

1. Objetivo

O presente documento tem como finalidade definir os requisitos específicos de acreditação para fins de certificação de Selos de Maturidade Digital.

2. Índice e Campo de aplicação

Este documento é composto por um corpo genérico aplicável à certificação de todos os Selos de Maturidade Digital, e por Secções específicas para a certificação de cada Selo, conforme listado a seguir:

1. Objetivo	1
2. Índice e Campo de aplicação	1
3. Norma de Acreditação	1
4. Condições de acesso	1
5. Marca de certificação	1
A1 Selo de Maturidade Digital de Cibersegurança	2
A2 Selo de Maturidade Digital de Acessibilidade	5
A3 Selo de Maturidade Digital de Sustentabilidade	9

3. Norma de Acreditação

Considerando o referencial de certificação em causa, este serviço está incluído no esquema de acreditação de Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços, cujo referencial de acreditação é a NP EN ISO/IEC 17065.

4. Condições de acesso

Para que possa ser aceite a candidatura de um organismo de certificação (OC), e posteriormente manter a respetiva acreditação, deve o mesmo:

- Não estar em estado de insolvência, liquidação ou de cessação de atividade, ou ter pendentes processos correspondentes;
- Não ter sido condenado, por sentença transitada em julgado, por qualquer delito que afete a honorabilidade profissional, nomeadamente fraude, ou ter sofrido punição disciplinar por falta grave em matéria profissional, se, entretanto, não tiver ocorrido a reabilitação;
- Não enviar, de forma consciente ou intencional, informação falsa, incompleta ou omissa com indução de dolo ao IPAC;
- Dispor de pelo menos um auditor qualificado para cada nível de certificação.

5. Marca de certificação

A Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S. A. (INCM - <https://www.incm.pt>) é a entidade detentora da marca de certificação 'Selos de Maturidade Digital', devendo o OC evidenciar estar autorizado a atribuir o uso da marca aos clientes que certifica.

Pode ser consultada em <https://selosmaturidadedigital.incm.pt/> a informação relevante sobre esta iniciativa, incluindo a listagem dos organismos de certificação autorizados a licenciar a marca de certificação, bem como as empresas certificadas.

A1 Selo de Maturidade Digital de Cibersegurança

A1.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo definir o serviço de acreditação para a certificação de cibersegurança, no contexto da iniciativa dos Selos de Maturidade Digital, conforme definido na DNP TS 4577-1.

A1.2 Autoridades Intervenientes

O Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS - <https://www.cncs.gov.pt>) é a autoridade competente na matéria de cibersegurança e atua como entidade parceira da iniciativa nesta vertente.

A1.3 Documentos Aplicáveis

Consideram-se como documentos normativos aplicáveis (de cumprimento obrigatório) os seguintes:

- DNP TS 4577-1, publicado pelo Instituto Português da Qualidade, I.P.;
- Regulamento de utilização da Marca Nacional ‘Selos de Maturidade Digital’, emitido pela INCM.

A1.4 Descrição do Âmbito de Acreditação

A descrição dos âmbitos de acreditação é feita conforme tabela abaixo, sem discriminação de sector de atividade ou nível de certificação, o que implica que o OC deve poder demonstrar ser competente para qualquer um.

Produto/ Processo/ Serviço <i>Product/ Process/ Service</i>	Especificação de Certificação <i>Certification criteria</i>	Procedimento de Certificação <i>Certification procedure</i>
C35 - SERVIÇOS INFORMÁTICOS E CONEXOS <i>INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE</i>		
C35.08 - Selo de Maturidade Digital		
Selo de Maturidade Digital em cibersegurança, níveis “Bronze”, “Prata” e “Ouro”	DNP TS 4577-1:2021	DNP TS 4577-1:2021 <i>Procedimento(s) de certificação do OC, se aplicável</i>

Nota: O âmbito de acreditação constante do Anexo Técnico de Acreditação deverá fazer referência à versão de cada norma em vigor, exceto nos casos em que o organismo de certificação dispõe de uma descrição flexível do âmbito de acreditação.

A1.5 Procedimento de Acreditação

O procedimento de acreditação aplicável encontra-se descrito no DRC001 - Regulamento Geral de Acreditação e no DRC006 - Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação, os quais são complementados pelo conteúdo do presente documento.

Para a concessão ou extensão da acreditação será necessária a realização de uma avaliação de escritório ao OC, complementada pela realização de pelo menos 1 testemunho de uma auditoria no nível mais complexo que o OC certifique - assim, se for realizado um primeiro testemunho no nível “Ouro”, não serão necessários testemunhos adicionais para certificar nos outros níveis; porém, se o primeiro testemunho for no nível “Prata”, será necessário um testemunho adicional para certificar no nível “Ouro”, mas não no nível “Bronze”; se o primeiro testemunho for no nível “Bronze”, será necessário testemunho adicional para qualquer dos níveis “Prata” e “Ouro”, aplicando-se depois a regra de testemunho desse nível. A avaliação de escritório pode ser substituída por outra avaliação, caso o OC já esteja acreditado para outro selo de maturidade digital e a análise de risco feita pelo IPAC assim o possibilite.

