Fundação Vanzolini

MANUAL DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

DIRETORIA DA UNIDADE DE CERTIFICAÇÃO

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

SUMÁRIO

CAP.01 *Institucional da Fundação Vanzolini*

CAP.02 *A Fundação Vanzolini é muito mais que um organismo de certificação*

CAP.03 *Atuação da Diretoria de Certificação*

CAP.04 *Relacionamento, contato, e-mail, processos*

CAP.05 *Etapas do processo de certificação*

CAP.06 *Informações para elaboração da proposta*

CAP.07 *Equipe auditora e dimensionamento de auditoria*

CAP.08 *Definições: Não Conformidade Maior, Não Conformidade Menor e Oportunidade de Melhoria*

CAP.09 *Perguntas e respostas mais freqüentes*

CAP.10 *Confidencialidade, imparcialidade, transparência, respostas às reclamações, auditoria testemunha e ausência de conflito de interesses*

CAP.11 *Regras para uso da marca*

CAP.12 *Reclamação e apelação*

CAP.13 *Suspensão, cancelamento, redução ou aumento de escopo, inclusão ou exclusão de sites.*

CAP.14 *Critérios para reembolso de despesas diretas*

ADENDOS - MANUAL DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

1. ***NBR ISO 14001***
2. ***NBR 16001***
3. ***ISO 14064 - OVV - GHG/GEE***
4. ***ISO 20000***
5. ***ISO 26000***
6. ***ISO/IEC 27001/ ISO/IEC 27701***
7. ***ISO/IEC 27001/ ISO/IEC 27018***
8. ***ISO 37001***
9. ***ISO 45001***
10. ***SiAC***

CAP.01 - INSTITUCIONAL DA FUNDAÇÃO VANZOLINI

APRESENTAÇÃO – QUEM SOMOS

Acreditamos na força das pessoas e no potencial de transformação inerente a cada uma delas.

A Fundação Vanzolini é uma organização sem fins lucrativos, criada e gerida pelos professores do departamento de Engenharia de Produção da Universidade de São Paulo (Poli-USP), para melhorar a efetividade do processo de desenvolvimento sustentável do Brasil.

Há mais de 50 anos, a Fundação desenvolve, aplica e dissemina novos conhecimentos da Engenharia no cotidiano de pessoas, empresas, instituições e governos, contribuindo na resoluçãode problemas econômicos, ambientais, técnicos e sociais no Brasil e no exterior.

Tendo como base o olhar sistêmico, integrador e multidisciplinar da Engenharia de Produção, a Fundação Vanzolini atua sobre quatro eixos principais:

Educação, oferecendo programas de formação e desenvolvimento de pessoas e equipes por meio de cursos de curta, média e longa duração. Sendo os cursos de longa duração (MBA e especialização) em convênio com a Escola Politécnica da USP (POLI-USP);

Certificação, realizando certificações de produtos e sistemas de gestão para organizações e instituições públicas e privadas;

Pesquisa, elaborando projetos de pesquisas em operações, produtos, sistemas de gestão, inovação, políticas públicas e outros; e

Soluções, respondendo aos desafios complexos que envolvam inovação e compromisso de implementação bem-sucedidos.

Por que existimos?

Por meio dos nossos serviços, queremos melhorar a eficácia do processo de desenvolvimento sustentável do país, incorporando uma abordagem sistêmica, integrada e eficiente de gestão de recursos junto a empresas e instituições.

Como operamos?

Combinamos os conhecimentos e a visão da Engenharia, em especial, da Engenharia de Produção, com a experiência de mais de 50 anos em sua aplicação para a solução de desafios econômicos, ambientais, técnicos e sociais no Brasil e no exterior.

A Fundação Vanzolini tem o propósito norteador de gerenciar seus processos e equipes de maneira ética, conduzindo sua estratégia à luz de valores que proporcionem clareza a agreguem valor à todas as partes interessadas.

Manifesto

Todos sonhamos com um Brasil que possa se desenvolver à altura das riquezas que possui. Mas todo sonho exige que também se saiba criar os meios para concretizá-lo. É por isso que a Fundação Vanzolini existe.

Criada e gerida por professores do departamento de Engenharia de Produção da POLI-USP, há mais de 50 anos ajuda a estabelecer e executar caminhos mais eficientes para acelerar o desenvolvimento sustentável do país. Nós elaboramos, aplicamos e disseminamos os conhecimentos da Engenharia no cotidiano de pessoas, empresas, instituições e governos, contribuindo com soluções para desafios econômicos, ambientais, técnicos e sociais.

Para nós, toda realidade pode ser modificada por meio da melhor gestão dos recursos disponíveis e do olhar integrador e multidisciplinar da nossa ciência.

E é assim que, a partir da reunião de especialistas e, em conjunto com parceiros, oferecemos programas de formação e desenvolvimento de pessoas, certificação de produtos e sistemas de gestão, projetos de pesquisa e soluções, implementando na prática as mudanças que a sociedade precisa. Nosso compromisso é com o melhor resultado possível para um futuro de todos.

Política de Responsabilidade Social

A Fundação Carlos Alberto Vanzolini, instituição constituída com a finalidade de promoção de pesquisa científica, desenvolvimento de tecnologias alternativas, modernização de sistemas de gestão, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos, aplicadas a suas áreas de atuação tem o dever de atuar com transparência na promoção do respeito aos direitos humanos, da atuação de maneira responsável e ética na tomada de decisão junto aos clientes, fornecedores, funcionários, entidades regulatórias, entidades de acreditação, enfim, todas as partes interessadas relevantes, respaldada nos códigos legais e de conduta vigentes.

Esses compromissos estão intrínsecos nas nossas avaliações da conformidade, negociações com parceiros e clientes, cursos, palestras, treinamentos e projetos que desenvolvemos e implantamos, de forma a refletir na sociedade as melhores práticas de responsabilidade social.

Esta política foi aprovada na 158ª Reunião Ordinária do Conselho Curador realizada em 21/10/20

VISÃO DA FUNDAÇÃO VANZOLINI

A Fundação Vanzolini tem como visão o aumento da confiança das partes interessadas nos produtos/serviços oferecidos e o aprimoramento contínuo dos processos internos. A Fundação Vanzolini, por meio de suas auditorias, faz uma análise crítica do sistema de gestão verificando estas vertentes e agregando significativamente valor às organizações.

CAP.02 - A FUNDAÇÃO VANZOLINI É MUITO MAIS QUE UM ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

Além da Certificação, conheça aqui as outras entregas da Fundação Vanzolini para a sociedade:

Educação

Cursos livres, Cursos In Company e Formação em Larga Escala com Tecnologia;

PD&I

Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação com foco em novos produtos, serviços e metodologias;

Soluções

Para os desafios de organizações, envolvendo tecnologia, inovação e implementação.

CAP.03 - ATUAÇÃO DA DIRETORIA DE CERTIFICAÇÃO

Primeira no Brasil a certificar Sistemas de Gestão da Qualidade

A história da Fundação Vanzolini, como entidade certificadora, começou a ser concebida em 1988. Ao retornar de uma viagem à Inglaterra, o professor do Departamento de Engenharia de Produção, da USP, José Joaquim do Amaral Ferreira, atual presidente do Conselho Curador da Fundação, trouxe a ideia de que a entidade poderia aplicar no Brasil, a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade da série ISO 9000.

Naquela época, as empresas brasileiras tinham dificuldade em exportar produtos por não seguirem especificações técnicas de qualidade, em gestão e produtos. Além de um contexto favorável, oprofessor sabia do interesse do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), emfazer com que a certificação de qualidade para empresas começasse a acontecer no Brasil.

Dessa maneira, decidiu abrir um projeto interno na Fundação Vanzolini. Com o sistema pronto, foi submetido à avaliação do Inmetro que, de imediato, o aprovou e credenciou a Fundação Vanzolini como entidade número 1 no Brasil, apta a certificar Sistemas de Gestão da Qualidade da série ISO 9000.

Em 1990, a Fundação Vanzolini concedeu a primeira certificação ISO 9001 à empresa Cimento Serrana.

Para ser competitiva a Fundação Vanzolini buscou parcerias externas e conseguiu trazer para o Brasil a Quality Management Institute (QMI). Também se associou a grandes redes internacionais, a Independent International Organisation for Certification (IIOC), que representava as certificadoras comerciais; e a The International Certification Network (IQNET), que abrange as certificadoras europeias, com um perfil parecido com o da Fundação Vanzolini.

Desde então, o pilar de Certificação tem se dedicado a aperfeiçoar e manter o nível de excelência nas áreas da Construção Civil, Saúde, Segurança da Informação, Sustentabilidade, Automobilismo, Alimentação e da Gestão da Qualidade.

Compromissos da Alta Administração

O objetivo principal dos serviços de avaliação da conformidade (certificação, inspeção, validação e verificação), realizados pela Fundação Vanzolini, é proporcionar confiança a todas as partes interessadas de que determinado sistema de gestão, produto (termo que inclui serviço ou processo), alegação de uma organização ou candidato a uma certificação de pessoa atende aos requisitos especificados. A confiança que a Fundação Vanzolini fornece está baseada na aplicação de diversos princípios, tais como o uso de processos documentados, a apresentação justa, a imparcialidade, a competência, a responsabilidade, a transparência, a confidencialidade, a capacidade de resposta à reclamação, a apresentação justa, a ausência de conflitos de interesses, a abordagem baseada em riscos, dentre outros.

Além dos princípios citados acima, a Fundação Vanzolini mantém os seus serviços acessíveis a todas as organizações e pessoas, independentemente do porte, setor ou capacidade financeira, cujos sistemas de gestão, produtos, alegações ou certificação profissional se enquadrem na lista de escopos acreditados e ou credenciados, na competência técnica disponível e na capacidade de desenvolvimento de novos serviços de avaliação da conformidade.

Dentre as partes com interesse na avaliação da conformidade, certificação, inspeção, validação, verificação e certificação profissional realizada pela Fundação Vanzolini, incluem-se:

a) Clientes (organizações ou pessoas que possuem certificados emitidos pela Fundação Vanzolini);
b) Clientes das organizações e pessoas certificadas;
c) Governo;
d) Organizações não governamentais;
e) Auditores, avaliadores ou inspetores;
f) Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica;
g) Professores da Universidade de São Paulo;
h)Universidade de São Paulo;

i) Colaboradores;

j) Acreditadores, credenciadores e proprietários de programas;

k) Consultores;

l) Organismos de normalização;

m) Organismos acreditadores internacionais: IQNET, ISQua, IATF, HQE, APMG, dentre outros;

n) Consumidores.

A Fundação Vanzolini se compromete, na pessoa do seu Diretor de Certificação, a organizar econduzir os trabalhos de avaliação da conformidade, certificação, inspeção, verificação, validação e certificação profissional de forma imparcial, independente do controle daqueles que tenham direto interesse comercial e de quaisquer outros conflitos de interesse nos objetos da avaliação de conformidade, sem restringir ou condicionar as associações, organizações ou grupos, o acesso a serviços da Fundação Vanzolini, bem como atuar segundo os requisitos normativos aplicáveis.

Para garantir a operação de maneira consistente, a alta administração, representada pelo Diretor de Certificação compromete-se a desenvolver e implantar um sistema de gestão de acordo com os requisitos das normas ABNT NBR 17021-1, ABNT NBR ISO/IEC 17020, ABNT NBR ISO/IEC 17024, ABNT NBR ISO/IEC 17029 e ABNT NBR ISO/IEC 17065, para garantir a eficácia em atingir um atendimento consistente de seus requisitos.

Na eventual suspensão, redução ou cancelamento de uma acreditação ou credenciamento, a Fundação Vanzolini se compromete a informar esta condição e as consequências associadas aos clientes afetados, sem demora indevida, por meio de comunicação formal (e-mail, carta registrada ou outro meio pertinente). Compromete-se, também, a identificar e aplicar meios de remediar o impacto nas organizações clientes nos escopos relacionados com a referida acreditação ou credenciamento, executando a transferência do processo de avaliação da conformidade para algum outro organismo acreditado ou credenciado, de escolha da organização ou pessoa cliente.

A Fundação Vanzolini também assume o compromisso de permitir o acesso a todas as organizações acreditadoras e das que fornecem reconhecimento acerca das certificações e avaliações da conformidade realizadas pela Fundação Vanzolini,incluindo a Cgcre do Inmetro, IQNET (The International Certification Network), IATF (International Automotive Task Force), RMC (Registrar Management Committee), AAQG (Americas Aerospace Quality Group), ISQua (The International Society for Quality HealthCare), ONA (Organização Nacional de Acreditação), ANP (Agência Nacional do Petróleo), Secretaria Previdência ou outras para as quais a Fundação Vanzolini vier a solicitar acreditação ou reconhecimento.

Missão

Disseminar os conhecimentos correlatos à engenharia de produção e melhorar a eficácia do processo

de desenvolvimento sustentável do país, incorporando uma abordagem sistêmica, integrada e eficiente de gestão de recursos junto a empresas e instituições, por meio dos serviços de avaliação da conformidade.

Visão

Ser o organismo de certificação brasileiro de referência.

Valores

· Independência;

· Imparcialidade;

· Competência técnica;

· Espírito cooperativo;

· Transparência;

· Confidencialidade;

· Vanguarda conceitual e tecnológica.

Política da Qualidade

Prestar serviços de avaliação da conformidade e correlatos, gerenciando os riscos inerentes aonegócio, fortalecendo a imagem e contribuindo para o atingimento dos objetivos estatutários e continuidade dos negócios da Fundação Carlos Alberto Vanzolini.

Os pilares de sustentação desta política são:

- Fornecer serviços de avaliação e certificação da conformidade com total imparcialidade, independência, ética, agregando valor às partes interessadas;
- Inovar e contribuir para o desenvolvimento sustentável e disseminação de boas práticas de Governança, Ambientais e Sociais (ESG);
- Atender os requisitos legais, normativos, regras, critérios, boas práticas e guias aplicáveis às atividades de avaliação e certificação da conformidade;
- Formar continuadamente funcionários e colaboradores, desenvolvendo as competências necessárias às demandas do mercado e às boas práticas de conduta;
- Melhorar continuamente o desempenho e os resultados da unidade de negócio certificação.

