



Certificação de plataformas digitais – Segurança de usuários e prestadores de serviços no âmbito de transporte privado por aplicativo

PE-431.01

Data: Jan. 2020

Pág. Nº 1/7

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

SUMÁRIO

- 1 Introdução
- 2 Escopo de aplicação
- 3 Documentos de referência
- 4 Termos e definições
- 5 Siglas
- 6 Requisitos
- 7 Descrição do Processo de Avaliação
- 8 Identificação da Conformidade

Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
01	Jan/2020	Elaboração do documento	

Elaboração	Verificação	Aprovação
Estas informações se encontram na última página deste documento		



A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

1. Introdução

Este documento destina-se ao uso por organizações de transporte privado por aplicativo.

2. Escopo de aplicação

Este documento aborda a temática de segurança.

3 Documentos de referência

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem requisitos válidos para este procedimento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

- ⇒ ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- ⇒ ISO/TS 37151:2015 - Smart community infrastructures – Principles and requirements for performance metrics
- ⇒ ABNT NBR ISO 37154:2019 - Infraestruturas inteligentes da comunidade – Diretrizes de melhores práticas para o transporte
- ⇒ PG-02 - Avaliação da Conformidade.

4 Termos e definições

Para os efeitos do presente procedimento, além das definições abaixo, aplicam-se as definições constantes na Norma ABNT NBR ISO 9001.

Característica de transporte: característica das tecnologias de transporte.

Tema da cidade: problema ou desafio que afeta negativamente a qualidade de vida dos moradores, visitantes e trabalhadores nas cidades, o meio ambiente ou quaisquer outros aspectos do desempenho da cidade.

Transporte inteligente: transporte que fornece soluções de transporte inteligentes fornecidas pelos serviços de transporte.

Segurança: redução de riscos a um nível aceitável.

Serviço de transporte: serviço fornecido por meio de atributos (características) de transporte.

Solução de transporte inteligente: solução para um ou mais temas da cidade fornecida por sistemas de transporte que atendem às necessidades de vários usuários da cidade.

5 Siglas

As siglas empregadas no texto deste procedimento específico são as seguintes:

- ISO - International Organization for Standardization.
- NBR - Norma Brasileira.
- PE - Procedimento Específico.
- PG - Procedimento Geral.



A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6 Requisitos

6.1 Requisitos gerais de segurança

Na determinação de riscos e oportunidades, a organização deve considerar ao menos os seguintes aspectos: disponibilidade, acessibilidade, segurança e proteção, qualidade do serviço, eficiência operacional, disponibilidade de informações de desempenho, manutenção, resiliência.

Disponibilidade: significa que os serviços estão disponíveis para os usuários.

Características de desempenho para disponibilidade:

- 1) Cobertura temporal: o período de tempo que o serviço está disponível.
- 2) Cobertura regional: a extensão em que os serviços cobrem a área de uma comunidade.
- 3) Estabilidade: em que extensão os serviços operam sem interrupção.

Segurança e proteção: isso significa que as vidas, os corpos e as propriedades dos usuários não são prejudicados ou danificados por interrupções no desempenho da infraestrutura de safety ou outros incidentes.

Características de desempenho para segurança e proteção:

- 1) Segurança: a extensão em que os serviços são projetados, operados e mantidos para reduzir o risco a um nível tolerável.
- 2) Segurança e privacidade de dados: a extensão em que as infra-estruturas são projetadas, operadas e mantidas para proteger os sistemas de informação e controle contra acessos não desejados, manipulação ou distribuição não intencional de dados.
- 3) Segurança física: a extensão em que os serviços são projetadas, operadas e mantidas para proteger pessoas e propriedades contra ataques intencionais, por exemplo crimes.

Qualidade do serviço: isso significa que uma organização fornece serviços diferenciados além da pura disponibilidade.

Características de desempenho para qualidade do serviço:

- 1) Capacidade de serviço: até que ponto as infra-estruturas têm capacidade de fornecer serviços sem causar congestionamento ou limitação na quantidade de uso.
- 2) Procedimento fácil de entender e usar: A extensão em que as infra-estruturas podem ser usadas por um procedimento relativamente fácil, incluindo interface com o usuário.

Eficiência operacional: significa que a infraestrutura foi projetada com um tamanho apropriado para atender às demandas da comunidade e a capacidade é utilizada com eficiência.

