

**REGULAMENTO GERAL  
DE ACREDITAÇÃO**

DRC001 • 2022-YY-XX

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>Objetivo e campo de aplicação</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Referências bibliográficas</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Definições</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Apresentação do IPAC</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Sistema Nacional de Acreditação</b>	<b>3</b>
5.1	Reconhecimento Internacional	3
<b>6</b>	<b>CrITÉRIOS de Acreditação</b>	<b>4</b>
6.1	Política de Rastreabilidade das medições	4
<b>7</b>	<b>Acesso à Acreditação</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Processo de Acreditação</b>	<b>5</b>
8.1	Candidatura	5
8.2	Avaliação	7
8.3	Decisão	12
8.4	Manutenção da Acreditação	13
8.5	Alterações	14
8.6	Transferência da Acreditação	14
8.7	Suspensão Voluntária	15
8.8	Anulação Voluntária	15
<b>9</b>	<b>Sanções</b>	<b>16</b>
9.1	Suspensão	16
9.2	Anulação	17
<b>10</b>	<b>Reclamações e Recursos</b>	<b>17</b>
10.1	Reclamações	17
10.2	Recursos	18
<b>11</b>	<b>Obrigações das Partes</b>	<b>18</b>
11.1	Obrigações da Entidade	18
11.2	Obrigações do IPAC	20
<b>12</b>	<b>Anexo - Fluxograma do processo de acreditação</b>	<b>22</b>

**Total de Páginas: 23****ALTERAÇÕES**

Esta versão incorpora algumas clarificações e atualizações, nomeadamente com respeito a avaliações por meios remotos.

O texto alterado ou acrescentado está assinalado a azul, com barra vertical na margem, exceto alterações editoriais ou ortográficas.

## 1 Objetivo e campo de aplicação

O presente Regulamento Geral de Acreditação contém as regras gerais aplicáveis a todas as entidades acreditadas ou que pretendam vir a ser acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação I.P. (IPAC).

Este documento está disponível em língua portuguesa, podendo existir traduções noutras línguas, sempre que o seu conteúdo e utilização o justifiquem, prevalecendo, contudo, em caso de dúvida na interpretação e para todos os efeitos legais, a versão portuguesa.

## 2 Referências bibliográficas

A documentação emitida pelo IPAC encontra-se disponível gratuitamente no respetivo sítio eletrónico ([www.ipac.pt](http://www.ipac.pt)), não obstante poder ser solicitada diretamente ao IPAC.

O Regulamento (CE) n.º 765/2008 pode ser obtido no portal da União Europeia: <http://eur-lex.europa.eu>.

A documentação das entidades internacionais que coordenam a atividade de acreditação pode ser consultada nas páginas eletrónicas abaixo indicadas:

- *European cooperation for Accreditation (EA)*: [www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)
- *International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC)*: [www.ilac.org](http://www.ilac.org)
- *International Accreditation Forum (IAF)*: [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

Existem documentos de aplicação obrigatória pelas entidades acreditadas emitidos por estas entidades internacionais, e que estão sujeitos a atualização regular, pelo que se recomenda efetuar visitas periódicas a estas páginas, de modo a obter informação atualizada.

No decorrer do processo de acreditação pode ser necessário consultar e/ou adquirir normas, devendo para o efeito ser contactado o Instituto Português da Qualidade, I.P. ([www.ipq.pt](http://www.ipq.pt)).

Poderão existir outros documentos elaborados por partes interessadas ou outras entidades que sejam relevantes e que são referidos na restante documentação do IPAC.

## 3 Definições

As definições gerais aplicáveis ao processo de acreditação encontram-se nos documentos seguintes:

- Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 julho de 2008 que estabelece os requisitos de acreditação, e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 339/93, adiante abreviadamente designado por Regulamento (CE) n.º 765/2008
- ISO/IEC 17011 “Conformity assessment – Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies”
- ISO/IEC 17000 “Conformity assessment – Vocabulary and general principles”

## 4 Apresentação do IPAC

O IPAC é o organismo nacional de acreditação nos termos do Regulamento (CE) n.º 765/2008, conforme estabelecido na sua lei orgânica (decreto-lei n.º 81/2012, de 27 de março) e no decreto-lei n.º 23/2011 de 11 de fevereiro.

