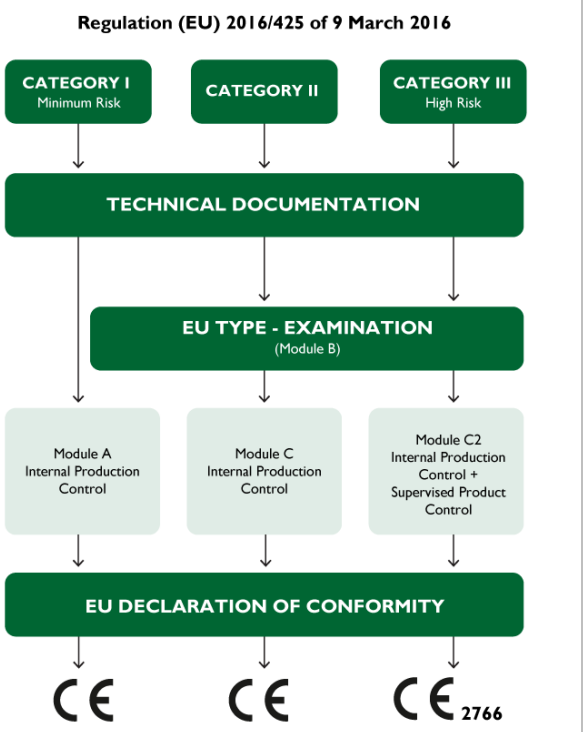
PC03 – Processo de prestação de serviço | Service delivery process

5.12. Marcação CE | CE Marking

Os serviços de certificação de Marcação CE da CTV incluem os produtos têxteis usados como Equipamento de Proteção Individual (EPI), no âmbito do Regulamento (UE) 2016/425 de 9 de março de 2016, sendo que os procedimentos de certificação dependem da categoria a que cada produto pertence:

The CE Marking certification services of CTV include the textile products used as Personal Protective Equipment (PPE), within the scope of Regulation (EU) 2016/425 of 9 March 2016, being that the certification procedures depend on the category to which each product belongs:





A - Categoria I
Para fabricantes de EPI categoria I o controlo interno da produção é o procedimento de avaliação da conformidade, segundo o qual é garantido o cumprimento das obrigações legais, sendo este procedimento da sua exclusiva responsabilidade. O fabricante apõe a marcação CE e elabora a Declaração UE de Conformidade.
Estes fabricantes podem recorrer à CTV para verificação das características técnicas do produto segundo as normas harmonizadas. A CTV emite um relatório de avaliação de conformidade e um certificado de conformidade, não havendo lugar a emissão de certificado exame UE de tipo.

B – Categoria II
Para fabricantes de EPI categoria II o controlo interno da produção é o procedimento de avaliação da conformidade, segundo o qual é garantido o cumprimento das obrigações legais, sendo este procedimento da sua exclusiva responsabilidade. O

A - Category I
For manufacturers of PPE category I the internal production control is the conformity assessment procedure, according to which compliance with legal obligations is guaranteed, being this procedure their exclusive responsibility. The manufacturer affixes the CE marking and draws up the EU Declaration of Conformity.
These manufacturers can use CTV to check the technical characteristics of the product according to harmonized standards. CTV issues a conformity assessment report and a certificate of conformity, with no EU type examination certificate being issued.

B - Category II
For manufacturers of PPE category II the internal production control is the conformity assessment procedure, according to which compliance with legal obligations is guaranteed, being this procedure their exclusive responsibility. The

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

fabricante apõe a marcação CE baseado no certificado exame UE de tipo emitido pela CTV, enquanto ON, e elabora a Declaração UE de Conformidade. **C – Categoria III** Para fabricantes de EPI categoria III o controlo interno da produção é o procedimento de avaliação da conformidade, segundo o qual é garantido o cumprimento das obrigações legais, sendo este procedimento da sua exclusiva responsabilidade e verificado pelo controlo dos EPI produzidos, efetuado pela CTV enquanto ON.	manufacturer affixes the CE marking based on the EU type examination certificate issued by CTV, as ON, and draws up the EU Declaration of Conformity. **C - Category III** For manufacturers of PPE category II the internal production control is the conformity assessment procedure, according to which compliance with legal obligations is guaranteed, being this procedure their exclusive responsibility, and verified by the control of the produced PPE, performed by CTV as ON.