Para a manutenção da acreditação, será realizado pelo menos 1 testemunho de auditoria em cada um dos níveis em que o OC certifique, em cada ciclo de acreditação. Estes testemunhos serão complementados pela(s) correspondente(s) avaliação(es) de escritório no OC. Nas situações em que o IPAC considere existir um baixo risco de incumprimento dos requisitos de acreditação, nomeadamente quando exista pouca atividade de certificação, poderá ser dispensada a realização de testemunho no ciclo ou nível para se evitar repetir a avaliação no mesmo cliente do OC.

A1.6 Requisitos para o processo de certificação

O processo de certificação deve seguir o exposto na DNP TS 4577-1, bem como as disposições abaixo.

A1.6.1 Duração das auditorias

A duração das auditorias a cada empresa candidata ou certificada é estabelecida tendo em conta o nível de complexidade da certificação, a dimensão da empresa e a existência de certificações acreditadas complementares, conforme disposto na Tabela A1.1 abaixo.

Tabela A1.1 - Duração das auditorias de certificação de cibersegurança

A duração mínima das auditorias de certificação deste esquema está indicada na tabela abaixo, repartida pelos níveis de certificação e tipos de auditoria, devendo a duração mínima ser aumentada face a necessidades de amostragem de postos de trabalho ou a fatores de risco relevantes (por exemplo, histórico de incidentes de cibersegurança). A duração das auditorias pode ser diminuída para a indicada na coluna “c/SGSI”, se a empresa tiver certificação acreditada em SGSI (ISO 27001) à data da realização de cada auditoria. A duração mínima da auditoria de renovação é dada pela coluna “c/SGSI” da correspondente auditoria de concessão, independentemente de ter ou não essa certificação acreditada.

Até n FTE (Full Time Equivalent)	Nível Bronze				Nível Prata				Nível Ouro			
	Concessão		Acompanham/		Concessão		Acompanham/		Concessão		Acompanham/	
	mínimo	c/SGSI	mínimo	c/SGSI	mínimo	c/SGSI	mínimo	c/SGSI	mínimo	c/SGSI	mínimo	c/SGSI
5	1,5	1	1	0,5	2	1,5	1,5	1	2,5	1,5	1,5	1
15	2	1,5	1	1	2,5	2	1,5	1,5	3	2,5	1,5	1,5
25	2,5	2	1	1	3	2,5	1,5	1,5	4	3	1,5	1,5
45	2,5	2	1,5	1	3	2,5	2	1,5	4	3	2,5	1,5
65	3	2	1,5	1	3,5	2,5	2	1,5	4,5	3	2,5	1,5
85	3,5	2,5	1,5	1	4,5	3	2	1,5	5,5	4	2,5	1,5
125	3,5	2,5	2	1,5	4,5	3	2,5	2	5,5	4	3	2,5
175	4	3	2	1,5	5	3,5	2,5	2	6	4,5	3	2,5
225	4,5	3	2	1,5	5,5	3,5	2,5	2	7	4,5	3	2,5
275	4,5	3	2,5	2	5,5	3,5	3	2,5	7	4,5	4	3
350	5	3,5	2,5	2	6	4,5	3	2,5	7,5	5,5	4	3
425	5,5	4	2,5	2	6,5	5	3	2,5	8,5	6	4	3
525	5,5	4	3	2	6,5	5	3,5	2,5	8,5	6	4,5	3
625	6	4	3	2	7	5	3,5	2,5	9	6	4,5	3
750	6,5	4,5	3	2	7,5	5,5	3,5	2,5	10	7	4,5	3
875	6,5	4,5	3,5	2,5	7,5	5,5	4,5	3	10	7	5,5	4
1025	7	5	3,5	2,5	8,5	6	4,5	3	10,5	7,5	5,5	4
1175	7,5	5,5	3,5	2,5	9	6,5	4,5	3	11,5	8,5	5,5	4
1363	7,5	5,5	4	3	9	6,5	5	3,5	11,5	8,5	6	4,5
2025	8	5,5	4	3	9,5	6,5	5	3,5	12	8,5	6	4,5
2350	8,5	6	4	3	10	7	5	3,5	13	9	6	4,5
2675	8,5	6	4,5	3	10	7	5,5	3,5	13	9	7	4,5
3063	9	6,5	4,5	3	10,5	7,5	5,5	3,5	13,5	10	7	4,5
3450	9,5	6,5	4,5	3	11	7,5	5,5	3,5	14,5	10	7	4,5
3900	9,5	6,5	5	3,5	11	7,5	6	4,5	14,5	10	7,5	5,5
4350	10	7	5	3,5	11,5	8,5	6	4,5	15	10,5	7,5	5,5
4900	10,5	7,5	5	3,5	12,5	9	6	4,5	16	11,5	7,5	5,5
5450	10,5	7,5	5,5	4	12,5	9	6,5	5	16	11,5	8,5	6
6125	11	7,5	5,5	4	13	9	6,5	5	16,5	11,5	8,5	6
6800	11,5	8	5,5	4	13,5	9,5	6,5	5	17,5	12	8,5	6
7225	11,5	8	6	4	13,5	9,5	7	5	17,5	12	9	6
7650	12	8,5	6	4	14	10	7	5	18	13	9	6
8075	12,5	9	6	4	14,5	10,5	7	5	19	13,5	9	6
8500	12,5	9	6,5	4,5	14,5	10,5	7,5	5,5	19	13,5	10	7
9600	13	9	6,5	4,5	15	10,5	7,5	5,5	19,5	13,5	10	7
10700	13,5	9,5	6,5	4,5	16	11	7,5	5,5	20,5	14,5	10	7