O IPAC tem por missão prestar serviços de acreditação, reconhecendo a competência técnica dos organismos de avaliação da conformidade (OAC) atuantes no mercado. O IPAC atua assim como um regulador técnico dos OAC, nomeadamente laboratórios de ensaio e calibração, clínicos, organismos de inspeção, organismos de certificação e [organismos de validação e verificação](#).

A metodologia adotada pelo IPAC para gerir o sistema nacional de acreditação respeita o Regulamento (CE) n.º 765/2008, a norma ISO/IEC 17011, bem como os documentos relevantes aplicáveis.

O IPAC é membro da EA, entidade que congrega os organismos de acreditação europeus, e membro do ILAC e IAF, que reúnem os organismos de acreditação à escala mundial.

O IPAC reconhece a importância de garantir uma atuação objetiva e imparcial, gerindo eventuais conflitos de interesse de forma apropriada, conforme preconizado nas disposições relevantes - assim, o IPAC aprovou um Código de Ética (DEC005) e um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (DE008), que podem ser consultados no seu sítio internet. Para garantir a imparcialidade da sua atuação, o IPAC não oferece nem presta atividades de avaliação da conformidade, nem serviços de consultoria ou assistência técnica sobre as ditas atividades, nem possui interesses financeiros ou de gestão em OAC. O IPAC não aconselha nem recomenda serviços de consultoria específicos para obter ou manter a acreditação, nem autoriza qualquer associação que seja feita do seu nome ou imagem com os ditos serviços de consultoria.

Para monitorizar a sua imparcialidade, obter aconselhamento estratégico e gerir os eventuais recursos sobre as suas decisões de acreditação, o IPAC estabeleceu uma Comissão Consultiva com representantes das partes interessadas (nomeadamente Estado, reguladores, clientes, clientes dos clientes, utilizadores, consumidores e peritos).

Para obter aconselhamento técnico às suas atividades, bem como auscultar as partes interessadas, o IPAC recorre a Comissões Técnicas e/ou Grupos de Trabalho, envolvendo peritos e representantes das partes interessadas. O IPAC disponibiliza no seu sítio eletrónico informação sobre as Comissões Técnicas ativas.

Para executar as suas tarefas de avaliação, o IPAC seleciona, treina e qualifica um conjunto de avaliadores e peritos, que estão vinculados aos deveres de segredo profissional, imparcialidade e independência.

## 5 Sistema Nacional de Acreditação

O sistema nacional de acreditação gerido pelo IPAC consiste no conjunto de regras e procedimentos usados para o reconhecimento da competência técnica de entidades para efetuarem atividades de avaliação da conformidade especificadas. Este sistema abrange os serviços de acreditação discriminados no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 - Serviços de acreditação		
Tipo de Entidade (Domínios de Acreditação)	Atividade de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Acreditação)	Procedimento de Acreditação complementar
Laboratórios	Calibrações Ensaios Exames Clínicos	DRC005
Organismos de Certificação	Certificação de Sistemas de Gestão Certificação de Produtos, Processos e Serviços Certificação de Pessoas	DRC006
Organismos de Inspeção	Inspeção de veículos Inspeção sectorial	DRC007
Organismos de Validação e Verificação	Verificação Ambiental (EMAS) Verificação de Gases de Efeito de Estufa (GEE) Validação e Verificação	DRC008 DRC009 DRC010

O presente Regulamento Geral de Acreditação é assim aplicado conjuntamente com um Procedimento de Acreditação complementar que particulariza o disposto neste documento, e como tal, prevalece sobre ele, estando ambos disponíveis no sítio eletrónico do IPAC. Pode ainda ser necessário ou conveniente o IPAC alterar ou estabelecer disposições vigentes de forma expedita, recorrendo para tal à emissão de Circulares.

Embora a acreditação seja geralmente de natureza voluntária, podem existir áreas sectoriais onde a acreditação seja obrigatória, considerando-se nesse caso, existir um esquema regulamentar. Podem ainda outras entidades externas ao OAC definir critérios de acreditação e/ou de avaliação da conformidade suplementares, considerando-se então ser um esquema proprietário, que deverá cumprir com as disposições aplicáveis, nomeadamente as emanadas pela EA, IAF e ILAC.

