

Anexo SL Apêndice 2*)

(normativo)

Estrutura harmonizada para NSG com orientações de utilização

«Este documento consiste no Apêndice 2 do Anexo SL e destina-se às Comissões Técnicas de normalização que elaboram normas de sistemas de gestão (NSG).

O quadro abaixo apresenta a estrutura harmonizada para as NSG (1.ª coluna**), juntamente com orientações sobre a sua utilização para redatores e editores daquelas normas (2.ª coluna).

O texto da estrutura harmonizada mantém a compatibilidade com outras NSG internacionais que adotem o Anexo SL. Esta abordagem comum é útil para as organizações que, optando por operar num único sistema de gestão, satisfaçam os requisitos de duas ou mais NSG.

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| <p>Nas propostas de texto idêntico:</p> <ul style="list-style-type: none"> – XXX = um qualificador específico por disciplina de NSG (p. ex., energia, segurança rodoviária, segurança nas TI, segurança alimentar, ambiente, qualidade) que necessite de ser inserido. <p><i>O texto vermelho em itálico é facultado como notas consultivas aos redatores de NSG.</i></p> | <p>Ao longo desta orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> – MS (<i>Management System</i>) = Sistema de Gestão (SG) – MSS (<i>Management System Standard</i>) = Norma de Sistema de Gestão (NSG) – Redatores de NSG = os ISO TC/SC/PC***) responsáveis por redigir o texto específico da disciplina de NSG com base no Anexo SL do Suplemento Consolidado ISO das Diretivas ISO/IEC, Parte 1, bem como os respetivos editores – HS (<i>Harmonized structure</i>) = Estrutura harmonizada (EH) – a parte da Abordagem Harmonizada que define a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base idênticos |

(continua)

*) Anexo SL das *ISO/IEC Directives, Parte 1- Consolidated ISO Supplement - Procedures for the technical work – Procedure specific to ISO* (nota nacional).

**) A estrutura harmonizada do Apêndice 2 do Anexo SL, deverá, pois, ser adotada como procedimento para a normalização portuguesa e, tanto quanto possível, mantido o seu texto de base (1.ª coluna) (nota nacional).