Na **IT04: Processo de Certificação – Marcação CE** está definida a metodologia referente ao esquema de certificação Marcação CE, que tem como âmbito a verificação da conformidade de um modelo de EPI com as disposições da legislação europeia de EPI aplicável. Este esquema de certificação é adotado nos produtos de Categoria I, II e III. Na **IT05: Processo de Acompanhamento – Controlo dos EPI fabricados**, é definida a metodologia que é aplicável aos produtos com a Categoria III. A informação relativa à candidatura de certificação, preparação para a avaliação, avaliação, revisão e decisão está descrita na IT04. O fabricante, aquando do preenchimento **Contrato – Marcação CE** (DQ043 ou DQ044), assume o compromisso de: • Cumprir os requisitos de certificação, bem como fornecer toda a informação necessária para a avaliação dos produtos a certificar; • Enviar as amostras dos EPI representativos da produção prevista.	The **IT04: Certification Process - CE Marking** defines the methodology related to the CE Marking certification scheme, whose scope is to verify the conformity of a PPE model with the provisions of the applicable European PPE legislation. This certification scheme is adopted for Category I, II and III products. In **IT05: Monitoring Process - Control of manufactured PPE**, is defined the methodology that is applicable to products with Category III. The information regarding the certification application, preparation for the assessment, evaluation, review and decision is described in IT04. The manufacturer, when completing the **Contract - CE Marking** (DQ043 or DQ044), undertakes to: • Comply with the certification requirements as well as provide all the information for the evaluation of the products to be certified; • Send samples of the PPE representative of the expected production.

5.13. Avaliação da conformidade | Conformity assessment

Com este serviço os clientes da CTV veem confirmados os requisitos técnicos dos produtos de forma isenta e credível. Está definida na **IT01: Avaliação da conformidade** a metodologia a adotar perante pedidos de certificação de peças confecionadas, materiais têxteis/ não têxteis ou acessórios segundo normas/ requisitos técnicos específicos. Na **IT07: Máscaras Sociais** está definida a metodologia a seguir para certificação deste tipo de produtos, de acordo com a DNP TS457.	With this service, CTV customers see confirmed the technical requirements of the products in an impartial and credible way. In **IT01: Conformity assessment** is defined the methodology to be adopted for requests for certification of clothing, textile/ non-textile materials or accessories according to specific technical standards/ requirements. In **IT07: Máscaras Sociais** is defined the methodology to be adopted in the community face masks certification, according to DNP TS 4575.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5.14. Sustentabilidade e economia circular | Sustentability and circular economy

Os serviços de certificação de produtos têxteis nas vertentes da sustentabilidade e economia circular da CTV incluem os seguintes esquemas:

- GOTS (*Global Organic Textile* Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com fibras de produção biológica e produzidos de forma ambientalmente e socialmente responsável (da Global Standard gGmbH).
- OCS* (Organic Content Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com fibras de produção biológica (da Textile Exchange)
- GRS (Global Recycled Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com conteúdo reciclado e produzidos de forma ambientalmente e socialmente responsável (da Textile Exchange).
- RCS (Recycled Claim Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com conteúdo reciclado (da Textile Exchange).
- RAF* (Responsible Animal Fiber Program): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, para as normas RWS, RAS e RMS (para o âmbito secundário).
- RDS* (Recycled Down Standard): certificação de produtos têxteis, intermédios e finais, com penas recicladas (da Textile Exchange).

*Não aplicável ao primeiro processo (ex: descaroçamento de algodão, matadouros).

O esquema de certificação CCS (*Content Claim Standard*) permite à CTV verificar o conteúdo de um determinado material num produto, conforme definido na norma de referência deste esquema de certificação (para âmbito secundário) e serve de base a todas as normas da Textile Exchange.
Nas **IT06: Processo de Certificação na área da Sustentabilidade e Economia Circular** e **IT09: Processo de Certificação BCI** estão definidas as metodologias referentes aos esquemas de certificação para verificação da conformidade com as normas de referência respetivas.