CAP. 04 - RELACIONAMENTO, CONTATO, E-MAIL E PROCESSOS

Com a finalidade de garantir o melhor contato possível entre a Fundação Vanzolini e o cliente, é possívelentrar em contato via telefone com os números indicados aqui ou via e-mail com a lista a seguir:

Área	Processo	Atividade	Endereço Eletrônico
Cursos e Treinamento	Gestão, Atendimento, Vendas e Reclamações	- Dúvidas e informações sobre cursos abertos e in company; - Vendas e pós vendas de cursos in company; - Reclamações de cursos in company.	treinamentocert@vanzolini.org.br
Departamento Comercial	Comercial	- Atendimento a público em geral; - Atendimento de clientes; - Atendimento a área operacional e financeira; - Atendimento a consultores e auditores.	comercial@vanzolini.org.br
	Relacionamento	- Atendimento ao público em geral; - Atendimento aos acreditadores; - Atendimento relacionados a Comunicação e Marketing; - Relacionamento com o mercado.	certific@vanzolini.org.br
	Selo e Logomarca	- Dúvidas e solicitações a respeito de selo e logomarca.	projetomarca@vanzolini.org.br
	Agendamento	- Atendimento de clientes; - Atendimento a área operacional e financeira; - Atendimento a consultores e auditores.	agendamento@vanzolini.org.br
Departamento Financeiro	Contas a Receber	- Monitoramento e acompanhamento de valores em aberto; - Prorrogações; - Acordos; - Conciliação bancária.	crecebercert@vanzolini.org.br
	Emissão e Envio de Notas Fiscais/Notas de Débito	- Cadastro; - Emissão e Envio de Faturas (NFs /Notas de Débito /Boletos).	enotascert@vanzolini.org.br
	Faturamento	- Abertura de CC; - Análise de Contratos; - Envio de Cronogramas; - Programação de Faturamento.	faturamentocert@vanzolini.org.br
Departamento Operacional	Documentação do Cliente	- Recebimento da documentação de clientes para elaboração do plano de auditoria.	manual@vanzolini.org.br
	PAC	- Recebimento e envio do Plano de Ação Corretiva - PAC.	pac_cert@vanzolini.org.br
	Plano de Auditoria	- Envio e recebimento de planos de auditoria.	planodeuditoria_cert@vanzolini.org.br

Logística	Logística	−Compra de passagens e hospedagens; −Transfer motorista executivo.	logistica@vanzolini.org.br
Projetos	ESG	−Dúvidas, informações e reclamações sobre projetos relacionados a ESG e Sustentabilidade; −Recebimento de propostas de projetos e parcerias na área de ESG e Sustentabilidade.	projetosesg@vanzolini.org.br esg@vanzolini.org.br
Qualidade	Resolução	−Denúncia; −Reclamação; −Apelação; −Notificação; −Dúvida/questionamento/ocorrência.	saccert@vanzolini.org.br
Sustentabilidade	AQUA	−Atendimento técnico a clientes, consultores e auditores; −Apoio a cursos e projetos, comunicação e MKT, desenvolvimento comercial e demais áreas operacionais da FCAV; −Relacionamento com os organismos parceiros franceses.	seloaqua@vanzolini.org.br
	EPD Brasil	−Atendimento técnico a clientes, consultores e verificadores; −Apoio a cursos e projetos, comunicação e MKT, desenvolvimento comercial e demais áreas operacionais da FCAV; −Relacionamento com o organismo parceiro sueco.	epdbrasil@vanzolini.org.br
	GHG	−Atendimento técnico a clientes, consultores e verificadores; −Apoio a cursos e projetos, à comunicação e MKT, ao desenvolvimento comercial e demais áreas operacionais da FCAV; −Relacionamento com o Inmetro e FGV.	ghg@vanzolini.org.br
	GRI		gri@vanzolini.org.br
	PBE-Edifica	−Atendimento técnico a clientes, consultores e inspetores; −Apoio a cursos e projetos, à comunicação e MKT, ao desenvolvimento comercial e demais áreas operacionais da FCAV; −Relacionamento com o Inmetro.	pbe@vanzolini.org.br
Sustentabilidade/Projetos	Geral (AQUA, PBE, GHG, GRI, ESG, EPD Brasil etc.)	Atendimento geral não dirigido a processo específico.	sustentabilidade@vanzolini.org.br

CAP. 05 - ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Etapas	**Responsabilidade**	**Detalhes**
1 - Solicitação de proposta de certificação	Organização	Fazer solicitação por meio do preenchimento do formulário enviado pela Fundação Vanzolini ou fazer o download do formulário no site da Fundação Vanzolini, na internet. Em caso de dúvidas, contatar a Diretoria de Certificação nos números disponíveis aqui ou no **CAP.04 - Relacionamento , Contato, E-mail e Processos** deste Manual do Cliente.
2 - Elaboração da proposta com as informações da organização	Fundação Vanzolini	Com base nos dados preenchidos e remetidos pela organização, a Fundação Vanzolini procede a sua análise crítica e encaminha a proposta de certificação.
3 - Envio da proposta	Fundação Vanzolini	A Fundação Vanzolini envia a proposta comercial.
4 - Aprovação da proposta	Organização	A aprovação da proposta deve ser feita no documento "**Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Certificação**" com as assinaturas e datas para a Pré-Auditoria / Auditorias Fase 1 e Auditoria Fase 2 (Certificação).
5 - Abertura formal do processo de certificação	Fundação Vanzolini	Após a aprovação da proposta, será feita a abertura formal do processo de certificação, que será confirmada à organização por e-mail.

6 - Confirmação formal das datas solicitadas	Fundação Vanzolini	A Fundação Vanzolini fará o agendamento da auditoria inicial, de acordo com a sugestão no aceite da proposta. Para o agendamento das auditorias de supervisão, a Fundação Vanzolini fará contato, com pelo menos 03 meses de antecedência. Contatos em relação às datas de auditorias deverão ser realizados com a Diretoria de Certificação - processo de planejamento de auditorias pelos Telefones: (11)3913-7112; (11)3913-7116.
7 - Envio do contrato	Organização	No momento do aceite da proposta, a organização deverá encaminhar duas vias do **Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Certificação** assinado para a Fundação Vanzolini, Rua Camburiú, 255, Alto da Lapa – CEP 05058-020- São Paulo – SP, ou, quando aplicável, proceder com a assinatura eletrônica.
8 - Envio dos documentos solicitados	Organização	Para que o auditor possa elaborar o plano de auditoria, encaminhar todos os documentos solicitados à Fundação Vanzolini, dentro do prazo solicitado. Os documentos devem ser enviados para manual@vanzolini.org.br
9 - Análise de documentos	Fundação Vanzolini	-

10 - Envio do plano de auditoria	Fundação Vanzolini	A Fundação Vanzolini enviará o plano de auditoria para que a organização conheça, com antecedência, as áreas / processos a serem auditados, bem como os horários. Esta atividade é repetida antes de cada evento de auditoria (pré, fase 1 e fase 2, supervisão)
11 - Pré-auditoria (opcional)	Fundação Vanzolini	A Pré-auditoria não é obrigatória, mas é fortemente recomendada.
12- Fase 1 obrigatória	Fundação Vanzolini	Esta fase pode ser realizada juntamente com a pré-auditoria.
13 - Auditoria de certificação fase 2	Fundação Vanzolini	A equipe auditora realiza a auditoria de certificação apresentando, ao final, o relatório de auditoria e sua recomendação.
14 - Envio do plano de ações corretivas (PAC)	Organização	Após o término da auditoria Fase 2, a organização deve enviar o Plano de Ações Corretivas. (Submissão por e-mail para manual@vanzolini.org.br)
15 - Submissão do relatório para a Comissão Técnica	Fundação Vanzolini / auditor	Após o termino da auditoria, a equipe auditora submete a documentação com o seu parecer para análise da Comissão Técnica
16- Envio do plano de ações corretivas (PAC)	Organização	A Análise da Comissão Técnica somente ocorre após o recebimento do Plano de Ações Corretivas e sua respectiva análise / aprovação por parte do auditor líder.
17 - Análise pela Comissão Técnica	Fundação Vanzolini	A Comissão Técnica procede analise do processo de certificação.

18 - Submissão do processo para o Diretor de Certificação	Fundação Vanzolini	Ocorrendo a ratificação do parecer da equipe auditoria pela Comissão Técnica, o processo de certificação da organização é submetido para a deliberação do Diretor de Certificação da Fundação Vanzolini.
19 – Envio da Carta de Deliberação	Fundação Vanzolini	Após a deliberação do Diretor de Certificação, a organização recebe uma carta de confirmação da deliberação.
20 - Envio do certificado	Fundação Vanzolini	Após aprovação do Diretor, o certificado é encaminhado para a organização.
21 - Agendamento das datas das próximas auditorias	Fundação Vanzolini	Como forma da organização se planejar apropriadamente, após a certificação são informadas as datas padrões para as auditorias de supervisão.

CAP. 06 - INFORMAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA

É possível encontrar o Formulário de Proposta na página da certificação escolhida e, após preenchimento, o documento deve ser enviado para o e-mail certific@vanzolini.org.br

CAP.07 - EQUIPE AUDITORA E DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA

EQUIPE AUDITORA

A Fundação Vanzolini possui uma equipe de auditores constituída por profissionais com experiência comprovada e formação técnica em práticas de auditoria.

Todos seus auditores são graduados e são qualificados mediante avaliações.

Antes da elaboração de uma proposta comercial, a Diretoria de Certificação, efetua a análise crítica da solicitação do cliente, garantindo, desta forma, que os auditores que serão alocados para realizar os eventos de auditoria possuam a competência necessária.

Após o agendamento das auditorias e antes da realização dos eventos “in loco”, a FundaçãoVanzolini, disponibiliza o Currículo do auditor, o qual apresenta a sua competência e experiência. Caso exista algum impedimento por parte da organização com relação a algum participante da equipe auditora alocada, a organização deverá se manifestar, com a possibilidade, mediante análisee comprovação da procedência da restrição, alterar a equipe auditora.

A Fundação Vanzolini promove uma série de atividades com os auditores, de forma a garantir o mais alto padrão de qualidade em sua prestação de serviço. Dentre algumas destas atividades, pode-se citar:

a) Treinamentos específicos;
b) Planejamento de competências para os auditores;
c) Monitoramento das atividades da equipe auditora, por intermédio do “Questionário de Avaliação de Auditoria nos clientes”, bem como monitoramento do processo de auditoria pela Comissão Técnica independente.

CAP.08 - DEFINIÇÕES: NÃO CONFORMIDADE MAIOR, NÃO CONFORMIDADE MENOR E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Seguem abaixo as explicações das classificações adotadas para os desvios encontrados durante a auditoria:

Não Conformidade Maior:

Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Nota (exemplificativa): Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:
Se houver uma dúvida significativa e evidenciada sobre a existência de um efetivo controle de processo, ou de que produtos ou serviços atendem aos requisitos especificados.
Um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.

Não Conformidade Menor:
Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

A equipe auditora pode identificar e registrar oportunidades de melhoria, definidas conforme abaixo, exceto se isso for proibido pelo Procedimento Específico da norma de referência:

Oportunidade de Melhoria:
Situação evidenciada de conformidade a requisito, mas com evidência da tendência de perda de eficácia ou de uma não conformidade futura.

Esclarecimentos:

1) Oportunidades de melhoria relatadas devem incluir evidências da conformidade ao requisito;

2) Não conformidades não devem ser relatadas como oportunidades de melhoria.

CAP. 09 - PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

Ao longo dos últimos anos, a Fundação Carlos Alberto Vanzolini tem catalogado as principais dúvidas dos clientes. Espera-se que a lista abaixo possa elucidar suas dúvidas.

1- Quando eu devo solicitar a Pré-Auditoria?

Após a implementação do Sistema de Gestão, a organização deverá realizar pelo menos um ciclo de auditorias internas e análise crítica pela alta direção para solicitar a Pré-Auditoria.

2- Para que serve a Pré-Auditoria?

No início da década de 90, as organizações solicitavam a auditoria de certificação à Fundação Vanzolini sem nenhuma verificação prévia. Normalmente os auditores detectavam problemas conceituais, como por exemplo, não aplicação de requisitos que influenciavam fortemente as questões ambientais. Nesses casos, a certificação não podia ser recomendada, causando transtornos para a organização e uma decepção. Muitas vezes, os problemas advinham de uma incorreta interpretação da norma para o setor de negócio da organização. Com esta experiência adquirida, os Organismos de Certificação em todo o mundo passaram a realizar análises prévias, a fim de diminuir os riscos de não certificação por problemas de adequação. Estas análises prévias sãoas chamadas Pré-Auditorias.

3- Como é feita a Pré-Auditoria?

Este é o primeiro contato da equipe auditora com os responsáveis da Organização que pretende se certificar e serve para aproximar as duas instituições, a Organização e a Certificadora, diminuindo a ansiedade da organização. Na pré-auditoria são seguidos todas as etapas da auditoria de certificação: reunião de abertura, investigação, relato das não conformidades e reunião de encerramento. Caso a Organização opte, o auditor da auditoria de certificação poderá ser o mesmo da pré-auditoria.

A pré-auditoria tem como objetivo analisar criticamente a adequação do sistema de gestão da qualidade. Isso significa que os procedimentos e documentação (inclusive documentações legais) serão verificados em relação a sua adequação à norma de referência.

Ao final da pré-auditoria, a organização recebe um relatório contendo todos os itens que devem ser corrigidos, identificados na amostragem realizada na pré-auditoria.

4- Qual é o prazo padrão entre a pré-auditoria e a auditoria de certificação fase 1 e fase 2?

Não existem prazos formais definidos. A data da auditoria de certificação fase 1 normalmente é agendada na continuação dos trabalhos desenvolvidos pela pré-auditoria. Se a pré-auditoria e a auditoria de certificação fase 1 não detectaram problemas graves demonstrando que o sistema está implementado, a auditoria de certificação fase 2 pode ser realizada a qualquer momento, necessitando apenas a confirmação da disponibilização de auditores que possam auditar este tipo denegócio. Se, ao contrário, a pré-auditoria detectar muitos problemas que precisam de mais tempo para serem corrigidos, cabe apenas à organização definir o prazo necessário para estar preparado para a auditoria de certificação fase 2.
Recomenda-se o prazo de um mês entre a auditoria fase 1 e a auditoria de certificação fase 2.

5- No meu orçamento consta uma pré-auditoria de um dia. Eu acho que é pouco. Posso solicitar mais um ou dois dias de pré-auditoria?

Sim. A carga horária definida no orçamento é a mínima necessária para avaliar os itens principais da norma. Caso a organização deseje uma análise mais aprofundada, a carga horária da pré-auditoria pode ser aumentada. Haverá um aumento proporcional no preço do evento.

6- Posso optar por não realizar a pré-auditoria?

Sim. A Fundação Vanzolini recomenda fortemente a realização da pré-auditoria, porém, se a organização tem muita segurança na adequação e conformidade de seu sistema de gestão, não há problema algum em realizar a auditoria de certificação fase 1 sem a pré-auditoria.

7- O que é a auditoria de certificação fase 1?

