

# Diretrizes do Programa Diversey Shield

Versão: 24 de julho de 2020



## 1. INTRODUÇÃO

O Programa Diversey Shield foi desenvolvido e auditado pela Diversey. Os serviços prestados compreendem uma inspeção completa de segurança das suas operações.

O Selo Clean and Ready será concedido após a conclusão com sucesso da auditoria de inspeção. Uma vez registrado como membro do programa Shield os estabelecimentos passarão por auditorias periódicas para confirmar se continuam mantendo os padrões mais altos de segurança.

O selo do programa Shield será mostrado com destaque de forma que os hóspedes possam visualizar, como por exemplo, na porta de entrada, porta do quarto de hotel, na mesa do restaurante ou online, seja em uma página corporativa ou uma plataforma de rede social. O Programa Diversey Shield é propriedade da Diversey INC.

O documento com as diretrizes descreve os termos e condições do selo do programa Shield que é concedido pela Diversey.

## 2. CRITÉRIOS PARA OBTER O SELO CLEAN AND READY

O Selo Clean and Ready – Verificado pela Diversey somente pode ser concedido ao participante que cumpra os seguintes pré-requisitos:

- Completar uma auditoria ou re-auditoria Clean and Ready com um bom resultado (90%) e completar o plano de ação corretiva para as não conformidades que foram observadas durante a auditoria de verificação.
- Pelo menos 2 auditorias serão realizadas por ano.
- Todas as áreas e departamentos (de alimentos e não alimentos) deverão ser avaliadas durante as operações da auditoria de suporte do Clean and Ready.
- As soluções completas Diversey para COVID-19 deverão estar adequadas (linha de produtos para a reabertura).
- Linha completa de produtos Diversey não-COVID-19 deverá estar em uso (detergentes, limpeza geral, etc.)
- Os protocolos de limpeza e desinfecção reforçados deverão estar em prática (frequência, tempo de contato, taxa de diluição, pontos com alto nível de contato).
- Os colaboradores deverão ser treinados em higienização reforçada e higiene pessoal.
- Os materiais de orientação deverão estar no local para dar suporte à higienização reforçada (cartazes de parede, placas de instruções, etc.)
- As operações de suporte de auditoria Clean and Ready deverão ser conduzidas por um representante da Diversey.
- O Selo será concedido ao estabelecimento que tenha atendido os requisitos completos da verificação.
- O Selo é válido durante um ano, nos casos em que a auditoria ou re-auditoria tenham sido concluídas com um bom resultado.

## 2.1 Competências dos Auditores

Apenas pessoas que fizeram o treinamento do Programa Clean and Ready da Diversey ou o treinamento para instrutores do Programa Clean and Ready da Diversey estão autorizados a auditar e premiar com o selo Clean and Ready.

## 3. PROCEDIMENTO DE AFILIAÇÃO

A empresa se inscreve completando e assinando o “Formulário de Afiliação” (veja Anexo 1). Qualquer solicitação precisa ser enviada à Diversey por e-mail. Após receber uma solicitação válida, a Diversey enviará o Formulário de Afiliação ao gerente de contas da Diversey. Neste caso, a Diversey realizará uma auditoria inicial nas instalações do futuro participante. A auditoria inicial é realizada em não menos de um mês após o envio de uma solicitação válida.

Se o gerente de contas da Diversey emite um relatório favorável na auditoria inicial, a Diversey pode proceder com uma aprovação por escrito (acreditação/concessão do selo apropriado) da solicitação. O Atestado é válido por um período de 1 ano e entra em vigor no momento da decisão positiva da acreditação, que deve ser emitida no mais tardar três meses após a data da auditoria.

## 4. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

### 4.1 Geral

No contexto das auditorias do Programa Shield, cada participante deverá comprometer-se a permitir o livre acesso e a plena cooperação com os consultores/representantes da Diversey, independentemente do tempo da visita de inspeção. A supervisão de conformidade consiste em avaliações administrativas e físicas (visuais). Três tipos de inspeção são destacados:

1. Auditoria inicial ou de afiliação
2. Auditoria periódica ou de extensão
3. Auditoria de medidas de correção

### 4.2 Custos para o participante

Não há custos de afiliação ou de auditoria para o participante. O custo da Auditoria está sujeito ao Acordo de Nível de Serviço (SLA) atual do Cliente com a Diversey.

## 5. RECUSA, DESQUALIFICAÇÃO E RESCISÃO

### 5.1 Recusa de um possível participante

Enquanto a DIVERSEY INC não tiver recebido um formulário de afiliação válido e os documentos necessários (veja o item 2), a solicitação será considerada não existente até que as condições sejam cumpridas por completo. Em caso de não haver regularização no período de três meses, a solicitação de afiliação será cancelada. O possível participante que recuse categoricamente uma auditoria da DIVERSEY INC também será recusado no Sistema do Programa Shield. Porém, o participante terá a oportunidade de enviar uma solicitação para um novo procedimento de afiliação. Em caso de recusa de um possível participante, a DIVERSEY INC notificará o participante por meio de carta registrada.

### 5.2 Desclassificação

Um participante aprovado no Programa Shield poderá ser desclassificado por não cumprir com os pré-requisitos da auditoria. Em caso de desclassificação de um participante aprovado, o selo do Programa Shield do participante é anulado imediatamente e a empresa não poderá comunicar mais sua participação no Programa Shield, como por exemplo, exibir os recursos visuais tanto online quanto offline. Um participante pré-aprovado no Programa Shield que se recuse categoricamente a uma auditoria da DIVERSEY INC também será desclassificado. Um participante aprovado pode ser desclassificado quando medidas corretivas não forem tomadas dentro do prazo determinado. A DIVERSEY INC notifica o participante em questão por carta registrada sobre a sua desclassificação. Posteriormente, o participante poderá solicitar novamente a certificação de acordo com o Programa Shield.