The certification services for textile products in the areas of sustainability and circular economy of CTV include the following schemes:

- GOTS (Global Organic Textile Standard): certification of textile products, intermediate and final, with organic fibres and produced in a way environmentally and socially responsible (from Global Standard gGmbH).
- OCS* (Organic Content Standard): certification of textile products, intermediate and final, with organic fibres (from Textile Exchange).
- GRS (Global Recycled Standard): certification of textile products, intermediate and final, with recycled content and produced in a way environmentally and socially responsible (from Textile Exchange).
- RCS (Recycled Claim Standard): certification of textile products, intermediate and final, with recycled content (from Textile Exchange).
- RAF* (Responsible Animal Fiber Program): certification of textile products, intermediate and final, for the RWS, RAS and RMS standards (for secondary scope).
- RDS* (Recycled) certification of textile products, intermediate and final, with recycled down (from Textile Exchange).

*Not applicable to the first processors (ex: cotton gins, slaughters).

The CCS (Content Claim Standard) certification scheme allows CTV to verify the content of a particular material in a product, as defined in the reference standard of this certification scheme (for secondary scope) and serves as the basis for all Textile Exchange standards.

In **IT06: Certification Process in the Sustainability and Circular Economy area** and **IT09: Certification Process for BCI** are defined the methodologies for these certification schemes to verify the compliance with the respective reference standards.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5.15. Uso de certificados e marcas de conformidade | Use of certificates and conformity marks

A CTV age de modo a corrigir, sempre que detete referências incorretas ao sistema de certificação ou a utilização enganosa da marca ou certificado de conformidade. Para tal, informa a respetiva autoridade notificadora/ entidade gestora dos esquemas de certificação relativamente aos certificados e/ou eventuais aditamentos que tenha emitido ou retirado.
O registo e acompanhamento dos casos de uso indevido da marca identificados é feito através no DQ045.
A CTV possui uma lista designada por **Lista de Certificados Emitidos** (Área de Downloads | CTV - Certificação (ctv-certificacao.pt)), para o serviço de certificação Marcação CE e Avaliação de Conformidade. Tem a responsabilidade da manter atualizada e disponibilizar sempre que solicitada.
A lista atualizada dos certificados emitidos para o serviço de certificação na área da sustentabilidade e economia circular é disponibilizada nos sites das entidades gestoras dos referenciais normativos. Sendo da responsabilidade da CTV informar as entidades gestoras sempre que ocorram alterações.
As medidas a serem tomadas, aquando da deteção de não conformidades nos certificados, podem ser sob a forma de ações corretivas, anulação do certificado, publicação da infração e, se necessário outras ações legais.

The CTV acts to resolve, whenever it detects incorrect references to the certification system or the misleading use of the mark or certificate of conformity. To this end, it informs the respective notifying authority/ managing body of the certification schemes regarding the certificates and/or any amendments it has issued or withdrawn.

The register and follow-up of the brand misuse cases is done in the DQ045.

CTV has a list called the **List of Issued Certificates** (Área de Downloads | CTV - Certificação (ctv-certificacao.pt), for the CE Marking and Conformity Assessment certification service. It has the responsibility to keep it up to date and make it available whenever requested.
The updated list of certificates issued for the sustainability and circular economy area certification service is available on the websites of the management entities of the reference standard. It is the responsibility of CTV to inform management entities whenever changes occur.
The measures to be taken, when detecting non-conformities in the certificates, can be in the form of corrective actions, cancellation of the certificate, publication of the infraction and, if necessary, other legal actions.

5.16. Identificação e rastreabilidade | Identification and traceability

Desde o início de cada processo de certificação até à sua conclusão, procede-se à identificação e rastreabilidade dos trabalhos realizados, procedendo-se da seguinte forma:

- Os pedidos são identificados através da atribuição de um número interno;
- Este número é usado na identificação das amostras e todos os documentos subsequentes.

As regras especificas de identificação e rastreabilidade assim como os exemplos aplicáveis a cada esquema de certificação estão definidas nas Instruções de Trabalho respetivas.

