

O desafio dos Sistemas de Gestão na preparação e resposta à emergência

Ana Rita Martins Seco

ana.rita.m.seco@gmail.com

Coimbra Business School

Cláudia Daniela Figueiredo Nico

claudianico@gmail.com

Coimbra Business School

Edna Patrícia Cerqueira Borges

patriciacerqueiraborges@gmail.com

Coimbra Business School

Eva Rafael Coelho Santiago

evarafael@gmail.com

Coimbra Business School

Gisela Cristiano da Silva

gisela.cristiano@gmail.com

Coimbra Business School

Luís Alberto Dias da Paz

luisdapazforma@gmail.com

Coimbra Business School

Resumo:

A ISO 14001 (2015), relativa ao Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é uma das ferramentas que as organizações podem implementar, facultativamente, permitindo assim a melhoria do desempenho ambiental, cumprindo as obrigações de conformidade e atingindo os objetivos ambientais. Por outro lado, a ISO 45001 (2018), relativa ao Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), também pode ser implementada de forma facultativa pelas organizações e permite a melhoria contínua do desempenho de SST e o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos de consecução dos objetivos de SST. Neste estudo empírico, e dando especial ênfase ao requisito 8.2 “*Preparação e resposta a emergências*”, comum a ambas as normas, pretende-se analisar em que medida a implementação das referidas ISO contribuem para que as organizações e os respetivos processos se tornem mais robustos e capazes, perante catástrofes naturais e/ou situações de crise. Embora sejam dois normativos distintos, os objetivos confluem e, por isso, verifica-se que a

integração conjunta nas organizações, torna-os mais eficazes e eficientes na resposta a situações de emergência, contribuindo para a sustentabilidade das mesmas. Com este artigo pretende-se demonstrar as vantagens e as melhorias alcançadas através da certificação, potenciando a capacidade de preparação e resposta à emergência, contribuindo também com instrumentos para a implementação de políticas de SGA e de SST nas organizações.

Palavras-chave: emergência; processos; sistemas de gestão; sustentabilidade

Abstract:

The ISO 14001 (2015) related to the environmental management system (EMS), sets out the criteria and tools in which organisations can implement and be certified to. Systematically, contributes to a better environmental development, seeking to manage its responsibilities in order to achieve the environmental goals set up. Whereas, the ISO 45001 (2018) related to the occupational health and safety (OH&S) management systems, can be systematically implemented by organisations which allows the continuous improvement of the OH&S performance, accomplishing the legal and attainable requirements set up by the health and safety (H&S) targets at work. In this empirical study and emphasising the 8.2 requirement “Preparing and responding to emergencies”, mutual to both standards, we intend to analyse in which way the implementation of the ISO mentioned, contribute for a more robust and sustainable response in organisations facing natural disasters and/or crisis scenarios. Even though these are two different standards, the main goals converge, confirming that the dual integration in organisations makes their response to emergencies more effective and efficient, contributing for mutual sustainability. With this article we pretend to demonstrate the benefits and the improvements achieved throughout certification, enhancing the readiness and response capacity to emergencies, as well as, contributing with tools for the implementation of EMS and H&S policies in the organisations.

Keywords: emergency; processes; management systems; sustainability

1. Enquadramento teórico

A implementação de sistemas de gestão permite às organizações serem mais robustas e terem melhores capacidades para reagir a adversidades, criando condições de trabalho seguras e saudáveis para os trabalhadores.

A ISO 14001 (2015), relativa ao Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é uma das ferramentas que as organizações podem implementar, facultativamente, permitindo

assim a melhoria do desempenho ambiental, cumprindo as obrigações de conformidade e atingindo os objetivos ambientais.

Por outro lado, a ISO 45001 (2018), relativa ao Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), também pode ser implementada de forma facultativa pelas organizações e permite a melhoria contínua do desempenho de SST, o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos de consecução dos objetivos de SST.

2. Revisão da Literatura ISO

A ISO 14001 (2015) e a ISO 45001 (2018) têm a finalidade de facilitar a integração de vários sistemas de gestão de uma organização, através de um tronco comum principal e de uma estrutura de alto nível que distribui as cláusulas em 10 secções, alinhadas com a abordagem PDCA (Plan, Do, Check, Act) de modo a dar uma sequência lógica aos requisitos dos sistemas de gestão.

Existe cada vez mais um maior número de organizações a adotar a ISO 14001, através de programas de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), de forma a tentar resolver alguns dos principais problemas da sociedade atual.

Em Portugal, o tema da auditoria ambiental e da aplicação da NP EN ISO 14001:2015 começou a ganhar ênfase com a necessidade da internacionalização de algumas organizações do nosso país, bem como com o objetivo de fazer face aos pedidos de consumidores e fornecedores mais exigentes, aposta essa que tem vindo a ganhar cada vez mais peso.