A1.6.2 Requisitos de competência

O pessoal do OC com influência no procedimento de certificação tem de possuir os requisitos mínimos de competência estabelecidos abaixo.

A equipa auditora, no seu todo, deve demonstrar possuir os conhecimentos e aptidões para realizar auditorias e auditar os requisitos de certificação estabelecidos para cada nível a que estão qualificados. Tal inclui o conhecimento das medidas de cibersegurança listadas no Anexo A da DNP TS 4577-1 para o nível correspondente de certificação.

Considera-se que esse conhecimento pode ser obtido através de uma das fontes abaixo:

- habilitação escolar ou universitária cobrindo as medidas citadas e experiência profissional mínima:
 - 12.º ano + 3 ou mais anos de experiência profissional comprovada no setor das tecnologias de informação e comunicação, preferencialmente na área da segurança da informação ou cibersegurança OU
 - Curso profissional ou curso técnico-profissional, na área das Tecnologias de Informação e Comunicação, Ciências Informáticas ou similares + 2 ou mais anos de experiência profissional comprovada no setor das tecnologias de informação e comunicação, preferencialmente na área da segurança da informação ou cibersegurança OU
 - Licenciatura em Engenharia Informática ou similares + 1 ou mais anos de experiência profissional comprovada no setor das tecnologias de informação e comunicação, preferencialmente na área da segurança da informação ou cibersegurança.
- formação profissional específica nas medidas citadas:
 - [Certificado de participação em curso de Auditor ISO 27001](#)

Para o nível “Ouro” será necessário acrescentar requisitos ao nível da gestão de risco - assim, as equipas auditoras para certificar entidades no nível “Ouro” devem ter, pelo menos, um auditor com competência técnica de acordo com a norma ISO/IEC 27005.

A2 Selo de Maturidade Digital de Acessibilidade

A2.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo definir o serviço de acreditação para a certificação da acessibilidade, no contexto da iniciativa dos Selos de Maturidade Digital, conforme definido na DNP TS 4577-4.

A2.2 Autoridades Intervenientes

A Agência para a Modernização Administrativa (AMA - <https://www.ama.gov.pt>) é a entidade responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal, dividindo a sua atuação em três eixos: atendimento, transformação digital e simplificação. **A AMA atua como entidade parceira da iniciativa nesta vertente.**

A2.3 Documentos Aplicáveis

Consideram-se como documentos normativos aplicáveis (de cumprimento obrigatório) os seguintes:

- DNP TS 4577-4, publicado pelo Instituto Português da Qualidade, I.P.;
- Regulamento de utilização da Marca Nacional ‘Selos de Maturidade Digital’, emitido pela INCM.

A2.4 Descrição do Âmbito de Acreditação

A descrição dos âmbitos de acreditação é feita conforme tabela abaixo, sem discriminação de sector de atividade ou nível de certificação, o que implica que o OC deve poder demonstrar ser competente para qualquer um.

Produto/ Processo/ Serviço <i>Product / Process / Service</i>	Especificação de Certificação <i>Certification criteria</i>	Procedimento de Certificação <i>Certification procedure</i>
C35 - SERVIÇOS INFORMÁTICOS E CONEXOS <i>INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE</i>		
C35.08 - Selo de Maturidade Digital		
Selo de Maturidade Digital em acessibilidade, níveis “Bronze”, “Prata” e “Ouro”	DNP TS 4577-4:2021	DNP TS 4577-4:2021 <i>Procedimento(s) de certificação do OC, se aplicável</i>

Nota: O âmbito de acreditação constante do Anexo Técnico de Acreditação deverá fazer referência à versão de cada norma em vigor, exceto nos casos em que o organismo de certificação dispõe de uma descrição flexível do âmbito de acreditação.

A2.5 Procedimento de Acreditação

O procedimento de acreditação aplicável encontra-se descrito no DRC001 - Regulamento Geral de Acreditação e no DRC006 - Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação, os quais são complementados pelo conteúdo do presente documento.