From the beginning of each certification process until its conclusion, the work carried out is identified and traceable, proceeding as follows:

- Orders are identified by assigning an internal number;
- This number is used to identify the samples and all subsequent documents.

The specific rules for identification and traceability as well as the examples applicable to each certification scheme are defined in the respective Work Instructions.
All stages of the certification process are recorded in the existing process maps.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

Todas as fases do processo de certificação são registadas nos mapas de processos existentes.	

5.17. Responsabilidade | Responsabilities	
As responsabilidades associadas às atividades de certificação estão referidas nas respetivas Instruções de Trabalho.	The responsibilities associated with certification activities are referred in the respective Work Instructions.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

PC04 – Processo de compras e subcontratação | Purchasing and subcontracting process

5.18. Compras | Purchases

As encomendas de materiais e serviços são efetuadas de acordo com as necessidades decorrentes da atividade da CTV. Todas as encomendas são documentadas no impresso **Requisição** (RFH001).	The orders for materials and services are made according to the needs arising from the activity of CTV. All orders are documented on the template **Requisition** (RFH001).

5.19. Avaliação de fornecedores | Suppliers evaluation

A seleção de novos fornecedores tem por base a consulta do mercado, a idoneidade das empresas consultadas, sua capacidade técnica e financeira, entre outros fatores considerados relevantes. São feitas consultas de preços a fim de selecionar os fornecedores que apresentam as condições mais vantajosas. A CTV possui uma **Lista de Fornecedores Aprovados** (DQ013), que tem por base a qualificação anual dos fornecedores de materiais e serviços, incluindo a subcontratação, conforme descrito no **PG09: Avaliação de fornecedores.**	The selection of new suppliers is based on market consultation, the good conduct of the companies consulted, their technical and financial capacity, among other factors considered relevant. Price inquiries are performed in order to select the suppliers that present the most advantageous conditions. CTV has a **List of Approved Suppliers** (DQ013), which is based on the annual qualification of suppliers of materials and services, including subcontracting, as described in **PG09: Supplier assessment**.

5.20. Subcontratação | Subcontracting

A CTV assegura que, todos os serviços que necessite de subcontratar são efetuados por entidades acreditadas e/ou devidamente qualificadas para o efeito, garantindo assim a fiabilidade e confidencialidade dos resultados. A CTV assegura inteira responsabilidade por todos os serviços que subcontrata. Quando recorre à subcontratação, a CTV informa o cliente, para obter o seu consentimento. A subcontratação de ensaios laboratoriais é feita de acordo com o **PG02: Subcontratação**.	CTV guarantees that all services that need to be subcontracted are performed by accredited and/or duly qualified entities for the purpose, thus ensuring the reliability and confidentiality of the results. CTV ensures full responsibility for all services it subcontracts. When using subcontracting, CTV informs the customer to obtain his consent. The laboratory tests subcontracting is done in accordance with **PG02: Subcontracting**.

5.21. Responsabilidades | Responsabilities

As responsabilidades associadas às atividades de compra e subcontratação estão referidas nos procedimentos específicos e/ou no manual de funções.	The responsibilities associated with activities of purchasing and subcontracting are referred in the specific procedure and/or in the job functions manual.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

PC05 – Processo de monitorização, análise e melhoria | Monitoring, analysis and improvement process

Este Processo tem por objetivo descrever as atividades de monitorização e medição no que diz respeito: • Avaliação da satisfação do cliente; • Reclamações e Pedidos de Recurso (PG06); • Auditorias Internas SGQ (PG07); • Monitorização e Melhoria (PG08).	This Process has as objective describe the monitoring and measurement activities with respect to: • Assessment of customer satisfaction; • Complaints and Appeals (PG06); • Internal audits QMS (PG07); • Monitoring and Improvement (PG08).