Assim, as organizações que estejam interessadas em melhorar o seu desempenho e a sua imagem a nível ambiental, devem adotar um SGA, pressupondo a aplicação da NP EN ISO 14001:2015 ou do Regulamento EMAS (Gomes, 2015).

Por outro lado, analisando a ISO 45001:2018, verificamos que esta apresenta vários requisitos específicos relevantes para a preparação e resposta a emergências, como por exemplo processos eficazes de identificação de perigos, controlo dos riscos de SST e o potenciar de oportunidades de SST; avaliação do desempenho e monitorização contínua do sistema de gestão de SST; cumprimento de requisitos legais, entre outros (Vieira, 2020).

Assim, a implementação de Sistemas de Gestão traz mais-valias ao funcionamento das organizações, uma vez que funcionam em concordância e com objetivos comuns, projetando o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua das mesmas e dos seus processos.

3. A evolução da emergência

Para uma melhor clarificação de conceitos, podemos definir emergência como o referido no glossário da Proteção Civil - *“um acontecimento inesperado que coloca a vida e/ou a propriedade em perigo e exige uma resposta imediata através dos recursos e procedimentos de rotina da comunidade. Exemplos: um incêndio causado por um relâmpago que se espalha a outros edifícios”* (Silva, Santos, & Anderson, 2009), citando Drabek 1996, sessão 2, p. 3. Este glossário cita, ainda, Michigan, definindo emergência como *“qualquer acontecimento exigindo coordenação acrescida ou resposta para além da rotina de modo a salvar vidas, proteger a propriedade, proteger a saúde pública e a segurança, ou diminuir ou evitar a ameaça de um desastre”* (Silva, Santos, & Anderson, 2009), citando Michigan EMD 1998, p. 6 e acrescenta ainda, a título de exemplo, que *“uma situação de emergência pode surgir em consequência de um desastre, devido a um processo cumulativo de negligência ou degradação do ambiente, ou quando está iminente uma situação de desastre que exige que medidas extraordinárias tenham que ser implementadas para prevenir ou limitar os efeitos do impacto.”* (Silva, Santos, & Anderson, 2009), citando Simeon Institute 1998.

A ISO (International Organization for Standardization) tem vindo a definir ao longo dos anos, em vários documentos normativos o conceito de emergência, como por exemplo *“(...) uma ocorrência súbita, geralmente inesperada, carecendo de resposta urgente e imediata. Uma emergência é geralmente um evento disruptivo ou uma condição que pode muitas vezes ser antecipado e planeado para resposta antecipada, mas raramente previsto com exatidão”* (ISO/PAS 22399:2007, subcláusula 3.6, 2007), *“(...) uma ocorrência súbita, urgente e geralmente inesperada ou um evento que exija ação imediata.”* (ISO 28002:2011, subcláusula 3.18, 2011), *“(...) uma situação não habitual, fora da rotina, ou um evento que exija uma ação rápida de resposta, principalmente para mitigar um perigo ou consequências adversas para a saúde e*

segurança humanas, assim como, qualidade de vida, propriedade ou o meio ambiente.” (ISO 11320:2011, subcláusula 3.2, 2011), ou ainda “(...) um evento não planeado que tenha causado lesão, perda ou dano ou que seja uma ameaça real ou potencial para a vida humana, o ambiente ou as instalações e que tenha como consequências possíveis a necessidade de alterar, interromper ou suspender processos operativos e/ou utilização de procedimentos operacionais previamente planeados.” (ISO 35103:2017, subcláusula 3.1.2, 2017).

Podemos, então, definir emergência como a ocorrência de uma situação não desejada com origem em causas tecnológicas, naturais ou humanas, que podem ter como consequência danos graves ao nível humano, material, ambiental, económico ou para a imagem e reputação de determinada organização. É sempre um processo que possui capacidade de alteração das condições normalmente estabelecidas, obrigando à tomada de medidas extraordinárias (Macedo, 2016).

Portugal, tendo em conta a sua localização e distribuição geográfica, bem como a organização do seu território, sobretudo no que se refere ao risco sísmico, cheias e incêndios florestais, está exposto a múltiplas ameaças, sejam de origem natural ou de cariz sociocultural. As recentes ocorrências catastróficas têm revelado algumas forças, mas também imensas debilidades que urge analisar, refletindo a forma como as organizações se devem prevenir, responder e recuperar perante tais situações adversas. Ocorrências como as observadas em 2017, com incontáveis incêndios florestais que causaram prejuízos incalculáveis, entre outras, têm de ser consideradas como uma oportunidade inadiável para avaliar e desenvolver as capacidades de abordagem, perante situações de emergência e processos de recuperação.