***) *Technical Committees (TC), Subcommittees (SC) e Project Committees (PC)* da ISO (nota nacional).

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|--|
| | <p>Generalidades</p> <p>a) Esta orientação é dirigida aos redatores de NSG. Não adiciona ou altera qualquer requisito das Diretivas ISO/IEC, Parte 1 ou Parte 2 (incluindo a EH). Os objetivos da orientação são promover uma compreensão comum da EH, reduzir a necessidade de desvios e indicar oportunidades para alinhamento futuro entre os vários requisitos “específicos da disciplina”, que um comité de NSG possa escolher adicionar.</p> <p>b) Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que uma organização pode tratar os requisitos de várias NSG num único SG. Deverão, assim, ambicionar assegurar que quaisquer requisitos “específicos da disciplina” possam ser integrados nesse sistema.</p> <p>c) Se os redatores de NSG considerarem requisitos adicionais “específicos da disciplina”, podem consultar outras NSG para verificar se foram realizadas adições similares e, onde possível, utilizar texto idêntico ou similar e posicionar-se para assegurar o alinhamento contínuo destes requisitos adicionais. Uma lista completa das NSG pode ser encontrada em https://www.iso.org/management-system-standards-list.html. Os redatores de NSG deverão estabelecer ligação com o seu <i>Committee Manager</i> para organizar o acesso a documentos relevantes, incluindo uma matriz editável da Estrutura Harmonizada, disponível no secretariado do JTCC. Recomendação adicional está também disponível via participação no ISO/TMBG/JTCG (<i>Technical Management Board/Joint Technical Coordination Group on MSS/Grupo de Coordenação Técnica Conjunta para NSG</i>).</p> <p>d) Onde nesta orientação forem feitas referências a outros documentos, ou sejam dados exemplos, estas referências são disponibilizadas para proporcionar aos redatores de NSG melhor compreensão e contexto da utilização dos elementos específicos da disciplina de uma NSG. As referências e exemplos não se destinam a ser incluídos nas NSG específicas da disciplina.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| | <p>e) Os redatores de NSG deverão estar conscientes da Política da ISO sobre referências a requisitos legais nas normas e, em particular, à Resolução 70/2018 do TMB e, adicionalmente, ao <i>Guidance on legal statements in ISO standards</i> (ver https://www.iso.org/drafting-standards.html).</p> <p>f) Há muitos requisitos na EH que utilizam o verbo “determinar”. Os redatores de NSG deverão estar conscientes que tal não requer especificamente a disponibilidade de informação documentada como evidência da conformidade.</p> <p>g) Se os redatores de NSG necessitarem de incluir requisitos “específicos da disciplina” como informação documentada (ver 3.10) em qualquer secção da sua NSG, deverão basear tais requisitos nas mesmas frases que são utilizadas na EH:</p> <ul style="list-style-type: none"> – “... <i>deve estar disponível</i> ...” = a informação documentada está disponível para utilização – “... <i>deve estar disponível como evidência de</i> ...” = a informação documentada destina-se a fornecer evidência da conformidade <p>h) Enquanto esta orientação também puder ser do interesse dos utilizadores de NSG “específicas da disciplina”, é responsabilidade dos redatores de NSG relevantes decidir quanto à necessidade de qualquer orientação na implementação das suas normas e disponibilizar tal orientação como apropriado.</p> <p>i) Nas secções em que não for considerada necessária orientação adicional, esta coluna está marcada como “Sem orientação adicional”.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| <p>Introdução <i>Instruções de redação: Específicas de cada disciplina.</i></p> <p><i>Este texto foi preparado utilizando a estrutura harmonizada (i.e., sendo idênticos os títulos das secções, a numeração das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base), visando melhorar o alinhamento entre NSG e facilitar a sua implementação pelas organizações que necessitem de satisfazer os requisitos de duas ou mais normas.</i></p> <p><i>Durante a fase de elaboração da norma, o texto retirado da estrutura harmonizada é realçado no texto das Secções 1 a 10 pela utilização de fonte a azul. O texto “específico da disciplina” é apresentado a negro. O texto riscado é utilizado para mostrar as eliminações acordadas dentro do texto da EH. A utilização do texto a azul e riscado serve apenas para facilitar a análise e não será incorporado após o estado de desenvolvimento “Draft International Standard” deste documento.</i></p> | <p>Sem orientação adicional.</p> |
| <p>1 Objetivo e campo de aplicação <i>Instruções de redação: Específicas de cada disciplina.</i></p> <p><i>Instruções de redação: O âmbito do documento deve abordar os resultados pretendidos pelo sistema de gestão.</i></p> | <p>Os “resultados pretendidos” referem-se aos resultados que é expectável serem alcançados pela implementação da NSG. Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que em toda a EH as referências a “resultados pretendidos do SG” incluem, mas não se limitam aos mencionados pelos redatores da NSG na Secção 1, dentro do âmbito do SG como definido pela organização (ver 4.3).</p> <p>Para facilitar a tradução e proporcionar uma melhor ligação com a definição de “objetivo” (ver 3.6), os redatores de NSG deverão evitar introduzir novos termos como “saídas” em vez de “resultados”.</p> |
| <p>2 Referências normativas <i>Instruções de redação: Específicas de cada disciplina.</i></p> <p><i>Incluir texto genérico especificado nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2.</i></p> | <p>Ver orientação sobre referências Normativas nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>3 Termos e definições</p> <p><i>Instruções de redação 1: Os termos comuns e as definições de base devem ser incluídos na NSG e poderão também ser incluídos numa norma de vocabulário em separado.</i></p> <p><i>Na Secção 3, também poderão ser incluídos os termos e definições específicos da disciplina.</i></p> <p><i>Incluir texto genérico especificado nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2.</i></p> <p><i>A organização de termos e definições deverá, preferencialmente, estar em ordem sistemática, mas pode diferir da ordem estabelecida abaixo na Secção 3. A ordem alfabética é a última preferência de ordenação.</i></p> <p><i>Instruções de redação 2: Os seguintes termos e definições constituem parte integrante da estrutura harmonizada para as normas de sistemas de gestão. Poderão ser adicionados termos e definições conforme seja necessário. As notas às secções poderão ser adicionadas para servir a finalidade de cada norma.</i></p> <p><i>Ao redigir termos e definições, os redatores de NSG são aconselhados a utilizar os fluxogramas disponibilizados no Apêndice 3 do Anexo SL.</i></p> | <p>Ver orientação sobre termos e definições nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2, bem como no Apêndice 3.</p> <p>Instruções de redação 1</p> <p>Quando os termos e as definições associadas que estão localizados na Secção 3 da NSG estiverem também incluídos numa norma separada de vocabulário, de acordo com as Diretivas ISO/IEC, Parte 2, é requerido que a norma de vocabulário seja listada como referência Normativa na Secção 2 da NSG.</p> <p>Dependendo do modo como os termos e definições são apresentados na norma, os redatores de NSG deverão escolher o texto introdutório apropriado especificado nas Diretivas ISO/IEC, Parte 2.</p> <p>As Diretivas ISO/IEC, Parte 2 recomendam que os termos e definições sejam organizados em conformidade com a hierarquia de conceitos (i.e., ordem sistemática). As secções de termos numa NSG poderão ser numeradas de forma diferente das secções da EH devido à adição de conceitos específicos da disciplina.</p> <p>Instruções de redação 2</p> <p><u>Generalidades</u></p> <p>As secções de termos (i.e., termos, definições e todas as notas associadas) estabelecidas na Secção 3 da EH são obrigatórias em todas as NSG.</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que quaisquer alterações efetuadas nestas secções de termos em NSG específicas da disciplina podem alterar requisitos na parte restante da NSG. Se a modificação de uma definição ou nota à secção for efetuada, isto deve ser considerado como um desvio para o qual uma justificação é requerida (ver Anexo SL 8.3.4).</p> <p><u>Notas à secção adicionais</u></p> <p>Notas à secção poderão ser adicionadas para servir o propósito de uma NSG “específica da disciplina”, desde que não contradigam, ou se desviem do conceito definido.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| <p><i>Instruções de redação 3: Texto em itálico numa definição indica uma referência cruzada para outro termo definido nesta secção, sendo o número de referência para o termo apresentado entre parêntesis.</i></p> | <p><u>Termos e definições adicionais</u></p> <p>Na redação de uma nova definição correspondendo a um termo específico da disciplina deverão ser seguidas as linhas de orientação da ISO 10241-1.</p> <p>Na redação de uma nova definição correspondendo a um conceito subordinado (isto é, NSG XXX), a definição deverá começar com o termo do conceito definido na Secção 3 da EH, seguida pelas características específicas da área em questão (ver Anexo SL, Apêndice 3).</p> <p>Exemplo da ISO 45001:2018:</p> <p>3.14 política Intenções e orientação de uma organização como formalmente expressas pela sua gestão de topo.</p> <p>3.15 política de segurança e saúde no trabalho política SST <i>Política (3.14)</i> para prevenir lesões e afeções de saúde aos trabalhadores e para proporcionar locais de trabalho seguros e saudáveis.</p> <p>Instruções de redação 3</p> <p>Exemplo:</p> <p>3.20 monitorização Determinação do estado de um sistema, de um <i>processo</i> (3.8) ou de uma atividade.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|--|
| <p><i>Instruções de redação 4: Quando nesta secção aparecer o texto «XXX», deverá ser inserida a referência adequada em função do contexto em que estes termos e definições são aplicados. P. ex., "um objetivo XXX" poderia ser substituído por "um objetivo de segurança de informação".</i></p> | <p>Instruções de redação 4</p> <p>“XXX” nas notas à secção deverá ser substituído pela referência apropriada. Estes termos adicionais (conceitos subordinados) poderão ser incluídos como novas secções de termos.</p> <p>Exemplo da ISO 14001:2015:</p> <p>3.2.5 objetivo Resultado a atingir.</p> <p>NOTA 1 à secção: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.</p> <p>NOTA 2 à secção: Os objetivos podem referir-se a diferentes disciplinas (como objetivos financeiros, de saúde e segurança e ambiente). Os objetivos podem ser, p. ex., de nível organizacional ou específicos para um projeto, produto ou <i>processo</i> (3.8).</p> <p>NOTA 3 à secção: Um objetivo pode ser expresso de outras formas, p. ex. como um resultado pretendido, uma finalidade, um critério operacional, um <i>objetivo ambiental</i> (3.2.6) ou através da utilização de outras palavras com significado semelhante (p. ex. intenção ou meta).</p> <p>NOTA 4 à secção: No contexto dos sistemas de gestão ambiental, os objetivos são definidos pela organização, consistentes com a política ambiental, de modo a atingir resultados específicos.</p> <p>3.2.6 objetivo ambiental <i>Objetivo</i> (3.2.5) definido pela organização consistente com a sua política ambiental.</p> |
| <p>3.1 organização Pessoa ou conjunto de pessoas que tem as suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para atingir os seus <i>objetivos</i> (3.6).</p> <p>NOTA 1 à secção: O conceito de organização inclui, mas não se limita a comerciante a título individual, companhia, corporação, firma, empresa, autoridade, parceria, associação, instituição de caridade ou outra, ou parte ou combinação das mesmas, dotadas ou não de personalidade jurídica, de direito público ou privado.</p> | <p>Os redatores de NSG deverão assegurar que é claramente distinguido qualquer utilização do termo “organização” com uma intenção diferente da descrita na Nota 2 à secção.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| <p>NOTA 2 à secção: Se a organização faz parte de uma entidade maior, o termo «organização» refere-se apenas à parte da entidade de maior dimensão que é abrangida pelo âmbito do <i>sistema de gestão XXX</i> (3.4).</p> | |
| <p>3.2 parte interessada (termo privilegiado) stakeholder (termo admitido) Pessoa ou <i>organização</i> (3. 1) que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade.</p> | <p>Os redatores de NSG deverão utilizar o termo “parte interessada”, sendo que nesse caso “<i>stakeholder</i>” poderá ser eliminado da secção de termos.</p> <p>A utilização do termo “<i>stakeholder</i>” não é considerada um desvio, mas, se os redatores de NSG escolherem utilizar tal termo (p. ex., por razões de tradição na sua disciplina específica), deverão estar conscientes de potenciais problemas de tradução para encontrar equivalência noutras línguas. Se os redatores de NSG escolherem utilizar o termo “<i>stakeholder</i>”, o termo “parte interessada” poderá ser eliminado da secção de termos.</p> <p>Os redatores de NSG não deverão utilizar os termos “parte interessada” e “<i>stakeholder</i>” como sinónimos ou representando diferentes conceitos na mesma NSG.</p> |
| <p>3.3 gestão de topo Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma <i>organização</i> (3.1) ao mais alto nível.</p> <p>NOTA 1 à secção: A gestão de topo tem o poder de delegar autoridade e de fornecer recursos no seio da organização.</p> <p>NOTA 2 à secção: Se o âmbito do <i>sistema de gestão</i> (3. 4) abranger apenas parte de uma organização, então a gestão de topo refere-se aos indivíduos que dirigem e controlam essa parte da organização.</p> | <p>Sem orientação adicional</p> |