Características de desempenho para eficiência operacional:

- 1) Tamanho apropriado: A extensão em que a infraestrutura é apropriada em comparação com a quantidade de demanda a ser atendida.
- 2) Flexibilidade para o tamanho das demandas: em que extensão as infra-estruturas são projetadas, operadas e mantidas para se ajustarem de maneira flexível aos aumentos ou diminuições de demandas.



A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- 3) Eficiência operacional: a extensão em que a capacidade de serviço preparada é fornecida e usada com eficiência. A extensão em que as perdas de entrega e as oportunidades perdidas são controladas sob determinado nível.

Resiliência: isso significa que os sistemas de infraestrutura são projetados para continuar prestando serviços em emergências e recuperar-se rapidamente de danos e suspensão de serviços.

Características de desempenho para resiliência:

- 1) Redundância: Em que extensão as infra-estruturas são capazes de continuar prestando serviços, mesmo que algumas partes do sistema sejam danificadas e percam suas funções durante uma emergência.
- 2) Rapidez de recuperação: Em que extensão as infra-estruturas são capazes de se recuperar rapidamente após as emergências.

6.2 Requisitos específicos de segurança

6.2.1 A organização deve operar uma sistemática de verificação que possa detectar ao menos as seguintes situações:

- cadastros fraudulentos;
- cadastros duplicados;
- outros tipos de cadastros que possam comprometer a segurança da plataforma;
- fraudes de transações;
- simulação de corridas.

Ao detectar tais situações, a organização deve analisá-las e determinar as ações necessárias para controlar seus efeitos.

6.2.2 O sistema deve assegurar que os cadastros de motoristas parceiros já aprovados não possam ser utilizados por terceiros.

6.2.3 Antes de oferecer uma corrida, ou antes de o motorista aceitar uma corrida, o sistema deve prover ao motorista parceiro informações e controle sobre alguns aspectos, incluindo mas não limitado a:

- formas de pagamento aceitas pelo motorista;
- direção geral em que o motorista deseja seguir;
- informações sobre o destino da corrida.

6.2.4 O sistema deve operar preventivamente de forma a avisar aos motoristas sobre a existência de áreas de risco ao longo da rota e se é possível ou não evitá-las. O motorista deve poder rejeitar o serviço em áreas de risco, sem ser penalizado pelo detentor da plataforma.

6.2.5 O sistema deve procurar identificar situações sensíveis, como assédios e outros crimes, para atuar em sua prevenção e suporte às vítimas.

6.2.6 O aplicativo deve prover fácil acesso a serviços de emergência. Convém que, ao acionar um serviço de emergência, o aplicativo forneça a localização e informações de contato do usuário.

6.2.7 O sistema, ao utilizar funções de gravação de vídeo ou áudio, deve notificar e registrar a ciência dos usuários quanto a este fato.



A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.2.8 O sistema deve resguardar os dados e privacidade dos passageiros e motoristas, ocultando o número de telefone quando da realização de ligações ou envio de mensagens de texto através do aplicativo.

6.2.9 O aplicativo deve informar aos usuários e motoristas sobre a pontuação ou classificação da outra parte.

6.2.10 O aplicativo deve disponibilizar ao usuário a opção de compartilhar a rota, em tempo real, com um ou mais contatos de sua escolha.

6.2.11 A organização deve disponibilizar uma central de atendimento para apoio a usuários em situações de emergência.

6.2.12 Todas as corridas devem ser cobertas por seguro contra acidentes pessoais.

6.2.13 A organização deve disponibilizar cursos a todos os motoristas, em formatos apropriados, abordando temas como segurança, combate ao assédio, desrespeito e discriminação.

6.2.14 A organização deve manter registro de todas as corridas realizadas na plataforma. O período de armazenamento deve ser de no mínimo um ano.

6.3 Atendimento a requisitos legais

A Organização deve cumprir (ou exceder) a legislação e regulamentos aplicáveis, em nível federal, estadual e municipal, considerando inclusive, mas não se limitando a, Política Nacional de Mobilidade Urbana (LEI Nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012).

Convém considerar as disposições estabelecidas pelo Marco Civil da Internet (LEI Nº 12.965, de 23 de abril de 2014) e pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

6.4 Monitoramento do desempenho do serviço

Os serviços devem ser monitorados regularmente para determinar se as soluções de segurança do transporte inteligente ainda estão sendo fornecidas e onde é conveniente que as melhorias sejam programadas.

6.4.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

6.4.1.1 Generalidades

A organização deve determinar:

- a) O que precisa ser monitorado e medido;
- b) Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- c) Quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- d) Quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

A organização deve avaliar o desempenho e a eficácia do sistema.