Simultaneamente, a natureza das ocorrências, as respetivas respostas, a capacidade das organizações, a ênfase colocada nas questões de proteção e segurança, a crescente consciência ambiental, a maior consciência das vulnerabilidades, quer urbanas quer rurais, a participação crescente de diversos agentes nestes contextos, entre outros, são fatores a ter em conta no exercício da adequação da preparação e resposta às emergências.

As ações de resposta, perante uma situação de emergência ou de catástrofe não podem, porém, ser improvisadas. As diversas dimensões da intervenção requerem um processo de planificação, sustentado em múltiplos instrumentos. De referir, desde já,

que a resposta a emergências ou calamidades deve pressupor o pior cenário possível, os recursos e capacidades disponíveis para responder à situação e as ações a implementar perante tal ocorrência.

Cabe, também, às demais organizações conhecer o Plano Municipal de Proteção Civil, bem como planearem a sua própria resposta à emergência, alinhada com os restantes agentes de proteção civil e demais entidades. Uma organização que reflete e planeia como agir face à emergência será, não só uma organização mais bem preparada para a enfrentar, mitigando mais rápido as suas consequências, como também se definirá como uma organização com maior probabilidade de sobreviver face à gravidade do evento, para além de contribuir para que este não se dissemine na sociedade onde está inserida. Uma resposta eficaz à emergência pode evitar a escalada de um evento para situações de desastre.

Assim, constata-se que nos últimos anos, a gestão da emergência tem observado um acréscimo de importância no seio das organizações e comunidade em geral, traduzindo novas normas e regulamentos direcionados para a prevenção e mitigação de acidentes de natureza diversa (Valente, 2018).

4. Caracterização do risco

4.1. Análise do risco

Para efeitos de planeamento de emergência, “perigo” pode definir-se como o evento ou a situação, de génese natural, tecnológica ou antrópica, suscetível de causar ou de criar um impacto negativo considerável na comunidade. Por sua vez, o “risco” resulta da combinação de probabilidade de ocorrência de um acontecimento não desejável e a magnitude/severidade das consequências desse mesmo acontecimento.

O processo de análise deverá iniciar-se com a identificação e caracterização dos perigos que potencialmente afetam o território. Neste âmbito, a identificação dos perigos deverá explicitar os critérios de seleção utilizados, zonas e grupos populacionais vulneráveis, as fontes de informação ou métodos de levantamento de dados e uma cronologia de eventos históricos.

Esta análise procura responder às quatro questões seguintes:

- O perigo identificado pode afetar o território?

- Em caso afirmativo, trata-se de uma ameaça significativa?
- Que consequências resultam da manifestação do perigo?
- Em quanto é que se estima a população que pode ser gravemente afetada pelo perigo?

Feita a identificação dos perigos, será necessário efetuar a análise dos riscos significativos e, para cada um dos que forem considerados, dimensionar a respetiva mitigação, identificar os níveis aceitáveis e as medidas de prevenção e proteção, bem como as medidas de avaliação.

Neste processo deve-se considerar o tipo de ocorrência, a frequência provável, os danos expectáveis, a forma como a ocorrência vai afetar o território e a vulnerabilidade deste face ao perigo em causa (Civil, 2008).

4.2. Análise da vulnerabilidade

A vulnerabilidade pode ser definida como o potencial para gerar vítimas, bem como perdas económicas a cidadãos ou organizações, em resultado de uma dada ocorrência.

Assim, a análise da vulnerabilidade pretende identificar “quem” e “o quê” vão ser afetados e “com que gravidade”, no caso de ocorrer um acidente grave ou uma catástrofe. Na resposta a estas questões estão os parâmetros da vulnerabilidade do território em causa, à qual não é alheia a qualidade das medidas de prevenção e mitigação já existentes. A análise da vulnerabilidade começa, em geral, pelos perigos com maior probabilidade de originarem uma situação de emergência. O propósito é identificar quais os que representam uma ameaça mais significativa e que devem ser prioritários em programas de prevenção/mitigação e preparação para a fase de emergência (Civil, 2008).

4.3. Estratégias para a mitigação dos riscos

A legislação, seja nacional ou aplicável ao território em causa, é um dos primeiros instrumentos para a mitigação de riscos.

Por outro lado, a adoção de projetos ou de programas integrados destinados para mitigar os riscos e as vulnerabilidades do território é fundamental para que se obtenham

resultados na eliminação ou na redução da possibilidade de ocorrência ou dos efeitos que possam eventualmente resultar de acidente grave ou catástrofe.

Num plano de emergência os cenários destinam-se a descrever a progressão hipotética das circunstâncias e dos eventos, visando ilustrar as consequências dos impactos, mas especialmente a conceção das decisões e das operações de emergência.