Para a concessão ou extensão da acreditação será necessária a realização de uma avaliação de escritório ao OC, complementada pela realização de pelo menos 1 testemunho de uma auditoria no nível mais complexo que o OC certifique - assim, se for realizado um primeiro testemunho no nível “Ouro”, não serão necessários testemunhos adicionais para certificar nos outros níveis; porém, se o primeiro testemunho for no nível “Prata”, será necessário um testemunho adicional para certificar no nível “Ouro”, mas não no nível “Bronze”; se o primeiro testemunho for no nível “Bronze”, será necessário testemunho adicional para qualquer dos níveis “Prata” e “Ouro”, aplicando-se depois a regra de testemunho desse nível. A avaliação de escritório pode ser substituída por outra avaliação, caso o OC já esteja acreditado para outro selo de maturidade digital e a análise de risco feita pelo IPAC assim o possibilite.

Para a manutenção da acreditação, será realizado pelo menos 1 testemunho de auditoria em cada um dos níveis em que o OC certifique, em cada ciclo de acreditação. Estes testemunhos serão complementados pela(s) correspondente(s) avaliação(es) de escritório no OC. Nas situações em que o IPAC considere existir um baixo risco de incumprimento dos requisitos de acreditação, nomeadamente quando exista pouca atividade de certificação, poderá ser dispensada a realização de testemunho no ciclo ou nível para se evitar repetir a avaliação no mesmo cliente do OC.

A2.6 Requisitos para o processo de certificação

O processo de certificação deve seguir o exposto na DNP TS 4577-4, bem como as disposições abaixo.

A2.6.1 Duração das auditorias

A duração das auditorias a cada empresa candidata ou certificada é estabelecida tendo em conta o nível da certificação, as características do sítio Web ou Aplicação Móvel que são objeto da certificação, como seja o seu caráter transacional ou informativo, o número de serviços ou pontos de processo e o número de páginas *template**, conforme disposto nas Tabelas A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A2.5 e A2.6 a seguir.

* o conceito de *template* deve ser entendido de forma ampla, tal como enquadrado pela secção “identificação da variedade de tipos de páginas Web” do documento metodológico de avaliação das WCAG do W3C (ver *Step 2.c* - <https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/#step2c>); assim, a noção de “variedade de tipos de Páginas Web” (entenda-se também páginas de *apps*) contempla a ideia de *template*, cuja definição é dada nas ATAG 2.0 do W3C (<https://www.w3.org/TR/ATAG20/#def-Template>).

No caso de sítios com páginas em vários idiomas, deve seguir-se o indicado na correspondente secção do documento metodológico da avaliação das WCAG do W3C: <https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/#versions>

A auditoria é normalmente efetuada remotamente, devendo o auditor:

- ter acesso à plataforma a analisar;
- possuir um perfil de teste com um utilizador carregado com dados (o mais próximo possível da interface do utilizador final).

Duração mínima de auditoria para Selo Bronze

Dos diversos requisitos que compõem o Selo Bronze, o que requer mais tempo de análise, e mesmo assim estima-se que seja um processo rápido, é o que corresponde à verificação da análise automática levada a efeito a uma amostra de páginas do sítio Web ou da aplicação móvel (requisito técnico AA.1 da DNP TS 4577-4).

A duração mínima, que se encontra nas tabelas A2.1 e A2.2, encontra-se em horas, e corresponde ao tempo efetivo total gasto na realização da auditoria à plataforma. **Nota: ou se usa a tabela A2.1 ou a A2.2 e não as duas em simultâneo.**

Tabela A2.1: Duração mínima de auditoria para o Selo Bronze (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido)
Análise de “plataformas” exclusivamente informativas

Plataforma Informativa Bronze	Simples (sítios < 10 <i>templates</i> ; <i>apps</i> < 5)	Densa (sítios [10,25] <i>templates</i> ; <i>apps</i> [5,10])	Complexa (sítios > 25 <i>templates</i> ; <i>apps</i> > 10)
Sítio Web	2h	2h	2h
Aplicação Móvel	2h	4h	6h

Tabela A2.2: Duração mínima de auditoria para o Selo Bronze (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido)
Análise de “plataformas” com componentes transacionais

Plataforma Transacional Bronze	Simples (<i>forms</i> de contacto, <i>forms</i> com máximo de 3 passos, sem login ...)	Serviços Intermédios (com login e/ou > 3 e < 5 passos)	Serviços Complexos (com login e/ou > 5 passos)
Sítio Web	3h	3h + 1h por serviço	3h + 2h por serviço
Aplicação Móvel	3h	4h + 1h por serviço	6h + 2h por serviço

Nota: a análise aos serviços deve conter pelo menos 1 ponto inicial, 1 tarefa a atingir e a análise das várias etapas a percorrer para a sua conclusão.

Duração mínima de auditoria para Selo Prata

Dos diversos requisitos que compõem o Selo Prata, o que requer mais tempo de análise é o que corresponde à verificação da análise manual levada a efeito a uma amostra de páginas do sítio Web ou da aplicação móvel (requisito técnico AM.1 da DNP TS 4577-4). Para obtenção do selo Prata é necessário considerar os requisitos do nível prata e do nível bronze.