A auditoria de certificação fase 1 é uma atividade que tem como uma das principais funções:
a) verificar a documentação do sistema de gestão da qualidade;
b) avaliar a localização da organização e as condições específicas do local e avaliar com o pessoal da organização o grau de preparação para a auditoria fase 2;
c) analisar a situação e a compreensão da organização quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação e controle dos aspectos significativos, atendimento legal, auditoria interna e análise crítica do sistema de gestão;
d) coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão,
e) analisar a alocação de recursos para a Fase 2 e ajustar com a organização os detalhes da auditoria Fase 2.

8- Quem faz parte da equipe auditora?

A equipe auditora normalmente é formada por um ou mais auditores. Estes auditores são profissionais com experiência em auditorias e conhecimento no ramo de atividade da organização. Normas internacionais adotadas pela Fundação Vanzolini garantem que o auditor possui conhecimento do ramo do negócio a ser auditado.

9- Se o auditor não achar desvios na Pré-Auditoria, já posso receber o certificado?

Não. A Pré-Auditoria tem objetivo distinto da auditoria de certificação. A Pré-Auditoria tem como objetivo verificar se a organização atende a alguns requisitos principais do sistema de Gestão, esta auditoria não tem a abrangência de amostragem necessária para confirmar a implementação completa de todos os requisitos da norma de Sistema de Gestão Da qualidade.

A verificação da implementação dos requisitos do Sistema de Gestão Da qualidade e das disposições planejadas é feita em parte na Auditoria de Certificação Fase 1 (aprox. 20 %) e em parte na Auditoria de Certificação Fase 2 (aprox. 80%), que não podem ser dispensadas de forma alguma.

10- Como saberei que áreas serão auditadas na pré-auditoria / auditoria de certificação fase 1, auditoria de certificação fase 2 e auditoria de supervisão?

Após o recebimento dos documentos solicitados, a equipe auditora elabora um plano de auditoria contendo os processos a serem auditados e horários que serão avaliados. O plano é enviado com 7 dias de antecedência, para que a organização possa se preparar para receber a equipe.

11- Por que devem ocorrer auditorias de supervisão (acompanhamento) nas instalações da empresa?

A finalidade das auditorias de supervisão é garantir que o sistema de gestão certificado continua atendendo aos requisitos da norma do Sistema de Gestão Da qualidade e as disposições planejadas. As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data das auditorias de supervisão não deve ultrapassar 12 meses, a partir da data de concessão do certificado.

12- Posso ter acesso ao currículo do auditor?

Sim. Ao receber o plano de auditoria o nome dos auditores é informado o cliente. Basta consultar o endereço eletrônico citado na folha de rosto do plano de auditoria para que a organização possa acessar os currículos dos auditores.

13- Quais são os possíveis resultados de uma auditoria de certificação fase 2.

A equipe auditora, com base nas constatações da auditoria, pode tomar as seguintes decisões:

- Recomendação da certificação (mediante apresentação de um plano de ação para as não conformidades menores eventualmente detectadas);
- Recomendação da certificação com auditoria de "follow up" ("in loco" ou "documental") para as não conformidades menores críticas;
- Recomendação da certificação com auditoria "extra" nos requisitos considerados críticos;
- Não recomendação da certificação.

14- Para a recomendação da certificação, é necessária uma auditoria documental ou "in-loco" para fechar as não conformidades menores? Em resumo, posso ser certificado com não conformidades menores cujas ações de correção ainda não estejam finalizadas?

Desde que não existam não conformidades maiores detectadas pela equipe auditora, é possível obter a certificação com não conformidades menores ainda sem as ações de correção implantadas. A Fundação Vanzolini aceita para as não conformidades menores um plano de ação corretiva, **não incorrendo em custos extras para o cliente**.
Na auditoria seguinte será verificado o tratamento das não conformidades menores. Este é um ponto importante que diferencia a metodologia da Fundação Vanzolini em relação às demais certificadoras.

15- O que é a recertificação? Ela é obrigatória?

Antes do término da validade do Certificado da organização, o sistema de gestão da qualidade necessita ser reavaliado de forma completa, para que a certificação seja renovada. Esse evento é chamado de "auditoria de recertificação". Conforme regras do IAF – International Accreditation Forum, a auditoria de recertificação é obrigatória, assim como as regras definidas nacionalmente pelaCgcre, se a organização pretende continuar certificada.

16- O que é a Comissão Técnica?

A Comissão Técnica é um grupo de pessoas devidamente qualificadas e independentes, que tem como função avaliar todo o trabalho da equipe auditora e confirmar ou não a conclusão das auditoriasemitidas pela equipe de auditores.
São objetivos da Comissão Técnica: garantir a confiabilidade, imparcialidade e qualidade de todo o processo.

17- Essa Comissão se reúne de quanto em quanto tempo? Onde?

A Comissão Técnica apresenta rapidez e agilidade nas suas decisões, analisando os relatórios de auditoria, semanalmente, nas instalações da Fundação Vanzolini. Com é uma Comissão formada por brasileiros e que se reúnem no Brasil, o processo de decisão é rápido o que encurta o tempo entre a auditoria e a emissão dos Certificados.

18- O que é IQNet e o que significa o certificado IQNet?

A IQNET é uma rede internacional de entidades certificadoras, estabelecida na Suíça com a participação de certificadoras no mundo inteiro. As certificadoras que fazem parte da rede da IQNet respondem por aproximadamente 30% dos certificados emitidos no mundo.

A Fundação Vanzolini é membro pleno da IQNET e é o único organismo de certificação brasileiro escolhido para fazer parte desta entidade.

Um certificado IQNET significa um reconhecimento mundial, pois as principais certificadoras do mundo fazem parte da IQNET e podem, caso seja necessário, emitir certificados conjuntos com base na análise feita pela Fundação Vanzolini no Brasil.

19- O que significa acreditação junto à Cgcre?

Ter a acreditação junto à Cgcre significa que existem os seguintes controles sobre a atuação da Fundação Vanzolini, dentre outros estabelecidos em norma:

- Verificação contínua da capacitação das equipes auditoras por meio de auditorias periódicas;
- Verificação contínua do cumprimento do dimensionamento mínimo para as auditorias, conforme regras definidas pelo IAF;
- Verificação contínua sobre a isenção e postura ética do organismo certificador.

Maiores informações podem ser obtidas no site: www.inmetro.gov.br

20- Posso usar a marca de certificação no meu produto?

Não. Existem regras que devem ser seguidas no uso do selo da Fundação Vanzolini e da marca de certificação. A Fundação Vanzolini define um procedimento que deve ser seguido pela organização certificada. Por exemplo, é proibido o uso da logomarca da ISO 9001 no produto e na embalagem.

Neste manual, existe um capítulo específico com as regras para uso da marca.

21- Sou obrigado a usar a marca da Fundação Vanzolini quando anunciar ao mercado minha certificação?

Ao contrário de alguns organismos de certificação, a Fundação Vanzolini não obriga que a organização utilize o selo da Fundação Vanzolini em suas propagandas, ainda que recomende fortemente sua aplicação. A organização é livre para comunicar a certificação, dentro de regras internacionais e nacionais vigentes. Contudo, é vedada a criação de selo ou marcas próprias para este fim, podendo incorrer em violação de marcas já registradas.

22- A Fundação Vanzolini pode fornecer consultoria para implementar o sistema de gestão da qualidade?

Não. Conforme regras internacionais e regras éticas internas da Fundação Vanzolini, não existe a possibilidade de fornecimento de serviços de consultoria para implementação da ISO 9001 ouqualquer outra norma que a Fundação Vanzolini certifique.
A Fundação Vanzolini também não recorre a subterfúgios para tal atividade como, por exemplo, uso de organizações coligadas ou controladas.
A Fundação Vanzolini atua como parceira das organizações de consultoria, reconhecendo, incentivando e até atualizando-os; nunca atua como concorrente.

23- Quais são os critérios para escolher uma certificadora e avaliar as propostas?

Na sua escolha, leve em consideração (não necessariamente nesta ordem):

- Se o organismo de certificação é acreditado pela Cgcre ou organismo de acreditação signatário do acordo de reconhecimento mútuo (MLA) do International Accreditation Fórum – IAF, e que atende, portanto, às normas e regulamentos, que lhe permitam auditar e conceder certificações (acreditadas) de sistemas de gestão;
- Competência dos auditores;
- Se o organismo de certificação cumpre os critérios estabelecidos pelo IAF, quanto ao dimensionamento das auditorias e quanto à qualificação dos auditores, em relação ao escopo da certificação;
- Não restringir a seleção e contratação ao critério de menor preço, garantindo umaanálise mais ampla, como teor inteiro da proposta, custos explícitos, impostos incluídos, histórico de certificações realizadas;
- Avaliar se na proposta comercial o número de homens-dias para a realização dosserviços está compatível com o volume e a complexidade do serviço.

24- Posso utilizar o símbolo da ISO e o nome “ISO” estampado em meus produtos?

Não! O símbolo da ISO, e a marca “ISO” são marcas registradas que possuem regras próprias para a sua utilização. Por favor, verifiquem no link, informado abaixo, as regras de sua utilização, de forma a não incorrer em qualquer penalização:

http://www.iso.org/iso/home/name_and_logo.htm

25- No caso de outras dúvidas, a quem devo consultar?

Fale conosco pela área de Contatos ou nos e-mails listados no CAP.04 - Relacionamento, Contato, E-mail e Processos deste Manual do Cliente.

CAP. 10 - CONFIDENCIALIDADE, IMPARCIALIDADE, TRANSPARÊNCIA, RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES, AUDITORIA TESTEMUNHA, E AUSÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSE

A Fundação Vanzolini, ao longo do processo de certificação, pode ter acesso às informações confidenciais relativas à organização (ex.: projetos, tecnologia, mercado de atuação, fornecedores, etc.) e aos seus processos produtivos e administrativos.

Todo o pessoal que trabalha na Diretoria de Certificação da Fundação Vanzolini e também os auditores que são profissionais contratados para um determinado serviço, assinam o código de conduta, que estabelece os procedimentos de trabalho, incluindo vários princípios relacionados ao sigilo, à confidencialidade e à ausência de conflito de interesse. A organização deve se comprometer também a adotar medidas que impeçam quaisquer ameaças à imparcialidade da equipe auditora.

As informações sobre a organização não são reveladas a terceiros sem o consentimento, por escrito, do cliente. Caso a lei exija que tais informações sejam dadas ao conhecimento de terceiros, o cliente é formalmente informado, conforme estabelecido na lei.

A organização deve informar ao organismo de certificação, sem demora, das questões que possam afetar a capacidade do sistema de gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação.

A organização deve concordar e franquear o mesmo acesso dado ao auditor da entidade certificadora à equipe avaliadora do organismo acreditador, caso seu processo seja amostrado para auditoria testemunha. Se mudanças ocorrerem, deve oferecer uma justificativa apropriada.

A organização deve demostrar capacidade de resposta às reclamações sempre que acionado por partes interessadas ou organismo certificador.

CAP.11 - Regras para o uso da marca

sumário

A marca..... 03
Cores..... 04
Reduções..... 05
Endosso..... 06
Aplicações conjuntas.....10
Aplicações incorretas 12
Exemplos de aplicação 13
Regras para uso por empresas certificadas 20
Dúvidas gerais 23

Este **Guia de Uso e Aplicação da Marca de Certificação** compõe, junto com o Brandbook da Fundação Vanzolini, os instrumentos que orientam a comunicação da instituição e das certificações por ela concedidas.

Neste documento, em especial, estão reunidas as principais diretrizes para a correta utilização da **Marca de Certificação**. Ele deve ser adotado como um guia para o desenvolvimento de todo e qualquer material que a utilize, seja na própria Fundação Vanzolini, por organizações certificadas ou profissionais de comunicação por estas contratados, a fim de garantir seu correto uso e aplicação.

Para saber mais ou em caso de dúvidas, consulte seu Contrato de Prestação de Serviços ou entre em contato:
projetomarca@vanzolini.org.br

a marca

A **Marca de Certificação** é um ativo das empresas certificadas pela Fundação Vanzolini, pois atesta a conformidade e a confiança de seus sistemas, produtos e/ou serviços com a credibilidade da primeira certificadora de Sistemas de Gestão da Qualidade do Brasil.

Ela é composta por:
. Marca da Fundação Vanzolini
. Referência à norma aplicável
. Descritivo da certificação
. Medalha

exemplo ilustrativo

área de proteção

Para garantir a legibilidade da **Marca de Certificação**, sua aplicação deve respeitar rigorosamente a área de proteção.

A medida de referência para sua criação é a largura total da **Marca de Certificação** (x), conforme detalhado ao lado.

Deve-se calcular o espaço correspondente a 1/4 de sua largura total (x) para criar a área de proteção.

área de proteção

cores

A **Marca de Certificação** é composta por uma única cor, o azul institucional da Fundação Vanzolini. Esta deve ser a versão utilizada preferencialmente em suas aplicações.

Quando isso não for possível, deve-se optar por sua utilização na cor branca ou preta.

Deve-se considerar a aplicação em cor especial como uma exceção, apenas em casos como gravações a laser ou impressões por recorte de materiais (ex.: metal, acrílico etc.).

Versão preferencial

RGB: 50, 50, 127
CMYK:100, 100, 20, 0
Pantone 286C

Versão negativa
sobre fundo azul

Versão negativa
sobre fundo preto

Versão negativa
sobre fundo branco

Versão em cor especial
e/ou gravação a laser

reduções

A redução da **Marca de Certificação** deve respeitar a legibilidade das seguintes informações:

. Marca da Fundação Vanzolini;
. Nomenclatura da norma aplicável;
. Descritivo da certificação.

Portanto, desde que a legibilidade das informações acima citadas sejam respeitadas, não há uma redução máxima exigida.

endosso

A Fundação Vanzolini é acreditada por importantes instituições internacionais do setor, o que confere ainda mais credibilidade à sua **Marca de Certificação**.

Desta forma, nos casos em que a certificação recebida por uma organização contar com o endosso de uma dessas instituições acreditadoras, sua aplicação junto à **Marca de Certificação** deve seguir as regras aqui apresentadas rigorosamente.

A medida de referência para essa aplicação é a largura da marca da Fundação Vanzolini (x), conforme destacado ao lado.

Para aplicação conjunta da **Marca de Certificação** com selos da própria Fundação Vanzolini, a medida de referência será sua largura total (y), conforme destacado ao lado.

Confira exemplos de aplicação com endosso na página a seguir.

endosso

Para a aplicação da Marca de Certificação com endosso de outras marcas, o espaço entre elas deve ser de 1/2x.

No caso de endosso de instituições acreditadoras, a largura total destas marcas deve ser igual a x (ou seja, a mesma largura da marca da Fundação Vanzolini).