Para tal, deverá ser tido em conta o disposto na Diretiva Operacional Nacional nº 1/ANPC/2007 (Estado de alerta para as organizações integrantes do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro), nomeadamente no que respeita à matriz de risco que relaciona a gravidade das consequências negativas e a probabilidade das ocorrências (Civil, 2008).

5. A importância da definição de planos de emergência internos

“Segundo a alínea 1) do art.º 5º da Lei 102/2009, de 10 de Setembro, “o trabalhador tem direito à prestação de trabalho em condições que respeitem a sua segurança e a sua saúde, asseguradas pelo empregador ou, nas situações identificadas na lei, pela pessoa, individual ou coletiva, que detenha a gestão das instalações em que a atividade é desenvolvida”. Assim, e apesar da legislação nacional regulamentar os procedimentos a tomar em matéria de SST, cabe às entidades criar mecanismos de prevenção, proteção e de respostas a situações de emergência, nomeadamente assegurar as atividades de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação dos trabalhadores e outros utentes das instalações, quando ocorrem situações de emergência.

De acordo com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), um Plano de Emergência Interno (PEI) deve ser elaborado de forma a apresentar as instruções o mais simples e concisas possíveis, evitando assim erros a quem as vai executar. Deve adaptar-se a situações que não estejam originalmente previstas, sofrer atualizações regulares, ser adequado à realidade da entidade e aos meios existentes, assim como definir de forma precisa as responsabilidades de cada elemento participante (Santos, 2014). É fundamental a formação dos trabalhadores, especialmente das equipas de 1ª intervenção e de evacuação, e a realização de exercícios como simulacros, pois estes permitem o treino de todos os intervenientes do PEI e a deteção de erros e falhas, de forma a serem corrigidos e atualizados regularmente.

Sumariamente, o PEI tem como principal objetivo a preparação e organização dos meios existentes, para garantir a salvaguarda das vidas humanas, em caso de ocorrência de uma situação de risco.

6. A relação das ISO com a emergência

6.1. Preparação e resposta a emergência e as normas do Sistema de Gestão de alto nível

Atualmente assistimos a um mercado cada vez mais competitivo, onde existem vários requisitos capazes de destacar uma organização. Dentro dos inúmeros requisitos, as certificações têm vindo a ter um destaque cada vez maior e têm assumido uma importância considerável no que diz respeito ao reconhecimento das estruturas organizacionais, uma vez que, cumprindo os requisitos das normas, as organizações mostram-se mais confiáveis nos seus processos e procedimentos (Nogueira, 2011).

A implementação de Sistemas de Gestão de alto nível, traz vantagens à organização, pela forma como este está alinhado com a preparação e resposta à emergência, uma vez que trabalha as competências, a formação, o contexto prático (como os simulacros), o saber-fazer, entre outros. As competências estão cada vez mais associadas às pessoas que trabalham nas organizações e à estratégia a implementar. É neste contexto que, com a implementação de um Sistema de Gestão de alto nível, passam a existir vantagens diferenciadoras e sustentáveis, essenciais para a competitividade e sobrevivência das organizações, uma vez que, com a implementação das normas, as organizações estão a formar pessoas altamente capacitadas para responder a eventos adversos.

O Sistema de Gestão de alto nível contempla, de forma regular e dinâmica, o conhecimento e a experiência das pessoas, a liderança, as ferramentas de planeamento e melhoria contínua, a formação de equipas, a forma de solução de problemas, as habilidades de comunicação, a cultura e o comportamento social, o conhecimento do mercado e as necessidades e expectativas das partes interessadas, etc. Todos estes fatores, trazem mais-valias ao nível do futuro da organização, das mudanças e desenvolvimentos organizacionais e contribuem para a implementação de processos de melhoria contínua (Nogueira, 2011).

Desta forma, abordaremos a ISO 14001:2015, relativa ao Sistema de Gestão Ambiental e a ISO 45001:2018, referente ao Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, relacionando as vantagens deste tipo de certificações, com a capacidade de preparação e resposta a emergências nas organizações. Apesar das normas possuírem requisitos diferentes, podem trabalhar em conjunto e formar um Sistema de Gestão robusto.

6.2. ISO 14001:2015 - Preparação e resposta a emergência

As situações de emergência devem ser identificadas na fase de planeamento, de forma a assegurar que as organizações estão preparadas e são capazes de dar resposta a este tipo de acontecimentos. Nesse sentido, e focalizando as questões de emergência para a ISO 14001:2015, as organizações devem estar devidamente preparadas para emergências ambientais, de forma a que sejam capazes de mitigar impactos adversos. Para isso, existem processos de apoio, que devem ser considerados, uma vez que vão ao encontro de uma gestão planeada e eficaz, como se pode verificar através da **figura 1**.

