

Medidas Técnicas e Organizativas da Shred-it Última atualização: 15 de setembro de 2022

Tendo em conta o estado da arte, os custos da implementação e a natureza, âmbito, contexto e finalidades do tratamento, assim como o risco de probabilidade e gravidade variáveis para os direitos e liberdades das pessoas singulares, a Stericycle, Inc. (“Stericycle”) deve implementar as seguintes medidas técnicas e organizativas, para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos. Na avaliação do nível adequado de segurança, a Stericycle considera os riscos que são apresentados pelo tratamento, desde perda e destruição acidentais ou ilícitas, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados pessoais transmitidos, armazenados ou tratados de outra forma.

Este documento descreve as medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança e os mecanismos de controlo implementados pela Stericycle, para proteger os dados pessoais e garantir a confidencialidade contínua, integridade e disponibilidade dos produtos e serviços da Shred-it.

A Shred-it é especializada na prestação de um serviço de destruição personalizado, que permite às empresas cumprirem a legislação e garante que o cliente, os colaboradores e a informação empresarial confidencial são sempre mantidos seguros. Através dos processos rigorosos de cadeia de responsabilidade, tecnologia portátil e dos serviços de trituração eficientes, no local e fora de Centros Shred-it, bem como uma rede global de instalações locais de serviços, podemos prestar os nossos serviços seguros de destruição para o **material confidencial do cliente (MCC)**. O MCC inclui papel, materiais de suporte de registo eletrónico (por exemplo, DVD, fitas e discos rígidos), assim como outros produtos dos clientes (por exemplo, uniformes, cartões de acesso e de crédito), numa base regular ou pontual.

Processo de destruição e reciclagem no local

A Shred-it disponibiliza um serviço de destruição seguro no local, que é prestado por um Técnico Operacional (TO) que chega ao local do cliente numa determinada data pré-acordada, num veículo de trituração identificado com logótipo, com um uniforme da Shred-it e com um cartão de identificação com fotografia colocada na parte mais visível do uniforme.

PASSO 1: O MCC é colocado em consolas seguras e fechadas pelo pessoal do cliente, para mantê-lo em segurança. O pessoal pode colocar nas consolas o material em papel, contendo *clips* e agrafos para serem triturados pelas trituradoras potentes de corte transversal da Shred-it. O MCC que não é de papel (CD, fitas, discos rígidos, etc.) é recolhido e destruído separadamente do papel.

PASSO 2: De acordo com o calendário definido pelo cliente, chega um camião de destruição da Shred-it ao local numa data e hora pré-acordadas, para garantir que a informação confidencial não é armazenada mais tempo do que o necessário.

PASSO 3: O TO da Shred-it identificar-se-á a um contacto designado pelo cliente. Mediante as informações fornecidas pelo seu dispositivo portátil ou guia, os TOs verificam que consolas podem ser sujeitas a intervenção. Quaisquer alterações às informações são registadas pelo TO durante a intervenção. O saco que se encontra no interior de cada consola fechada é retirado na totalidade, sem manipulação do seu conteúdo, e é colocado num carrinho de transporte para deslocação até à unidade móvel de destruição no local.

PASSO 4: Quando a recolha de itens estiver concluída, o TO da Shred-it obtém a assinatura do contacto designado do cliente, utilizando o dispositivo portátil. Neste ponto, é emitido o Certificado de Destruição físico indicando as quantidades e o peso recolhido, bem como dados relacionados com o documento de transporte e e-GAR.

PASSO 5: O TO da Shred-It regressa ao camião de destruição, com o recipiente de recolha seguro, onde os itens recolhidos do cliente são introduzidos no funil da trituradora do camião no local e são destruídos até se tornarem em material triturado irreconhecível. Depois de todos os itens recolhidos no cliente terem sido destruídos, o TO deixa o local.