A duração mínima, que se encontra nas tabelas A2.3 e A2.4, encontra-se em horas, e corresponde ao tempo efetivo total gasto na realização da auditoria à plataforma. **Nota: ou se usa a tabela A2.3 ou a A2.4 e não as duas em simultâneo.**

Tabela A2.3: Duração mínima de auditoria para o Selo Prata (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido)
Análise de “plataformas” exclusivamente informativas

Plataforma Informativa Prata	Simples (sítios < 10 <i>templates</i> ; <i>apps</i> < 5)	Densa (sítios [10,25] <i>templates</i> ; <i>apps</i> [5,10])	Complexa (sítios > 25 <i>templates</i> ; <i>apps</i> > 10)
Sítio Web	12h	24h	40h
Aplicação Móvel	12h	24h	40h

Nota: a análise manual implica uma amostra de páginas entre 10 a 20 páginas para completar a verificação dos requisitos constantes da lista dos “10 aspetos críticos de acessibilidade funcional”.

Tabela A2.4: Duração mínima de auditoria para o Selo Prata (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido)
Análise de “plataformas” com componentes transacionais

Plataforma Transacional Prata		Simple (forms de contacto, forms com máximo de 3 passos, sem login ...)	Serviços Intermediários (com login e/ou > 3 e < 5 passos)	Serviços Complexos (com login e/ou > 5 passos)
Simple (sítios < 10 templates; apps < 5)	Sítio Web	14h	14h + 3h por serviço	14h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	14h	14h + 3h por serviço	14h + 5h por serviço
Densa (sítios [10,25] templates; apps [5,10])	Sítio Web	26h	26h + 3h por serviço	26h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	26h	26h + 3h por serviço	26h + 5h por serviço
Complexa (sítios > 25 templates; apps > 10)	Sítio Web	42h	42h + 3h por serviço	42h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	42h	42h + 3h por serviço	42h + 5h por serviço

Nota: a análise aos serviços deve conter pelo menos 1 ponto inicial, 1 tarefa a atingir e a análise das várias etapas a percorrer para a sua conclusão.

Duração mínima de auditoria para Selo Ouro

No caso da análise ao procedimento seguido para os testes de usabilidade, os auditores devem verificar:

- A caracterização dos grupos de participantes recrutados para o efeito, bem como a fonte do seu recrutamento, mantendo sempre o anonimato dos mesmos;
- Identificar a tipologia de participantes com necessidades especiais tendo por base a Norma EN 301 549;
- O currículo da equipa que efetuou os testes;
- O Guião de Testes efetuado para o sítio Web/App;
- Os resultados alcançados e as correções, quando levadas a efeito;
- O guião de tarefas solicitadas nos testes.

Para obtenção do Selo Ouro para além dos requisitos relativos aos testes de usabilidade é necessário considerar os que compõem o nível prata e o nível bronze. A duração mínima, que se encontra nas tabelas A2.5 e A2.6, encontra-se em horas, e corresponde ao tempo efetivo total gasto na realização da auditoria à plataforma. **Nota: ou se usa a tabela A2.5 ou a A2.6 e não as duas em simultâneo.**

Tabela A2.5: Duração mínima de auditoria para Selo Ouro - testes de usabilidade (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido) - Análise de “plataformas” exclusivamente informativas

Plataforma Informativa Ouro	Simple (sítios < 10 templates; apps < 5)	Densa (sítios [10,25] templates; apps [5,10])	Complexa (sítios > 25 templates; apps > 10)
Sítio Web	14h	26h	42h
Aplicação Móvel	14h	26h	42h

Tabela A2.6: Duração mínima de auditoria para Selo Ouro - testes de usabilidade (nº de horas de auditor com o perfil estabelecido) - Análise de “plataformas” com componentes transacionais

Plataforma Transacional Ouro		Simple (forms de contacto, forms com máximo de 3 passos, sem login ...)	Serviços Intermediários (com login e/ou > 3 e < 5 passos)	Serviços Complexos (com login e/ou > 5 passos)
Simple (sítios < 10 templates; apps < 5)	Sítio Web	16h	16h + 3h por serviço	16h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	16h	16h + 3h por serviço	16h + 5h por serviço
Densa (sítios [10,25] templates; apps [5,10])	Sítio Web	28h	28h + 3h por serviço	28h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	28h	28h + 3h por serviço	28h + 5h por serviço
Complexa (sítios > 25 templates; apps > 10)	Sítio Web	44h	44h + 3h por serviço	44h + 5h por serviço
	Aplicação Móvel	44h	44h + 3h por serviço	44h + 5h por serviço

Nota: a análise aos serviços deve conter pelo menos 1 ponto inicial, 1 tarefa a atingir e a análise das várias etapas a percorrer para a sua conclusão.

A2.6.2 Requisitos de competência

A equipa auditora, no seu todo, deve demonstrar possuir os conhecimentos e aptidões para realizar auditorias e auditar os requisitos de certificação estabelecidos para cada nível a que estão qualificados, tendo sido estabelecidos dois perfis e duas áreas de conhecimentos base, atendendo à complexidade dos âmbitos deste selo de maturidade digital. Assim, para a auditoria dos selos bronze ou prata foram concebidos um perfil e uma área de conhecimentos mais focados na análise heurística das diretrizes de acessibilidade Web; para a auditoria do selo Ouro, ao perfil e à área de conhecimentos anteriores foram adicionados elementos relativos aos testes de usabilidade.