Figura 1 - Exemplo de processo para preparar e responder a potenciais situações de emergência



Fonte: (APCER, 2016)

A nível ambiental, a ocorrência de uma situação de emergência não planeada pode causar impactos adversos, como por exemplo o aumento da produção de resíduos, a contaminação do meio hídrico por lixiviados, o consumo imprevisível de recursos ou matérias primas, a diminuição da produtividade pelo tempo perdido com a intervenção

ou com a suspensão da atividade, contraordenações decorrentes de situações de emergência que contrariam o princípio da prevenção e aumentam os custos para as organizações, entre outras (APCER, 2016).

Por outro lado, e ainda a nível ambiental, existem as situações de emergência ocorrentes devido a catástrofes naturais, provenientes, por exemplo, das alterações climáticas, que também podem provocar danos fatais e irrecuperáveis nas organizações. Existem vários exemplos de eventos inesperados resultantes de catástrofes naturais, quer a nível nacional quer a nível mundial. Relativamente ao nosso país, temos o exemplo dos incêndios ocorridos em 2017, que trouxeram consequências do ponto de vista humano, social e económico, bem como para as organizações. Estima-se que os incêndios provocaram danos em 516 empresas, de 28 concelhos distintos, *“com prejuízos diretos (designadamente edificado, máquinas e stock) na ordem dos 270 milhões de euros, representando perto de 4.500 postos de trabalho.”* (Lusa, 2019). Nada faria prever um acontecimento desta dimensão e, por isso, é que a implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) nas organizações e, neste caso específico, a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) tem um papel tão relevante nas organizações. Prepara os trabalhadores, a gestão de topo e as partes interessadas, através de formação, competências, exercícios práticos de simulacros, comunicação, fazendo com que a organização planeie e execute um plano de gestão e de atuação, que contemple este tipo de calamidades e outras; temos também o exemplo das alterações climáticas, do ponto de vista meteorológico, como a tempestade Leslie que ocorreu em 2018, e afetou vários municípios, sendo a Figueira da Foz o mais penalizado. A Leslie afetou várias empresas e ainda hoje são notórias as repercussões desse acontecimento nas organizações. A nível mundial também existem vários exemplos de catástrofes, do ponto de vista natural, alguns bem recentes como os fogos que ocorreram na Grécia (2021) e em Itália (2021) e as cheias da Alemanha (2021).

Para contrariar este tipo de situações, é importante que as organizações estejam devidamente preparadas, para que consigam prevenir ou mitigar os impactos ambientais e as situações de emergência. É nessa linha de pensamento que abordamos a implementação de Sistemas de Gestão nas organizações, visto que estes permitem a “poupança” de gastos que são difíceis de quantificar, uma vez que só é possível calculá-los após o acontecimento.

Assim, o ponto de partida é a necessidade da organização determinar os riscos associados a situações de emergência, quer os reais quer os potenciais. Após este passo, as organizações devem estabelecer os processos mais adequados que lhes permitam atuar em situações de emergência. Mas, é importante salvaguardar que a dimensão dos processos e a relevância dos mesmos, é calculada de acordo com as situações de emergência que podem ocorrer. Por isso, devem existir recursos necessários como pessoas competentes, equipamentos, meios de comunicação, etc.

A informação relativa aos processos deve ser documentada, de modo a que estes sejam conduzidos como planeado e de forma a assegurar uma atuação adequada e eficaz quando sejam confrontados com uma situação real de emergência ambiental.

A formação e prática do pessoal que vai atuar em caso de emergência ambiental pode ser fundamental para uma boa atuação. A distribuição de funções neste tipo de eventos também é bastante pertinente, pois *“enquanto que para algumas pessoas será suficiente reconhecer e saber acionar o alarme e conhecer os caminhos de saída e pontos de encontro, para outros, com papéis relevantes na resposta a emergência, será necessária mais informação e formação, por exemplo na contenção de derrames, extinção de incêndios, tratamento de intoxicações, etc.”* (APCER, 2016)

É importante salientar que as situações de emergência ambiental, na maioria das vezes também envolvem a segurança das pessoas e, por isso, a atuação deve estar muito bem planeada, articulada, e ser praticada através de simulacros, para que as pessoas consigam adquirir o máximo de competências para aplicar em contexto real. Desta forma a organização consegue atuar de forma eficaz, percebendo se o plano é adequado às situações de emergência, uma vez que avalia o seu estado de prontidão, testando se é ou não exequível. Para assegurar uma prontidão contínua, este tipo de testes deve ser feito de forma regular, para cada uma das medidas previstas de atuação em caso de emergência, contemplando exercícios simulados para vários tipos de cenários.

A organização deve rever periodicamente os processos planeados, de forma a que consiga trabalhar no sentido de melhoria contínua, perceber que tipo de alterações devem ser efetuadas, se os meios/recursos são adequados e se encontram operacionais.