Certificação de plataformas digitais – Segurança de usuários e prestadores de serviços no âmbito de transporte privado por aplicativo

PE-431.01

Data: Jan. 2020

Pág. Nº 6/7

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

A organização deve reter informação documentada apropriada como evidência dos resultados.

6.4.1.2 Satisfação do cliente

A organização deve monitorar a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas.

A organização deve determinar os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

6.4.1.3 Análise e avaliação

A organização deve analisar e avaliar dados e informações apropriados provenientes de monitoramento e medição.

6.4.2 Melhoria

A organização deve determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente. Essas devem incluir:

- a) Melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- b) Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- c) Melhorar o desempenho e a eficácia do sistema

7 Descrição do Processo de Certificação

7.1 Solicitação da Certificação

A organização interessada deve solicitar a certificação e fornecer as informações necessárias para que a ABNT possa elaborar a proposta técnico-comercial e o contrato de certificação. Estas informações podem ser enviadas através de e-mail, telefone, por preenchimento do Questionário de Avaliação Preliminar (QAP) ou outro meio de registro apropriado.

7.2 Auditoria de Certificação

Esta auditoria tem por objetivo verificar o atendimento aos requisitos específicos deste procedimento. A data da visita para a auditoria deve ser agendada em comum acordo com o solicitante da certificação. A ABNT avalia a organização com o objetivo de verificar a conformidade dos processos aos requisitos deste procedimento.

A ABNT, após a auditoria, deve emitir um relatório com as constatações identificadas, que deve ser apresentado à Organização para que tome conhecimento e promova as observações que julgue pertinentes sobre o mesmo, assim como, indique as ações corretivas necessárias para eliminar as eventuais não conformidades identificadas.

7.3 Concessão da Certificação

Para aprovação da concessão da marca de conformidade, a organização deve estar em conformidade devendo demonstrar o atendimento aos requisitos estabelecidos neste procedimento.



Certificação de plataformas digitais – Segurança de usuários e prestadores de serviços no âmbito de transporte privado por aplicativo

PE-431.01

Data: Jan. 2020

Pág. Nº 7/7

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Cumpridas satisfatoriamente as etapas anteriores, a ABNT emite um parecer conclusivo seguido da emissão do Certificado de Conformidade.

7.4 Manutenção da Certificação

A ABNT deve realizar o controle para verificar se o solicitante mantém as condições técnico-organizacionais que deram origem ao Certificado de Conformidade. Este controle deve ser realizado mediante auditorias periódicas anuais para verificação dos requisitos estabelecidos neste procedimento.

Caso sejam detectadas não conformidades, a Organização deverá tomar as ações necessárias de correção, bem como implementar ações corretivas. A Organização deverá informar formalmente à ABNT seu plano de ação, cujas ações a implementar devem estar concluídas até 90 dias corridos da data da auditoria. Caso a Organização não o faça, a ABNT inicia o processo de suspensão da certificação até a devida solução.

7.5 Auditoria Extraordinária

A auditoria extraordinária pode ser realizada quando há a necessidade de complementar o processo de certificação de uma organização candidata pela falta de cumprimento de algum requisito.

A ABNT pode realizar auditoria(s) extraordinária(s) com o objetivo de acompanhar ações corretivas previamente acordadas, em decorrência de evidências objetivas que as justifiquem.

Pode ser necessário realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em organizações certificadas, para investigar reclamações, em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos.

7.6 Validade e Renovação da Certificação

A validade do Certificado de Conformidade será de 3 (três) anos. Sua renovação será automática desde que cumpridas pela empresa interessada na certificação as condições estabelecidas neste procedimento e no contrato.

8 Identificação da Conformidade

A identificação da conformidade para o programa auditado conforme este PE está representada abaixo:



Solicitado por: Marcos Fagundes

Em: 30/01/2020

Título do Documento: PE-431.01_Transporte privado por aplicativo

Observação:

N/D

Identificação Única

1044-719451

Arquivo

835a7e8f-aadc-4d02-bf7f-377a0fe36537

Documento assinado digitalmente por:

Aprovado

Dênis Carvalho
ABNT Certificadora
30/01/2020

Nenhum Comentário

Aprovado

Camila Torres
ABNT Certificadora
30/01/2020

Nenhum Comentário

Aprovado

Antonio Carlos Barros de
Oliveira
ABNT Certificadora
06/03/2020

Nenhum Comentário

Esta página e sua(s) assinatura(s) são partes integrantes e inseparáveis do documento 1044-719451, validando, legitimizando e outorgando o seu conteúdo.