O fecho das eventuais não-conformidades detetadas pela realização das auditorias deve ser efetuado por pessoa (auditor ou pessoal interno do OC) que cumpra os correspondentes requisitos abaixo.

Requisitos para auditor de acessibilidade dos selos Bronze e Prata

Conhecimentos e aptidões necessárias:

- Conceitos base de acessibilidade e design universal;
- Impacto da acessibilidade nos utilizadores;
- Uso de Tecnologias de apoio existentes nos sistemas operativos dos computadores e dos dispositivos móveis para análise heurística de requisitos de acessibilidade;
- Uso de ferramentas automáticas de avaliação de acessibilidade na análise heurística de requisitos;
- Normas e leis relativas à acessibilidade (Norma EN 301549, WCAG 2.1, ISO/IEC 40500, Diretiva (UE) n.º 2016/2102, Decreto-Lei n.º 83/2018);
- Capacidade de análise programática de HTML, ARIA, CSS e JavaScript;
- Capacidade de análise programática de plataformas móveis (iOS e Android);

Considera-se que estas competências são adquiridas através da posse das seguintes qualificações:

- Qualificação ao nível do Ensino Superior nas áreas da engenharia informática, engenharia de reabilitação, ergonomia, usabilidade digital, ou certificação profissional IAAP (*International Association of Accessibility Professionals*) na área da acessibilidade digital;
- Diploma ou Certificado de Formação do Curso de Auditor SMD Prata ministrado ou reconhecido pela AMA, com indicação da sua conclusão com êxito ou da frequência com aproveitamento;
- Experiência superior ou igual a 3 anos em consultoria Web, na ótica de análise programática;
- Experiência superior ou igual a 1 ano na utilização de tecnologias de apoio na revisão de interfaces digitais de sítios Web e aplicações móveis.

Requisitos para auditor de acessibilidade do selo Ouro

Conhecimentos e aptidões necessárias:

- Conceitos base de acessibilidade e design universal;
- Impacto da acessibilidade nos utilizadores;
- Uso de Tecnologias de apoio existentes nos sistemas operativos dos computadores e dos dispositivos móveis para análise heurística de requisitos de acessibilidade;
- Uso de ferramentas automáticas de avaliação de acessibilidade na análise heurística de requisitos;
- Normas e leis relativas à acessibilidade (Norma EN 301549, WCAG 2.1, ISO/IEC 40500:2012, Diretiva n.º 2016/2102, DL n.º 83/2018);
- Capacidade de análise programática de HTML, ARIA, CSS e JavaScript;
- Capacidade de análise programática de plataformas móveis (iOS e Android);
- Produção e condução de planos de testes de usabilidade digital com participantes com deficiências ou incapacidades.

Considera-se que estas competências são adquiridas através da posse das seguintes qualificações:

- Qualificação ao nível do Ensino Superior nas áreas da engenharia informática, engenharia de reabilitação, ergonomia, usabilidade digital, ou certificação profissional IAAP (*International Association of Accessibility Professionals*) na área da acessibilidade digital;
- Diploma ou Certificado de Formação do Curso de Auditor SMD Ouro ministrado ou reconhecido pela AMA, com indicação da sua conclusão com êxito ou da frequência com aproveitamento;
- Experiência superior ou igual a 5 anos em consultoria Web, na ótica de análise programática;
- Experiência superior ou igual a 2 anos na utilização de tecnologias de apoio na revisão de interfaces digitais de sítios Web e aplicações móveis;
- Experiência na condução de testes de usabilidade de sítios Web ou de aplicações móveis.

A2.6.3 Requisitos de documentação

Tendo em conta a necessidade de estabelecer corretamente a duração das auditorias, o OC deve requerer de cada empresa candidata a informação suficiente para elaborar um programa de auditorias de certificação conforme com os requisitos deste documento e mantê-los junto com os registos justificativos das durações estabelecidos durante 3 anos após o fim de cada ciclo de certificação.

A3 Selo de Maturidade Digital de Sustentabilidade

A3.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo definir o serviço de acreditação para a certificação da sustentabilidade, no contexto da iniciativa dos Selos de Maturidade Digital, conforme definido na DNP TS 4577-3.

A3.2 Autoridades Intervenientes

A Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE - <https://www.dgae.gov.pt>) tem por missão a promoção e o desenvolvimento de um ambiente institucional mais favorável à competitividade e à inovação empresarial através do apoio à conceção, execução, divulgação e avaliação de políticas do comércio, e dos serviços, bem como assegurar a coordenação das relações bilaterais, europeias e internacionais no âmbito de atuação do Ministério da Economia. A DGAE atua como entidade parceira desta vertente da iniciativa.

A3.3 Documentos Aplicáveis

Consideram-se como documentos normativos aplicáveis (de cumprimento obrigatório) os seguintes:

- DNP TS 4577-3, publicado pelo Instituto Português da Qualidade, I.P.;
- Regulamento de utilização da Marca Nacional 'Selos de Maturidade Digital', emitido pela INCM.