PASSO 6: De forma regular, o material em papel triturado irreconhecível é levado para as instalações de serviços seguras, onde é embalado e transportado para uma fábrica de papel para ser reciclado em produtos domésticos, como, por exemplo, lenços de papel e papel higiénico. Os suportes eletrónicos destruídos e outro MCC que não em papel são eliminados adequadamente, em conformidade com os requisitos locais, por fornecedores que têm contratos e responsabilidade para os gerir/recuperar.

Processo de destruição e reciclagem num Centro Shred-it

A Shred-it disponibiliza um serviço seguro de trituração e reciclagem fora do local. Este serviço é prestado por um TO que chega ao local do cliente numa determinada data agendada, pré-acordada num veículo de recolha identificado com logótipo, com um uniforme da Shred-it (ou Stericycle) e com um cartão de identificação com fotografia colocada na parte mais visível do uniforme.

PASSO 1: O processo inicia com a colocação do MCC em embalagens seguras pelo pessoal do cliente, para manter a segurança antes da destruição. O pessoal pode colocar material contendo papel com clips e agrafos nas consolas da Shred-it, uma vez que

os mesmos serão triturados por trituradoras potentes. O MCC que não em papel (CD, fitas, discos rígidos, etc.) é recolhido e destruído separadamente do papel.

PASSO 2: De acordo com o calendário definido pelo cliente, o veículo de recolha da Shred-it chega ao local do cliente numa data e hora pré-acordadas, para garantir que o MCC não é armazenado mais tempo do que o necessário (em conformidade com a legislação sobre proteção de dados e regulamentos).

PASSO 3: O TO da Shred-it identificar-se-á ao contacto designado do cliente antes de esvaziar as consolas ou realizar a recolha dos volumes de MCC. Mediante as informações fornecidas pelo seu dispositivo manual ou guia, os TO verificam que as consolas podem ser sujeitas a intervenção. Quaisquer alterações às informações são registadas pelo TO durante a intervenção.

PASSO 4: O TO da Shred-it obtém uma assinatura do contacto designado do cliente, utilizando o dispositivo portátil. Neste ponto, é emitido o Certificado de Destruição fisicamente indicando as quantidades e o peso recolhido, bem como dados relacionados com o documento de transporte e e-GAR.

PASSO 5: Todo o MCC é então transportado para o veículo seguro de recolha da Shred-it. A área de armazenamento do camião é aberta e o TO leva o material para o veículo, fechando-o depois. Concluída esta tarefa, o TO assegura-se de que o camião está fechado, não permitindo qualquer acesso ao mesmo. Depois, o veículo regressa às instalações protegidas da Shred-it. Aqui, o TO descarrega o veículo no armazém-seguro.

PASSO 6: Todo o MCC é então triturado com uma trituradora situada nas instalações.

Todo o material em papel triturado irreconhecível é então embalado dentro do armazém da Shred-it e transportado para um reciclador pré-aprovado, onde o material é reciclado em produtos domésticos, como, por exemplo, lenços de papel e papel higiénico. Os suportes eletrónicos destruídos e outro MCC que não em papel são eliminados adequadamente, em conformidade com os requisitos locais, por fornecedores que têm contratos e responsabilidade para os gerir/recuperar.