Dado que a acreditação é o reconhecimento da competência técnica para a realização de determinadas atividades de avaliação da conformidade, ela é delimitada a um âmbito de acreditação, definido com base em regras estabelecidas nos Procedimentos de Acreditação complementares e tornado público no Certificado de Acreditação e correspondente(s) Anexo(s) Técnico(s).

Compete a cada entidade identificar e comunicar ao IPAC o âmbito de acreditação a que se candidata, de acordo com as regras estabelecidas em cada esquema de acreditação. O IPAC enquadra os requisitos aplicáveis, as avaliações e a decisão de acreditação ao âmbito de acreditação solicitado pela entidade.

### 5.1 Reconhecimento Internacional

Dado que o sistema nacional de acreditação gerido pelo IPAC se baseia em normas de funcionamento e de acreditação adotadas internacionalmente, é possível a participação em Acordos de Reconhecimento Mútuo entre organismos de acreditação. Para tal, o IPAC é sujeito ao sistema de avaliações pelos pares da EA e divulga publicamente o resultado dessas avaliações - a avaliação da EA serve para efeitos do IAF e ILAC.

O IPAC é atualmente signatário dos seguintes Acordos de Reconhecimento Mútuo:

- EA MLA para calibrações, ensaios e exames clínicos, certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos, certificação de pessoas, inspeção e **validação e verificação**;
- ILAC MRA para calibrações, ensaios, exames clínicos e inspeções;
- IAF MLA para certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos, certificação de pessoas e **validação e verificação**.

O reconhecimento internacional das acreditações é feito nos termos do Regulamento (CE) n.º 765/2008 e das disposições da EA, IAF e ILAC aplicáveis. As acreditações concedidas pelo IPAC gozam do reconhecimento obrigatório pelas autoridades nacionais dos países membros da União Europeia e EFTA.

## 6 Critérios de Acreditação

O IPAC tem como política adotar como critérios de acreditação os estabelecidos em normas harmonizadas e/ou internacionais, recorrendo complementarmente e quando necessário a documentos normativos produzidos pela atividade de normalização ou pela EA, IAF ou ILAC. Caso estas entidades não disponham dos documentos com as informações consideradas necessárias, o IPAC pode elaborar (ou adotar) documentos envolvendo as partes interessadas, contendo nomeadamente requisitos específicos de acreditação (OECxxx) ou exemplos de aplicação ou interpretação dos critérios de acreditação (OGCxxx).

Adicionalmente, podem também ser usados outros documentos, tais como diplomas legais ou documentos de esquemas proprietários ou regulamentares, que contenham requisitos adicionais ou particulares para o processo de acreditação e/ou para os OAC.

Os critérios de acreditação adotados para cada domínio ou esquema estão descritos no respetivo Procedimento de Acreditação complementar mencionado no Quadro 1.

Os seguintes documentos IPAC são sempre aplicáveis a todas as entidades acreditadas ou candidatas à acreditação, e encontram-se disponíveis para consulta no sítio eletrónico do IPAC:

- DRC001 - Regulamento Geral de Acreditação
- DRC002 - Regulamento dos Símbolos de Acreditação
- DRC003 - Regulamento de Recursos
- DRC004 - Regulamento de Preços

A fim de salvaguardar o princípio de não-concorrência entre o IPAC e os OAC, estes não podem oferecer ou prestar serviços de avaliação da conformidade face aos documentos normativos que o IPAC usa para prestar o serviço de acreditação.

### 6.1 Política de Rastreabilidade das medições

O IPAC tem por política requerer a rastreabilidade das medições efetuadas pelas entidades que acredita a padrões internacionalmente reconhecidos, integrados no Sistema Internacional de unidades (SI) sempre que aplicável, e quando essas medições afetem significativamente os resultados da avaliação da conformidade ou quando seja requerida a sua rastreabilidade nos documentos que tutelam ou descrevem o processo de avaliação da conformidade.

O IPAC adota para todos os domínios de acreditação as disposições sobre como obter a rastreabilidade aceites pela EA, ILAC e IAF, e que estão descritas no guia para acreditação de laboratórios (OGC001).

## 7 Acesso à Acreditação

O IPAC disponibiliza os seus serviços de acreditação a todas as entidades de uma forma imparcial e não-discriminatória.