5.22. Satisfação dos clientes | Customer satisfaction

Para aferir a qualidade do serviço prestado pela CTV, é enviado ao cliente o **Questionário de satisfação** (link)**,** uma vez concluído o serviço (este envio assegurado pelo Técnico(a) de Certificação). Os inquéritos respondidos são analisados de um modo individual e global. Sempre que existam respostas cuja classificação seja negativa ou que não satisfaçam os objetivos estabelecidos, ou ainda em resultado da reunião pela gestão, são desencadeadas as medidas tidas por adequadas com vista à melhoria dos processos. As respostas aos inquéritos servem de base para a tomada de ações de melhoria.	To assess the quality of the service provided by CTV, a **Satisfaction survey** (link) is sent to the customer, once the service has been completed (this dispatch is ensured by the Certification Technician). The answered surveys are analysed in an individual and global way. Whenever there are responses, whose classification is negative or that do not meet the established objectives, or even as a result of the meeting by management, are taken measures considered appropriate in order to improve processes. The responses to the surveys are the basis for taking improvement actions.

5.23. Reclamações e recursos | Claims and appeals

Na CTV procede-se ao tratamento de reclamações e pedidos de recurso de acordo com o descrito no **PG06: Reclamações e Pedidos de Recurso**. Qualquer reclamação e/ou pedido de recurso deve ser tratada/o com a maior brevidade possível para minimizar a insatisfação do cliente.	At CTV the procedure to deal with complaints and appeals is described in **PG06: Complaints and Appeals**. Any complaint and/or request for appeal must be treated as soon as possible to minimize customer dissatisfaction.

5.24. Auditoria interna | Internal audits

O **PG07: Auditorias Internas SGQ** define o procedimento e as responsabilidades para a realização das auditorias internas. Anualmente é programada pelo menos uma auditoria interna de modo a verificar a conformidade dos processos do SGQ face aos requisitos estabelecidos e se estes demonstram estar em melhoria contínua. Os resultados das auditorias também servem de base para o desencadeamento das ações corretivas e de melhoria do SGQ.	The **PG07: Internal Audits QMS** defines the process and responsibilities for carrying out internal audits. At least one internal audit is scheduled annually to verify the conformity of the QMS processes with the established requirements and if they demonstrate to be in continuous improvement. The results of the audits also serve as a basis for triggering corrective actions and improving the QMS.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

5.25. Monitorização | Monitoring

A CTV estabeleceu os seguintes métodos de medição para as atividades relacionadas com requisitos dos serviços fornecidos: • Monitorização de não conformidades no serviço prestado; • Monitorização dos processos que envolvam fornecedores e outros prestadores de serviços (subcontratação de ensaios, por exemplo). O **PG08: Monitorização e Melhoria** define metodologia a adotar na monitorização das não conformidades. A monitorização dos processos de trabalho que dependem de outrem, como a subcontratação de ensaios, é assegurada pelo controlo das avaliações de fornecedores, de acordo com o procedimento descrito no **PG09: Avaliação de Fornecedores**.	CTV has established the following measurement methods for activities related to the requirements of the provided services: • Monitoring of non-conformities in the service provided; • Monitoring of processes involving suppliers and other service providers (testing subcontracting, for example). The **PG08: Monitoring and Improvement** defines a methodology to be adopted for monitoring non-conformities. The monitoring of work processes that depend on others, such as testing subcontracting, is ensured by controlling supplier assessments, according to the procedure described in **PG09: Supplier Assessment**.

5.26. Melhoria | Improvement

O **PG08: Monitorização e Melhoria** define metodologia a adotar na monitorização das ações de melhoria. As ações corretivas e preventivas são determinadas pelos intervenientes da não conformidade e verificadas após implementação com a finalidade de se averiguar a sua eficácia, sendo o seu controlo assegurado pelo registo no **Mapa de NC/OM** (DQ009).	The **PG08: Monitoring and Improvement** defines the methodology to be adopted for monitoring improvement actions. The corrective and preventive actions are determined by the non-conformity players and verified after implementation with the purpose of determine their effectiveness, being their control ensured by the registration on the **Map NC/OM** (DQ009).

5.27. Responsabilidades | Responsabilities

As responsabilidades associadas ao processo de monitorização, análise e melhoria estão referidas nos procedimentos específicos e/ou no manual de funções.	The responsibilities associated with monitoring, analysis and improvement process are referred in the specific procedure and/or in the job functions manual.