| <p>3.4 sistema de gestão Conjunto de elementos interrelacionados ou interatuantes de uma <i>organização</i> (3.1) para o estabelecimento de <i>políticas</i> (3.5) e <i>objetivos</i> (3.6) e de <i>processos</i> (3.8) para atingir esses objetivos.</p> <p>NOTA 1 à secção: Um sistema de gestão pode tratar uma única disciplina ou diversas disciplinas.</p> | <p>O âmbito de um SG poderá incluir a totalidade da organização, funções ou atividades da organização específicas e identificadas, secções da organização específicas e identificadas, ou uma ou mais funções transversais a um grupo de organizações.</p> <p>Os redatores de NSG deverão evitar confundir o âmbito da NSG, o âmbito do SG e o âmbito de qualquer eventual certificação do SG.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| <p>NOTA 2 à secção: Os elementos do sistema de gestão estabelecem a estrutura, as funções e as responsabilidades da organização, o planeamento e a operacionalização.</p> | |
| <p>3.5 política Intenções e orientação de uma <i>organização</i> (3. 1), conforme formalmente expressas pela sua <i>gestão de topo</i> (3. 3).</p> | Sem orientação adicional. |
| <p>3.6 objetivo Resultado a atingir.</p> <p>NOTA 1 à secção: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.</p> <p>NOTA 2 à secção: Os objetivos podem referir-se a diferentes disciplinas (como objetivos financeiros, de saúde e segurança e ambiente). Os objetivos podem ser, p. ex., de nível organizacional ou específicos para um projeto, produto ou <i>processo</i> (3.8).</p> <p>NOTA 3 à secção: Um objetivo pode ser expresso de outras formas, p. ex., como um resultado pretendido, uma finalidade, um critério operacional, como um objetivo XXX ou através da utilização de outras palavras com significado semelhante (p. ex., intenção, meta ou alvo).</p> <p>NOTA 4 à secção: No contexto de <i>sistemas de gestão</i> de XXX (3.4), os objetivos XXX são definidos pela <i>organização</i> (3.1), consistentes com a <i>política</i> XXX (3.5.), de modo a atingir resultados específicos.</p> | Sem orientação adicional. |
| <p>3.7 risco Efeito da incerteza.</p> <p>NOTA 1 à secção: Um efeito é um desvio ao esperado – positivo ou negativo.</p> <p>NOTA 2 à secção: A incerteza é o estado, ainda que parcial, de deficiência de informação, relacionado com a compreensão ou conhecimento de um evento, da sua consequência, ou probabilidade.</p> <p>NOTA 3 à secção: O risco é frequentemente caracterizado pela referência a potenciais «eventos» (como definido no Guia ISO 73) e «consequências» (como definido no Guia ISO 73), ou a uma combinação destes.</p> | <p>É reconhecido que algumas disciplinas de NSG têm o seu entendimento próprio do risco, que não está exatamente alinhado com o de outras, mas que tem sido adotado ao longo de muitos anos.</p> <p>Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes de que a principal vantagem da EH é tornar mais fácil, para uma organização, incorporar os requisitos de múltiplas NSG no seu sistema de gestão. Deverão, portanto, estar conscientes da necessidade de, sempre que possível, manter o alinhamento ao introduzir secções de termos específicos da disciplina ou requisitos relacionados com o risco.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>NOTA 4 à secção: O risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo alterações nas circunstâncias) e a probabilidade associada (como definida no Guia ISO 73) de ocorrência.</p> | <p>Se os redatores de NSG (devido a requisitos específicos da disciplina ou do setor) necessitarem de ter em consideração um tipo, categoria, ou grupo particular de risco para os seus utilizadores, para além do conceito geral aqui especificado, deverão consultar o Anexo SL, 8.3.8.</p> <p>Para informação adicional, os redatores de NSG podem recorrer à ISO 31000* «<i>Risk management – Guidelines</i>».</p> <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> |
| <p>3.8 processo Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que utiliza ou transforma entradas para disponibilizar um resultado.</p> <p>NOTA 1 à secção: A denominação de um resultado de um processo como uma saída, um produto ou um serviço depende do contexto da referência.</p> | <p>Sem orientação adicional.</p> |
| <p>3.9 competência Aptidão para aplicar conhecimentos e saber-fazer para atingir resultados pretendidos.</p> | <p>Sem orientação adicional.</p> |
| <p>3.10 informação documentada Informação que deve ser controlada e mantida por uma <i>organização</i> (3.1) e o suporte onde a mesma está contida.</p> <p>NOTA 1 à secção: A informação documentada pode estar em qualquer formato e meio de suporte e ser proveniente de qualquer fonte.</p> <p>NOTA 2 à secção: A informação documentada pode referir-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ao sistema de gestão (3. 4), incluindo <i>processos</i> (3.8) relacionados; – à informação criada para a operacionalização da organização (documentação); – à evidência de resultados atingidos (registos). | <p>Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes de que “informação documentada” é um termo para representar qualquer informação que necessite ser documentada para a implementação eficaz do SG e para demonstrar conformidade com os requisitos do mesmo. Tal inclui requisitos especificados pelas NSG relevantes, assim como requisitos que a organização tem de, ou escolhe, cumprir.</p> <p>O termo “informação documentada” é utilizado para veicular o facto de que o foco deverá ser primariamente na disponibilização da informação, em vez do meio utilizado para a veicular.</p> <p>“Informação documentada” substitui os substantivos “documentação”, “documentos”, “registos” e “procedimentos documentados” utilizados em edições anteriores de algumas NSG.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|--|
| | Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes de que, sempre que é feita referência a “informação documentada” ao longo da EH, aplicam-se os requisitos especificados em 7.5. |
| <p>3.11 desempenho Resultado mensurável.</p> <p>NOTA 1 à secção: O desempenho pode referir-se a constatações quantitativas ou qualitativas.</p> <p>NOTA 2 à secção: O desempenho pode referir-se à gestão de atividades, a <i>processos</i> (3.8), a produtos, a serviços, a sistemas ou a <i>organizações</i> (3.1).</p> | Sem orientação adicional. |
| <p>3.12 melhoria contínua Atividade recorrente para aperfeiçoar o <i>desempenho</i> (3.11).</p> | Sem orientação adicional. |
| <p>3.13 eficácia Medida em que as atividades planeadas são realizadas e atingidos os resultados planeados.</p> | Os redatores de NSG deverão utilizar os termos “eficácia” e “eficaz” apenas quando se referem à capacidade de disponibilizar os resultados pretendidos. É importante não confundir o conceito de “eficácia” com o de “eficiência”, o qual relaciona o resultado alcançado por comparação com os recursos utilizados. |
| <p>3.14 requisito Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.</p> <p>NOTA 1 à secção: «Geralmente implícito» significa que é hábito ou prática comum para a <i>organização</i> (3.1) e para as <i>partes interessadas</i> (3.2) que a necessidade ou expectativa em consideração esteja implícita.</p> <p>NOTA 2 à secção: Um requisito especificado é um requisito que é expresso, p. ex., em <i>informação documentada</i> (3.10).</p> | Sem orientação adicional. |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>3.15 conformidade Satisfação de um <i>requisito</i> (3.14).</p> | <p>O termo “conformidade” aplica-se a todos os requisitos, incluindo os especificados na NSG relevante.</p> <p>O termo “<i>compliance</i>” pode ter um significado diferente do termo “conformidade” e não é utilizado na EH.</p> <p>Os redatores de NSG que queiram introduzir o termo “<i>compliance</i>” deverão disponibilizar orientação apropriada sobre como interpretá-lo em relação a “conformidade” na sua disciplina específica.</p> <p>Os redatores de NSG deverão consultar a ISO 37301 «<i>Compliance management systems – Requirements with guidance for use</i>» para mais informação, caso necessitem de incluir requisitos específicos da disciplina relativos a “<i>compliance</i>”.</p> |
| <p>3.16 não conformidade Não satisfação de um <i>requisito</i> (3.14).</p> | <p>Não conformidade refere-se à não satisfação de requisitos (ver 3.14), incluindo os especificados na NSG ou adotados pela organização como parte integrante do seu SG (p. ex., para produtos, processos, acordos com partes interessadas).</p> |
| <p>3.17 ação corretiva Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma <i>não conformidade</i> (3.16) e para prevenir a sua recorrência.</p> | <p>Sem orientação adicional.</p> |
| <p>3.18 auditoria <i>Processo</i> (3.8) sistemático e independente para obter evidências e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos.</p> <p>NOTA 1 à secção: Uma auditoria pode ser interna (primeira parte) ou externa (segunda ou terceira parte) e pode ser uma auditoria combinada (mediante a combinação de duas ou mais disciplinas).</p> <p>NOTA 2 à secção: Uma auditoria interna é conduzida pela própria <i>organização</i> (3.1), ou por uma parte externa, em nome daquela.</p> <p>NOTA 3 à secção: As “evidências de auditoria” e os “critérios da auditoria” estão definidos na ISO 19011.</p> | <p>Esta definição de “auditoria” difere ligeiramente da definição que consta na ISO 19011:2018* «<i>Guidelines for auditing management systems</i>», na medida em que a definição em 3.18 não declara especificamente que o processo de auditoria deve ser “documentado”.</p> <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> <p>Se os redatores de NSG necessitarem de incluir definições adicionais específicas da disciplina relativas a auditoria, deverão consultar a ISO 19011.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>3.19 medição <i>Processo (3.8) para determinar um valor.</i></p> | <p>A medição consiste em determinar um valor (p. ex., quantidade física, propriedade) utilizando recursos de medição tais como um instrumento, um equipamento, ou um sistema de medição ou inquéritos.</p> <p>Se os redatores de NSG necessitarem de incluir definições específicas da disciplina relativas a medição, deverão consultar o ISO/IEC Guide 99, «<i>International Vocabulary of Metrology – Basic and general concepts and associated terms (VIM)</i>».</p> |
| <p>3.20 monitorização <i>Determinação do estado de um sistema, de um processo (3.8) ou de uma atividade.</i></p> <p>NOTA 1 à secção: Para a determinação do estado poderá haver a necessidade de verificar, supervisionar ou observar de forma crítica.</p> | <p>Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes da diferença entre monitorização e medição. A monitorização pode, mas não necessariamente, envolver a medição (ver 3.19) a intervalos, especialmente para efeitos de regulação ou controlo.</p> <p>Clarificações úteis destas diferenças podem ser encontradas nas orientações de «<i>Monitoring and measuring resources</i>» da ISO 9001 «<i>Auditing Practices Group Guidance</i>». Ver https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html. (*) Ver a versão portuguesa em: http://www1.ipq.pt/PT/Normalizacao/FerramentasPME/Documents/DocumentosISO/Doc20%20-%20ISO%209001%20-%20Recursos%20de%20Monitorizacao%20e%20Medicao.pdf (nota nacional).</p> <p>Ver também a referência ao ISO/IEC Guide 99, mencionado nas orientações em 3.19.</p> |
| <p>4 Contexto da organização</p> | |
| <p>4.1 Compreender a organização e o seu contexto</p> <p><i>A organização deve determinar questões externas e internas que sejam relevantes para o seu propósito e que afetem a sua capacidade para atingir o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão XXX.</i></p> <p><i>A organização deve determinar se as alterações climáticas são uma questão relevante.</i></p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Para se ter a certeza de que a organização tem uma compreensão das questões que podem afetar, positiva ou negativamente, a organização e a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos do seu SG XXX. O conhecimento ganho é depois utilizado para orientar o planeamento, a implementação, a operacionalização, a avaliação e a melhoria do SG.</p> <p>As questões que sejam determinadas representam as principais entradas para vários outros requisitos da NSG, incluindo a determinação do âmbito, riscos e oportunidades e das entradas para a revisão pela gestão, entre outros.</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|---|
| | <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que a palavra “questão” significa “um tópico ou problema importante para debate ou discussão”. Pode ter um impacto positivo ou negativo na organização.</p> <p>Os redatores de NSG poderão prescrever requisitos adicionais relacionados com a compreensão da organização e do seu contexto que sejam específicos da sua disciplina.</p> <p>Exemplos de questões que os redatores de NSG poderão ter de considerar para a sua disciplina específica incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Questões externas: Fatores culturais, sociais, ambientais, políticos, legais, regulamentares, financeiros, tecnológicos, económicos, naturais e competitivos, quer sejam internacionais, nacionais, regionais ou locais; — Questões internas: Identidade organizacional (incluindo a sua visão, missão, valores e cultura), governação, estrutura, políticas, recursos, capacidades, pessoas e finanças. <p>De acordo com o compromisso da ISO de abordar as alterações climáticas (Declaração de Londres), os redatores de NSG deverão considerar como as alterações climáticas podem ser relevantes no contexto do seu NSG.</p> <p>Os recursos da ISO relacionados com a sustentabilidade e as alterações climáticas incluem, mas não se limitam, ao «<i>Guide 82 Guidelines for addressing sustainability in standards</i>», «<i>Guide 84 Guidelines for addressing climate change in standards</i>», e «<i>IWA 42 Net Zero Guiding Principles</i>»^{*)}.</p> |