O sistema nacional de acreditação é aberto a qualquer entidade, independentemente da sua dimensão, atividade ou eventual associação com outros grupos ou instituições, de ter natureza pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, desde que cumpra os critérios de acreditação correspondentes.

Contudo, o IPAC reserva-se o direito de rejeitar candidaturas a qualquer entidade, cujos proprietários ou seus representantes, anteriormente tenham comprovadamente praticado atos lesivos do nome e/ou da imagem do IPAC e/ou do funcionamento e credibilidade do sistema nacional de acreditação, designadamente através de:

- uso abusivo de Símbolos de Acreditação, referência ao Estatuto de Entidade Acreditada e/ou logótipos do IPAC;
- atuações fraudulentas ou afirmações lesivas ou dolosas.

Esta recusa será efetiva pelo período correspondente a um ciclo de acreditação por cada ato. Caso o IPAC decida aceitar estas candidaturas, pode estabelecer condições particulares, nomeadamente mecanismos de avaliação suplementares ou avaliações mais frequentes ou sem aviso prévio.

No caso de incumprimento passado de obrigações financeiras por parte de uma entidade, o IPAC irá recusar novas candidaturas desta entidade enquanto se mantiver o período de incumprimento, sem prejuízo de ações legais ou judiciais. Esta recusa abrange novas entidades a que possam ser atribuídos os compromissos em falta, nomeadamente por pedido de transferência da acreditação ou proprietários comuns com a entidade em incumprimento.

O IPAC, como organismo nacional de acreditação, exerce preferencialmente a sua atividade no território da República Portuguesa. Contudo, pode acreditar entidades estabelecidas em países estrangeiros, nos termos previstos pelo Regulamento (CE) n.º 765/2008. Para os casos em que não esteja legalmente impedido de atuar, o IPAC tem como política não oferecer serviços de acreditação de uma forma competitiva com o organismo de acreditação local (caso exista), articulando com este a melhor forma de atuação, tendo em conta as eventuais disposições estabelecidas pela EA, ILAC ou IAF.

O IPAC tem como política apenas prestar serviços de acreditação a entidades legais, isto é, com personalidade jurídica legalmente demonstrável.

Nos casos em que a atividade acreditada ou a acreditar é realizada unicamente por uma parte identificada e delimitada (designada por unidade técnica) da entidade legal em que se insere, deve ser demonstrado ao IPAC que são cumpridos pela entidade legal os requisitos de identidade, imparcialidade, integridade e independência eventualmente aplicáveis pelo respetivo esquema de acreditação.

## **8 Processo de Acreditação**

Em anexo ao presente Regulamento é apresentado um fluxograma geral do processo de acreditação.

Em linhas gerais, o processo de concessão da acreditação compreende uma fase de candidatura, seguida de uma fase de avaliação e de uma fase de decisão. Após a concessão da acreditação, o processo prossegue com a fase de manutenção da acreditação, a qual inclui ações de acompanhamento e renovação. Considera-se como ciclo de acreditação o período de tempo durante o qual todo o âmbito acreditado é amostrado de forma representativa - assim, a avaliação de concessão corresponde a um ciclo próprio e à parte, pelo que o 1º ciclo de acreditação inicia-se após a decisão de concessão e finda na decisão de renovação; o 2º ciclo inicia-se após essa decisão de renovação e finda na decisão de renovação seguinte; e assim por diante.

Qualquer entidade já detentora de uma determinada acreditação pode solicitar a alteração (e.g. extensão, suspensão ou anulação) do seu âmbito da acreditação.

Ressalva-se que os Procedimentos de Acreditação complementares mencionados no Quadro 1 contém particularizações e especializações face ao disposto neste documento, prevalecendo as primeiras.

Em todo o processo de acreditação utiliza-se a língua portuguesa, devendo ser adotada na documentação e como idioma de comunicação, exceto quando especificamente acordado em contrário.

O processo de acreditação envolve o pagamento dos respetivos custos, que estão descritos no documento DRC004 - Regulamento de Preços, disponível no sítio eletrónico do IPAC.

Na descrição do processo de acreditação feita a seguir será designada por Entidade quer a unidade técnica candidata à acreditação, quer a já acreditada, consoante seja aplicável.

Os prazos expressos em dias indicados neste documento são contados em dias úteis, exceto se assinalado em contrário ou decorra de disposição legal. Os prazos expressos em semanas, meses ou anos, referem-se a dias no calendário, até ao dia correspondente da semana / mês / ano em causa.