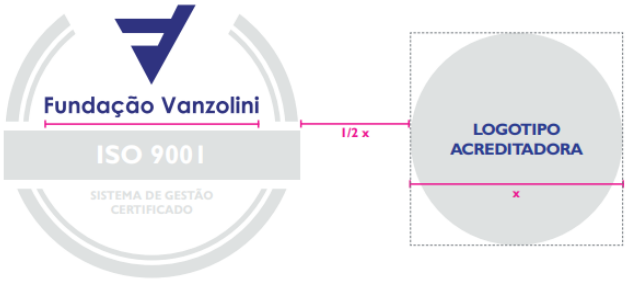
No caso de endosso de outros selos da própria Fundação Vanzolini, a largura total destes deve ser igual a y (ou seja, a mesma largura da Marca de Certificação).

Importante:

O uso das marcas das instituições parceiras é restrito a certificações específicas. Seu uso é vetado quando não fornecido pela Fundação Vanzolini.

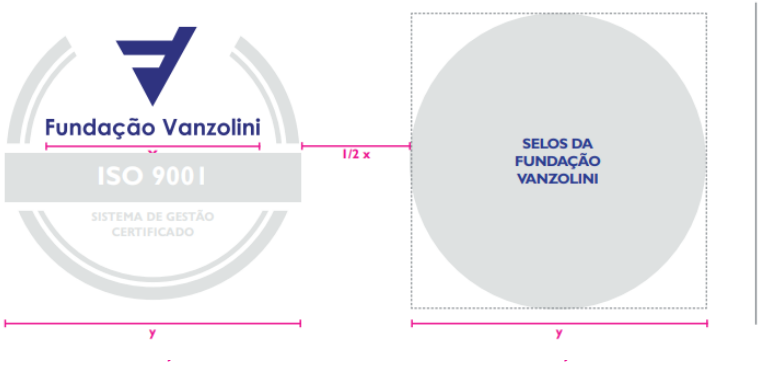
O uso das marcas das instituições parceiras só podem ser utilizadas em conjunto com a Marca de Certificação.

aplicação com endosso de instituição parceira



exemplo:

aplicação com endosso de selos da Fundação Vanzolini



exemplo:

endosso

A **Marca de Certificação** é composta por uma única cor, o azul institucional da Fundação Vanzolini.
Nas aplicações com endosso, deve-se dar preferência ao uso das marcas das instituições acreditadoras ou selos da própria Fundação Vanzolini em suas cores originais. Quando não for possível adotar a versão preferencial, deve-se optar pela aplicação negativa.

Deve-se considerar a aplicação em cor especial como uma exceção, apenas em casos como gravações a laser ou impressões por recorte de materiais (ex.: metal, acrílico etc.).

Versão preferencial
com cores originais

Versão negativa
sobre fundo azul

Versão em cor especial
e/ou gravação a laser

Versão preferencial
com cores originais

Versão negativa
sobre fundo preto

Versão negativa
sobre fundo branco

endosso

Em casos de redução da **Marca de Certificação** com endosso, é necessário que todas as informações contidas no selo sejam visíveis, assim como explicado na página 5 deste Guia de Uso.

aplicações conjuntas

É permitida a aplicação do logotipo das organizações certificadas junto à **Marca de Certificação**, desde que respeitadas as regras de uso descritas neste material.

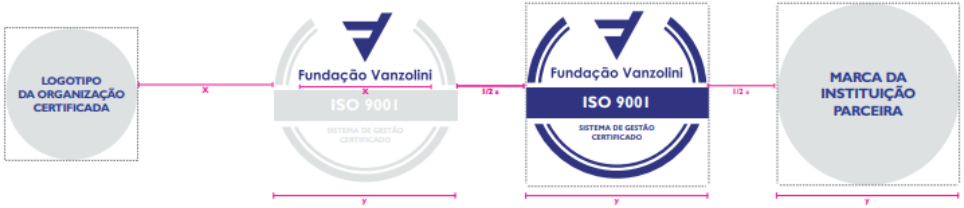
O logotipo da organização certificada deve ser aplicado alinhado à esqueda ou à direita da **Marca de Certificação**, com ou sem endosso.

A medida de referência para essa aplicação é a largura da marca da Fundação Vanzolini (x), conforme destacado ao lado.

aplicações conjuntas

O logotipo da organização certificada deve ficar a uma distância de 1x da **Marca de Certificação** ou da marca da instituição acreditadora/selo da Fundação Vanzolini, quando contar com este endosso.

Importante:
O uso das marcas das instituições parceiras é restrito a certificações específicas. Seu uso é vetado quando não fornecido pela Fundação Vanzolini.



aplicações incorretas

As orientações apresentadas anteriormente garantem a correta aplicação da **Marca de Certificação** e, consequentemente, seu reconhecimento por clientes e pelo mercado.

Abaixo, destacam-se alguns exemplos de usos incorretos, que devem ser evitados.

Não mude ou inverta a ordem de aplicação das marcas.

Não altere as proporções das marcas de endosso em relação à Marca de Certificação.

Não altere as cores da Marca de Certificação ou das marcas de endosso.

Não distorça as proporções da Marca de Certificação e/ou marcas de endosso.

Não rotacione as marcas.

Em aplicações sobre fundos com variações de cor, deve-se garantir a legibilidade das marcas.

controle de fundos

Desde que seja respeitada a leitura das informações, a aplicação da **Marca de Certificação** pode ser feita em fundos claros, escuros ou em fotografias. No caso de fotografias, a aplicação deve ser feita em áreas de maior contraste.

Sobre a cor branca

Sobre a cor preta

Sobre cores claras

Sobre cores claras

Sobre fotografias

Sobre cores escuras

Sobre cores escuras

Sobre cores escuras

exemplos de aplicação

Aplicação da Marca de Certificação em certificado impresso em policromia.

exemplos de aplicação

Aplicação da Marca de Certificação em certificado de metal com gravação a laser.

exemplos de aplicação

Aplicação da Marca de Certificação em acrílico espelhado.

exemplos de aplicação

Aplicação da Marca de Certificação em metal com gravação a laser.

exemplos de aplicação

Aplicação da Marca de Certificação em material digital.

regras para uso por empresas certificadas

As orientações a seguir fazem parte do Manual do Cliente da Fundação Vanzolini e você pode encontrá-lo **aqui.**

Fundação Vanzolini / IQNET

Orienta-se que a organização cujo Sistema de Gestão (Qualidade) possui os certificados emitidos pela Fundação Vanzolini e IQNET use a **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET (selo), observando-se que:

1. A **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET de Sistema de Gestão deve ser usada:
   - com o nome da organização certificada (e da divisão, se necessário);
   - com o número do certificado (opcional);
   - fazendo referência à norma aplicável;
   - dentro do período de validade do certificado;
   - dentro do escopo / área certificado;
   - respeitando as regras quanto às cores, distâncias e tamanhos previstos neste documento;
   - sem qualquer mudança.

2. A **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET pode ser utilizada para fins comerciais, aparecer em documentos usados nas correspondências da organização, na internet e em propaganda. Ela não deve ser utilizada em declarações que ultrapassem o escopo dos certificados da Fundação Vanzolini e IQNET, principalmente nos casos em que há cobertura parcial dos certificados com relação à totalidade da linha de produtos e/ou serviços da organização. Em caso de dúvida, o escopo do SG – Sistema de Gestão deverá ser especificado.

3. As declarações da certificação devem indicar que os produtos/serviços referidos são procedentes de uma organização cujo Sistema de Gestão foi certificado pela Fundação Vanzolini e IQNET. As declarações não podem ser utilizadas nos produtos, e caso utilizadas em suas embalagens de transporte, devem conter a referência à identificação da organização certificada.

4. É vedado o uso da **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET diretamente no produto e na sua embalagem.

5. Na utilização da **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET, a organização certificada deverá observar os princípios da concorrência honesta. A organização certificada deverá impedir qualquer uso ou declaração a respeito da **Marca de Certificação**, que seja inaceitável pela Fundação Vanzolini e IQNET.

6. A organização certificada receberá uma cópia reproduzível da **Marca de Certificação**. A organização certificada não está autorizada a fazer qualquer alteração gráfica na **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET (inclusive cores) sem a concordância por escrito da Fundação Vanzolini. Alterações nas dimensões da **Marca de Certificação** são aceitáveis, desde que mantida a legibilidade do selo, conforme orientações previamente apresentadas neste guia.

7. O uso da **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET é restrito às organizações certificadas e o direito de uso desta não deve ser transferido para terceiros ou substitutos, nem ser objeto de cessão ou aquisição ou de qualquer medida compulsória.

8. Laboratórios de calibração e ensaios certificados não podem dar a entender a seus clientes que a certificação equivale a acreditação com base no NBR ISO/IEC 17025. Os laboratórios não podem utilizar a Marca de Certificação da Fundação Vanzolini/IQNET nos relatórios, ensaios, análises clínicas, laudos e certificados entregues aos seus clientes.

Certificado IQNET e uso da marca da Certificação IQNET

1. O certificado IQNET é baseado na auditoria e certificação realizada pela Fundação Vanzolini, ou sob sua coordenação, e é emitido por esse membro em nome da IQNET. A certificação IQNET foi instituída em função da mútua confiança entre os membros, resultante da avaliação entre seus pares, da cooperação e da assinatura do acordo multilateral IQNET Multilateral Agreement (MLA) de reconhecimento mútuo de Certificados.

2. Em razão de a Fundação Vanzolini ser membro da IQNET, a organização certificada recebe o Certificado IQNET.

3. A responsabilidade principal pela emissão do Certificado IQNET é da Fundação Vanzolini.

4. Caso a Fundação Vanzolini deixe de ser membro da IQNET, Certificado IQNET da organização deixará de ser válido e será recolhido pela Fundação Vanzolini no prazo de 30 dias.

Marca de Acordo Multilateral IAF (International Acreditation Forum) e de Acreditação da CGCRE do INMETRO

I. A Organização cujo Sistema de Gestão possui os Certificados emitidos pela Fundação Vanzolini não tem a permissão de uso do símbolo do IAF, que é impresso no Certificado recebido, uma vez que a permissão de uso foi concedida especificamente para a Fundação Vanzolini em seu uso como organismo acreditado.

Marca de Certificação IATF 16949

1. Para certificação pela IATF 16949, somente o certificado receberá o logo do IATF, não sendo permitida a sua utilização de qualquer outra forma.

2. Somente a **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini poderá ser utilizada, respeitando-se as regras definidas anteriormente.

3. Não será emitido certificado IQNET ou INMETRO para esta certificação.

Quadro Geral de Uso da Marca de Certificação da Fundação Vanzolini

Como meio de melhor elucidar a **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini/IQNET para indicar quando um produto foi feito sob um Sistema de Gestão da Qualidade, estão detalhadas abaixo as permissões e restrições de uso da marca de certificação fornecida da Fundação Vanzolini e no uso de declarações usadas para a divulgação da certificação:

a) O uso da **Marca de Certificação** com ou sem Declaração de Certificação (*) é permitido em veículos de transporte, uniformes, fachadas (desde que não seja o produto e dentro do escopo coberto pela mesma). Também é permitido o uso em material publicitário e promocional (**) para divulgação da certificação (desde que não seja no prório produto)

b) O uso da **Marca de Certificação** com ou sem Declaração de Certificação (*) não é permitido no produto e nas suas embalagens (primária e de transporte).

c) É permitido o uso somente da Declaração de Certificação (sem a Marca de Certificação) nas embalagens de transporte dos produtos (desde que não seja a embalagem primária do próprio produto). Também é permitido em veículos de transporte, uniformes, fachadas (desde que não seja o produto e dentro do escopo coberto pela mesma). Fica também autorizado o uso da Declaração de Certificação em material publicitário e promocional (**) para divulgação da certificação (desde que não seja no prório produto).

(*) Modelo de Declaração de Certificação que pode ser utilizada: "Este produto foi fabricado pela organização (identificar a organização), cujo sistema de gestão é certificado pela Fundação Vanzolini, com referência na (Norma de Gestão Certificada)."

Programas de certificação Aplicáveis, respeitando os limites de uso conforme reconhecimento dos acreditadores:

- NBR ISO 9001
- NBR ISO 14001
- NBR ISO/IEC 27001
- NBR ISO/IEC 20000-1
- ISO 37001
- SIAC
- ISO 45001
- NBR 16001

Norma de Produto Certificada aplicável:
- NBR ISO/IEC 29110-4-1

O termo "fabricado", para organizações de serviço, pode ser adaptado aos termos utilizados no segmento da organização.

(**) Material publicitário: panfletos, catálogos, websites, documentos de vendas, filmes, spots, lâminas, folders, cartilhas etc.

(**) Material promocional: brindes (canetas, agendas, chaveiros etc), displays.

(***) Embalagem primária é aquela que, quando retirada, pode danificar ou expor o produto sem proteção. Embalagem de transporte é aquela que protege um conjunto de produtos para permitir a sua movimentação e armazenamento.

Nota:

Especificidades relacionadas a programas de certificação específicos podem ser encontradas **neste link.**

Importante:

Qualquer intencional ou flagrante violação culposa das providências acima resultará na revogação da concessão dos Certificados. O direito de uso da **Marca de Certificação** termina na não renovação ou anulação da concessão dos certificados da Fundação Vanzolini e IQNET, depois do devido procedimento administrativo aplicável para tal situação.

dúvidas gerais

É permitida a aplicação da Marca de Certificação em assinaturas de e-mail, documentos internos, envelopes ou murais internos?

Sim. A **Marca de Certificação** pode ser aplicada nos exemplos citados acima, desde que respeitada a leitura da marca. Porém, a aplicação da **Marca de Certificação** em laudos, ensaios, análises clínicas e certificados entregues aos seus clientes não é permitida.

É obrigatório o uso da marca de instituição parceira, como a IQNET, em caso de normas que preveem o selo?

Não. O uso do selo de instituições parceiras não é obrigatório, porém a aplicação de marcas de instituições parceiras, como é o caso da IQNET, só podem ser feitas desde que relacionadas à **Marca de Certificação** da Fundação Vanzolini.

É permitida a aplicação da Marca de Certificação em caixas de transporte?

Não. A **Marca de Certificação** não pode ser aplicada em caixas ou embalagens que não sejam a primária do próprio produto. No caso de caixas de transporte, orientamos que seja utilizada a **Declaração de Certificação**: "Este produto foi fabricado pela organização (identificar a organização), cujo sistema de gestão é certificado pela Fundação Vanzolini, com referência na (Norma de Gestão Certificada)."

Posso utilizar a marca da ISO ao invés de utilizar a Marca de Certificação?

Não. De acordo com as orientações de uso da ISO (acesse por **este link**), instituições certificadas não têm autorização para utilizar o logo da ISO ou utilizá-la para criar versões.

CAP. 12 - RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO

As reclamações dos clientes da Fundação Vanzolini podem ser documentadas e encaminhadas através do questionário de avaliação entregue ao final de cada auditoria realizada, ou mediante qualquer outro meio.