Deve contemplar-se uma revisão também quando existem alterações a nível da organização, que possam ter impacto na atuação de emergência, como por exemplo a entrada e saída de trabalhadores, a alteração de processos, a mudança das partes

interessadas e vizinhança, alterações no layout das instalações ou em máquinas e equipamentos, alterações do enquadramento legal, etc. (APCER, 2016)

6.3. ISO 45001:2018 - Preparação e resposta a emergência

Em setembro de 2017, no XXI Congresso Mundial sobre Segurança e Saúde no Trabalho foram apresentados os números mundiais sobre acidentes de trabalho - ocorreram diariamente cerca de 860 mil acidentes de trabalho com lesões, que resultaram em custos diretos e indiretos na ordem dos 2,57 bilhões de euros.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) estima que anualmente acontecem 160 milhões de doenças e acidentes relacionados com o trabalho, dos quais 2,3 milhões são mortais e que os mesmos resultam numa perda de 4% do PIB mundial.

A implementação da norma ISO 45001 tem por objetivo a redução de mortes, acidentes e doenças decorrentes da atividade profissional, através da identificação, avaliação e controlo do risco, sendo que este ciclo tem como suporte a contínua melhoria do sistema. Obriga também a medidas concretas com o objetivo de preparar e dar uma resposta rápida e concisa à emergência. Assim, de acordo com a subcláusula 8.2 *“Preparação e resposta a emergências”* é determinado que *“A organização deve estabelecer, implementar e manter o(s) processo(s) necessário(s) para se preparar e responder a potenciais situações de emergência, como identificadas em 6.1.2.1., incluindo:*

- a) Estabelecer uma resposta planeada para situações de emergência, incluindo a prestação de primeiros socorros;*
- b) Disponibilizar formação para a resposta planeada;*
- c) Realizar testes e exercícios periódicos de resposta planeada;*
- d) Avaliar o desempenho e, se necessário, a revisão da resposta planeada, incluindo após os testes e, em particular, após a ocorrência de situações de emergência;”*

Deve também comunicar e transmitir informações relevantes a todos os trabalhadores, partes interessadas e demais entidades e serviços de resposta a emergências. De ressaltar que a organização deve manter e reter informação documentada, de forma a conseguir responder a eventuais situações de emergência.

Podendo as situações de emergência ser de origem muito diversa, exigindo diferentes abordagens, a organização deve elaborar procedimentos para a identificação

e resposta a acidentes reais, dotando-se dos meios adequados às suas características específicas.

Em suma, a organização deve planear, executar e controlar os processos necessários à identificação e resposta a potenciais situações de emergência (Pinto, 2019), obrigando esta subcláusula à formação e treino/prática dos trabalhadores da organização, não descurando a comunicação.

Segundo (Pinto, 2019) *“as medidas de resposta devem ser testadas e treinadas regularmente a fim de melhorar a sua eficiência. A organização deve elaborar o seu plano de autoproteção que deve, pelo menos, obedecer à seguinte estrutura mínima:*

- *Organização e responsabilidades;*
- *Lista do pessoal relevante;*
- *Planos de comunicação interna e externa;*
- *Planos de ação para cada tipo de emergência;*
- *Informação sobre substâncias perigosas, incluindo efeitos na segurança e na saúde das pessoas;*
- *Planos de formação sobre as ações previstas para resposta a emergências;*
- *Inventário de meios disponíveis;*
- *Teste de eficácia (simulacros);*
- *Processo de revisão;*
- *Informações necessárias à elaboração do Plano de Emergência Municipal”*

Num contexto mundial cada vez mais dinâmico, de forma a ir ao encontro do objeto da norma, é vital preparar as organizações para a emergência, ou seja, torná-las resilientes, reduzindo o impacto do acidente através da prevenção e acelerando a sua própria recuperação, através do plano de resposta e recuperação.

O relatório da OIT (2021) elaborado no âmbito do Dia Mundial de SST aborda, entre outros, a recente pandemia da COVID-19. Numa análise a este relatório, constatamos que, como consequência da pandemia, os trabalhadores não só enfrentaram risco de contrair a doença nos locais de trabalho, como também estiveram sujeitos a restrições de mobilidade. Mais do que nunca, veio destacar-se a necessidade de serviços de saúde no trabalho, fazendo a ligação entre a saúde pública e os locais de trabalho e que a

criação de um sistema sólido de gestão da SST é essencial para uma resposta atempada e eficaz, durante uma crise de saúde pública.

Embora o sistema público de saúde seja responsável por prevenir a propagação do vírus da COVID-19 e outras ameaças à população, a existência de sistemas nacionais de SST eficazes são essenciais para proteger a vida e a saúde dos trabalhadores. Para tal devem ser dotados com recursos humanos, materiais e financeiros adequados.