As comunicações com a Entidade serão feitas por via eletrónica (correio eletrónico ou intranet), salvo se a Entidade objetar fundamentadamente ou exista falha dos meios eletrónicos, sem prejuízo das disposições legais. Salvo indicação em contrário por parte do IPAC, as comunicações eletrónicas dirigidas ao IPAC devem ser endereçadas para a caixa de correio [acredita@ipac.pt](mailto:acredita@ipac.pt) - as comunicações eletrónicas respeitantes a assuntos financeiros devem ser dirigidas para [geral@ipac.pt](mailto:geral@ipac.pt). Não obstante, a gestão do processo de acreditação (e respetivas interações e comunicações) pode ser feito através de um portal eletrónico indicado pelo IPAC.

### **8.1 Candidatura**

O IPAC prestará os esclarecimentos julgados necessários para que cada Entidade possa formular a sua candidatura, devendo, no entanto, abster-se de dar indicações específicas sobre como devem ser cumpridos os critérios de acreditação em cada caso, de modo a não exercer consultoria.

A informação de candidatura a enviar ao IPAC para formalizar o pedido de acreditação está disponível no sítio eletrónico do IPAC e descrita nos Procedimentos de Acreditação complementares.

A documentação de candidatura deverá ser enviada por via eletrónica e deverá estar validada por um representante autorizado que vincule a Entidade, entendido como qualquer pessoa que tenha a necessária autoridade para obrigar juridicamente a Entidade a assumir compromissos legais.

Com a apresentação da candidatura a Entidade declara aceitar os termos do presente Regulamento e de outros documentos nele referenciados, bem como as eventuais futuras alterações que lhes sejam introduzidas e comunicadas.

### 8.1.1 Registo da candidatura

Para se proceder ao registo de uma candidatura à concessão, é necessário que sejam corretamente rececionados os formulários de candidatura, os comprovativos da existência jurídica da Entidade, a documentação evidenciando a organização do sistema de gestão face aos critérios de acreditação (por exemplo, o Manual da Qualidade) e o meio de pagamento da instrução de processo (ou seu comprovativo). Qualquer envio de documentos solicitando a acreditação que não inclua toda a documentação antes referida será considerado como mera expressão de interesse, não originando registo nem tendo sequência como candidatura por parte do IPAC.

Após a receção da documentação antes referida, será efetuada uma análise tendo como objetivo verificar se estão reunidas as condições necessárias e suficientes para o estabelecimento imediato de uma relação contratual entre o IPAC e o candidato, nomeadamente:

- se o IPAC tem capacidade técnica de resposta face ao âmbito de acreditação da candidatura em causa;
- se o âmbito de acreditação solicitado está claramente descrito e corresponde a uma atividade que pode ser acreditada.

Caso a candidatura não se insira numa área de acreditação já disponível, o IPAC pode necessitar de algum tempo de desenvolvimento e informará a Entidade dos passos e prazos expectáveis para este processo, antes de proceder ao respetivo registo. Contudo, o IPAC pode decidir não desenvolver uma área de acreditação se assim for aconselhado pelas partes interessadas, se não se enquadrar na sua política de atuação ou se contrariar o disposto em Acordos de Reconhecimento internacionais ou na legislação aplicável.

O passo final do processo de registo da candidatura consiste na atribuição de um código de registo com o formato 'Xnnnn' (em que 'X' é um código identificador do esquema de acreditação e 'nnnn' um número sequencial, conforme detalhado no DRC002, tabela 1), sendo referido pelo IPAC como 'NIP' (Número de Identificação de Processo) o qual deve ser sempre referenciado em todos os contatos realizados entre a Entidade e o IPAC. No caso de ser uma candidatura para extensão da acreditação, a Entidade já está acreditada e já possui o NIP, pelo que não é necessário atribuí-lo.

No prazo de 20 dias úteis após o envio dos elementos necessários ao registo da candidatura, o IPAC notificará por escrito da respetiva sequência, indicando o NIP atribuído e o interlocutor (designado por Gestor de Processo) que irá acompanhar o correspondente processo de acreditação caso a candidatura tenha sido aceite - a eventual recusa da candidatura e/ou a necessidade de desenvolvimento do esquema de acreditação será também notificada por escrito à Entidade no dito prazo.