Todas as reclamações são analisadas criticamente e são tomadas as devidas ações de melhoria e/ou ações corretivas.

Caso a organização não concorde com as deliberações da Fundação Vanzolini, ela poderá iniciar um processo de apelação, dirigido ao nível competente da Fundação Vanzolini.

Após análise, a decisão será informada à organização.

É possível, também, entrar em contato diretamente pelo e-mail saccert@vanzolini.org.br.

CAP.13 - SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, REDUÇÃO OU AUMENTO DE ESCOPO, INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DE SITES.

A Fundação Vanzolini possui regras claramente estabelecidas para suspensão ou cancelamento da certificação. Tais regras estão definidas nos contratos firmados entre as partes.

A qualquer momento a organização poderá solicitar a redução ou aumento do escopo de certificação, devendo contatar a área comercial da Fundação Vanzolini.

As inclusões ou exclusões de sites também podem ser realizadas durante a vigência do contrato, devendo a organização manifestar seu interesse junto à área comercial da Fundação Vanzolini.

Importante: Em caso de suspensão, cancelamento ou término do contrato de certificação com a Fundação Vanzolini, a organização deve retirar de sua propaganda, sitio na internet ou outro meio de comunicação que tenha utilizado a marca e referência à Fundação Vanzolini da certificação do seu Sistema de Gestão. O direito de uso da marca de certificação termina na não renovação contratualou anulação da concessão dos Certificados da Fundação Vanzolini e IQNET.

CAP. 14 - CRITÉRIOS PARA REEMBOLSO DE DESPESAS DIRETAS

Ao final da auditoria, o auditor líder apresentará à organização os comprovantes das despesas da equipe auditora, juntamente com o formulário “controle de despesas”, preenchido para aprovação. O valor total das despesas deverá ser reembolsado à Fundação Vanzolini que efetuará o reembolso ao auditor.

ADENDOS - MANUAL DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

1. NBR ISO 14001

Adendo ao CAP. 09 – PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

1. O que é um Sistema de Gestão Ambiental?

Um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é um conjunto estruturado de políticas, processos e práticas que uma organização implementa para gerenciar suas responsabilidades ambientais de forma eficaz. O objetivo de um SGA é melhorar o desempenho ambiental da organização, garantindo a conformidade com as regulamentações ambientais e promovendo a sustentabilidade.

O SGA é frequentemente baseado em normas internacionais, como a ISO 14001, que fornece uma estrutura para a gestão ambiental e é reconhecida globalmente. A adoção de um SGA pode resultar em benefícios como redução de custos operacionais, melhoria da imagem corporativa, conformidade regulatória, redução do passivo ambiental e contribuição para a sustentabilidade.

2. O que são aspectos ambientais significativos?

Aspectos ambientais significativos são elementos das atividades, produtos ou serviços de uma organização que têm ou podem ter um impacto importante no meio ambiente. Identificar esses aspectos é um passo crucial no desenvolvimento e na implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), pois permite à organização focar seus esforços de gestão nos fatores que têm maior potencial de impacto ambiental.

A identificação dos aspectos ambientais significativos envolve a análise de diversas atividades da organização e a avaliação de como essas atividades interagem com o meio ambiente.

Os aspectos podem ser positivos ou negativos e podem incluir:

a) Emissões para o ar: Poluentes liberados na atmosfera, como gases de escape, vapores e poeiras.

b) Descargas para a água: Efluentes líquidos lançados em corpos d'água, como rios, lagos ou redes de esgoto.

c) Uso de recursos naturais: Consumo de água, energia, matérias-primas e outros recursos naturais.

d) Geração de resíduos: Produção de resíduos sólidos, perigosos e não perigosos, e sua disposição final.

e) Uso do solo: Impactos causados por mudanças no uso do solo, como construção de instalações, desmatamento ou agricultura.

f) Ruído e vibração: Emissão de ruídos e vibrações que podem afetar a qualidade de vida das comunidades vizinhas.

g) Impactos na biodiversidade: Efeitos sobre a flora e fauna locais, incluindo habitats naturais e espécies protegidas.

Após a identificação, os aspectos ambientais são avaliados quanto à sua significância, considerando critérios, por exemplo, como a magnitude do impacto, a frequência, a sensibilidade do meio ambiente afetado, requisitos legais aplicáveis e preocupações das partes interessadas.

Aspectos considerados significativos são aqueles que requerem uma gestão mais rigorosa e ações específicas para mitigação e controle. A gestão eficaz dos aspectos ambientais significativos é essencial para reduzir impactos negativos, melhorar o desempenho ambiental da organização e cumprir com a legislação ambiental vigente.

3. O que trata a norma ISO 14001:2015?

A ISO 14001 é uma norma internacional que especifica requisitos para um Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Ela fornece uma estrutura que as organizações podem seguir para melhorar seu desempenho ambiental, cumprir com obrigações legais e alcançar objetivos ambientais.

A norma é aplicável a qualquer organização, independentemente de seu tamanho, tipo ou natureza.

Aqui estão os principais elementos da ISO 14001:

a) Contexto da Organização: Entender o contexto externo e interno relevante para a sua missão e os impactos ambientais.

b) Liderança: Envolvimento da alta administração no SGA, estabelecimento de uma política ambiental e definição de responsabilidades e autoridades.

c) Planejamento: Identificação dos aspectos ambientais, avaliação de impactos significativos, análise de riscos e oportunidades, e definição de objetivos ambientais e planos de ação.

d) Suporte: Disponibilização de recursos, treinamento, comunicação, e controle de documentos e registros necessários para o SGA.

e) Operação: Implementação dos planos e controles operacionais para gerenciar os aspectos ambientais significativos e cumprir os objetivos estabelecidos.

f) Avaliação de Desempenho: Monitoramento, medição, análise e avaliação do desempenho ambiental, incluindo auditorias internas e revisão pela alta administração.

g) Melhoria: Ações para tratar não conformidades, implementar ações corretivas e promover a melhoria contínua do SGA.

A ISO 14001 é parte da família de normas ISO 14000, que aborda vários aspectos da gestão ambiental, fornecendo ferramentas práticas para organizações de todos os tipos e tamanhos que buscam gerenciar suas responsabilidades ambientais.

4. Quais são os benefícios de uma certificação do Sistema de Gestão Ambiental?

Uma organização que busca a certificação deve demonstrar a conformidade com todos os requisitos da norma por meio de auditorias externas. A certificação ISO 14001 realizada por organismos de certificação acreditados, independentes e reconhecidos costuma trazer os seguintes benefícios:

a) Maior Aderência à Conformidade Legal: Ajuda a garantir que a organização cumpra todas as regulamentações ambientais aplicáveis.

b) Redução de Custos: Pode levar à redução do consumo de recursos e à minimização de resíduos, resultando em economia de custos.

c) Melhoria da Imagem Corporativa: Demonstra o compromisso da organização com a gestão ambiental, o que pode melhorar sua reputação e relações com partes interessadas.

d) Gestão de Riscos: Melhora a capacidade de identificar e gerenciar riscos ambientais.

e) Sustentabilidade: Contribui para o desenvolvimento sustentável, reduzindo impactos ambientais negativos.

f) Redução do Passivo Ambiental: Uma maior aderência à conformidade legal e uma maior capacidade de identificar e gerenciar aspectos ambientais reduz os riscos de autuação ou de interrupção das atividades por conta de violação de normas ambientais.

2. NBR 16001

Adendo ao CAP.05 - ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

– Item 12 do quadro:

Fase 1- É obrigatória a realização de Consulta às partes interessadas. Para isso, a organização deve disponibilizar a relação das partes interessadas com os contatos. O auditor líder deve conduzir a consulta antes da auditoria fase 2.

3. ISO 14064 – OVV – GHG/GEE

ADENDO ESPECÍFICO AO MANUAL DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE PARA VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE INVENTÁRIOS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ISO 14064 – OVV – GHG/GEE)

1. DECLARAÇÕES DE GEE

1. 1. Para Declarações de GEE das organizações, a Fundação Vanzolini realiza:

1. 1. 1. Verificação de Inventário Organizacional de GEE conforme ABNT NBR ISO 14064-1

1. 1. 2. Verificação de Inventário Organizacional de GEE conforme Programa Brasileiro GHG Protocol para Registro Público das Emissões e outros usos (ex.: CDP Climate Change, Selo Paraná, etc.)

1. 1. 3. Verificação de projetos de GEE conforme ABNT NBR ISO 14064-2

1. 1. 4. Validação de projetos de GEE conforme ABNT NBR ISO 14064-2

1. 1. 5. Emissão de Declarações de GEE conforme ABNT NBR ISO 14064-3

1. 2. Após a validação ou verificação, a Fundação Vanzolini emite a Declaração de Validação ou Verificação e/ou Certificados.

2. EQUIPE DE VALIDADORES OU VERIFICADORES

2. 1. A Fundação Vanzolini possui uma equipe de validadores ou verificadores constituída por profissionais com experiência comprovada e formação técnica em práticas de validação ou verificação. Todos seus validadores ou verificadores são graduados e são qualificados mediante avaliações.

2. 2. Antes da elaboração de uma proposta comercial, a Diretoria de Certificação, efetua a análise crítica da solicitação do cliente, garantindo, desta forma, que os validadores ou verificadores que serão alocados para realizar os eventos de validação ou verificação possuam a competência necessária.

2. 3. Após o agendamento das validações ou verificações e antes da realização dos eventos “in loco”, a Fundação Vanzolini, disponibiliza o Currículo do validador ou verificador, o qual apresenta a sua competência e experiência. Caso exista algum impedimento por parte da organização com relação a algum participante da equipe de validadores ou verificadores alocada, a organização deverá se manifestar, com a possibilidade, mediante análise e comprovação da procedência da restrição, alterar a equipe de validadores ou verificadores.

2. 4. A Fundação Vanzolini promove uma série de atividades com os validadores ou verificadores, de forma a garantir o mais alto padrão de qualidade em sua prestação de serviço. Dentre algumas destas atividades, pode-se citar: Treinamentos específicos; Planejamento de competências para os validadores ou verificadores; Monitoramento das atividades da equipe de validadores ou verificadores, por intermédio do “Questionário de Avaliação de Auditoria nos clientes”, bem como monitoramento do processo de validação ou verificação pela Comissão Técnica independente.

3. DIMENSIONAMENTO DA VALIDAÇÃO OU VERIFICAÇÃO

3. 1. O dimensionamento da validação ou verificação atende às Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol que pode ser visualizado na íntegra no site http://www.ghgprotocolbrasil.com.br/especificacoes-de-verificacao

4. DEFINIÇÕES: NÃO CONFORMIDADE MAIOR, NÃO CONFORMIDADE MENOR E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

4. 1. A não conformidade ocorre quando erros ou omissões identificadas afetam a materialidade da Declaração de GEE da organização, de maneira a afetar o usuário pretendido.

4. 1. 1. Não Conformidade Maior: Não conformidade que afeta a capacidade da Declaração de GEE da Organização Inventariante e seu sistema de informações de GEE de atingir os resultados pretendidos. Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias: se houver uma dúvida significativa e evidenciada sobre a existência de um efetivo

controle de processo, ou de que produtos ou serviços atendem aos requisitos especificados; ou um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.

4. 1. 2. Não Conformidade Menor: Não conformidade que não afeta a capacidade da Declaração de GEE da Organização Inventariante e seu sistema de informações de GEE de atingir os resultados pretendidos.

4. 2. A equipe de validadores ou verificadores pode identificar e registrar oportunidades de melhoria, exceto se isso for proibido pelo Procedimento Específico da norma de referência.

4. 2. 1. Oportunidade de Melhoria: Desvio isolado, comprovadamente não generalizado, que não possui relevância ou impacto sobre a capacidade da Declaração de GEE da Organização Inventariante e seu sistema de informações de GEE em alcançar os objetivos traçados na norma de referência. Vulnerabilidade do sistema de informações de GEE, que evidencia a possibilidade de uma não conformidade futura.

4. 3. Uma discrepância ou agrupamento de discrepâncias em uma Declaração de GEE é considerada material, baseada no nível de confiança acordado.

5. REGRAS PARA O USO DA MARCA

5. 1. A declaração de verificação é um documento de credibilidade e transparência emitido pela Fundação Vanzolini, é importante entender que não se trata de um certificado.

5. 2. A declaração de verificação pode ser divulgada em relatos públicos da organização inventariante e o cliente pode usar a declaração de verificação de maneira ampla e transparente, integrando-a em materiais promocionais, sites, folhetos, relatórios de sustentabilidade e outros meios de comunicação. É fundamental, no entanto, que a declaração seja mantida em sua forma completa e íntegra, respeitando o layout, todos os dados declarados, as informações da Fundação Carlos Alberto Vanzolini, o período e os escopos verificados e não poderá ser utilizada de forma que possa gerar ambiguidade ou mal entendimento no que diz respeito ao perímetro, ao escopo, ao período, ao nível de confiança ou demais aspectos da verificação e do inventário verificado.

5. 3. A declaração de verificação pode ser enviada a terceiros para cumprimento de requisitos de divulgação, incluindo clientes, investidores, acionistas, parceiros, estruturas de governança da organização inventariante, o Registro Público de Emissões, reportes ao CDP, Selo Clima Paraná, Acordo Ambiental de São Paulo, ICO2 B3, e outros frameworks relevantes.

5. 4. A declaração de verificação não deve ser usada em materiais de produtos ou serviços

específicos. Esse tipo de verificação é voltado para transparência e conformidade do inventário de emissões de gases de efeito estufa conforme período, escopo, nível de confiança e perímetros declarados e verificados, e não para promover diretamente produtos.

5.5. Caso a FCAV emita um certificado de verificação complementar à declaração, ele só terá validade se apresentado junto com a declaração completa. Essa combinação garante que todas as informações de verificação estejam devidamente contextualizadas e completas.

6. PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

6.1. Quando eu devo solicitar a Pré-Validação ou verificação? Após a implementação do Sistema de Gestão ou Sistema de informações de GEE, a organização deverá realizar pelo menos um ciclo de validações ou verificações internas e análise crítica pela alta direção para solicitar a Pré-Validação ou verificação.

6.2. Para que serve a Pré-Validação ou verificação? Serve para realizar análises prévias a fim de diminuir os riscos de não certificação por problemas de adequação das normas e programas de GEE. Estas análises prévias são as chamadas Pré-Validações ou verificações.

6.2.1. A pré-validação ou verificação tem como objetivo analisar criticamente a adequação do sistema de de informações de GEE e a Declaração de GEE da organização inventariante, ou o projeto de GEE. Isso significa que os procedimentos e documentação (inclusive documentações legais) serão verificados em relação a sua adequação à norma de referência.