As organizações que já dispunham de planos de resposta a emergência no local de trabalho, destinados à gestão de crises de saúde e pandemias, conseguiram organizar uma resposta mais rápida, coordenada e eficaz, minimizando as consequências nefastas da pandemia. Quando existe um maior envolvimento dos trabalhadores, são reportados menos 64% de incidentes de segurança e menos 58% de internamentos hospitalares (Harter, et al., 2020). Assim, em tempos de incerteza e de rápida mudança, envolver os trabalhadores e proporcionar-lhes o sentimento de apropriação nas respostas, é importante para garantir soluções sustentáveis e adequadas.

A criação de rotinas de segurança na organização, alinhadas com o quotidiano dos trabalhos, a sistematização do trabalho, a preocupação com a saúde ocupacional dos trabalhadores, a testagem em massa, a vacinação dos trabalhadores, a criação de reservas estratégicas de equipamentos de proteção individual (não esqueçamos que, no início da atual pandemia, um dos principais problemas nas organizações foi a inexistência de uma reserva estratégica de equipamentos de proteção individual, como máscaras de proteção, batas, toucas, óculos, luvas, álcool gel, etc.), ventilação adequada e eficiente ou as rotinas de limpeza e desinfeção, constituem medidas estratégicas para o combate à pandemia que o mundo terá de ter em conta no futuro, para prevenir novas situações de emergência e ajudar à mitigação das suas consequências, diminuindo as perdas económicas, sociais e profissionais daí resultantes.

“A rápida propagação do coronavírus (COVID-19) representa uma alarmante crise de saúde para o Mundo. Para além do impacto humano, sente-se também um impacto comercial significativo a nível global. Porque os vírus não têm fronteiras, os impactos continuarão a ser disseminados. Com efeito, 94% das empresas incluídas na Fortune 1000 já sentem a perturbação causada pelo COVID-19. A ameaça do coronavírus irá possivelmente desaparecer, tal como as do vírus Ébola, Zika e Síndrome Respiratória

Aguda (SRA) nos últimos anos. Mesmo que tal aconteça, o próximo surto devastador, ainda sem nome, não é tanto uma questão de “se”, mas de “quando”” (KPMG, 2020).

7. Considerações finais

As organizações tendem a analisar a necessidade de implementação de Sistemas de Gestão, pelo critério de valor, pois a não aplicação das ISO tem grandes impactos económicos, no entanto fica patente que, quando lidamos com vidas, este tipo de análise é absolutamente redundante.

Atualmente os sistemas de gestão de alto nível são um fator diferenciador nas organizações, pois requerem a aquisição de competências e que estas sejam testadas e avaliadas.

É importante ressaltar que, as normas se alinham com a segurança pública e por isso, em contexto pandémico, tornou-se claro que as organizações com algum tipo de planeamento tiveram maior capacidade de se adaptarem. A pandemia teve um grande impacto na economia e teve reflexos nas organizações e nas famílias, tendo sido necessário criar rotinas de controlo e sistematizar procedimentos, para se conseguir lidar com situações de emergência.

Assim sendo e concluindo, a preparação e resposta à emergência deverá constituir então, hoje, uma preocupação com lugar de destaque nas agendas das organizações. As catástrofes não conhecem fronteiras, pelo que nenhuma organização deve menosprezar a preparação e resposta à emergência, para se proteger a si própria, bem como a comunidade através da coordenação e integração de todas as atividades necessárias para constituir, manter e desenvolver a capacidade para mitigar, preparar, responder e recuperar dos desastres naturais, atos de terrorismo ou efeitos de outros riscos de origem humana, reduzindo a perda de vidas e minimizando as perdas patrimoniais e danos ambientais.

Porque não é uma questão de “se”, mas de “quando”, a subcláusula 8.2 - “*Preparação e resposta às emergências*” obriga a planear, formar, testar, avaliar e comunicar, um conjunto de ações que levam a fortalecer as organizações, inseridas num ciclo de Deming, fulcral para sobreviver à calamidade.

Como reflexão, propomos que, futuramente, as organizações identifiquem a cláusula de preparação e resposta a emergência num contexto PDCA (plan, do, check, act):

Planear: levantamento de riscos e oportunidades; planeamento de medidas de resposta a emergência; formação dos trabalhadores e partes interessadas;

Executar: realização de exercícios práticos (exemplo: simulacros) e comunicação às partes interessadas;

Verificar: avaliação e relatórios das ações empreendidas; criação de critérios e registos;

Atuar: proceder às alterações necessárias;

Dada a importância do ciclo PDCA, este deve ser retido e mantido como informação documentada.

Assim, conclui-se que existem vantagens e melhorias alcançadas através da certificação, potenciando a capacidade de preparação e resposta à emergência.