Qualquer registo de candidatura efetuado terá a validade máxima de 12 meses para se realizar a respetiva avaliação (ver secção 8.2 ). Caso a validade do registo termine, terá de ser formalizada uma nova candidatura.

### 8.1.2 Análise Preliminar

Para que uma candidatura seja considerada completa e tenha sequência é necessário que sejam rececionados todos os elementos indicados nos formulários de candidatura do IPAC ou que por este sejam solicitados. A análise preliminar destina-se a confirmar se foram recebidos todos os elementos previstos da documentação de candidatura, bem como a identificar eventuais situações que necessitem de especial atenção ou esclarecimento durante as fases subsequentes, bem como uma análise preliminar dos riscos quanto a uma prestação inadequada do serviço de acreditação pelo IPAC.

Assim, no prazo de 20 dias úteis após o registo, o IPAC solicitará por escrito a eventual documentação ou informação em falta, bem como os esclarecimentos ou reformulações que porventura sejam necessários para dar sequência; caso a candidatura esteja em condições de prosseguir para a avaliação, será efetuada a nomeação da equipa avaliadora (ver secção 8.2.1 ).

Caso seja necessária uma reformulação da candidatura, tal pode ser feito uma única vez sem incorrer em custos adicionais de nova candidatura enquanto decorre a fase da candidatura (secção 8.1 ) - após ser nomeada e aceite a equipa avaliadora (secção 8.2.1 ), a aceitação de alterações à candidatura pode incorrer nos custos inerentes às correspondentes adaptações do planeamento e/ou equipa avaliadora, para ressarcimento e compensação de custos já efetuados. Uma eventual reformulação da candidatura com vista a alterar a entidade legal, será tratada de forma equivalente a uma transferência (ver secção 8.6 ).

Caso a candidatura seja referente a uma Entidade cuja sede ou instalações críticas (i.e. aquelas instalações sob seu controlo, afetação ou propriedade onde se realizem atividades com impacto direto no resultado da



atividade de avaliação da conformidade) se situem fora da República Portuguesa, subentende-se que o candidato autoriza o IPAC a contactar o organismo de acreditação desse(s) país(es), com o fim de confirmar as justificações apresentadas para solicitar a acreditação pelo IPAC e acordar as formas de cooperação apropriadas para dar sequência à candidatura - caso não exista organismo de acreditação local o IPAC articulará com as autoridades locais, quando relevante. O IPAC dará conhecimento do resultado das diligências efetuadas e confirmará a possibilidade e eventuais condições para dar sequência à candidatura.

### 8.1.3 Encerramento

O IPAC pode proceder ao encerramento da candidatura mediante notificação escrita à Entidade se:

- passados 12 meses após o registo da candidatura, a Entidade não se tenha disponibilizado para ser avaliada ou não tenha entregue atempadamente a documentação de candidatura necessária;
- a candidatura não se enquadrar num âmbito que possa ou deva ser sujeito a acreditação pelo IPAC;
- a Entidade não responda às solicitações do IPAC nos prazos estabelecidos neste documento ou em documento conexo, ou por um período máximo de 3 meses;
- a Entidade evidenciar comportamento fraudulento, ou intencionalmente fornecer falsas informações ou esconder informação ao IPAC.

Pode também ocorrer o encerramento da candidatura por solicitação da Entidade.

## 8.2 Avaliação

### 8.2.1 Nomeação da Equipa Avaliadora

A gestão de avaliadores e do programa de avaliações pelo IPAC baseia-se nas normas internacionais relevantes. Assim, a equipa avaliadora é geralmente constituída por um avaliador coordenador e um ou mais avaliadores e/ou peritos técnicos. O avaliador coordenador ou outro avaliador indicado pelo IPAC assegura a realização da avaliação de acordo com as regras e procedimentos estabelecidos pelo IPAC, bem como coordena os contatos entre a equipa avaliadora e a Entidade.

A seleção de avaliadores tem em conta que cada equipa avaliadora terá de ser detentora da competência técnica necessária aos objetivos da avaliação, bem como garantir a sua imparcialidade. O IPAC promove a alteração periódica das equipas avaliadoras sempre que possível, de modo a refrescar as incidências das avaliações.

