



GESTÃO DE CONFLITOS NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO **CONFLICT HANDLING WITHIN THE ACCREDITATION PROCESS**

Enquadramento

Os Organismos de Avaliação da Conformidade (CAB's) podem procurar a acreditação por várias razões, por exemplo porque:

- a acreditação é um pré-requisito para se obter a notificação em áreas regulamentadas;
- alguns clientes exigem a acreditação como forma de demonstrar a competência dos CAB's.

Durante o processo de avaliação da acreditação, o pessoal dos CAB's, ainda que tecnicamente muito competente, frequentemente evita discutir abertamente problemas e conflitos com os avaliadores. Razões para esse facto podem ser, por exemplo, porque:

- estão no papel de candidatos à acreditação enquanto que os avaliadores podem decidir se a acreditação é concedida;
- os avaliadores estão habitualmente mais familiarizados com os requisitos e procedimentos da acreditação.

Habitualmente, os CAB's implementaram alguns procedimentos que lhes são mais adequados, mas que não são aceites pelos avaliadores. Este “Cook Book” destina-se a fornecer alguns conselhos práticos sobre quais as medidas disponíveis para um CAB resolver estes assuntos de forma construtiva e sem colocar em risco a sua acreditação.

Definições (da ISO/IEC 17011)

Recurso

solicitação de um CAB para que o Organismo de Acreditação (AB?) reconsidere de qualquer decisão desfavorável tomada em relação ao desejado estatuto de acreditação.

Reclamação

Expressão de insatisfação, que não seja um recurso, por qualquer pessoa ou organização, a um Organismo de Acreditação, relacionado com atividades desse Organismo de Acreditação ou de um CAB acreditado, sendo expectável obter uma resposta.

Ações a nível nacional

Se o CAB não estiver convencido de que um requisito da equipa de avaliação seja adequado, este Organismo deverá solicitar que os avaliadores especifiquem a base normativa deste requisito. Muitas vezes, é aconselhável ler conjuntamente a respetiva cláusula da norma e considerar se abordagens alternativas preferidas pelo CAB também podem cumprir a intenção da norma. Em qualquer caso, o CAB não deve aceitar um requisito inadequado do seu ponto de vista e que pode ter consequências económicas sem discutir o assunto e tentar convencer a equipa de avaliação. Se isso falhar e o laboratório considerar apelar contra uma não conformidade identificada pela equipa de avaliação (ver abaixo), o laboratório deve ter cuidado ao assinar qualquer acordo relativo a ações corretivas.

De acordo com a ISO/IEC 17011, todos os Organismos de Acreditação (AB's) devem ter estabelecido procedimentos para recursos (cláusula 7.10) e reclamações (cláusula 5.9). Cada CAB acreditado ou candidato pode solicitar informação acerca desses procedimentos. Assim, se um CAB discordar de uma decisão do AB, poderá apelar contra esta. Como o AB deverá:

- nomear a(as) pessoa(s) para investigar o recurso que é(são) competente e independente do assunto do recurso;
- aconselhar o CAB acerca da decisão final do AB;
- manter registos de todos os recursos

EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 5

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

existe uma boa hipótese de que um apelo bem fundamentado possa ser bem-sucedido. Além disso, a documentação de cada recurso deverá permitir que revisões de recurso sejam submetidas à avaliação de pares da AB. Assim, um AB necessitará de facto de bons argumentos para recusar o apelo.

Alternativamente, se o CAB se preocupar com as desvantagens resultantes de um apelo oficial, poderá entrar em contato com a organização nacional membro da EUROLAB. Isso oferece a oportunidade de discutir o problema com colegas que podem apoiar a posição do CAB. Eventualmente, a organização nacional membro da EUROLAB poderá discutir esta questão com o AB em termos gerais, sem mencionar qualquer CAB individual. Desta forma poderá ser dado maior ênfase ao assunto em questão.

Referências

[1] ISO/IEC 17011, General requirements for accreditation bodies accrediting conformity

EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 5

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

CONFLICT HANDLING WITHIN THE ACCREDITATION PROCESS

Publicação EUROLAB, aisbl, 2017

Versão Portuguesa

GESTÃO DE CONFLITOS NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO

Publicação RELACRE (EUROLAB Portugal), 2018

Mensagem Editorial

A RELACRE, Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal é uma Associação criada em 1991, que tem como missão apoiar e promover a Comunidade Portuguesa de Laboratórios e de Entidades de Avaliação da Conformidade Acreditadas, contribuindo para o seu reconhecimento na sociedade e para o desenvolvimento e credibilização da sua atividade.

A sua ação visa estabelecer relações sólidas e de confiança com os Associados e com outras partes interessadas, desenvolvendo ações que visam consolidar e promover as redes de conhecimento e divulgar o potencial de atuação e as competências dos Laboratórios.

No contexto da missão da RELACRE, de valorizar a sua ligação aos seus Associados, ciente da importância do conhecimento técnico, e da sua disseminação, promoveu a tradução dos Cookbooks da EUROLAB, no âmbito da interpretação associada aos diferentes requisitos da norma ISO/IEC 17025:2017, esperando que estes contribuam para fortalecer e consolidar a capacidade e a competitividade dos Laboratórios Acreditados de Portugal.

Autores:

Álvaro S. Ribeiro, António Vilhena, Ana Maria Duarte, Claudia Silva, João Alves e Sousa, Luis L. Martins, Noélia Duarte, Paulo Frias