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

ANEXO I | ANNEX I

Lista de Siglas | Acronym List

BCI	*Better Cotton Initiative*	Better Cotton Initiative
CCS	*Content Claim Standard*	Content Claim Standard
EPI | PPE	Equipamento de Proteção Individual	Personal Protective Equipment
GOTS	*Global Organic Textile Standard*	Global Organic Textile Standard
GRS	*Global Recycled Standard*	Global Recycled Standard
IOAS	Acreditação Biológica e sustentável internacional	International Organic and Sustainable Accreditation
IPAC	Instituto Português de Acreditação	Accreditation Portuguese Institute
IPQ	Instituto Português da Qualidade	Quality Portuguese Institute
IT	Instrução de Trabalho	Work instruction
MF	Manual de Funções	Job functions manual
MQ	Manual da Qualidade	Quality management
NC	Não Conformidade	Non conformity
OM	Oportunidade de Melhoria	Improvement opportunity
ON	Organismo Notificado	Notified body
OCS	*Organic Content Standard*	Organic Content Standard
PC	Processo	Process
PG	Procedimento de Gestão	Management procedure
RCS	*Recycled Claim Standard*	Recycled Claim Standard
RDS	*Recycled Down Standard*	Recycled Down Standard
RWS	*Recycled Wool Standard*	Recycled Wool Standard
RFH	Recursos Financeiros e Humanos	Financial and Human Resources
RGPD | GDPR	Regulamento Geral de Proteção de Dados	General Data Protection Regulation
RQ	Responsável pela Qualidade	Quality Responsible
SGQ | QMS	Sistema de Gestão da Qualidade	Quality Management System
SI	Sistemas de Informação	Information System

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

ANEXO II | ANNEX II

Lista de revisões efetuadas | List of the revisions

DATA DATE	REVISÃO Nº REVISION NR	RESUMO DAS ALTERAÇÕES CHANGES SUMMARY
18-10-2018	03	Retirada a referência à Diretiva 89/686/CEE, e documentos/modelos que suportavam a Diretiva 89/686/CEE: IT02 / IT03 / ISSO-002 / ISSO-003 / DQ-018 (passaram todos à condição de obsoletos). Foi introduzido o ponto "Obrigações com a Entidade Acreditadora", onde é descrita a existência de uma acreditação flexível, descrito no procedimento para gestão da descrição flexível do âmbito da acreditação (PG05). Foram ainda efetuadas pequenas correções: referências normativas atualizadas, diagrama de processos de trabalho, clarificado que a RQ efetua o tratamento dos resultados da avaliação da satisfação de clientes, o planeamento das auditorias é realizado pela RQ juntamente com a Diretor da empresa sendo adicionada como entrada para a revisão pela gestão a Acreditação da CITEVE Certificação. No manual da qualidade foi ainda introduzido um anexo VI para o resumo das revisões efetuadas, onde passam a ser registado o detalhe das alterações realizadas no documento.
21-10-2019	04	Introdução: Remoção da norma ISSO 9001. Remoção do ano das normas para ficar mais sempre a referência à norma mais atualizada. Inclusão da Opção A da NP EN ISSO/IEC 17065. Atualização da ligação para páginas internet do IPQ e IPAC. Organigrama: clarificar a distribuição de processos pelos Técnicos de Certificação de forma a que quem avalia não decide sobre o mesmo processo. Processos de trabalho: Novo diagrama. PC01: Remoção da duplicação de informação com PG04: Formação. Remoção da referência específica ao sistema Giaf. Atualização das responsabilidades da CITEVE CERTIFICAÇÃO e do CITEVE. PC02: Remoção da referência à norma ISSO 9001. Revisão das entradas e saídas da Revisão pela Gestão. PC03: Remoção da referência ao Plano de Atividades da Avaliação (DQ-017) e substituição pelo Mapa de Processos (DQ-019). Revisão ao processo de certificação – marcação CE. Alteração da forma de identificação dos processos e codificação dos documentos dos processos. PC04: Reformulação do processo de avaliação de fornecedores. Inclusão dos critérios para subcontratação de auditores. Esclarecimento da forma de avaliação dos serviços de suporte. PC05: Remoção das competências do auditor coordenador e do auditor técnico. Esclarecimento das diferenças na forma de tratamento de Reclamações e Recursos. Inclusão das responsabilidades do auditor externo. Inclusão das responsabilidades no tratamento de não conformidades. Anexo I, II e III: Atualização dos diagramas. Anexo IV: Atualização das siglas.
21-07-2020	05	Revisão completa do Manual da Qualidade com os seguintes objetivos: incluir Certificação de produtos têxteis das áreas da Sustentabilidade e Economia Circular (GOTS, OCS, GRS, RCS, CCS); Manual da Qualidade passa a ser bilingue (PT/ EN); alguns capítulos do Manual da Qualidade passam a ser Procedimento de Gestão autónomos (PG06: Reclamações e Recursos, PG07: Auditorias Internas, PG08: Monitorização e Melhoria, PG09: Avaliação de Fornecedores). Complete revision of the Quality Manual with the following objectives: to include certification of textile products in the areas of Sustainability and Circular Economy (GOTS, OCS, GRS, RCS, CCS); Quality Manual becomes bilingual (PT/ EN); some chapters of the Quality Manual become autonomous Management Procedures (PG06: Complaints and Appeals, PG07: Internal Audits, PG08: Monitoring and Improvement, PG09: Supplier Assessment).