As equipas avaliadoras poderão ainda integrar observadores, sem participação ativa no desenrolar da avaliação, por exemplo para fins de monitorização dos avaliadores ou para demonstrar a terceiros a metodologia de avaliação do IPAC. Nos esquemas de acreditação regulamentares, podem ser integrados representantes dos organismos regulamentares nas equipas avaliadoras com o estatuto de observadores.

Em casos excecionais, o IPAC pode subcontratar uma dada avaliação (ou parte desta), a outro(s) organismo(s) de acreditação que seja(m) signatário(s) dos acordos de reconhecimento mútuo relevantes para o âmbito subcontratado, mediante o prévio conhecimento e consentimento da Entidade. O IPAC assume a responsabilidade pela tarefa de avaliação subcontratada e atua como interlocutor sempre que necessário.

Na concessão (e extensão, quando aplicável), o IPAC informa por escrito a Entidade sobre a constituição da equipa avaliadora nomeada, após conclusão da fase de candidatura. Na manutenção, tal informação é enviada aquando do planeamento periódico feito pelo IPAC e confirmada antes de cada avaliação, junto com a(s) respetiva(s) data(s).

A Entidade pode manifestar a sua discordância relativamente a um (ou mais) dos elementos nomeados pelo IPAC, devendo fundamentar por escrito junto do IPAC qual o conflito de interesse em causa, no prazo de 5 dias úteis após a receção da comunicação escrita sobre a constituição da equipa avaliadora. Passado esse prazo sem serem rececionadas objeções por parte da Entidade, assume-se a aceitação tácita da equipa avaliadora e o IPAC passará ao passo seguinte do processo, correspondendo à análise documental.

Caso a objeção da Entidade seja aceite, e não seja possível a substituição dos elementos em causa da equipa avaliadora por outros avaliadores nacionais, o IPAC poderá em última instância incluir avaliadores estrangeiros. Caso não seja possível encontrar avaliadores que não suscitem objeções por parte da Entidade, terá de ser encerrado o âmbito candidato em causa, ou suspenso ou anulado o âmbito acreditado afeto, consoante aplicável.

### 8.2.2 Análise documental

Após a aceitação da equipa avaliadora, esta efetua a análise da documentação enviada pela Entidade tendo como objetivo avaliar se estão reunidas as condições necessárias (do ponto de vista documental), para avançar com as fases subsequentes de avaliação. Nos casos em que a Entidade não aceite enviar a documentação que o IPAC considere relevante para que seja efetuada a análise documental, então será efetuada uma visita prévia no caso da concessão e extensão, ou prolongada a duração da avaliação na fase de manutenção. Embora possa variar em função da complexidade e quantidade de documentação a examinar,

o resultado da análise documental no caso da concessão e extensão é normalmente notificado até 20 dias úteis após terem sido entregues todos os documentos requeridos.

Na fase de concessão e extensão, o resultado da análise preliminar pelo IPAC ou documental pela equipa avaliadora pode aconselhar ser feita uma visita prévia com o fim de preparar e planear a [respetiva](#) avaliação, e/ou a sua repartição em várias fases, o que será discutido e acordado com a Entidade.

Nos casos em que o resultado da análise documental ou da visita prévia conclua que a Entidade não cumpra significativa e gravosamente os critérios de acreditação aplicáveis, a Entidade será informada desse facto por escrito, devendo então a Entidade proceder às correções necessárias e prestar os esclarecimentos que o IPAC considere necessários, antes que possa ser dada sequência ao processo de avaliação.

### 8.2.3 Programação da Avaliação

A programação da avaliação de concessão (ou extensão) pelo IPAC visará abranger de forma representativa todo o âmbito solicitado e todas as instalações críticas e pessoal-chave, ponderando os riscos a ter em conta e os objetivos a atingir. No caso de acreditações fora do território nacional, aplicam-se ainda as eventuais disposições da EA, ILAC e IAF relativas à atuação transfronteiriça do IPAC.

Na sequência da análise documental favorável, o IPAC estabelece a programação da avaliação incluindo as ações e o período (mês) em que estas devem ocorrer, e a equipa avaliadora deve acordar com a Entidade a(s) data(s) de realização da avaliação, seguindo as instruções do IPAC. Na sequência, o IPAC confirmará por escrito à Entidade a programação da avaliação.