(continua)

^{*)} *International Workshop Agreement (IWA)* (nota nacional).

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|---|
| <p>4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas</p> <p>A organização deve determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – as partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão XXX; – os requisitos relevantes destas partes interessadas; – quais destes requisitos serão considerados pelo sistema de gestão XXX. <p>NOTA: As partes interessadas relevantes podem ter requisitos relacionados com as alterações climáticas.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar os requisitos para uma compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes que são aplicáveis ao SG.</p> <p>As partes interessadas relevantes e os seus requisitos relevantes representam entradas importantes para vários outros requisitos da NSG, incluindo o estabelecimento do âmbito, riscos e oportunidades e entradas para a revisão pela gestão, entre outros.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG poderão prescrever requisitos adicionais relacionados com a compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas nas NSG específicas da sua disciplina. Podem também clarificar de quem são e quais são as necessidades e expectativas que deverão ser abordadas na NSG específica.</p> <p>Por exemplo, a ISO 9001 considera os “clientes” como a principal (mas não a única) parte interessada para o sistema de gestão da qualidade. A ISO 45001 considera os “trabalhadores” como a principal (mas não a única) parte interessada para o sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Os redatores de NSG deverão também estar conscientes de que nem todos os requisitos das partes interessadas se tornam necessariamente requisitos para a organização. Alguns poderão não ser aplicáveis à organização ou relevantes para o SG. Outros são “obrigatórios” por terem sido incorporados em leis, regulamentos, autorizações e licenças, por ação governamental ou judicial, ou porque foram especificados por um nível superior da entidade corporativa à qual a organização pertence. Pode haver outros que uma organização poderá decidir adotar voluntariamente ou celebrando um acordo ou contrato. Uma vez adotados ou acordados, tornam-se requisitos para a organização (ver 4.3). Algumas NSG (como a ISO 14001) referem-se a estes requisitos como “obrigações de <i>compliance</i>” (ver 3.15).</p> <p>Exemplos de potenciais partes interessadas que os redatores de NSG poderão ter de considerar aquando da formulação de quaisquer requisitos específicos da disciplina, podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> – autoridades legais e regulamentares (local, regional, nacional ou internacional); |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – organizações-mãe ou subsidiárias; – clientes; – associações comerciais e profissionais; – grupos comunitários; – organizações não governamentais; – fornecedores; – vizinhos; – parceiros; – gerações futuras; – trabalhadores, seus representantes, aprendizes e outras pessoas que trabalham em nome da organização; – proprietários/investidores; – competidores; – universidades e investigadores. <p>Exemplos de requisitos das partes interessadas que os redatores de NSG poderão ter de considerar podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> – leis aplicáveis; – permissões, licenças ou outras formas de autorização; – regulamentos governamentais; – requisitos relacionados com as alterações climáticas, ações climáticas ou iniciativas “net zero”; – acórdãos de tribunais civis e administrativos; – requisitos de uma entidade maior à qual a organização pertence; – tratados, convenções e protocolos; – códigos e normas industriais relevantes; – contratos celebrados; – acordos com clientes, grupos comunitários ou organizações não governamentais; – acordos com autoridades públicas e clientes; – requisitos pela adoção voluntária de princípios ou códigos de prática; |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – rotulagem voluntária ou compromissos ambientais; – obrigações decorrentes de acordos contratuais com a organização. |
| <p>4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão XXX</p> <p>A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão XXX para estabelecer o seu âmbito.</p> <p> Ao determinar este âmbito, a organização deve considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – as questões externas e internas referidas na Subsecção 4.1; – os requisitos referidos na Subsecção 4.2. <p>O âmbito deve estar disponível como informação documentada.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Estabelecer os limites físicos e organizacionais aos quais o SG se aplicará.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que a credibilidade do SG da organização depende da escolha apropriada dos seus limites e aplicabilidade. A informação documentada sobre o âmbito deverá ser uma declaração factual e representativa dos processos de negócio e das operações da organização incluídos dentro dos limites do SG e não deverá induzir em erro as partes interessadas.</p> |
| <p>4.4 Sistema de gestão XXX</p> <p>A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão XXX, incluindo os processos necessários e as suas interações, de acordo com os requisitos deste documento.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Assegurar que os processos e outros elementos da organização formam um SG (ver 3.4) eficaz de acordo com a NSG, tendo em consideração o contexto da organização (ver de 4.1 a 4.3).</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que os processos referidos incluem todos os processos necessários para ir ao encontro dos requisitos das Secções 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10, quer estes sejam assegurados internamente ou por fornecedores externos.</p> <p>Antes de prepararem requisitos adicionais específicos da disciplina, os redatores de NSG deverão considerar até que ponto uma organização retém autoridade, responsabilização e autonomia para decidir como satisfará os requisitos do SG, incluindo o nível de detalhe e a extensão em que integrará os requisitos do SG na sua organização.</p> <p>É de notar que ao preparar requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG poderão pretender referir este 4.4 para evitar a necessidade de repetir sistematicamente frases tais como “estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua...”, em múltiplas secções.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>5. Liderança</p> | |
| <p>5.1 Liderança e compromisso</p> <p>A gestão de topo deve demonstrar liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão XXX ao:</p> <ul style="list-style-type: none"> – assegurar que a política e os objetivos XXX são estabelecidos e que são compatíveis com a orientação estratégica da organização; – assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão XXX nos processos de negócio da organização; – assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão XXX; – comunicar a importância de uma gestão XXX eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão XXX; – assegurar que o sistema de gestão XXX atinge o(s) resultado(s) pretendido(s); – orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão XXX; – promover a melhoria contínua; – apoiar outras funções relevantes para demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade. <p>NOTA: Referências a «negócio» neste documento deverão ser interpretadas num sentido lato para referir as atividades nucleares para os propósitos da existência da organização.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Identificar ações em que a gestão de topo está diretamente envolvida para demonstrar a sua liderança e compromisso com o SG.</p> <p>O apoio, o envolvimento e o compromisso evidenciados da gestão de topo da organização são importantes para o sucesso da implementação do SG. Define a atitude e as expectativas, aumenta a consciencialização e a aceitação e motiva as pessoas a envolverem-se nas iniciativas do SG. Pode dar garantias às partes interessadas de que estará em vigor um sistema de gestão eficaz.</p> <p>Esta secção também enfatiza a necessidade da gestão de topo garantir que os requisitos do SG não sejam percecionados como estando “separados” da forma como o negócio é gerido.</p> <p>O conceito de “negócio” pode incluir atividades com fins lucrativos ou sem fins lucrativos, e referir-se também às atividades conduzidas por entidades privadas ou públicas (incluindo, por exemplo, o Governo).</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão considerar que a palavra “assegurar” utilizada em partes desta secção significa que a gestão de topo não executa necessariamente ela própria todas estas ações (a autoridade para o fazer pode ser delegada noutros), mas a gestão de topo é responsável por garantir que as ações são executadas. Ao adicionar quaisquer requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG devem utilizar uma lógica semelhante para atividades que podem ser delegadas pela gestão de topo.</p> <p>Alguns redatores de NSG específicos da disciplina (por exemplo, na ISO 37001) necessitam de diferenciar entre “gestão de topo” e “órgão dirigente”. Onde esta função de “governança” for assegurada por uma função diferente da gestão de topo, então os redatores de NSG deverão incluir requisitos relacionados com essa função nesta secção.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| | <p>A definição de "órgão de governação" é dada na ISO 37001:2016, 3.7 da seguinte forma:</p> <p>3.7 órgão de governação Pessoa ou grupo de pessoas com <i>responsabilidade</i> (3.2.2) final por toda a <i>organização</i> (3.1.3)</p> <p>NOTA 1 à secção: Cada <i>entidade organizacional</i> (3.1.4) tem um órgão de governação, quer esteja ou não explicitamente estabelecido. Quando a organização não é uma entidade organizacional, o termo <i>grupo de governação</i> (3.3.5) é aplicável onde "órgão de governação" é utilizado ao longo deste documento.</p> <p>NOTA 2 à secção: Um órgão governação pode ser explicitamente estabelecido em vários formatos, incluindo, mas não limitado a um conselho de administração, conselho fiscal, administrador único, administrador conjunto e vários administradores, ou administradores fiduciários.</p> <p>NOTA 3 à secção: As normas de sistema de gestão da ISO fazem referência ao termo "gestão de topo" para descrever uma função que, dependendo da norma e do contexto organizacional, presta contas ao órgão de governação e é por este responsabilizado.</p> <p>Exemplos de fontes de informação sobre o conceito de governação em relação à NSG podem ser encontrados nos seguintes documentos, entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 18091 «<i>Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001 in local government</i>» – ISO/IEC 38500* «<i>Information technology – Governance of IT for the organization</i>» – ISO 37000 «<i>Governance of organizations – Guidance</i>» – ISO 37001* «<i>Anti-bribery management systems – Requirements with guidance for use</i>» – ISO 37301, «<i>Compliance management systems – Requirements with guidance for use</i>» – ISO/IEC 27014 «<i>Information technology – Security techniques – Governance of information security</i>» <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|--|--|
| <p>5.2 Política XXX</p> <p>A gestão de topo deve estabelecer uma política XXX que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) seja adequada ao propósito da organização; b) proporcione um enquadramento para a definição dos objetivos XXX; c) inclua um compromisso para a satisfação dos requisitos aplicáveis; e d) inclua um compromisso para a melhoria contínua do sistema de gestão XXX. <p>A política XXX deve ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> – disponibilizada como informação documentada; – comunicada dentro da organização; – disponibilizada às partes interessadas, conforme adequado. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Exigir que a gestão de topo especifique as intenções e orientações da organização que são necessárias como parte da implementação eficaz do SG, tendo em conta o propósito da organização. A política XXX é utilizada para enquadrar os objetivos XXX que a organização estabelece para si própria.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>É necessário que os redatores de NSG estejam conscientes de que, embora seja requerido que a política inclua um compromisso de satisfazer os requisitos aplicáveis, não é realista esperar que mesmo o SG mais eficaz proporcione uma garantia de total conformidade com todos esses requisitos em qualquer momento específico.</p> |
| <p>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades</p> <p>A gestão de topo deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para as funções relevantes são atribuídas e comunicadas dentro da organização.</p> <p>A gestão de topo deve atribuir a responsabilidade e a autoridade para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) assegurar que o sistema de gestão XXX está em conformidade com os requisitos desta norma; e b) reportar à gestão de topo o desempenho do sistema de gestão XXX. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Requerer que a gestão de topo atribua e comunique a responsabilidade e autoridade para funções que são relevantes dentro da organização, e especificamente as que asseguram que o SG XXX esteja em conformidade com os requisitos da NSG e que o desempenho do SG é reportado à gestão de topo (ver orientação para 5.1).</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG podem determinar requisitos adicionais relacionados com funções específicas para a NSG da respetiva disciplina específica. Por exemplo, os requisitos relacionados com a responsabilidade e autoridade para assegurar que o SG está em conformidade com os requisitos da NSG podem ser atribuídos a uma pessoa, a várias pessoas ou a uma equipa.</p> |
| <p>6 Planeamento</p> <p>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</p> <p>Ao planear um sistema de gestão XXX, a organização deve ter em consideração as questões referidas na Subsecção 4.1 e os requisitos mencionados na Subsecção 4.2 e determinar os riscos e as oportunidades que devem ser tratados para:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dar garantias de que o sistema de gestão XXX pode atingir o(s) resultado(s) pretendido(s); | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar o planeamento necessário para o SG, definindo o que deve ser considerado e o que deve ser abordado para que o SG atinja os 3 tópicos em 6.1 relativos a garantia, prevenção e melhoria contínua.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – prevenir ou reduzir efeitos indesejados; – obter a melhoria contínua. <p>A organização deve planear:</p> <p>a) ações para tratar estes riscos e oportunidades; e</p> <p>b) como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – integrar e implementar as ações nos processos do seu sistema de gestão XXX; – avaliar a eficácia destas ações. | <p>A intenção é antecipar potenciais cenários e consequências; os requisitos são, por natureza, preventivos ao requerer que a organização trate os efeitos potencialmente indesejáveis antes de ocorrerem, ao mesmo tempo que exigem que a organização procure efeitos favoráveis que possam oferecer uma vantagem ou benefício potenciais.</p> <p>O planeamento necessita de considerar as questões relevantes para o contexto da organização identificadas em 4.1 e os requisitos identificados em 4.2, para que a organização determine potenciais efeitos positivos e negativos que necessitam de ser tratados.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG devem estar conscientes de que a EH inclui tanto requisitos explícitos relacionados com riscos e oportunidades em 6.1 como o desdobramento de riscos e oportunidades ao longo das restantes secções. Se os redatores de NSG requererem que os riscos e oportunidades sejam formalmente abordados em secções específicas da disciplina, podem incluir esses requisitos na respetiva NSG XXX.</p> <p>Os redatores de NSG poderão necessitar de abordar eventos, cenários ou circunstâncias específicas da disciplina (planeados ou não planeados) que possam resultar num desvio em relação ao esperado. É o efeito de um desvio em relação ao esperado que pode ter um impacto positivo ou negativo, e não o desvio em si.