A3.4 Descrição do Âmbito de Acreditação

A descrição dos âmbitos de acreditação é feita conforme tabela abaixo, sem discriminação de sector de atividade ou nível de certificação, o que implica que o OC deve poder demonstrar ser competente para qualquer um.

Produto/ Processo/ Serviço <i>Product/ Process/ Service</i>	Especificação de Certificação <i>Certification criteria</i>	Procedimento de Certificação <i>Certification procedure</i>
C35 - SERVIÇOS INFORMÁTICOS E CONEXOS <i>INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE</i>		
C35.08 - Selo de Maturidade Digital		
Selo de Maturidade Digital em sustentabilidade, níveis "Bronze", "Prata" e "Ouro"	DNP TS 4577-3:2022	DNP TS 4577-3:2023 <i>Procedimento(s) de certificação do OC, se aplicável</i>

Nota: O âmbito de acreditação constante do Anexo Técnico de Acreditação deverá fazer referência à versão de cada norma em vigor, exceto nos casos em que o organismo de certificação dispõe de uma descrição flexível do âmbito de acreditação.

A3.5 Procedimento de Acreditação

O procedimento de acreditação aplicável encontra-se descrito no DRC001 - Regulamento Geral de Acreditação e no DRC006 - Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação, os quais são complementados pelo conteúdo do presente documento.

Para a concessão ou extensão da acreditação será necessária a realização de uma avaliação de escritório ao OC, complementada pela realização de pelo menos 1 testemunho de uma auditoria no nível mais complexo que o OC certifique - assim, se for realizado um primeiro testemunho no nível "Ouro", não serão necessários testemunhos adicionais para certificar nos outros níveis; porém, se o primeiro testemunho for no nível "Prata", será necessário um testemunho adicional para certificar no nível "Ouro", mas não no nível "Bronze"; se o primeiro testemunho for no nível "Bronze", será necessário testemunho adicional para qualquer dos níveis "Prata" e "Ouro", aplicando-se depois a regra de testemunho desse nível. A avaliação de escritório pode ser substituída por outra avaliação, caso o OC já esteja acreditado para outro selo de maturidade digital e a análise de risco feita pelo IPAC assim o possibilita.

Para a manutenção da acreditação, será realizado pelo menos 1 testemunho de auditoria em cada um dos níveis em que o OC certifique, em cada ciclo de acreditação. Estes testemunhos serão complementados pela(s) correspondente(s) avaliação(es) de escritório no OC. Nas situações em que o IPAC considere existir um baixo risco de incumprimento dos requisitos de acreditação, nomeadamente quando exista pouca atividade de certificação, poderá ser dispensada a realização de testemunho no ciclo ou nível para se evitar repetir a avaliação no mesmo cliente do OC.

A3.6 Requisitos para o processo de certificação

O processo de certificação deve seguir o exposto na DNP TS 4577-3, bem como as disposições abaixo.

A3.6.1 Duração das auditorias

A duração das auditorias a cada empresa candidata ou certificada é estabelecida tendo em conta o nível de complexidade da certificação, a dimensão da empresa e a existência de certificações acreditadas complementares, conforme disposto na Tabela A3.1 abaixo.

A duração mínima das auditorias de certificação deste esquema está repartida pelos níveis de certificação e tipos de auditoria, devendo a duração mínima ser aumentada face a necessidades de amostragem de postos de trabalho ou a fatores de risco relevantes (por exemplo, histórico de incidentes de sustentabilidade*). A duração das auditorias pode ser diminuída para a indicada na coluna “c/SGC”, se a empresa tiver certificação acreditada em SGQ (ISO 9001) e SGA (ISO 14001) à data da realização de cada auditoria. A duração mínima da auditoria de renovação é dada pela coluna “c/SGC” da correspondente auditoria de concessão, independentemente de ter ou não essa certificação acreditada.

* Consideram-se como incidentes de sustentabilidade os casos de incumprimento grave (abrangendo a totalidade de um critério/requisito), ou recorrente (ocorreu já no ciclo em curso ou anterior para uma das evidências) ou persistente (ocorreu no ciclo em curso ou anterior para evidências distintas do mesmo critério/requisito) de medidas de sustentabilidade.