6.3. Como é feita a Pré-Validação ou verificação? Este é o primeiro contato da equipe de validadores ou verificadores com os responsáveis da Organização que pretende se certificar e serve paraaproximar as duas instituições, a Organização e a Certificadora, diminuindo a ansiedade da organização. Na pré-validação ou verificação são seguidos todas as etapas da validação ou verificação de certificação: reunião de abertura, investigação, relato das não-conformidades e reuniãode encerramento. Caso a Organização opte, o validador ou verificador da validação ou verificação de certificação poderá ser o mesmo da pré-validação ou verificação.

6.3.1 Ao final da pré-validação ou verificação, a organização recebe um relatório contendo todos os itens que devem ser corrigidos, identificados na amostragem realizada na pré-validação ou verificação.

6.4. Qual é o prazo padrão entre a pré-validação ou verificação e a validação ou verificação de certificação fase 1 e fase 2? Não existem prazos formais definidos. A data da validação ou verificação de certificação fase 1 normalmente é agendada na continuação dos trabalhos desenvolvidos pela pré-validação ou verificação. Se a pré-validação ou verificação e a validação ou verificação de certificação fase 1 não detectaram problemas graves demonstrando que o sistema estáimplementado, a validação

ou verificação de certificação fase 2 pode ser realizada a qualquer momento, necessitando apenas a confirmação da disponibilização de validadores ou verificadores que possam auditar este tipo de negócio. Se, ao contrário, a pré-validação ou verificação detectar muitos problemas que precisam de mais tempo para serem corrigidos, cabe apenas à organização definir o prazo necessário para estar preparado para a validação ou verificação de certificação fase 2.Recomenda-se o prazo de um mês entre a validação ou verificação fase 1 e a validação ouverificação de certificação fase 2.

6.5 No meu orçamento consta uma pré-validação ou verificação de um dia. Eu acho que é pouco. Posso solicitar mais um ou dois dias de pré-validação ou verificação? Sim. A carga horária definida no orçamento é a mínima necessária para avaliar os itens principais da norma. Caso a organização deseje uma análise mais aprofundada, a carga horária da pré-validação ou verificação pode ser aumentada. Haverá um aumento proporcional no preço do evento.

6. 6. Posso optar por não realizar a pré-validação ou verificação? Sim. A Fundação Vanzolini recomenda fortemente a realização da pré-validação ou verificação, porém, se a organização tem muita segurança na adequação e conformidade de seu sistema de gestão, não há problema algum em realizar a validação ou verificação de certificação fase 1 sem a Pré-validação ou Pré-verificação.

6. 7. O que é a validação ou verificação de certificação fase 1? A validação ou verificação de certificação fase 1 é uma atividade que tem como uma das principais funções:

6. 7. 1. verificar a documentação referente à Declaração de GEE;
6. 7. 2. avaliar a localização da organização e as condições específicas do local e avaliar com o pessoal da organização o grau de preparação para a validação ou verificação fase 2;
6. 7. 3. analisar a situação e a compreensão da organização quanto aos requisitos da norma, em especial com relação às informações de GEE, checagem rotineira interna e análise crítica do sistema de informações de GEE;
6. 7. 4. coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistemade informações de GEE,
6. 7. 5. analisar a alocação de recursos para a Fase 2 e ajustar com a organização os detalhes da validação ou verificação Fase 2.

6. 8. Quem faz parte da equipe de validadores ou verificadores? A equipe de validadores ou verificadores normalmente é formada por um ou mais validadores ou verificadores. Estes validadores ou verificadores são profissionais com experiência em validações ou verificações e conhecimento no ramo de atividade da organização. Normas internacionais adotadas pela Fundação Vanzolini garantem que o validador ou verificador possui conhecimento do ramo do negócio a ser auditado.

6. 9. Se o validador ou verificador não encontrar desvios na Pré-Validação ou verificação, já posso receber o certificado? Não. A Pré-Validação ou verificação tem objetivo distinto da validação ou

verificação de certificação. A Pré-Validação ou verificação tem como objetivo verificar se a organização atende a alguns requisitos principais do sistema deinformações de GEE, esta validação ou verificação não tem a abrangência de amostragem necessária para confirmar a implementação completa de todos os requisitos da norma NBR ISO 14064 Gases de Efeito Estufa e Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

6. 9. 1. A verificação da implementação dos requisitos das normas e programas, e das disposições planejadas é feita em parte na Validação ou verificação de Certificação Fase 1 (aprox. 20 %) e em parte na Validação ou verificação de Certificação Fase 2 (aprox. 80%), que não podem ser dispensadas de forma alguma.

6. 10. Como saberei que áreas serão avaliadas? Após o recebimento dos documentos solicitados, a equipe de validadores ou verificadores elabora um plano de validação ou verificação contendo os processos a serem auditados e horários que serão avaliados. O plano é enviado com 7 dias de antecedência, para que a organização possa se preparar para receber a equipe.

6. 11. As verificações com objetivo de publicação do inventário em frameworks como Programa Brasileiro GHG Protocol, CDP Climate Change, Selo Clima Paraná, e outros seguem um calendário anual. Em cada ano, realizamos a verificação referente ao inventário do ano anterior, ou seja, no ano N, verificamos o inventário do ano N-1. Por exemplo, em 2024, verificamos o inventário de 2023.

Para maior conveniência e segurança no acompanhamento histórico, oferecemos a possibilidade de contratos para verificações de múltiplos anos consecutivos, adicionando verificações retroativas de inventários de períodos anteriores, abrangendo até anos como N-2, N-3, N-4, conforme a necessidade do cliente.

Em situações específicas, atendemos demandas por verificações de períodos diferentes do ano-calendário, como aquelas voltadas para ciclos agrícolas ou safras, ajustando o serviço para períodos específicos que melhor atendam à finalidade da verificação, atentando-se às necessidades do cliente e às regras específicas de cada programa, caso aplicáveis.

6. 12. Posso ter acesso ao currículo do validador ou verificador? Sim. Ao receber o plano de validação ou verificação o nome dos validadores ou verificadores é informado ao cliente. Basta consultar o endereço eletrônico citado na folha de rosto do plano de validação ou verificação paraque a organização possa acessar os currículos dos validadores ou verificadores.

6. 13. Quais são os possíveis resultados de uma verificação? A equipe de verificadores, com base nas constatações da verificação, pode tomar as seguintes decisões:

6. 13. 1. Validação do inventário verificado, conforme período, escopos, perímetros e nível de

confiança declarados quando não forem encontradas não conformidades e/ou distorções materiais que alterariam a Declaração de GEE ou suas características;

6. 13. 2. Validação do inventário verificado, conforme período, escopos, perímetros e nível de confiança identificados ao longo da verificação e acordados com a organização inventariante, caso tenham sido identificadas não conformidades e/ou distorções materiais que alteram a Declaração de GEE ou suas características, mas permitem a validação do inventário;

6. 13. 3. Verificação do inventário com a necessidade de uma verificação extra (follow-up presencial e/ou documental) para resolução de não conformidades;

6. 13. 4. Validação do inventário verificado após resolução dos desvios identificados e validação por meio da verificação extra (follow-up presencial e/ou documental);

6. 13. 5. Não validação do inventário verificado.

6. 14. Para a validação do inventário verificado, é necessária uma verificação documental ou "in-loco" para fechar as não conformidades menores? O processo de verificação inclui atividades presenciais, remotas e documentais, ou seja, há visitas técnicas a um número mínimo de unidades e instalações da organização inventariante, além de sua sede e demais locais onde há o controle e a contabilização das emissões de GEE e de suas evidências. Além disso, há reuniões com vários departamentos da organização inventariante, que poderão ser presenciais ou remotas, de acordo com as necessidades da verificação e com o planejamento acordado entre a equipe de verificação e a organização inventariante.

Eventuais desvios esvios que forem identificados, poderão caracterizar não conformidades ou distorções materiais que alterariam a Declaração de GEE ou suas características. Caso haja essa identificação, será necessária a verificação extra para validação do inventário após correções. Por outro lado, eventuais desvios e discrepâncias menores, poderão ser corrigidos ao longo da verificação, caso não comprometam ou alterem as informações do inventário e da Declaração de GEE.

6. 15. O que é a Comissão Técnica? A Comissão Técnica é um grupo de pessoas devidamente qualificadas e independentes, que tem como função avaliar todo o trabalho da equipe de validadores ou verificadores e confirmar ou não a conclusão das validação ou verificaçãos emitidas pela equipe de validadores ou verificadores. São objetivos da Comissão Técnica: garantir a confiabilidade, imparcialidade e qualidade de todo o processo.

6. 16. Essa Comissão se reúne de quanto em quanto tempo? Onde? A Comissão Técnica apresenta rapidez e agilidade nas suas decisões, analisando os relatórios de validação ou verificação, semanalmente, nas instalações da Fundação Vanzolini.

6. 17. O que é IQNET e o que significa o certificado IQNET? A IQNET é uma rede internacional de entidades certificadoras, estabelecida na Suíça com a participação de certificadoras no mundointeiro.

As certificadoras que fazem parte da rede da IQNET respondem por aproximadamente 30% dos certificados emitidos no mundo. A Fundação Vanzolini é membro pleno da IQNET e é o único organismo de certificação brasileiro escolhido para fazer parte desta entidade. Um certificado IQNET significa um reconhecimento mundial, pois as principais certificadoras do mundo fazem parte da IQNET e podem, caso seja necessário, emitir certificados conjuntos com base na análise feita pela Fundação Vanzolini no Brasil.

6. 18. O que significa acreditação junto à Cgcre? Ter a acreditação junto à Cgcre significa que existem os seguintes controles sobre a atuação da Fundação Vanzolini, dentre outros estabelecidos em norma:

6. 18. 1. Verificação contínua da capacitação das equipes de validadores ou verificadores por meio de validações ou verificações periódicas;

6. 18. 2. Verificação contínua do cumprimento do dimensionamento mínimo para as validações ou verificações, conforme regras definidas pelo IAF;

6. 18. 3. Verificação contínua sobre a isenção e postura ética do organismo certificador.

6. 18. 4. Mais informações podem ser obtidas no site: www.inmetro.gov.br.

6. 19. Posso usar a marca de certificação no meu produto? Não. Existem regras que devem ser seguidas no uso do selo da Fundação Vanzolini e da marca de certificação. A Fundação Vanzolini define um procedimento que deve ser seguido pela organização certificada. Por exemplo, é proibido o uso da ISO 14064 na embalagem primária.

6. 20. Sou obrigado a usar a marca da Fundação Vanzolini quando anunciar ao mercado minha certificação? Ao contrário de alguns organismos de certificação, a Fundação Vanzolini não obriga que a organização utilize o selo da Fundação Vanzolini em suas propagandas. A organização é livre para usar a certificação ISO 14064 como entender, dentro de regras internacionais e nacionais, comunicadas pela Fundação Vanzolini.

6. 21. A Fundação Vanzolini pode fornecer consultoria para implementar o sistema de gestão? Não. Conforme regras internacionais e regras éticas internas da Fundação Vanzolini, não existe a possibilidade de fornecimento de serviços de consultoria para implementação da ISO 14064 ou qualquer outra norma que a Fundação Vanzolini certifique. A Fundação Vanzolini também não recorre a subterfúgios para tal atividade como, por exemplo, uso de organizações coligadas ou controladas. A Fundação Vanzolini atua como parceira das organizações de consultoria, reconhecendo, incentivando e até atualizando-os; nunca atua como concorrente.

4. ISO 20000

Adendo ao CAP.01 - INSTITUCIONAL DA FUNDAÇÃO VANZOLINI

RECONHECIMENTO NACIONAL E INTERNACIONAL

...

O requerente desta certificação pode optativamente solicitar a acreditação da APMG International (https://apmg-international.com/pt-br) e ter sua empresa publicada no seu site internacional, bem como utilizar o correspondente selo de certificação, visto que a Fundação Vanzolini é RCB - organismo de certificação reconhecido pela APMG.

18 - Existe Certificação com reconhecimento internacional?

Sim. Apesar de uma certificadora sempre operar dentro de um ou mais sistemas nacionais de certificação que regulam as atividades dos organismos de certificação (chamados acreditadores): nos Estados Unidos é o ANAB (American Society for Quality National Acreditation Board LLC) , na Holanda é o RVA, no Brasil é o Cgcre, a Fundação Vanzolini além de ter seus certificados emitidos dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (tendo como acreditador a Cgcre que possui acordos de reconhecimento mútuo com seus pares em outros países, o que faz com que os certificados emitidos sejam reconhecidas internacionalmente).

A Fundação Vanzolini ainda oferece o reconhecimento internacional através da emissão de um certificado pela IQNet International Certification Network, com quem mantém acordo operacional que se estende a todas as entidades internacionais ligadas a IQNet em mais de 37 países. As organizações e países cobertos pela IQNet estão disponibilizados no site da IQNet, a saber: http://www.iqnet-certification.com/ dentro da área “All IQNet Partners”.

A Fundação Vanzolini é RCB (Organismo de Certificação Reconhecido) pela APMG International Group (https://apmg-international.com/pt-br), com sede em Londres, acreditada pela United Kingdom Accreditation Service (UKAS) e aprovado pelo International Accreditation Forum (IAF). Esta certificação é opcional e o requerente que a solicitar terá sua certificação publicada no site internacional da APMG, bem como lhe será peritido utilizar o correspondente selo de certificação, aumentando sua visibilidade.

Adendo ao CAP. 12 - REGRAS PARA O USO DA MARCA

Certificado APMG

O certificado APMG é emitida por esta, de forma digital, exclusivamente em sua página no sítio da internet em https://apmg-international.com/pt-br/product/isoiec-20000, com base na auditoria e certificação realizada pela Fundação Vanzolini, em função da mesma ser RCB (organismo de certificação reconhecido).

5. ISO 26000

Adendo ao CAP.05 - ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Item 12 do quadro:

Fase 1- É obrigatória a realização de Consulta às partes interessadas. Para isso, a organização deve disponibilizar a relação das partes interessadas com os contatos. O auditor líder deve conduzir a consulta antes da auditoria fase 2.

6. ISO/IEC 27001 / ISO/IEC 27701

Adendo ao CAP. 09 – PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

1. **O que é segurança da informação?**

O valor da informação vai além das palavras, escritas, números e imagens: conhecimentos, conceitos, ideias e marcas são exemplos de formas intangíveis de informação. Em um mundo interconectado, informações e outros ativos associados merecem ou requerem proteção contra váriasfontes de risco, sejam naturais, acidentais ou deliberadas. Segundo a ISO/IEC 27000:2018 a segurança da informação é caracterizada pela preservação dos três atributos básicos da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.

2. **O que é privacidade da informação?**

A Privacidade da Informação especifica os requisitos relacionados ao Sistema de Gestão da Privacidade da Informação (SGPI) e fornece orientações para os controladores e operadores que se responsabilizam pelo tratamento dos dados pessoais.

