

## CIRCULAR CLIENTES N.º 05/2020

**Assunto:** Retoma da realização regular de avaliações pelo IPAC

**Destinatários:** Clientes e avaliadores

**Data de emissão:** 18-05-2020

Exmos./as. Senhores/as,

Retomando o IPAC a realização regular de avaliações não urgentes a partir de 18-05-2020, importa enquadrar tal regresso nas medidas decorrentes do plano governamental de desconfinamento, bem como nas recomendações emitidas pelas autoridades relevantes, nomeadamente:

- Guia de orientação da [DGS](#) “Saúde e Trabalho: Medidas de prevenção da COVID-19 nas empresas”;
- Recomendação [ACT](#) “Adaptar os Locais de Trabalho / Proteger os Trabalhadores”.

Em sequência, estabelecem-se disposições quanto a mecanismos de avaliação, desenvolvimento de planos de avaliação bem como a cuidados adicionais a considerar por parte dos avaliadores e peritos do IPAC, como a seguir definido.

1. Deve ser avaliada a viabilidade e oportunidade de recorrer ao mecanismo de avaliação remota (parcial ou total), atentas as disposições que se encontram em **ANEXO**.

2. Quando for indispensável concretizar a avaliação presencial (parcial ou total), o que se antecipa ser frequentemente o caso nas avaliações a laboratórios e organismos de inspeção, é aplicável o seguinte:

- a) A mesma deve restringir-se ao que seja necessário - por exemplo, a apreciação de alguns registos técnicos ou a realização de entrevistas poderá ser feita antecipadamente (ou posteriormente) de forma remota, limitando-se a componente presencial ao testemunho da execução das operações mais complexas;
- b) Ao nível da etiqueta respiratória, a utilização de máscaras e/ou viseiras e/ou outros equipamentos deve seguir as recomendações das autoridades relevantes, cabendo a cada avaliador e/ou perito do IPAC prover-se dos recursos necessários para cada situação;
- c) Ao nível do distanciamento social:
  - Devem ser minimizadas as deslocações conjuntas dos avaliadores, salvo quando estes usualmente viajem ou convivam juntos. A supervisão de peritos técnicos (por avaliadores coordenadores ou avaliadores técnicos) pode ser equacionada de forma remota, não necessitando de ser presencial. O número de avaliadores simultaneamente nas instalações do avaliado deve ser compatível com o necessário distanciamento social, podendo se necessário e viável, repartir a intervenção por diferentes momentos ou até dias;
  - Deve ser promovido, sempre que viável, o afastamento mínimo recomendado pela DGS para os avaliadores entre si e com o pessoal do avaliado. Sempre que tal não for possível (e.g. na apreciação da perícia na realização de certos ensaios), deve ser privilegiado o trabalho ‘lado a lado’ em detrimento do trabalho ‘frente a frente’. O bom arejamento (antes, durante e depois) dos locais onde será realizada a avaliação é recomendado;
  - Devem ser evitadas deslocações adicionais que aumentem o risco de contágio (quer no contexto da avaliação da proficiência técnica, por exemplo não promovendo o testemunho de calibrações nas instalações dos clientes de um laboratório, quer no contexto da gestão de pausas sociais, por exemplo nas pausas para almoço);

3. Caso seja indispensável e inevitável alterar mandatos dos avaliadores em 2020, por exemplo para mitigar deslocações de avaliadores estrangeiros ou para o estrangeiro, o IPAC irá compensar tais ajustes em 2021. Contudo, não se equaciona a necessidade de adiamento de avaliações para 2021, face às alternativas proporcionadas por este documento.

A gestão e implementação destas medidas impõe um esforço adicional de todas as partes envolvidas. O mesmo é, contudo, indispensável para a manutenção da confiança no sistema nacional de acreditação e, por conseguinte, também no trabalho dos organismos de avaliação da conformidade e do seu reconhecimento nacional e internacional.

Aproveitamos a oportunidade para esclarecer que o exposto na Circular IPAC nº 4/2020 quanto à possibilidade de ocorrência de desvios aos critérios de acreditação como algo eventualmente incontornável face à pandemia de COVID-19, não constitui qualquer dispensa de classificação desses desvios como situações de não-conformidade e o subsequente registo nos relatórios de avaliação IPAC.