Como garantimos a confidencialidade dos nossos Serviços da Shred-it

Serviço seguro da Shred-it – Instalações da Shred-it

- Todas as instalações de serviços da Shred-it adotam medidas para garantir que todos os materiais confidenciais, transportados para destruição nos Centros Shred-it e reciclagem, estão seguros. Quando é utilizado o serviço de destruição no Centro Shred-it, os materiais confidenciais são conservados em instalações altamente seguras, contendo um alarme contra intrusos, que cobre todas as áreas de trituração e armazenamento e que está ligado a um central de segurança. Todas as instalações de trituração têm equipamento de gravação CCTV instalado (nas áreas onde é legalmente permitido), para gravar imagens de todas as áreas de descarga, armazenamento e trituração e manter as filmagens durante o período designado.
- Todas as portas para o exterior estão seguras com fechaduras de alta segurança, tendo igualmente restrições de entrada. Todas as portas são controladas por sistemas de ativação por comandos para acesso (fob), apenas permitindo a entrada a pessoal autorizado. A Shred-it regista a quem são entregues os comandos para acesso, para garantir que apenas este pessoal autorizado tem acesso, sendo recuperados quando necessário.
- Todos os visitantes registam a entrada e a saída e assinam um acordo de confidencialidade, confirmando a sua aceitação e obrigação de cumprir os procedimentos da Shred-it. Todos os visitantes recebem depois indicações para garantir que têm conhecimento dos procedimentos de emergência e regras do local, estando sempre acompanhados. As áreas-chave das operações da Shred-it estão restritas e não podem ser acedidas por visitantes.

Veículos da Shred-it

- Todos os veículos de destruição no local da Shred-it transportam trituradoras industriais próprias com várias lâminas e de corte transversal, que trituram os materiais em fragmentos, sendo depois automaticamente misturados na traseira do veículo pela trituradora, garantindo que todo o material confidencial é ilegível e impossível de recriar na sua forma original.
- Todos os veículos utilizados para transferência ou destruição de materiais confidenciais do cliente podem ser totalmente trancados.
 - Todos os camiões de recolha da propriedade ou alugados pela Shred-it estão equipados com um pacote de segurança melhorado, que pode incluir o seguinte: sistemas de alarme, fechaduras ou cadeados de alta segurança.
 - Estas unidades estão decoradas com o logótipo da Shred-it e encontram-se sempre fechadas, quando o TO não está a entrar ou a sair do veículo.
 - Salvo em caso de emergência, não é permitido o acesso a pessoas não autorizadas na cabina, carroçaria, caixa, carga ou plataforma elevatória de qualquer veículo.
 - Não são transportadas pessoas não autorizadas como passageiros, em momento algum, exceto em caso de emergência.
- Cada veículo pode transportar uma grande quantidade de papel triturado.

- Todos os TO realizam diariamente verificações de segurança nos seus veículos, antes de saírem das instalações e no regresso às mesmas. Serve isto para garantir que o veículo se encontra completamente em ordem, operacional e cumpre os padrões de qualidade e segurança exigidos pela Shred-it.
- Todos os veículos da Shred-it seguem programas de manutenção e um plano anual de serviço.
- Todos os veículos são seguidos por GPS (de acordo com a legislação aplicável), o que proporciona um nível de segurança adicional, permitindo que a Shred-it saiba onde se encontram os materiais confidenciais do cliente, em qualquer fase do processo.

Equipamento seguro da Shred-it

- A Shred-it tem várias consolas de diferentes dimensões passíveis de serem fechadas, que podem ser fornecidas aos clientes para armazenar materiais confidenciais, antes da destruição.
- **Consolas da Shred-it** – Incluem-se aqui consolas de tamanho normalizado, para secretária, e mini consolas, com as seguintes características:
 - Ranhura de alimentação de segurança – consolas com ranhuras biseladas para aceitar uma quantidade relativamente elevada de documentos ao mesmo tempo, garantindo que estes não podem ser recuperados por uma mão humana, depois de serem introduzidos.
 - Fechadura com chave – apenas um indivíduo autorizado (TO da Shred-it ou um funcionário designado do cliente) com chave pode aceder ao conteúdo das consolas.
- **Recipientes da Shred-it (caso disponíveis) – compreendem as seguintes características:**
 - Ranhura de alimentação de segurança – tampa normalizada com ranhura frontal de papel e fecho
 - Possibilidade de fecho – sistema de ferrolho ou mecanismo interno de fecho da tampa
 - Consolas de serviço – as consolas têm um invólucro em cartão ou um saco de nylon de segurança para conter os papéis depositados. O TO da Shred-it transfere o material em segurança do invólucro ou saco para uma consola com rodas fechado, utilizado para transportar o material para o camião. Para conveniência do pessoal do cliente, são colocados autocolantes em todas as consolas mostrando claramente o que pode e o que não pode ser colocado dentro, juntamente com um número para ligar para os Centro de Apoio Cliente da Shred-it, caso necessitem de apoio.