A Privacidade da Informação é aplicável a todos os tipos e tamanhos de organizações, incluindo empresas públicas e privadas, entidades governamentais e organizações sem fins lucrativos, que são controladores e/ou operadores de dados pessoais tratados por um SGPI.

3. **O que é a norma ISO/IEC 27001?**

É a norma de certificação para Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação, editada. Esta norma foi preparada para prover um modelo para o estabelecimento, implementação, operação, monitoramento, revisão,

manutenção e melhoria de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

A ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 formam o par consistente de normas relativas a Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

4. O que é a norma ISO/IEC 27002?

É o Código de Prática para Gestão da Segurança da Informação: Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade — Controles de segurança da informação.

Esta norma é referência para a criação e implementação de práticas de segurança reconhecidas internacionalmente, incluindo: Políticas, Diretrizes, Procedimentos e Controles.

Atenção: a norma de certificação é a ISO/IEC 27001 e a ISO/IEC 27002 é uma norma de referência de boas práticas em segurança da informação que auxilia na implementação do SGSI.

5. O que é a norma ISO/IEC 27701?

É uma extensão da norma ISO/IEC 27001 (Requisitos) e ISO/IEC 27002 (Diretrizes) para certificação de Sistemas Gestão de Segurança e Privacidade da Informação (SGPI). A norma de privacidade da informação (ISO/IEC 27701) especifica requisitos e fornece orientações para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o SGPI.

6. O que é a norma ISO/IEC 27017?

É o Código de prática para controles de segurança da informação com base na ABNT ISO/IEC 27002 para serviços em nuvem. A fornece orientações adicionais de implementação específicas para a nuvem, além de controles para lidar com ameaças e riscos à segurança de informação específicos para os ambientes de nuvem.

7. O que é a norma ISO/IEC 27018?

É o Código de prática para proteção de dados pessoais (DP) em nuvens públicas que atuam como operadores de DP. Esta Norma estabelece um conjunto de boas práticas e controles de privacidade dos dados pessoais, voltado especificamente para soluções de computação em Nuvem Pública

8. Qual é a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27001?

Cada vez mais as organizações, sejam públicas ou privadas, estão buscando modelos e métodos para diminuição dos riscos de segurança da informação e adotando um SGSI baseado na norma ISO/IEC 27001. Esta norma trata da preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, com base em um processo de gestão de riscos que fornece a confiança para as partes interessadas (Clientes, Acionistas, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Entidades de Classe, Sociedade, entre outras) e o efetivo gerenciamento dos riscos de segurança da informação.

9. Qual é a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27701?

Quase todas as organizações tratam de dados pessoais. Além disso, a quantidade e os tipos de dados pessoais tratados estão aumentando, assim como o número de situações em que uma organização precisa cooperar com outras organizações em relação ao tratamento de dados pessoais.A proteção da privacidade é uma necessidade da sociedade, bem como tópico de legislação e/ou regulamentação dedicada em todo mundo. (ISO/IEC 27701:2019).

Pode-se citar no Brasil a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a GDPR – General Data Protection Resource na União Europeia.

Adotar um SGPI baseado na ISO/IEC 27701 auxilia as organizações no tratamento dos dados pessoais e que estes estejam em conformidade com as eventuais legislações pertinentes, reforçandoa confiança das partes interessadas (Clientes, Acionistas, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Entidades de Classe, Sociedade, entre outras).

10. Qual a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27017?

A importância atribuída à norma ISO/IEC 27017 pelas organizações é significativa, especialmente no contexto atual da computação em nuvem. A ISO/IEC 27017 fornece diretrizes específicas para a segurança da informação na nuvem, abordando desafios únicos e críticos relacionados à proteção de dados e serviços em ambientes de nuvem pública, privada e híbrida.

11. Qual a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27018?

A importância da norma ISO/IEC 27018 para as organizações é significativa, especialmente considerando o tratamento de dados pessoais na nuvem. A ISO/IEC 27018 fornece diretrizes específicas para a proteção da privacidade em ambientes de nuvem, abordando preocupações cruciais relacionadas ao processamento e armazenamento de dados pessoais em serviços de nuvem.

12. As normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 se aplicam a qualquer tipo de organização?

As normas são relevantes e aplicáveis a uma diversidade de organizações, independentemente do porte, setor ou natureza do negócio. Isso abrange desde empresas privadas de diferentes segmentos, como manufatura, tecnologia da informação, finanças e varejo, até organizações governamentais em todos os níveis, como agências governamentais locais, estaduais ou nacionais. No geral, qualquer entidade comercial que manipule informações sensíveis, como propriedade intelectual, dados de clientes e informações financeiras, pode implementar estas normas para gerenciar e mitigar os riscos associados à segurança da informação e privacidade de dados pessoais.

13. O que é SGSI?

Sistema de Gestão de Segurança da Informação é o resultado da aplicação planejada de objetivos, diretrizes, políticas, procedimentos, modelos e outras medidas administrativas que, de forma conjunta, definem como são reduzidos os riscos para segurança da informação. Uma organização que implante a norma ISO/IEC 27001 acaba por constituir um SGSI.

14. O que é SGPI?

Sistema de Gestão Segurança Privacidade da Informação é o resultado da aplicação planejada de objetivos, diretrizes, políticas, procedimentos, modelos e outras medidas administrativas que, de forma conjunta, definem como são reduzidos os riscos para segurança da privacidade da informação.Uma organização que cumpra os requisitos desta norma irá gerar evidências documentais de como lida com o tratamento de DP. A implantação da norma ISO/IEC 27701 acaba por constituir um SGPI.

15. Quais são as etapas para se constituir um SGSI e SGPI?

Em primeiro lugar, deve-se definir quais são seus limites (sua abrangência física, lógica e pessoal). Depois devem ser relacionados os ativos de informação que serão protegidos. Em seguida

relacionam-se quais são as possíveis ameaças a esses ativos, quais são as vulnerabilidades a que eles estão submetidos e qual seria o impacto da materialização dessas ameaças na segurança da informação ou na segurança da informação e privacidade. Por fim, com base através nestas informações, são priorizados os controles necessários para diminuir os riscos de segurança da informação e/ou privacidade desses ativos.

16. Para implantar a ISO/IEC 27701 em uma organização é obrigatório implementar a ISO/IEC 27001?

Sim, pois a norma ISO/IEC 27701 é uma extensão da norma ISO/IEC 27001. O escopo da ISO/IEC 27701 deve ser menor ou igual ao da ISO/IEC 27001 e as duas normas tem a mesma validade dos certificados.

17. O que é a Declaração de Aplicabilidade?

É um documento formal que contém todos os controles apresentados nos anexos das normas. Para cada controle deve ser relacionado as justificativas para inclusão ou exclusão na implementação do sistema de gestão.

7. ISO/IEC 27017 / ISO/IEC 27018

Adendo ao CAP. 09 – PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

1. O que é segurança da informação?

O valor da informação vai além das palavras, escritas, números e imagens: conhecimentos, conceitos, ideias e marcas são exemplos de formas intangíveis de informação. Em um mundo interconectado, informações e outros ativos associados merecem ou requerem proteção contra váriasfontes de risco, sejam naturais, acidentais ou deliberadas. Segundo a ISO/IEC 27000:2018 a segurança da informação é caracterizada pela preservação dos três atributos básicos da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.

2. O que é privacidade da informação?

A Privacidade da Informação especifica os requisitos relacionados ao Sistema de Gestão da Privacidade da Informação (SGPI) e fornece orientações para os controladores e operadores que se responsabilizam pelo tratamento dos dados pessoais.

A Privacidade da Informação é aplicável a todos os tipos e tamanhos de organizações, incluindo empresas públicas e privadas, entidades governamentais e organizações sem fins lucrativos, que são controladores e/ou operadores de dados pessoais tratados por um SGPI.

3. O que é a norma ISO/IEC 27001?

É a norma de certificação para Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação, editada. Esta norma foi preparada para prover um modelo para o estabelecimento, implementação, operação, monitoramento, revisão, manutenção e melhoria de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

A ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 formam o par consistente de normas relativas a Sistema de Gestão

de Segurança da Informação.

4. O que é a norma ISO/IEC 27002?

É o Código de Prática para Gestão da Segurança da Informação: Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade — Controles de segurança da informação.

Esta norma é referência para a criação e implementação de práticas de segurança reconhecidas internacionalmente, incluindo: Políticas, Diretrizes, Procedimentos e Controles.

Atenção: a norma de certificação é a ISO/IEC 27001 e a ISO/IEC 27002 é uma norma de referência de boas práticas em segurança da informação que auxilia na implementação do SGSI.

5. O que é a norma ISO/IEC 27701?

É uma extensão da norma ISO/IEC 27001 (Requisitos) e ISO/IEC 27002 (Diretrizes) para certificação de Sistemas Gestão de Segurança e Privacidade da Informação (SGPI). A norma de privacidade da informação (ISO/IEC 27701) especifica requisitos e fornece orientações para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o SGPI.

6. O que é a norma ISO/IEC 27017?

É o Código de prática para controles de segurança da informação com base na ABNT ISO/IEC 27002 para serviços em nuvem. A fornece orientações adicionais de implementação específicas para a nuvem, além de controles para lidar com ameaças e riscos à segurança de informação específicos para os ambientes de nuvem.

7. O que é a norma ISO/IEC 27018?

É o Código de prática para proteção de dados pessoais (DP) em nuvens públicas que atuam como operadores de DP. Esta Norma estabelece um conjunto de boas práticas e controles de privacidade dos dados pessoais, voltado especificamente para soluções de computação em Nuvem Pública

8. Qual é a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27001?

Cada vez mais as organizações, sejam públicas ou privadas, estão buscando modelos e métodos para diminuição dos riscos de segurança da informação e adotando um SGSI baseado na norma ISO/IEC 27001. Esta norma trata da preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, com base em um processo de gestão de riscos que fornece a confiança para as partes interessadas (Clientes, Acionistas, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Entidades de Classe, Sociedade, entre outras) e o efetivo gerenciamento dos riscos de segurança da informação.

9. Qual é a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27701?

Quase todas as organizações tratam de dados pessoais. Além disso, a quantidade e os tipos de dados pessoais tratados estão aumentando, assim como o número de situações em que uma organização precisa cooperar com outras organizações em relação ao tratamento de dados pessoais.A proteção da privacidade é uma necessidade da sociedade, bem como tópico de legislação e/ou regulamentação dedicada em todo mundo. (ISO/IEC 27701:2019).

Pode-se citar no Brasil a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a GDPR – General Data Protection Resource na União Europeia.

Adotar um SGPI baseado na ISO/IEC 27701 auxilia as organizações no tratamento dos dados pessoais e que estes estejam em conformidade com as eventuais legislações pertinentes, reforçandoa confiança

das partes interessadas (Clientes, Acionistas, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Entidades de Classe, Sociedade, entre outras).

10. Qual a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27017?

A importância atribuída à norma ISO/IEC 27017 pelas organizações é significativa, especialmente no contexto atual da computação em nuvem. A ISO/IEC 27017 fornece diretrizes específicas para a segurança da informação na nuvem, abordando desafios únicos e críticos relacionados à proteção de dados e serviços em ambientes de nuvem pública, privada e híbrida.

11. Qual a importância que as organizações dão hoje para a ISO/IEC 27018?

A importância da norma ISO/IEC 27018 para as organizações é significativa, especialmente considerando o tratamento de dados pessoais na nuvem. A ISO/IEC 27018 fornece diretrizes específicas para a proteção da privacidade em ambientes de nuvem, abordando preocupações cruciais relacionadas ao processamento e armazenamento de dados pessoais em serviços de nuvem.

12. As normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 se aplicam a qualquer tipo de organização?

As normas são relevantes e aplicáveis a uma diversidade de organizações, independentemente do porte, setor ou natureza do negócio. Isso abrange desde empresas privadas de diferentes segmentos, como manufatura, tecnologia da informação, finanças e varejo, até organizações governamentais em todos os níveis, como agências governamentais locais, estaduais ou nacionais. No geral, qualquer entidade comercial que manipule informações sensíveis, como propriedade intelectual, dados de clientes e informações financeiras, pode implementar estas normas para gerenciar e mitigar os riscos associados à segurança da informação e privacidade de dados pessoais.

13. O que é SGSI?

Sistema de Gestão de Segurança da Informação é o resultado da aplicação planejada de objetivos, diretrizes, políticas, procedimentos, modelos e outras medidas administrativas que, de forma conjunta, definem como são reduzidos os riscos para segurança da informação. Uma organização que implante a norma ISO/IEC 27001 acaba por constituir um SGSI.

14. O que é SGPI?

Sistema de Gestão Segurança Privacidade da Informação é o resultado da aplicação planejada de objetivos, diretrizes, políticas, procedimentos, modelos e outras medidas administrativas que, de forma conjunta, definem como são reduzidos os riscos para segurança da privacidade da informação.Uma organização que cumpra os requisitos desta norma irá gerar evidências documentais de como lida com o tratamento de DP. A implantação da norma ISO/IEC 27701 acaba por constituir um SGPI.

15. Quais são as etapas para se constituir um SGSI e SGPI?

Em primeiro lugar, deve-se definir quais são seus limites (sua abrangência física, lógica e pessoal). Depois devem ser relacionados os ativos de informação que serão protegidos. Em seguida relacionam-se quais são as possíveis ameaças a esses ativos, quais são as vulnerabilidades a que eles estão submetidos e qual seria o impacto da materialização dessas ameaças na segurança da informação ou na segurança da informação e privacidade. Por fim, com base através nestas

informações, são priorizados os controles necessários para diminuir os riscos de segurança da informação e/ou privacidade desses ativos.

16. **Para implantar a ISO/IEC 27701 em uma organização é obrigatório implementar a ISO/IEC 27001?**

Sim, pois a norma ISO/IEC 27701 é uma extensão da norma ISO/IEC 27001. O escopo da ISO/IEC 27701 deve ser menor ou igual ao da ISO/IEC 27001 e as duas normas tem a mesma validade dos certificados.

17. **O que é a Declaração de Aplicabilidade?**

É um documento formal que contém todos os controles apresentados nos anexos das normas. Para cada controle deve ser relacionado as justificativas para inclusão ou exclusão na implementação do sistema de gestão.

8. ISO 37001

Adendo ao CAP. 09 – PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

1. **O que é a ISO 37001?**

É a norma que especifica os requisitos e promove as diretrizes para estabelecimento, implementação, manutenção, análise crítica e melhoria de um Sistema de Gestão Antissuborno.

2. **O que significa suborno?**

De acordo com a NBR ISO 37001:2017, suborno significa oferta, promessa, doação, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (que pode ser financeiro ou não financeiro), direta ou indiretamente, e independente de localização(ões), em violação às leis aplicáveis, como um incentivo ou recompensa para uma pessoa que está agindo ou deixando de agir em relação ao desempenho das suas obrigações.