</p> <p>Os redatores de NSG poderão adicionar requisitos específicos da disciplina para tratar riscos (ou riscos XXX) que podem, potencialmente, gerar um efeito negativo inaceitável. Nestes casos, é prudente concentrarmo-nos na eliminação ou na mitigação do risco. No entanto, se o risco (ou a ação para o mitigar) gerar um potencial efeito positivo para a organização, então é prudente reconhecer e considerar alavancar esta oportunidade.</p> <p>Se os redatores de NSG necessitarem de adicionar requisitos específicos da disciplina para tratar o risco (por exemplo, por questões regulamentares ou setoriais), deverão clarificar a necessidade de uma gestão formal dos riscos e concordar com o posicionamento de qualquer texto de avaliação do risco e tratamento do risco. Ao adicionar quaisquer requisitos específicos da disciplina relacionados com riscos e oportunidades, os redatores de NSG deverão estar conscientes das ligações entre as Secções 4, 6 e 8 e assegurar que as mesmas sejam mantidas.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| | <p>O planeamento referido em 6.1 baseia-se no contexto da organização (Secção 4) e é posteriormente implementado através do planeamento operacional (8.1).</p> <p>Os redatores de NSG também podem consultar as seguintes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 31000* «<i>Risk management – Guidelines</i>» – IEC 31010* «<i>Risk management – Risk assessment techniques</i>» <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> <p>Os redatores de NSG poderão introduzir requisitos específicos da disciplina ou fornecer orientações sobre a gestão de oportunidades nas suas NSG. Ao fazê-lo, deverão reconhecer que "oportunidade" não é um termo definido na EH, pelo que se aplica o significado comum do dicionário a menos que os redatores da NSG decidam eles próprios definir o termo. Um significado típico de dicionário da palavra "oportunidade" é "um momento ou conjunto de circunstâncias que torna possível fazer algo". Algumas oportunidades podem ser previstas e determinadas através do planeamento; outras não. Ambas podem fornecer entradas valiosas para as operações e as atividades de melhoria (ver Secções 8 e 10).</p> <p>Os redatores de NSG poderão considerar origens de oportunidades específicas da disciplina que poderão ser identificadas ou descobertas. Estas podem incluir, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – análise de desvios face ao esperado; – revisão do contexto da organização; – revisão das necessidades e expectativas das partes interessadas; – análises de causa; – revisão de eventos não planeados; – inovação; – constatações de auditoria (interna ou externa); – revisão pela gestão. <p>Para algumas disciplinas de SG, o planeamento também necessita de considerar a preparação e a resposta a emergências. Nestes casos, os redatores de NSG deverão reconhecer a interação com o planeamento geral de contingência e de continuidade da organização.</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|--|---|
| <p>6.2 Objetivos XXX e planeamento para os atingir</p> <p>A organização deve estabelecer objetivos XXX para as funções e níveis relevantes. Os objetivos XXX devem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ser consistentes com a política XXX; b) ser mensuráveis (se possível); c) ter em consideração requisitos aplicáveis; d) ser monitorizados; e) ser comunicados; f) ser atualizados conforme adequado; g) estar disponíveis como informação documentada. <p>Ao planear como atingir os seus objetivos XXX, a organização deve determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – o que será realizado; – que recursos serão requeridos; – quem será responsável; – quando será concluído; – como serão avaliados os resultados. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Garantir que a política XXX é suportada por objetivos, que esses objetivos sejam implementados em todas as áreas relevantes da organização e que sejam estabelecidos planos para os alcançar.</p> <p>Orientação para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes das seguintes ligações com outras secções e assegurar que quaisquer requisitos adicionais específicos da disciplina sejam consistentes com as mesmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – qualquer necessidade de orçamentos, competências especializadas, tecnologia ou infraestrutura, por exemplo, são determinados e disponibilizados de acordo com os requisitos de 7.1; – os objetivos são comunicados de acordo com os requisitos de 7.4; – a informação documentada sobre os objetivos é gerida de acordo com o 7.5; – as necessidades de planeamento e de controlo operacionais são abordadas em 8.1; – um mecanismo para avaliar os resultados globais do que foi realizado é determinado de acordo com os requisitos de 9.1. <p>Os redatores de NSG deverão indicar quaisquer requisitos específicos da disciplina relacionados com objetivos de uma forma que permita determinar se os mesmos são satisfeitos.</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que, embora o 6.2 requeira que os objetivos sejam mensuráveis, isso não significa necessariamente que tenham de ser quantificados. Os resultados qualitativos (por exemplo, respostas "sim/não") também podem ser considerados, quando apoiados por evidência adequada.</p> <p>Ao incluir a ressalva "se possível", reconhece-se que pode haver situações em que não é viável medir a concretização de um objetivo. Os redatores de NSG podem, no entanto, definir requisitos específicos da disciplina em que os resultados de determinados objetivos têm sempre de ser medidos (sobrepondo-se ao "se possível").</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| | <p>Os redatores de NSG também poderão fazer referência a outras secções da NSG quando o estado e o progresso dos objetivos necessitam de ser periodicamente verificados e atualizados para a sua disciplina.</p> <p>Se os redatores de NSG optarem por incluir requisitos para indicadores de desempenho específicos associados a objetivos, estes deverão ser indicados na Secção 9; não na 6.2.</p> |
| <p>6.3 Planeamento das alterações</p> <p>Quando a organização determina a necessidade de fazer alterações ao sistema de gestão XXX, as alterações devem ser realizadas de forma planeada.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Garantir que a organização pode atingir os resultados pretendidos para o seu SG XXX durante e após alterações. As circunstâncias que deram origem à necessidade de alteração(ões) ao SG podem ser ou não planeadas (ver 6.1), mas as próprias alterações necessitam de ser realizadas de forma planeada.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes de que as formas como as alterações são planeadas podem variar, dependendo das circunstâncias que deram origem à necessidade da alteração e à complexidade e gravidade das alterações a serem feitas.</p> <p>Os tipos de alterações que os redatores de NSG necessitam de considerar podem depender da NSG específica da disciplina. Os exemplos de tipos de alterações incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> – alterações no contexto da organização; – alterações planeadas nos produtos, processos, serviços, operações, equipamentos ou instalações; – alterações no pessoal ou em fornecedores externos, incluindo os contratados; – alterações nos requisitos. <p>Se necessitarem de adicionar requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG deverão considerar fazer referência ao 8.1 para implementar e controlar as alterações planeadas.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| <p>7 Suporte</p> | |
| <p>7.1 Recursos</p> <p>A organização deve determinar e providenciar os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão XXX.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Determinar e providenciar os recursos necessários para estabelecer, implementar, manter e melhorar o SG. Os recursos deverão ser adequados para assegurar que a operacionalização do SG seja eficaz na obtenção dos resultados pretendidos.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores poderão prescrever requisitos adicionais para recursos que sejam específicos da sua disciplina. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – recursos humanos (pessoas); – competência específica na disciplina; – conhecimento organizacional; – infraestrutura organizacional (isto é, edifícios, linhas de comunicação, etc.); – gestão da informação; – tecnologia; – recursos financeiros; – ambiente de trabalho ou ambiente para a operacionalização dos processos; – tempo (p. ex., para implementar iniciativas, projetos, etc.). <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “recursos” podem consultar outras NSG (ver “Generalidades”) bem como as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 9001* «<i>Quality management systems – Requirements</i>» que inclui requisitos para “conhecimento organizacional” – ISO 30401 «<i>Knowledge management systems – Requirements</i>» que fornece informações sobre a importância do conhecimento organizacional e descreve uma abordagem holística para a sua gestão – ISO 55001* «<i>Asset management – Management systems – Requirements</i>» que tem uma subsecção específica sobre “gestão da informação” <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional)..</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>7.2 Competência</p> <p>A organização deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> – determinar a competência necessária da(s) pessoa(s) que, sob o seu controlo, executam tarefas que afetam o desempenho do sistema de gestão XXX; – assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, formação ou experiência adequadas; – onde aplicável, tomar medidas para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações empreendidas. <p>Deve estar disponível a informação documentada adequada como evidência da competência.</p> <p>NOTA: As ações aplicáveis poderão incluir, p. ex.: proporcionar formação a orientação de, ou a reafecção de pessoas atualmente empregadas; ou o recrutamento ou a contratação de pessoas competentes.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Determinar e assegurar a competência necessária para as pessoas satisfazerem os requisitos da NSG e atingirem os objetivos do SG.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes de que esta secção deverá ser considerada conjuntamente com a definição de <i>competência</i> (ver 3.9) e a nota em 7.2 que menciona diferentes ações pelas quais a competência pode ser alcançada.</p> <p>Se os redatores de NSG necessitarem de mencionar a formação como uma forma de assegurar competência, poderão incluir um requisito adicional, acrescentando um novo <i>bullet</i>, onde se possa ler, por exemplo, “determinar as necessidades de formação associadas ao sistema de gestão XXX”.</p> <p>Para algumas NSG, a frase “desempenho do XXX” altera o significado do requisito. Neste caso, os redatores de NSG podem utilizar um texto alternativo que clarifique, desde que a intenção do requisito não seja alterada.</p> <p>Ao adicionar requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG deverão evitar misturar os requisitos de desenvolvimento da consciencialização, com os necessários para alcançar a competência. Os requisitos relacionados com a consciencialização deverão ser incluídos em 7.3.</p> <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “competência” podem consultar outras NSG (ver “Generalidades”) bem como as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 10015* «<i>Quality management – Guidelines for competence management and people development</i>» – ISO 10018* «<i>Quality management – Guidance for people engagement</i>» <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|--|
| <p>7.3 Consciencialização</p> <p>As pessoas que trabalham sob o controlo da organização devem estar conscientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – da política XXX; – do seu contributo para a eficácia do sistema de gestão XXX, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho XXX; – das implicações da não conformidade com os requisitos do sistema de gestão XXX. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Assegurar que as pessoas na organização estejam conscientes das políticas e dos requisitos relevantes da NSG, bem como de qualquer situação ou aspeto que possa afetar os resultados pretendidos do SG.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “consciencialização” podem consultar outras NSG (ver “Generalidades”).</p> <p>Pode ser necessário que as pessoas estejam conscientes para itens adicionais que podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> – objetivos XXX, o impacto na sua concretização e na exposição ao risco; – cultura XXX e os comportamentos específicos desejáveis. <p>Para algumas NSG, a frase “desempenho XXX” altera o significado do requisito. Neste caso, os redatores de NSG poderão utilizar um texto alternativo que clarifique desde que a intenção do requisito não seja alterada.</p> |
| <p>7.4 Comunicação</p> <p>A organização deve determinar as comunicações interna e externa relevantes para o sistema de gestão XXX, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – o que comunicar; – quando comunicar; – a quem comunicar; – como comunicar. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Assegurar que as informações relativas ao SG XXX sejam comunicadas eficazmente de e para as partes interessadas relevantes.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “comunicação” deverão considerar as relações com outras secções que requeiram comunicação. Podem também consultar outras NSG (ver “Generalidades”).</p> <p>Exemplos de tópicos onde outras secções da EH requerem uma comunicação eficaz incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a importância da gestão XXX eficaz e da conformidade com os requisitos da NSG (ver 5.1); – a política (ver 5.2); – as responsabilidades e autoridades (ver 5.3); |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – o desempenho do SG (ver 5.3); – os objetivos (ver 6.2); – os resultados das auditorias (ver 9.2.2). <p>Exemplos de tais requisitos adicionais poderão incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> – aspetos de diversidade (p. ex., género, língua, cultura, literacia, deficiências); – assegurar que sejam considerados os pontos de vista das partes interessadas internas e externas. |
| <p>7.5 Informação documentada</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>O sistema de gestão XXX da organização deve incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a informação documentada requerida pelo presente documento; e b) a informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão XXX. <p>NOTA: A extensão da informação documentada para um sistema de gestão XXX pode diferir de uma organização para outra, devido:</p> <ul style="list-style-type: none"> – à dimensão da organização e ao seu tipo de atividades, processos, produtos e serviços; – à complexidade dos processos e suas interações; – à competência das pessoas. <p>7.5.2 Criação e atualização da informação documentada</p> <p>Sempre que criar e atualizar informação documentada, a organização deve assegurar a adequada:</p> <ul style="list-style-type: none"> – identificação e descrição (p. ex., um título, data, autor, ou número de referência); – formato (p. ex., língua, versão do <i>software</i>, aspeto gráfico) e suporte (p. ex. papel, eletrónico); – revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Definir a informação documentada que necessita de ser criada, controlada e mantida para a implementação eficaz do SG. Isto inclui a informação documentada que é:</p> <ul style="list-style-type: none"> – requerida para todas as NSG (conforme descrito em 7.5.1 e nas respetivas secções da EH); – requerida pela NSG específica da disciplina; e – determinada pela organização como necessário que seja controlada, dentro do seu contexto específico. <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>O texto ao longo de 7.5 deverá ser considerado em conjunto com a definição de "informação documentada" (ver 3.10).</p> <p>Ao adicionar texto específico da disciplina, os redatores de NSG deverão estar conscientes da intenção da nota em 7.5.1, para indicar os fatores que deverão ser considerados quando a extensão da informação documentada é definida, tais como a dimensão, tipo e complexidade da organização, e a competência das pessoas.</p> <p>Os redatores de NSG poderão prescrever requisitos adicionais para a informação documentada que sejam específicos da sua disciplina. Por exemplo, a ISO 9001 requer especificamente o controlo da informação documentada relevante necessária para o SG a ser disponibilizada por um fornecedor externo.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|---|