A atitude em avaliação presencial deve, pois, estar alinhada com as disposições relevantes do Regulamento Geral de Acreditação e do Guia de Avaliador, o qual prevê o seguinte enquadramento para a apreciação de falhas ou não-conformidades (NC) detetadas em auditorias internas:

*Pode acontecer que uma dada falha constatada pelo Avaliador também tenha sido reportada em auditoria interna (recente). Se a NC for objeto de correção/ ação corretiva adequada e atempada, não deve ser registada nenhuma constatação; no entanto, se for NC maior e houver dúvidas quanto à eficácia e tempo de implementação da correção/ ação corretiva deverá ser incluído na Folha de Resumo do Relatório uma recomendação para o IPAC seguir o fecho dessa NC. Se a NC for objeto de correção/ ação corretiva ou prazo de implementação inadequados, o Avaliador deverá registar uma NC.*

Este comportamento é extensível a outros mecanismos que o avaliado possa ter para identificar internamente não-conformidades e gerir a sua resolução (por exemplo, controlo de trabalho não conforme).

Com os melhores cumprimentos,

## ANEXO - DISPOSIÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÕES REMOTAS

### ENQUADRAMENTO

Por princípio, o IPAC realiza sempre avaliações presenciais. Porém, em certos casos excepcionais e justificados, como durante a ocorrência da pandemia por COVID-19, uma avaliação presencial pode ser substituída ou complementada por uma avaliação remota - as situações em que tal pode ser considerado pelo IPAC são, nomeadamente, as seguintes:

- disposições legais e/ou indicações das autoridades que impossibilitem ou desaconselhem a avaliação presencial e/ou a deslocação para o local da avaliação;
- impossibilidade física (e.g. derrocada, obstáculos na via, etc.), bem como interdição ou restrição de deslocação ao local onde deve ser realizada a avaliação, quer seja por motivo de saúde, segurança, força maior, bloqueio de caminho ou greve de transportes, etc.;
- restrição de acesso às instalações ou locais onde deva ser realizada a avaliação por motivos de saúde, segurança, força maior, bloqueio ou greve, etc.;
- impossibilidade ou indisponibilidade súbita do avaliador para atuar presencialmente por motivos de saúde, segurança, força maior, falta de transporte, etc., não sendo eficaz ou viável a sua substituição;

Estas situações só constituem justificação se perdurarem por um período de tempo incompatível com um adiamento temporário da avaliação presencial, conforme seja determinado ou aceite pelo IPAC.

Nota-se que, de acordo com a ISO/IEC 17011, norma que o IPAC tem de cumprir, não é possível substituir 2 avaliações regulares consecutivas por 2 avaliações remotas, nem efetuar avaliações regulares remotamente em 2 anos seguidos.

O IPAC considera que não é normalmente eficaz a realização de avaliações de concessão totalmente remotas, pelo que salvo casos justificados, não as irá realizar - contudo, se a avaliação de concessão for efetuada em 2 fases, a 1ª fase poderá ser realizada remotamente. A viabilidade da realização de extensões remotamente depende vários fatores, a analisar individualmente.

O testemunho de atividades de avaliação da conformidade que impliquem a observação de interações entre pessoas, ou destas com equipamentos, ou de características não transmissíveis eletronicamente (por exemplo, aroma e sabor), dificilmente se consegue fazer numa avaliação remota. Já o exame e análise de documentos ou registos que estejam em formato eletrónico é normalmente possível de efetuar remotamente, bem como a entrevista direta de pessoas. Porém, cada caso tem de ser avaliado individualmente para se determinar a eficácia e eficiência de realização de uma avaliação remota.

Também é desaconselhado realizar uma avaliação remota que envolva avaliadores que não conheçam previamente o avaliado, as suas instalações e documentação - se necessário, deverá ser acordada e programada com o avaliado uma visita de apresentação remota, desejavelmente durante a ligação de teste.

### METODOLOGIA

#### Proposta de realização de avaliação remota

A iniciativa de realizar uma avaliação remotamente pode ser proposta pela equipa avaliadora ou pelo avaliado ao IPAC, com base nas justificações da secção anterior, sem prejuízo do IPAC também poder tomar a iniciativa. A proposta será feita se possível com a antecedência suficiente face ao mês planeado pelo IPAC, de modo a que seja possível reverter a eventual reserva de viagens e estadias da equipa avaliadora.

Será de notar que pode ser feita remotamente apenas parte da avaliação (e a restante presencial), ou apenas ocorrer a intervenção remota de alguns elementos da equipa avaliadora e/ou avaliada.