Tabela A3.1 - Duração das auditorias de certificação de sustentabilidade

Até n FTE	Nível Bronze				Nível Prata				Nível Ouro			
	Concessão		Acompanham/		Concessão		Acompanham/		Concessão		Acompanham/	
	mínimo	c/SGC	mínimo	c/SGC	mínimo	c/SGC	mínimo	c/SGC	mínimo	c/SGC	mínimo	c/SGC
5	1,5	1	1	0,5	2	1,5	1,5	1	2,5	1,5	1,5	1
10	2	1,5	1	1	2,5	2	1,5	1,5	3	2,5	1,5	1,5
15	2,5	2	1	1	3	2,5	1,5	1,5	4	3	1,5	1,5
25	3	2	1	1	3,5	2,5	1,5	1,5	4,5	3	1,5	1,5
35	3,5	2,5	1	1	4,5	3	1,5	1,5	5,5	4	1,5	1,5
45	4	3	1,5	1	5	3,5	2	1,5	6	4,5	2,5	1,5
55	4,5	3	1,5	1	5,5	3,5	2	1,5	7	4,5	2,5	1,5
65	5	3,5	1,5	1	6	4,5	2	1,5	7,5	5,5	2,5	1,5
75	5,5	4	2	1,5	6,5	5	2,5	2	8,5	6	3	2,5
85	6	4	2	1,5	7	5	2,5	2	9	6	3	2,5
105	6,5	4,5	2	1,5	7,5	5,5	2,5	2	10	7	3	2,5
125	7	5	2,5	2	8,5	6	3	2,5	10,5	7,5	4	3
150	7,5	5,5	2,5	2	9	6,5	3	2,5	11,5	8,5	4	3
175	8	5,5	2,5	2	9,5	6,5	3	2,5	12	8,5	4	3
225	8,5	6	3	2	10	7	3,5	2,5	13	9	4,5	3
275	9	6,5	3	2	10,5	7,5	3,5	2,5	13,5	10	4,5	3
350	9,5	6,5	3	2	11	7,5	3,5	2,5	14,5	10	4,5	3
425	10	7	3,5	2,5	11,5	8,5	4,5	3	15	10,5	5,5	4
525	10,5	7,5	3,5	2,5	12,5	9	4,5	3	16	11,5	5,5	4
625	11	7,5	3,5	2,5	13	9	4,5	3	16,5	11,5	5,5	4
750	11,5	8	4	3	13,5	9,5	5	3,5	17,5	12	6	4,5
875	12	8,5	4	3	14	10	5	3,5	18	13	6	4,5
1025	12,5	9	4	3	14,5	10,5	5	3,5	19	13,5	6	4,5
1175	13	9	4,5	3	15	10,5	5,5	3,5	19,5	13,5	7	4,5
1363	13,5	9,5	4,5	3	16	11	5,5	3,5	20,5	14,5	7	4,5
1550	14	10	4,5	3	16,5	11,5	5,5	3,5	21	15	7	4,5
1788	14,5	10	5	3,5	17	11,5	6	4,5	22	15	7,5	5,5
2025	15	10,5	5	3,5	17,5	12,5	6	4,5	22,5	16	7,5	5,5
2350	15,5	11	5	3,5	18	13	6	4,5	23,5	16,5	7,5	5,5

2675	16	11	5,5	4	18,5	13	6,5	5	24	16,5	8,5	6
3063	16,5	11,5	5,5	4	19	13,5	6,5	5	25	17,5	8,5	6
3450	17	12	5,5	4	20	14	6,5	5	25,5	18	8,5	6
3900	17,5	12,5	6	4	20,5	14,5	7	5	26,5	19	9	6
4350	18	12,5	6	4	21	14,5	7	5	27	19	9	6
4900	18,5	13	6	4	21,5	15	7	5	28	19,5	9	6
5450	19	13,5	6,5	4,5	22	16	7,5	5,5	28,5	20,5	10	7
6125	19,5	13,5	6,5	4,5	22,5	16	7,5	5,5	29,5	20,5	10	7
6800	20	14	6,5	4,5	23	16,5	7,5	5,5	30	21	10	7
7650	20,5	14,5	7	5	24	17	8,5	6	31	22	10,5	7,5
8500	21	14,5	7	5	24,5	17	8,5	6	31,5	22	10,5	7,5
9600	21,5	15	7	5	25	17,5	8,5	6	32,5	22,5	10,5	7,5
10700	22	15,5	7,5	5,5	25,5	18	9	6,5	33	23,5	11,5	8,5

A3.6.2 Requisitos de competência

O pessoal do OC com influência no procedimento de certificação tem de possuir os requisitos mínimos de competência estabelecidos abaixo.

A equipa auditora, no seu todo, deve demonstrar possuir os conhecimentos e aptidões para realizar auditorias e auditar os requisitos de certificação estabelecidos para cada nível a que estão qualificados. Tal inclui o conhecimento das medidas de sustentabilidade listadas no Anexo A da DNP TS 4577-3 para o nível correspondente de certificação.

Considera-se que esse conhecimento pode ser evidenciado através da qualificação como auditor em sistemas de gestão da qualidade e ambiente para o(s) código(s) IAF relevante(s) para o âmbito de certificação, acrescido das seguintes componentes:

1. Componente digital

- Possuir experiência profissional nos últimos 5 anos na implementação ou uso das medidas citadas nas evidências;

2. Componente ambiental

- Possuir experiência profissional ou formação específica em regimes de avaliação de desempenho ambiental (ex. EMAS, ISO 14001 e ISO 14024) e em auditoria da qualidade;

3. Componente social

- Possuir experiência profissional ou formação específica em conduta empresarial responsável (ex. ISO 26000 e IWA26) e em auditoria da qualidade.