| <p>7.5.3 Controlo da informação documentada</p> <p>A informação documentada requerida pelo sistema de gestão XXX e pelo presente documento deve ser controlada de modo a assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a sua disponibilidade e pertinência para utilização onde e quando for necessária; e b) a sua proteção adequada (p. ex., da perda de confidencialidade ou de integridade, da utilização indevida). <p>Para o controlo da informação documentada, a organização deve tratar as seguintes atividades, conforme aplicável:</p> <ul style="list-style-type: none"> – distribuição, acesso, recuperação e utilização; – armazenamento e conservação, incluindo preservação da legibilidade; – controlo de alterações (p. ex., controlo de versões); – retenção e eliminação. <p>A informação documentada de origem externa determinada pela organização como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do sistema de gestão XXX deve ser identificada, conforme for adequado, e controlada.</p> <p>NOTA: O acesso pode implicar uma decisão a respeito da permissão apenas para consultar a informação documentada, ou da permissão e autorização para consultar e alterar a informação documentada.</p> | <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “informação documentada” podem consultar outras NSG (ver “Generalidades”), bem como as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 30301* «<i>Information and documentation – Management systems for records – Requirements</i>» – ISO 10013* «<i>Quality management systems – Guidance for documented information</i>» <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> <p>Os redatores de NSG deverão também estar conscientes de que a informação que é requerida que seja documentada pelo SG poderá ser integrada com outros sistemas de gestão de informação ou de documentação estabelecidos pela organização.</p> |
| <p>8 Operacionalização</p> | |
| <p>8.1 Planeamento e controlo operacional</p> <p><i>Instrução de redação – O título desta subsecção deverá ser eliminado se não forem acrescentadas mais subsecções à Secção 8.</i></p> <p>A organização deve planear, implementar e controlar os processos necessários para satisfazer os requisitos e para implementar as ações determinadas na Secção 6, ao:</p> <ul style="list-style-type: none"> – estabelecer critérios para os processos; – implementar o controlo dos processos de acordo com os critérios. | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Requerer à organização que implemente o planeamento realizado ao abrigo da Secção 6, planeando, implementando e controlando os seus processos a nível operacional. Isto inclui quaisquer processos fornecidos externamente. Ao mencionar a Secção 6, este requisito inclui a consideração dos riscos e oportunidades, objetivos XXX e planeamento das alterações ao determinar a extensão do controlo dos processos.</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|--|--|
| <p>A informação documentada deve estar disponível na medida do necessário, para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme planeado.</p> <p>A organização deve controlar as alterações planeadas e analisar as consequências das alterações não intencionais, empreendendo, conforme necessário, ações para mitigar quaisquer efeitos adversos.</p> <p>A organização deve assegurar o controlo dos processos, produtos ou serviços fornecidos externamente relevantes para o sistema de gestão XXX.</p> | <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>O planeamento operacional pode ser mais detalhado do que o planeamento previsto na Secção 6, para apoiar as ações planeadas determinadas em 6.1 e 6.2, e para assegurar a implementação eficaz de quaisquer alterações planeadas determinadas em 6.3.</p> <p>Os redatores de NSG deverão estar conscientes que os “critérios para os processos” podem diferir por disciplina e incluir (entre outras coisas) requisitos relacionados com parâmetros de processo (incluindo capacidades, desempenho e funcionalidade do processo), bem como critérios relacionados com resultados do processo. Por conseguinte, os redatores de NSG podem prescrever requisitos adicionais para clarificar os critérios do processo no contexto da NSG específica da disciplina.</p> <p>A Secção 8 é tipicamente a área da EH onde os redatores de NSG adicionam os requisitos mais específicos da disciplina. Por este motivo, em muitas NSG, a Secção 8 é frequentemente mais longa do que outras secções.</p> <p>Os redatores de NSG podem adicionar requisitos específicos da disciplina de modo a assegurar o controlo dos processos operacionais. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a ISO 9001 inclui requisitos para determinar os requisitos de clientes, design e desenvolvimento, processos, produtos e serviços de fornecedores externos, controlo da produção e da prestação de serviço, libertação de produtos e execução de serviços, e controlo de saídas não conformes; – a ISO 14001 inclui requisitos para implementação e controlo de processos numa perspetiva de ciclo de vida; – a ISO 50001 requer que a organização estabeleça o controlo dos processos apenas quando a ausência de controlo poderia conduzir a desvios da política XXX ou dos objetivos XXX; – a ISO 55001 associou os requisitos da Secção 8 aos requisitos da Subsecção 10.2, considerando que quando os controlos falham as organizações podem ter de tomar medidas corretivas; – a ISO 22000 aplica o conceito de risco ao definir o grau de controlo sobre produtos, processos ou serviços de fornecedores externos; |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – a ISO/IEC 20000-1 inclui requisitos para diversos processos de gestão de serviços, incluindo gestão de configuração, gestão de relações e segurança da informação; – a ISO/IEC 27001 inclui requisitos operacionais para avaliação e tratamento dos riscos de segurança da informação; – a ISO 30301 inclui requisitos operacionais para o <i>design</i> e implementação de processos, controlos e sistemas de registos, ligando esta secção a um anexo normativo. <p>Se os redatores de NSG necessitarem de adicionar texto específico da disciplina relacionado com fornecedores (“processos, produtos e serviços de fornecedores externos”), deverão fazê-lo como parte da Secção 8. Também necessitam de estar conscientes de que mesmo que o fornecedor externo esteja fora dos limites do âmbito do SG, o controlo sobre os processos, produtos ou serviços fornecidos externamente, relevantes para os resultados pretendidos do SG XXX, estão dentro do âmbito. Os fornecedores externos podem incluir a sede corporativa da organização, empresas associadas, fornecedores, ou alguém a quem a organização tenha solicitado o fornecimento de um processo, de um produto ou de um serviço.</p> <p>Se os redatores de NSG necessitarem de adicionar requisitos específicos da disciplina para incluir o conceito de preparação e resposta à emergência, deverão fazê-lo como parte da Secção 8. Os redatores de NSG deverão também estar conscientes das ligações entre “preparação e controlo de emergência” e os requisitos relacionados com “riscos e oportunidades” e “planeamento das alterações” descritos na Secção 6. Estes requisitos específicos podem estar relacionados com o planeamento de contingência da organização ou com o planeamento da continuidade do negócio.</p> <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina relativos a “preparação e controlo de emergência” podem consultar outras NSG (ver “Generalidades”), bem como as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 14001* «<i>Environmental management systems – Requirements with guidance for use</i>» – ISO 45001* «<i>Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use</i>» |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|--|
| | <p>– ISO 22301* «<i>Security and resilience – Business continuity management systems – Requirements</i>»</p> <p>(*) Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> |
| <p>9 Avaliação do desempenho</p> | |
| <p>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>A organização deve determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – o que necessita ser monitorizado e medido; – os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação, conforme aplicáveis, para assegurar resultados válidos; – quando se deve proceder à monitorização e à medição; – quando se deve proceder à análise e à avaliação dos resultados da monitorização e da medição. <p>Deve estar disponível informação documentada como evidência dos resultados.</p> <p>A organização deve avaliar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão XXX.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar requisitos de monitorização, medição, análise e avaliação do SG e dos seus processos (incluindo entradas e resultados dos processos) para determinar até que ponto as atividades planeadas são realizadas e os resultados planeados são alcançados.</p> <p>A informação obtida através da monitorização, medição, análise e avaliação é destinada a ser utilizada em diferentes níveis da organização, conforme apropriado, para apoiar a tomada de decisão relacionada com as respetivas atividades e para conduzir à melhoria contínua.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG que pretendam adicionar requisitos específicos da disciplina deverão considerar as definições de "monitorização" e de "medição" em 3.19 e 3.20, para assegurar que qualquer texto específico da disciplina respeite essa diferença. Recomenda-se a inclusão na Secção 7 de quaisquer requisitos específicos da disciplina relativos a recursos de monitorização e medição.</p> <p>Ao determinar o que monitorizar e medir, os redatores de NSG poderão referir a necessidade de avaliar o cumprimento de requisitos específicos no âmbito da NSG e/ou de processos relacionados.</p> <p>Para algumas NSG, a frase "desempenho de XXX" altera o significado do requisito. Neste caso, os redatores de NSG poderão utilizar texto alternativo que clarifique, desde que o propósito do requisito não seja alterado.</p> |
| <p>9.2 Auditoria Interna</p> <p>9.2.1 Generalidades</p> <p>A organização deve conduzir auditorias internas em intervalos planeados para proporcionar informação sobre se o sistema de gestão XXX:</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar os requisitos de planeamento, implementação e manutenção de um programa de auditoria interna para facilitar uma avaliação do desempenho do SG e definir a informação documentada necessária.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|---|
| <p>a) está em conformidade com:</p> <ul style="list-style-type: none"> – os próprios requisitos da organização para o seu sistema de gestão XXX; – os requisitos deste documento; e <p>b) está eficazmente implementado e mantido.</p> <p>9.2.2 Programa de auditoria interna</p> <p>A organização deve planear, estabelecer, implementar e manter programa(s) de auditoria, que inclua(m) frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planeamento e reporte.</p> <p>Ao estabelecer o(s) seu(s) programa(s) de auditoria interna, a organização deve ter em consideração a importância dos processos envolvidos e os resultados de auditorias anteriores.</p> <p>A organização deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) definir os objetivos, critérios e âmbito para cada auditoria; b) seleccionar auditores e conduzir as auditorias de modo a assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria; e c) assegurar que os resultados de auditoria são reportados à gestão relevante. <p>Deve estar disponível informação documentada como evidência da implementação do(s) programa(s) de auditoria e dos respetivos resultados.</p> | <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG poderão fazer referência à ISO 19011 «<i>Guidelines for auditing management systems</i>» nas respetivas NSG específicas da disciplina tendo em vista dar orientações sobre auditorias.</p> <p>Ao formularem qualquer texto adicional específico da disciplina, os redatores de NSG podem também considerar útil consultar as orientações dos «<i>Auditing Practices Group</i>» (APG) da ISO/IAF para a ISO 9001 e para a ISO 14001:</p> <p>https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html</p> <p>https://committee.iso.org/sites/tc207sc1/home/projects/published/iso-14001---environmental-manage/iso-14001-auditing-practices-gro.html</p> |
| <p>9.3 Revisão pela gestão</p> <p>9.3.1 Generalidades</p> <p>A gestão de topo deve proceder à revisão do sistema de gestão XXX da organização, em intervalos planeados, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia.</p> <p>9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão</p> <p>A revisão pela gestão deve incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão; | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar os requisitos de revisão do SG pela gestão de topo, incluindo a informação a ser abrangida e os resultados esperados.</p> <p>O envolvimento e o comprometimento da gestão de topo nesta revisão constituem o mecanismo que orienta as mudanças no SG (6.3) e direciona as prioridades de melhoria contínua (Secção 10), particularmente em relação a alterações no contexto da organização e a desvios em relação aos resultados pretendidos, ou através da identificação de circunstâncias favoráveis que podem proporcionar potenciais oportunidades de melhoria.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|--|--|
| <p>b) alterações em questões internas e externas que são relevantes para o sistema de gestão XXX;</p> <p>c) alterações nas necessidades e expetativas das partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão XXX;</p> <p>d) informação relativa ao desempenho de XXX, incluindo tendências relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – não conformidades e ações corretivas; – resultados de monitorização e medição; – resultados das auditorias; <p>e) oportunidades para melhoria contínua.</p> <p>9.3.3 Resultados da revisão pela gestão</p> <p>Os resultados da revisão pela gestão devem incluir decisões relacionadas com oportunidades de melhoria contínua e com quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão XXX.</p> <p>Deve estar disponível informação documentada como evidência dos resultados das revisões pela gestão.</p> | <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Em relação à "pertinência, adequação e eficácia" do SG, os redatores de NSG deverão estar conscientes de que "eficácia" é um termo definido (ver 3.13). Se os redatores de NSG pretenderem incluir orientações sobre as designações "pertinência" e "adequação" podem consultar outras NSG (ver "Generalidades"). Podem ser encontrados exemplos nos anexos à ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, entre outros.</p> <p>Para algumas NSG, a frase "desempenho de XXX" altera o significado do requisito. Neste caso, os redatores de NSG poderão utilizar texto alternativo que clarifique, desde que a finalidade do requisito não seja alterada.</p> <p>Os redatores de NSG poderão prever entradas adicionais para a revisão pela gestão específicas da disciplina que sejam necessárias para demonstrar a pertinência, a adequação e a eficácia do SG XXX.</p> <p>Ao formularem quaisquer requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG deverão estar conscientes da forma como este requisito é formulado – "A gestão de topo deve proceder à revisão..." e não "A gestão de topo deve assegurar...".</p> |
| <p>10 Melhoria</p> | |
| <p>10.1 Melhoria contínua</p> <p>A organização deve melhorar de forma contínua a pertinência, a adequação e a eficácia do sistema de gestão XXX.</p> | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar quais os aspetos do SG que necessitam de ser melhorados de forma contínua.</p> <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG necessitam de estar conscientes de que o termo adotado pela EH é "melhoria contínua" (ver 3.12) e não "melhoria continuada". No contexto da NSG, estes termos não são sinónimos, pelo que a introdução do termo "melhoria continuada" na NSG específica da disciplina deverá ser evitada. "Contínua" implica a ocorrência durante um período de tempo, mas com possíveis intervalos de interrupção (ao contrário de "continuada" que indica a ocorrência sem interrupção). No contexto da melhoria contínua, a expetativa é de que as melhorias ocorram periodicamente, ao longo do tempo. Os redatores de NSG também necessitam de estar conscientes de que em algumas línguas não há diferenciação entre estas duas palavras.</p> |