Como garantimos a integridade e a disponibilidade dos nossos serviços

Além do acima indicado:

- **Avaliações de Risco**
 - Realizamos avaliações periódicas de risco ao equipamento e procedimentos da Shred-it, para garantir o fornecimento de produtos e serviços seguros e protegidos. Entre estas estão as avaliações de risco na utilização de todas as trituradoras, nos procedimentos de movimentação manual e na operação dos veículos da Shred-it.
- **Certificado de Destruição**
 - Como parte do nosso dever permanente de proteger os nossos clientes, a Shred-it faculta ao cliente um Certificado de Destruição como parte do Certificado de Serviço, após a prestação de cada serviço. Isto confirma que a Shred-it tomou todas as medidas para manter a integridade da sua recolha para o processo de destruição e cumpriu o seu dever de proteger os materiais confidenciais do cliente na eliminação, aplicando a legislação e regulamentos aplicáveis.
 - O Certificado de Destruição é facultado gratuitamente, como parte do serviço da Shred-it. O conteúdo do Certificado de Destruição varia com base nos requisitos regulamentares e legais locais, podendo apresentar os seguintes tipos de informação:
 - O número de consolas e as quantidades recolhidas;
 - A data e a hora do serviço;
 - O nome do contacto e assinatura do cliente;
 - Morada do cliente;
 - Nome e assinatura do TO da Shred-it;
 - As instalações da Shred-it que prestarão o serviço ao cliente (se fora do local, onde ocorre o procedimento);
- **Verificação do pessoal**
 - Todos os colaboradores da Shred-it são verificados antes da contratação, para garantir a sua elegibilidade para executar as responsabilidades das suas funções.
 - No início da contratação e numa base permanente, todos os colaboradores são obrigados a ler, assinar e a vincular-se ao Acordo de Confidencialidade da Shred-it, garantindo que têm conhecimento das suas obrigações e deveres.
- **Formação da Shred-it**
 - Cada cargo na Shred-it foi avaliado, em termos de requisitos específicos de formação, para garantir que é atingido um elevado nível de competências para todos. Quando a formação é obrigatória, a Shred-it faculta e avalia a competência do indivíduo, antes de permitir que realize operações críticas. O pessoal que presta serviços de trituração tem formação relativamente às práticas adequadas de proteção de dados e tratamento de dados pessoais.

- Todos os TO's da Shred-it assinam documentos para confirmar que receberam formação em incidentes nos veículos, procedimentos de acidentes pessoais, movimentação manual/elevação segura e operação segura da trituradora, com avaliação por um supervisor de todos os elementos das operações no âmbito da higiene, saúde e segurança.
- Todos os motoristas são detentores das licenças e certificações exigidas, necessárias para conduzirem e operarem o veículo atribuído, tendo recebido formação a nível interno para conduzir de forma segura.
- **Incidentes relacionados com a segurança dos dados**
 - Existe um procedimento interno para ser respeitado pelos colaboradores, em relação a incidentes relacionados com a segurança, para garantir a comunicação atempada e tratamento dos incidentes identificados.