3. **A certificação de uma organização garante que nenhum ato de suborno ocorrerá na organização?**

Não. A conformidade com a norma ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno não fornece garantia de que nenhum ato de suborno ocorrerá, uma vez que não é possível eliminar completamente o risco de suborno. A adequação a esta norma ajudará a organização a implementar medidas razoáveis e proporcionais concebidas para prevenir, detectar e responder ao suborno.

4. **Para qual tipo de organização esta norma é aplicável?**

Esta norma é aplicável às pequenas, médias e grandes organizações em todos os setores, incluindo os setores públicos, privados e sem fins lucrativos.

5. **Atendendo as legislações aplicáveis, a organização não estará protegida contra os atos de suborno?**

Não. Somente a lei não é suficiente para resolver a questão de suborno. As organizações têm a responsabilidade de contribuir proativamente para combater o suborno e uma boa prática utilizada é através do sistema de gestão antissuborno. Por meio de uma liderança comprometida no endereçamento de uma cultura de integridade, transparência e compliance. A natureza da cultura da

organização é um fator que pode contribuir para o sucesso ou falha de um sistema de gestão antissuborno.

6. **Implementando a ISO 37001 consigo garantir que todos os requisitos legais, regulatórios e estatutários relacionados à corrupção serão atendidos?**

Não. A ISO 37001 é aplicável a suborno, embora uma organização possa ampliar o escopo de seu Sistema de Gestão Antissuborno, abordando, entre outros crimes, os relacionados a corrupção, fraudes em licitações públicas, cartéis ou, lavagem de dinheiro, estabelecendo requisitos e fornecendo orientações para um sistema de gestão concebido para ajudar a organização na prevenção, detecção e resposta ao suborno, a corrupção, a fraudes e outros crimes contempladosem seu escopo, além de cumprir com as leis antissuborno, anticorrupção nacionais e internacionais.

7. **A ISO 37001 pode ser integrada com outras normas ISO? Por exemplo a ISO 27001?**

Sim. A ISO 37001 está em conformidade com os requisitos da ISO para normas de sistemas de gestão, incluindo uma estrutura de alto nível com textos centrais idênticos e termos comuns. Tudo isso para beneficiar os usuários que implementam múltiplas normas ISO de sistemas de gestão.

8. **Com um Programa de Compliance implementado a organização pode requerer a certificação ISO 37001?**

Não. A ISO 37001 é uma norma de sistema de gestão que estabelece políticas, objetivos e processos para alcançar os objetivos, sendo assim, um programa de Compliance não atende os requisitos desta norma.

9. **Todos os requisitos da ISO 37001 precisam estar implementados para poder certificar?**

Sim. Todos os requisitos contemplados na ISO 37001 devem ser implementados.

9. ISO 45001

Adendo ao CAP. 09 – PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

1. O que é um Sistema de Gestão Segurança e Saúde Ocupacional?

Um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) é um conjunto estruturado de políticas, procedimentos e práticas que uma organização implementa para assegurar a proteção da saúde e segurança dos seus trabalhadores.

O objetivo do SGSSO é criar um ambiente de trabalho seguro e saudável, prevenir acidentes e doenças ocupacionais, e promover o bem-estar dos funcionários.

Um SGSSO pode ser baseado em normas internacionais, como a ISO 45001, que especifica requisitos para um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional.

A ISO 45001 fornece uma estrutura para que as organizações gerenciem riscos e melhorem continuamente seu desempenho em segurança e saúde no trabalho.

2. O que é a identificação de perigos e riscos em um SGSSO?

A identificação de perigos e a avaliação de riscos são processos fundamentais em um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO). Eles são essenciais para a criação de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Identificação de Perigos, onde “Perigo” é qualquer fonte, situação ou ato com o potencial de causar danos, como lesões ou doenças aos trabalhadores, danos à propriedade ou interrupção no local de trabalho. A identificação de perigos envolve a detecção de todas as possíveis fontes de danos no ambiente de trabalho.

Esse processo pode incluir:

a) Inspeções no Local de Trabalho: Realização de inspeções regulares para identificar condições inseguras, como equipamentos defeituosos, substâncias perigosas, ou práticas de trabalho arriscadas.
b) Análise de Tarefas: Avaliação detalhada das tarefas realizadas pelos trabalhadores para identificar possíveis perigos associados a cada etapa do processo de trabalho.
c) Histórico de Acidentes e Incidentes: Revisão de registros de acidentes e quase-acidentes para identificar padrões ou recorrências de perigos.
d) Consultas aos Funcionários: Envolvimento dos trabalhadores na identificação de perigos, pois eles frequentemente têm um entendimento prático dos riscos associados às suas tarefas diárias.
e) Documentação e Normas: Revisão de fichas de segurança de materiais, manuais de equipamentos e regulamentações para identificar perigos conhecidos.

Avaliação de Riscos, onde “Risco” é a combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso e a gravidade das consequências desse evento. A avaliação de riscos envolve a análise e a classificação dos perigos identificados para determinar quais apresentam os maiores riscos e devem ser priorizados para controle.

O processo geralmente inclui:

a) Avaliação da Probabilidade: Determinação da frequência com que um perigo pode resultar em um incidente ou danos. Isso pode ser baseado em dados históricos, observações ou julgamento profissional.
b) Avaliação da Gravidade: Determinação do impacto potencial de um incidente se o perigo se materializar, considerando lesões, doenças, danos materiais e interrupção das operações.
c) Classificação dos Riscos: Combinando a probabilidade e a gravidade para priorizar os riscos. Muitas vezes, é utilizado uma matriz de risco, onde os riscos são classificados como altos, médios ou

baixos.

d) Documentação: Registro dos resultados da avaliação de riscos, incluindo os métodos de avaliação utilizados e as justificativas para as classificações atribuídas.

Gestão dos Riscos Identificados, uma vez identificados e avaliados, os riscos devem ser gerenciados por meio de medidas de controle apropriadas.
Essas medidas podem incluir:

a) Eliminação: Remover completamente o perigo do ambiente de trabalho.
b) Substituição: Substituir um perigo por uma alternativa menos perigosa.
c) Controles de Engenharia: Implementar barreiras físicas, ou alterações no local de trabalho para reduzir a exposição ao perigo, ou implementar Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC).
d) Controles Administrativos: Implementar políticas, procedimentos, treinamentos e supervisão para reduzir o risco.
e) Equipamentos de Proteção Individual (EPI): Utilizar EPIs para proteger os trabalhadores quando outros controles não são suficientes.

A identificação de perigos e a avaliação de riscos são processos contínuos e dinâmicos. Eles devem ser revisados regularmente e atualizados conforme necessário, especialmente quando ocorrerem mudanças nas operações, introdução de novos processos ou após incidentes significativos. Isso assegura que o SGSSO permaneça eficaz na proteção da saúde e segurança dos trabalhadores.

3. O que trata a norma ISO 45001:2018?

A ISO 45001:2018 é uma norma internacional que especifica os requisitos para um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO). Ela foi desenvolvida para ajudar as organizações a melhorar a segurança dos trabalhadores, reduzir os riscos no local de trabalho e criar melhores condições de trabalho, de forma global e consistente.

Principais Aspectos da ISO 45001:

a) Entendimento da Organização e do Seu Contexto: Análise de fatores internos e externos que podem afetar a capacidade da organização de alcançar os resultados desejados para o SGSSO.
b) Partes Interessadas: Identificação das partes interessadas relevantes e suas necessidades e expectativas.
c) Liderança e Participação dos Trabalhadores: - A alta administração deve demonstrar liderança e comprometimento com o SGSSO, estabelecendo uma política clara e objetivos para a segurança e saúde ocupacional.
d) Política de Segurança e Saúde Ocupacional: Definição e comunicação de uma política que reflete

o compromisso com a prevenção de lesões e doenças ocupacionais.

e) Consulta e Participação dos Trabalhadores: Envolvimento dos trabalhadores e seus representantes na tomada de decisões relacionadas à segurança e saúde ocupacional.

f) Ações para Abordar Riscos e Oportunidades: Identificação de perigos, avaliação de riscos e oportunidades, e determinação das ações necessárias para gerenciá-los.

g) Objetivos de Segurança e Saúde Ocupacional: Definição de objetivos mensuráveis e planos para alcançá-los.

h) Recursos: Garantia de que recursos adequados estão disponíveis para a implementação e manutenção do SGSSO.

i) Competência e Conscientização: Garantia de que os trabalhadores são competentes e conscientesde suas responsabilidades e dos riscos associados às suas atividades.

j) Comunicação: Implementação de processos eficazes de comunicação interna e externa relacionados ao SGSSO.

k) Informações Documentadas: Manutenção de documentação adequada para o SGSSO.

l) Planejamento e Controle Operacional: Implementação de controles para gerenciar os riscos identificados.

m) Preparação e Resposta a Emergências: Planejamento e implementação de processos para responder a emergências potenciais.

n) Avaliação de Desempenho: Acompanhamento do desempenho do SGSSO, incluindo a realização de auditorias internas.

o) Revisão pela Direção: Avaliação regular do SGSSO pela alta administração para assegurar sua adequação, suficiência e eficácia.

p) Incidentes, Não Conformidades e Ações Corretivas: Tratamento de incidentes e não conformidades, e implementação de ações corretivas para prevenir recorrências.

q) Melhoria Contínua: Compromisso com a melhoria contínua do SGSSO

A ISO 45001 substitui a OHSAS 18001 e é compatível com outras normas de sistemas de gestão, como a ISO 9001 (qualidade) e a ISO 14001 (meio ambiente), facilitando a integração dos sistemas de gestão dentro de uma organização.

4. Quais são os benefícios de uma certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional?

Uma organização que busca a certificação deve demonstrar a conformidade com todos os requisitos da norma por meio de auditorias externas, que costuma trazer os seguintes benefícios:

a) Redução de Acidentes e Doenças: Prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro.

b) Conformidade Legal: Ajuda a garantir que a organização cumpra todas as regulamentações e leis

de segurança e saúde ocupacional aplicáveis.

c) Melhoria do Desempenho Organizacional: Aumento da produtividade e redução de custos associados a acidentes e doenças, como faltas e indenizações.

d) Engajamento e Moral dos Funcionários: Melhoria do moral e satisfação dos funcionários, que se sentem valorizados e seguros.

e) Reputação: Demonstração do compromisso da organização com a segurança e o bem-estar dos trabalhadores, melhorando a imagem corporativa.

f) Redução do Passivo Trabalhista: Uma maior aderência à conformidade legal e uma maior capacidade de identificar e gerenciar perigos e riscos à segurança e saúde do trabalhador reduz os riscos de autuação ou de interrupção das atividades por conta de violação de normas legais.

A implementação eficaz de um SGSSO requer o compromisso da alta administração, a participação ativa de todos os funcionários e uma abordagem sistemática para gestão de riscos e a melhoria contínua.

IMPORTANTE: Em consonância com o que estabelece a norma IAF MD:22, uma empresa com seu SGSSO certificado deve informar, sem demora, ao Organismo de Certificação toda ocorrência de um grave incidente, ou violação de norma legal, que exija o envolvimento da autoridade competente.

10. SiAC

Adendo ao CAP.05 - ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Item 8 do quadro:

Informar, em cada evento de auditoria, a relação fiel de todas as obras em andamento nos escopos pretendidos, elegíveis para auditoria, de acordo com o regimento do SiAC. Estas informações devem ser enviadas pela empresa em formulário específico (F.003 ou F.0517 da FCAV), que contém todas as orientações necessárias para seu preenchimento.

- Item 12 do quadro:

Obrigatória também para auditoria de mudança do nível B para o A. – SiAC)

Adendo ao CAP.07 - EQUIPE AUDITORA E DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA

O dimensionamento definido para as auditorias está conforme o estabelecido no Regimento Específico da especialidade técnica de execução de obras do PBQP-H/SiAC.

Adendo ao CAP.09 - PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES

4- Qual é o prazo padrão entre a pré-auditoria e a auditoria de certificação fase 1 e fase 2?

O Regimento Específico (ET – Execução de Obras) do PBQP-H / SiAC recomenda que o intervalo de tempo entre as auditorias das fases 1 e 2 não seja superior a três meses.

11- Por que devem ocorrer auditorias de supervisão (acompanhamento) nas instalações da empresa?

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data das auditorias de supervisão não deve ultrapassar 12 meses, a partir da data de concessão do certificado.

Acréscimo SiAC: Caso a exigência citada acima não seja cumprida, a empresa deve ser submetida à auditoria com o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de recertificação, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data prevista originalmente, mantendo-se o ciclo de certificação vigente, conforme estabelecido no Regimento Geral do SiAC.

28 - Posso fazer auditoria sem obra?

SIM. Nos artigos 7º, 8º e 9º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica de Execução de Obras estão previstas três situações de excepcionalidades para as quais são autorizadas auditorias sem obra.

Quando a empresa se encontrar em quaisquer das situações citadas acima ela deve comunicar o fato à FCAV no momento do agendamento da auditoria (geralmente com 90 dias de antecedência), que fornecerá todas as informações necessárias para a realização da auditoria dentro do que está previsto no regimento mencionado anteriormente.

Adendo ao CAP.11 REGRAS PARA O USO DA MARCA

Nota: Para clientes SIAC, o reconhecimento IQNet não é aplicável.

3. As declarações da certificação devem indicar que os produtos (obra ou empreendimento) referidos são procedentes de uma organização cujo Sistema de Gestão da Qualidade foi certificado pela Fundação Vanzolini e conter a identificação da organização certificada.

Quadro geral do uso da marca:

		Nos Tapumes	Em Panfletos e outros materiais publicitários	Placa da Obra
Uso da Marca	Sem Declaração	Permitido	Permitido	Permitido * 1
	Com Declaração	Permitido	Permitido	Permitido * 1
Uso somente da declaração		Permitido	Permitido	--xx--

*1 Esta deverá conter o(s) nome (s) engenheiro (s) responsável (is) da obra. A logomarca do PBQP-H deverá respeitar as diretrizes de utilização definidas no “Guia de Identidade Visual do PBQP-H” ou documento que o substitua disponível no site do programa - https://pbqp-h.mdr.gov.br/biblioteca/guia-de-identidade-visual-do-pbqp-h/

A identificação da certificação deve ser acompanhada da declaração: Sistema de Gestão da Qualidade Certificado pela Fundação Vanzolini.

Modelo de declaração que pode ser utilizada

“Esta obra (empreendimento, edifício, etc.) foi construída pela organização (identificar a organização) cujo sistema de gestão da qualidade é certificado pela Fundação Vanzolini, de acordo com referencialnormativo do PBQP-H/SiAC: (**) Edificações.”