(continua)

(continuação)

| Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo) | Orientação para os redatores de NSG (informativo) |
|---|--|
| | <p>Se os redatores de NSG pretenderem incluir orientações sobre os termos "pertinência" e "adequação", podem consultar as orientações dadas para 9.3.</p> <p>Em algumas NSG específicas da disciplina foi inserida uma subsecção "Generalidades" no início da Secção 10, com notas e/ou orientações relativas a diferentes tipos de melhoria, incluindo ações corretivas, melhoria contínua, mudança radical, inovação e reorganização. Outras adicionam critérios específicos para avaliar sugestões de melhoria, especificando objetivos para cada melhoria realizada, bem como medindo e relatando sobre as mesmas. Os redatores de NSG que pretendam fazer aditamentos semelhantes podem consultar outras NSG (ver "Generalidades"), bem como as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ISO 14001* «<i>Environmental management systems – Requirements with guidance for use</i>» – ISO 45001* «<i>Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use</i>» – ISO 9001* «<i>Quality management systems – Requirements</i>» – ISO 20000-1* «<i>Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements</i>» – ISO 30401 «<i>Knowledge management systems – Requirements</i>» – ISO 9004* «<i>Quality management – Quality of an organization – Guidance to achieve sustained success</i>» – ISO 56002* «<i>Innovation management – Innovation management system – Guidance</i>» <p>(*). Existe versão portuguesa desta norma internacional (nota nacional).</p> |
| <p>10.2 Não conformidade e ação corretiva</p> <p>Quando ocorre uma não conformidade, a organização deve:</p> <p>a) reagir à não conformidade e, conforme aplicável:</p> <ul style="list-style-type: none"> – tomar medidas para a controlar e corrigir; – lidar com as consequências | <p>Intenção do(s) requisito(s)</p> <p>Especificar as respostas necessárias para tratar a não satisfação de um requisito relacionado com o processo, resultados do processo, produto, serviço, SG ou qualquer outro requisito que afete a capacidade do SG para atingir o resultado pretendido.</p> |