Referências

(2007). Obtido de ISO/PAS 22399:2007, subcláusula 3.6:

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:pas:22399:en>

(2011). Obtido de ISO 28002:2011, subcláusula 3.18:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:28002:ed-1:v1:en>

(2011). Obtido de ISO 11320:2011, subcláusula 3.2:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11320:ed-1:v1:en>

(2017). Obtido de ISO 35103:2017, subcláusula 3.1.2:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:35103:ed-1:en>

APCER. (2016). *Guia do Utilizador - ISO 14001:2015*. Porto: APCER.

Civil, A. N. (Setembro de 2008). Manual de apoio à elaboração e operacionalização de Planos de Emergência de Protecção Civil. *Cadernos Técnicos PROCIV 3*. Portugal: Autoridade Nacional de Protecção Civil.

Gomes, J. A. (2015). A aplicação da ISO14001 em Portugal e consequente relevância da Auditoria Interna. *Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento do requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Auditoria Empresarial e Pública*. Coimbra, Portugal: ISCAC.

Harter, J., Schmidt, F., Agrawal, S., Blue, A., Plowman, S., Josh, P., & Asplund, J. (2020). The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes. *Gallup*.

KPMG. (03 de 2020). Obtido de KPMG: <https://home.kpmg/pt/pt/home/insights/2020/03/the-business-implications-of-coronavirus.html>

- Lusa, A. (13 de outubro de 2019). *Diário de Notícias*. Obtido de [dnoticias.pt: https://www.dnoticias.pt/2019/10/13/212378-fogos-de-outubro-de-2017-provocaram-50-mortos-e-danos-em-1500-casas-e-500-empresas/](https://www.dnoticias.pt/2019/10/13/212378-fogos-de-outubro-de-2017-provocaram-50-mortos-e-danos-em-1500-casas-e-500-empresas/)
- Macedo, M. J. (2016). Gestão da Emergência. *Proteger - 5ª Conferência de Segurança*, 18-20.
- Nogueira, P. L. (2011). Gestão de Competências e Sistema de Gestão Integrado (SGI). *ENGEMA*, 3.
- Paz, L. (2021). SST. *VFDBFG*, 40-60.
- Pinto, A. (2019). ISO 45001:2018 Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. *Lidel - Edições Técnicas, Lda*.
- Santos, V. S. (outubro de 2014). Plano de Emergência Interno - Biblioteca Municipal de Pinhal Novo. *Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho*. Setúbal, Portugal: IPS- Instituto Politécnico de Setúbal.
- Silva, M., Santos, A., & Anderson, M. (23 de 03 de 2009). Glossário de Proteção Civil. Portugal.
- Valente, J. L. (2018). Gestão da Emergência - Conceitos, Princípios e Normas ISO. *TMQ - Especial Segurança e Saúde no Trabalho*, 40.
- Vieira, A. M. (2020). A evolução e migração dos Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho para a ISO 45001:2018. *Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre Engenharia de Segurança e Higiene Ocupacionais Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto*. Porto, Portugal: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Authors Profiles

Ana Rita Martins Seco has a Bachelor Degree in Environmental Health from the Coimbra Health School - Portugal in 2015 and Master Degree in Food Safety from Faculty of Pharmacy of the University of Coimbra. She is currently Food Safety Technician and Occupational Health and Safety Technician. Her research interests are in the areas of quality, management, occupational health and food safety.

Cláudia Daniela Figueiredo Nico has a Bachelor Degree in Business Administration - Specialty of Business Management and Administration from the Escola Superior de Gestão of the Instituto Politécnico de Tomar - Portugal in 2008. She is currently expanding her knowledge of integrated management systems (quality, environment and security). Her research interests are in the areas of management and quality.

Edna Patrícia Cerqueira Borges has a Master Degree in Entrepreneurial Public Administration Studies from Faculty of Law of the University of Coimbra - Portugal in 2013. She is currently coordinator of the administrative and financial department of TAGUSVALLEY - Portugal. Her research interests are in the areas of quality and management.

Eva Rafael Coelho Santiago has received a PhD in Sustainable Local Development from University Leon - Spain. She is currently Professor at Coimbra Business School.

Gisela Cristiano da Silva has a Bachelor Degree in Environmental Health from the Coimbra Health School - Portugal in 2014. She is currently a trainer in the areas of occupational health and safety food. Her research interests are in the areas of quality, management and occupational health and safety.

Luís Alberto Dias da Paz has a Bachelor Degree in Economics from Economics Faculty of the University Coimbra - Portugal in 2015. He is currently Operational Coordinator of the Pré-Hospital Emergency Technicians in Medical Emergency National Institute. He is sub-chief in Bombeiros Voluntários de Penela, and he is Safety Advisor for the Transport of Hazardous Materials, certified by Institute for Mobility and Transport. His research interests are in the areas of quality and management.