#### Análise de riscos e viabilidade

Após a aceitação pelo IPAC do pedido de realização de avaliação remota (total ou parcial), a equipa avaliadora deve realizar uma análise de risco e viabilidade, graduando os riscos inerentes aos seguintes parâmetros:

- possibilidade de visualização ao vivo;
- possibilidade de condução da visualização pela equipa avaliadora;
- estabilidade e rapidez da ligação remota;
- possibilidade de ligações remotas autónomas para cada elemento da equipa avaliadora;
- familiarização do avaliador e avaliado no uso da ferramenta tecnológica acordada;
- viabilidade de realização de entrevistas ao pessoal do avaliado;
- viabilidade de acesso à documentação e registos;
- possibilidade de visualização das instalações e equipamentos, se necessário;
- viabilidade de testemunhar a realização das atividades acreditadas ou a acreditar;
- segurança de informação da ligação remota;
- salvaguarda de dados pessoais, nomeadamente o eventual acordo para gravação da avaliação remota, que necessita do consentimento expresso e prévio de todos os envolvidos, incluindo o IPAC.

### **Ligação de teste**

Para confirmar a análise de risco e viabilidade é indispensável a realização de uma ligação de teste utilizando a ferramenta de acesso remoto acordada entre a equipa avaliadora e o avaliado. A ligação de teste terá normalmente uma duração de cerca de 1 hora, em data e hora a acordar entre ambos.

Esta ligação de teste permitirá à equipa avaliadora tirar conclusões e preencher o relatório de análise de risco e viabilidade da avaliação remota mencionado na secção anterior, após o que o dito relatório será submetido ao IPAC para que este decida sobre a realização da avaliação remota.

### **Plano de Avaliação**

O sucesso de uma avaliação remota assenta num cuidadoso planeamento da mesma. Face às características da avaliação e conclusões da análise de risco e viabilidade, a equipa avaliadora elaborará um Plano de Avaliação adaptado e detalhado, devendo cada cliente atentar cuidadosamente no plano apresentado e eventuais condicionantes que existam para viabilizar a avaliação remota - se considerar que não é viável, deve reportar de imediato à equipa avaliadora.

Sempre que haja alguma alteração das condições acordadas ou existentes na ligação de teste, ou indicadas no Plano de Avaliação, o avaliado deve imediatamente notificar a equipa avaliadora do facto.

### **Realização da avaliação remota**

A avaliação remota segue em linhas gerais a metodologia e sequência de uma avaliação presencial, com as devidas e necessárias adaptações. Começará pela reunião inicial, em que avaliadores e avaliado partilharão a mesma ligação remota. Depois ocorrerá a separação da equipa avaliadora, se aplicável e conforme esteja indicado no Plano de Avaliação - deste modo, poderá ser necessário estabelecer então ligações remotas separadas de elemento(s) do avaliado com cada elemento da equipa avaliadora. Poderão ocorrer pausas para conforto e refeição, conforme sucederia numa avaliação presencial. Antes da reunião final para apresentação das conclusões, a equipa avaliadora terá a usual reunião prévia, numa ligação remota em privado, para consensualizar as conclusões e preparar o Relatório da Avaliação. Na reunião final, normalmente todos os intervenientes partilharão a mesma ligação remota.

Nota-se que mesmo que todos os intervenientes (incluindo o IPAC) tenham dado o seu prévio consentimento expresso para a gravação ou captura de áudio e/ou som durante a avaliação remota, a divulgação pública dessa gravação/captura (ou partes) só pode ser feita com o consentimento expresso e escrito de todas as entidades (avaliado, equipa avaliadora e IPAC) ou mediante pedido das autoridades policiais ou judiciais.

### **Sequência da avaliação**

Uma vez terminada a avaliação presencial, a sequência retoma a metodologia normal tal como descrito no Regulamento Geral de Acreditação e Procedimentos complementares de Acreditação.

Não obstante, após o envio do PAC e eventuais evidências, o IPAC pode acordar com o avaliado e a equipa avaliadora a realização de ligações remotas entre eles para esclarecimento da resposta a eventuais constatações, visando simplificar e agilizar o processo de acreditação.

Pode ainda o IPAC decidir realizar remotamente avaliações de seguimento ou extraordinárias, desde que reunidas as condições para tal.