(continua)

(continuação)

| <p>Estrutura harmonizada (sendo idênticos a numeração das secções, os títulos das secções, o texto e os termos comuns e as definições de base) para as NSG (normativo)</p> | <p>Orientação para os redatores de NSG (informativo)</p> |
|---|--|
| <p>b) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência em qualquer lugar, ao:</p> <ul style="list-style-type: none"> – analisar a não conformidade; – determinar as causas da não conformidade; e – determinar se existem não conformidades similares, ou se podem vir a ocorrer; <p>c) implementar quaisquer ações necessárias;</p> <p>d) analisar a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas, e</p> <p>e) efetuar alterações no sistema de gestão XXX, se necessário.</p> <p>As ações corretivas devem ser adequadas aos efeitos das não conformidades encontradas.</p> <p>Deve estar disponível informação documentada que evidencie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a natureza das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes; – os resultados de qualquer ação corretiva. | <p>Orientações para os redatores de NSG</p> <p>Os redatores de NSG poderão prescrever requisitos adicionais específicos da disciplina para contextualizar a não-conformidade e a necessidade de ação corretiva. Isto poderia ser específico da NSG ou estar relacionado com exigências regulamentares.</p> <p>Na formulação de quaisquer requisitos específicos da disciplina, os redatores de NSG deverão estar conscientes do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a diferença entre "correção" ("ação para eliminar uma não-conformidade detetada" – ver ISO 9000) e "ação corretiva" ("ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não-conformidade e prevenir a recorrência" – ver 3.17); – nem sempre é possível, tecnicamente viável, ou rentável, identificar ou eliminar totalmente a causa, e tal não é exigido em 10.2 em todos os casos; "a organização deve avaliar a necessidade de atuar" e "as ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não-conformidades encontradas"; – a EH não utiliza o termo "ação preventiva", pelo que este deverá ser evitado. As ações empreendidas para tratar os riscos e oportunidades (ver 6.1) são preventivas, por natureza, no que diz respeito a potenciais efeitos negativos. |