Como testamos/avaliamos com regularidade a eficácia das nossas medidas técnicas e organizativas, para ajudar a garantir a segurança do tratamento:

Além das avaliações periódicas de risco e necessidades permanentes de formação do pessoal, como descrito acima:

- **Verificação de conformidade**
 - A Shred-it verifica com regularidade se as medidas técnicas e organizativas, indicadas acima, são adequadamente implementadas e respeitadas pelos seus colaboradores.
- **Acreditações e filiações da Shred-it**
 - Procuramos sempre melhorar os nossos serviços e para tal, dispomos das seguintes creditações e filiações a associações do setor, para manter-nos atualizados em relação à legislação atual e boas práticas:

América do Norte e Austrália:

- **Certificada AAA da NAID:** a certificação AAA da NAID verifica as qualificações da Shred-it como fornecedor certificado de destruição de informação, através de um programa de auditoria abrangente e sem aviso prévio. A certificação AAA significa que a Shred-it cumpre numerosas leis e regulamentos, que exigem a proteção da informação confidencial do cliente.

Portugal:

- **NP EN ISO 9001:2015:** Sistema de Gestão da Qualidade
- **NP EN ISO 14001: 2015:** Sistema de Gestão Ambiental
- **NP EN ISO 45001:2019:** Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

Reino Unido:

- **ISO 9001:2008** – Esta certificação do sistema de gestão de qualidade permite à Shred-it demonstrar o seu compromisso com a qualidade do serviço e satisfação do cliente. Os clientes podem ter a certeza de que a Shred-it melhora continuamente os seus sistemas de gestão da qualidade, integrando a realidade de um mundo em mudança.
- **ISO 14001:2004** – Esta certificação de sistema de gestão ambiental demonstra o compromisso da Shred-it com o ambiente. A norma faculta orientações sobre a forma como a Shred-it pode gerir com mais eficácia os aspetos ambientais das suas atividades comerciais, tendo, ao mesmo tempo, em consideração a prevenção da poluição, a proteção ambiental e as necessidades socioeconómicas.
- **BS EN 15713** – Este Código de Atuação estipula os requisitos-chave de uma empresa profissional de destruição de informação e a importância da segurança. A Shred-it é avaliada no âmbito destes requisitos, como parte da auditoria externa da ISO 9001, sendo incluída na respetiva lista de certificados.
- **British Security Industry Association (BSIA)** – A Shred-it tem sido um membro protagonista da BSIA, desde 2005. Esta é uma associação comercial para o setor profissional da segurança no Reino Unido. Os membros da BSIA são responsáveis por mais de 70% dos produtos e serviços no domínio da segurança no Reino Unido (em volume de negócios), incluindo o fabrico, distribuição e instalação de equipamento eletrónico e físico de segurança e a prestação de serviços de vigilância e consultoria no domínio da segurança. Ser um membro desta associação líder do setor garante que os clientes da Shred-it beneficiam do facto de a mesma se encontrar na linha da frente da nova legislação.
- **SAFEContractor** – Trata-se de um esquema de acreditação no âmbito da higiene, saúde e segurança para contratantes. Simplifica o processo de demonstração aos clientes da Shred-it, que a mesma tem em vigor políticas e procedimentos no domínio da higiene, saúde e segurança. Este esquema avalia os compromissos no âmbito da higiene, saúde e segurança, reconhecendo os seus clientes o esquema e aceitando o certificado de SAFEContractor como confirmação da competência.
- **Certificação Bronze Fleet Operator Recognition Scheme (FORS)** – Confirma que a Shred-it emprega boas práticas e cumpre os requisitos estabelecidos pela Norma da FORS. Isto inclui dedicação para com a segurança do motorista e do veículo, combinada com a melhoria das práticas de funcionamento através de uma monitorização eficaz do combustível e do uso dos pneus.
- **Referência do número da Licença de Transportadores de Resíduos:** CBDU51993 (Inglaterra e País de Gales), WCR/R/1137691 (Escócia) e ROC UT 681 9 (Irlanda do Norte).

Alemanha:

- **DIN 66399** – A Shred-it detém uma certificação DIN 66399 na Alemanha, o que define os requisitos de máquinas e procedimentos na trituração do papel e dos suportes eletrônicos. Esta norma foi desenvolvida pelo Comité de Normalização das Tecnologias e Aplicações da Informação (NIA) do Instituto Alemão para a Normalização (DIN).