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt

21-01-2021	06	Fazer as alterações necessárias pela entrada do novo Diretor Executivo, nomeadamente no organograma e na assinatura. A Política da Imparcialidade passa a ser um documento autónomo e não um anexo no Manual. Inclusão da certificação de máscaras para uso social no PC03. Make the necessary changes by the entry of the new Executive Director, namely organization chart and signature. The Impartiality Policy becomes a stand-alone document and not an annex to the Manual. Include the community face masks certification in PC03.
15-04-2021	07	Acrescentar no organigrama os 2 Gestores de Certificação. Include in the organigram the 2 Certification Managers.
03-08-2021	08	Rever âmbito OCS e acrescentar RWS e RDS ao âmbito da certificação na área da sustentabilidade e economia circular. Review OCS scope and add RWS e RDS to the sustainability and circular economy area certification service scope.
23-11-2021	09	A CITEVE Certificação transformou-se na CTV – Certificação de Têxteis e de Vestuário. Alteração do nome da empresa em todo o documento. CITEVE Certificação changed to CTV – Certificação de Têxteis e de Vestuário. Change the name of the company in the entire document.
01-02-2022	10	Alteração de Direção Executiva e Gestão de Certificação no Organigrama (2.7). Simplificar a legenda no ponto 5.9. Incluir referência ao DQ045 no uso indevido da marca (5.15). Change the Executive direction and the Certification management in the organigram (2.7). simplify the legend in point 5.9. Include reference to DQ045 in the brand misuse (5.15).
01-08-2022	11	Novo organograma. Revisão do texto para ficar em conformidade com as novas funções (Gerência e Responsável operacional). New organigram. Review the text to comply with the new job functions (Management and Operations responsible).
03-11-2022	12	Organigrama funcional fica no corpo do Manual. Organigrama completo passa para Anexo I e DQ048. Renumerar anexos. Functional organigram remains in the manual text. Complete organigram changes to Annex I and DQ048. Update the Annex numbers.
22-12-2022	13	Reforçar a separação entre as fases de Avaliação e de Revisão e Decisão (Anexo I). | Reinforce the separation between the stages of Assessment and the Review and Decision (Annex I).
26-01-2023	14	Clarificar a metodologia de qualificação e manutenção da qualificação dos(as) técnicos(as) no ponto 5.1. Recursos Humanos. | Clarify the methodology for qualification and maintenance of the qualification of the technicians in point 5.1. Human Resources.
13-03-2024	15	Incluir o referencial bci. Rever o processo de qualificação dos técnicos. Atualizar o organograma. | Include the bci scope. Review the technicians qualification process. Update the organisational chart.
06-11-2024	16	Atualização da responsável pela qualidade. | Quality Responsible update

CTV – CERTIFICAÇÃO DE TÊXTEIS E DE VESTUÁRIO | Rua Fernando Mesquita, 2785 | 4760-034 Vila Nova de Famalicão | Portugal
Tel: +351 252 300 376 | geral@ctv-certificacao.pt | www.ctv-certificacao.pt