### 5.3 Cancelamento da aprovação por um participante

O participante deverá notificar a DIVERSEY INC do cancelamento de sua aprovação no Programa Shield por escrito (e-mail ou correio). Um participante que cancele sua aprovação no Programa Shield será removido do Sistema do Programa Shield no dia do recebimento do aviso de cancelamento por escrito. O cancelamento deverá ocorrer em menos de três meses antes da expiração do certificado vigente. A DIVERSEY INC informa o cancelamento do participante por carta registrada.

## 6. RECLAMAÇÕES

Cada participante aprovado no Programa Shield deverá registrar reclamações por formulário através do registro de reclamações. A DIVERSEY INC deverá revisar o registro de reclamações durante uma auditoria inicial ou de extensão. As reclamações relacionadas à inspeção ou certificação podem ser anotadas aqui também. Cada (possível) participante tem o direito de registrar uma reclamação contrária a uma decisão da DIVERSEY INC. A reclamação deverá ser enviada com justificativa por escrito à DIVERSEY INC. Após minuciosa avaliação, a DIVERSEY INC informará o participante em questão da decisão substanciada por meio de uma carta.

## **7. ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

No contexto da execução das auditorias do programa Shield, cada participante autoriza à DIVERSEY INC ou seus mandatários o acesso a todos os locais, documentos e informações relevantes. A DIVERSEY INC garante que o resultado de uma decisão de inspeção ou certificação são consistentemente enviadas ao participante em questão. Cada participante do Programa Shield concede à DIVERSEY INC o direito incondicional e irrevogável de reportar violações a parâmetros inclusos no Programa Shield, conforme constatado pelos auditores da Diversey ou seu representante. Estes resultados recebidos serão indiretamente sancionados pela DIVERSEY INC, em conformidade com os regulamentos vigentes. A DIVERSEY INC compartilhará informações relevantes (como detalhes de contato do cliente) com terceiros ou indivíduos responsáveis por conduzir as auditorias.

## **8. USO E COMUNICAÇÃO DO LOGOTIPO DO PROGRAMA SHIELD**

Os direitos autorais de quaisquer relatórios, o logotipo do Programa Shield, apresentações e outros materiais fornecidos ao participante pela Diversey ou de outra forma gerados em conexão com a prestação de serviços (seja em forma física ou eletrônica) permanecem sendo propriedade da Diversey.

Um participante premiado com o selo do Programa Diversey Shield está autorizado a utilizar qualquer relatório ou material escrito recebido da Diversey no local individual que recebe os Serviços apenas para fins internos. Um participante do Programa Clean and Ready premiado com o selo Shield terá o direito de usar o logotipo do programa Shield recebido da Diversey no local individual que recebe os Serviços para fins externos. Cópias adicionais podem ser solicitadas a um custo adicional. O participante não terá o direito de copiar o logotipo e/ou o material do Programa Shield no todo ou em parte. Somente após aprovação por escrito da Diversey, o grupo do participante estará autorizado a utilizar o logotipo do Programa Shield em qualquer plataforma digital (website, redes sociais, etc.) ou em qualquer formato impresso. Os participantes concedem o direito à Diversey de publicar a lista de participantes aprovados no Programa Shield em seu website ou em qualquer outro meio de comunicação externa.

### **8.1. Obrigatoriedade de notificação**

Cada participante tem a obrigação de informar de imediato à Diversey caso seja notificado de qualquer incidente severo de situação de crise de qualquer tipo, que tenha possa afetar a segurança dos alimentos e/ou a saúde pública. Por exemplo (lista não completa): revogação de autorização oficial para produzir, fabricar ou manipular alimentos. No contexto da lei sobre relatórios obrigatórios, cada participante do Programa Clean and Ready também concede à Diversey e/ou às organizações de inspeção aprovadas pela Diversey o direito incondicional e irrevogável de notificar as autoridades e organizações competentes, sobre quaisquer violações importantes que tenham sido encontradas (constatadas por meio de inspeções) que possam prejudicar a saúde pública.

## **9. RESPONSABILIDADE**

A Diversey não será, sob nenhuma circunstância, responsável perante nenhum participante por qualquer perda ou dano, seja em contrato, ato ilícito (incluindo, mas não se limitando a negligência), violação de deveres legais, ou de outra forma, que surja durante a vigência ou em conexão com o uso do selo do Programa Shield pelo participante. Os materiais de comunicação do Programa Shield não substituem a responsabilidade de cada usuário de avaliar os requisitos operacionais, legais e outros aplicáveis a cada estabelecimento. Todos os logotipos e marcas registradas do Programa Shield são de propriedade ou licenciados à Diversey, Inc.

## FORMULÁRIO DE AFILIAÇÃO

(é **obrigatório** preencher todos os detalhes requeridos)

Nome da Empresa: .....

Nome da pessoa responsável: .....

Endereço: .....

Código Postal + Cidade/Estado: .....

Telefone.: .....

E-mail<sup>1</sup>: .....

O Programa Shield para o qual estou me candidatando:

Programa Shield Clean and Ready

<sup>1</sup>Toda comunicação da Diversey Inc será enviada no e-mail mencionado acima.

Por este meio, os abaixo assinados confirmam ter lido e aceito os termos e condições do Programa Shield. Ademais, o participante concorda com quaisquer mudanças no Regulamento do Programa Shield, de acordo com a decisão da Diversey Inc.

Os detalhes obtidos serão tratados com estrita confidencialidade. O participante também declara estar de acordo com o envio da informação recebida a terceiros responsáveis.

De acordo,

Nome do participante: .....

Assinatura e data: .....