O eventual pedido de alteração de data para a realização de uma avaliação deve ser devidamente justificado e solicitado pela Entidade ao IPAC com uma antecedência mínima de 1 mês, relativamente ao início do mês previsto para realização das avaliações. Sempre que a comunicação do pedido de alteração não cumpra o prazo estabelecido atrás, poderão ser imputados à Entidade os custos referentes ao tempo gasto na preparação das avaliações ou de reserva de meios de transporte e estadia.

Na manutenção, a programação é comunicada com o fecho da avaliação anterior e/ou aquando do planeamento periódico. Dado que as entidades acreditadas têm de continua e permanentemente poder evidenciar cumprir os critérios de acreditação, considera-se que os pedidos de alteração de data de avaliação que não configurem uma suspensão voluntária da acreditação, não devem ultrapassar o prazo de 1 mês relativo ao mês previsto pelo IPAC.

Caso uma Entidade tenha ou solicite acreditações em esquemas do mesmo domínio de acreditação (ou que se refiram aos mesmos critérios de acreditação), que estejam sob o mesmo sistema de gestão da Entidade, e que possibilitem uma avaliação simultânea eficaz, o IPAC pode realizar uma avaliação combinada, com a concordância da Entidade.

Sempre que se trate de uma avaliação que deva ser feita com aviso prévio da Entidade, será comunicada à Entidade o respetivo plano de avaliação com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativa ao seu início, contendo os temas a abordar, os responsáveis a contactar, e se relevante as atividades a presenciar e os documentos a considerar. O plano constitui uma previsão das atividades a desenvolver, e como tal pode ser modificado pela equipa avaliadora consoante o desenrolar da avaliação. Caso a Entidade saiba de factos ou informações que possam vir a alterar significativamente o plano de avaliação comunicado, deve alertar assim que possível o IPAC e a equipa avaliadora.

Descreve-se a seguir a [metodologia usual de](#) avaliação, devendo ser consultados os Procedimentos de Acreditação complementares sobre outros tipos de avaliação.

### 8.2.4 Metodologia de Avaliação

A avaliação consiste num exame sistemático e detalhado das atividades incluídas no âmbito de acreditação, e tem como objetivo avaliar o cumprimento dos critérios de acreditação.

[Por princípio, as avaliações de concessão e manutenção são realizadas de forma presencial, embora em circunstâncias específicas se possam realizar de forma remota \(total ou parcialmente\), com o recurso a tecnologias de informação \(por exemplo, através de teleconferência, acesso ou visualização remota de equipamentos, ficheiros ou partilhas eletrónicas\), face a uma validação da análise de risco correspondente a essa opção, garantindo a sua eficácia, eficiência, integridade, segurança e confidencialidade, bem como um acordo prévio com a Entidade - não é permitida a gravação de avaliações remotas, salvo acordo escrito prévio. Considera-se que sempre que seja necessário testemunhar a realização prática de atividades de avaliação da conformidade, o recurso a uma avaliação remota dificilmente proporciona a mesma eficácia e eficiência de uma avaliação presencial, pelo que esta última é preferida e geralmente usada para realizar esses testemunhos. Nota-se ainda que a realização de avaliações de forma remota pode ser interdita, condicionada ou imposta por disposições legais, regulamentares ou do dono de esquema.](#)

Em cada esquema de acreditação podem ser realizadas outras ações de avaliação, conforme descrito no correspondente Procedimento de Acreditação complementar.

No âmbito de um processo de acreditação de uma Entidade cuja sede ou instalações críticas se situem fora da República Portuguesa, o IPAC pode subcontratar ao organismo de acreditação local (caso seja signatário



dos Acordos de Reconhecimento Mútuo relevantes) a avaliação (total ou parcial) bem como realizar avaliações conjuntas, ou com a sua presença. Caso haja subcontratação da avaliação, o IPAC indicará à Entidade qual a sequência e procedimento acordado para a avaliação.

O conteúdo, âmbito, duração e condições de cada avaliação é estabelecida pelo IPAC mediante uma análise de risco em função de:

- Dimensão, diversidade e criticidade do âmbito da acreditação ou candidato;
- Tipo, complexidade, volume e experiência da Entidade na realização das atividades em causa;
- A dispersão geográfica das operações e atividades, bem como a existência e repartição das mesmas por várias instalações críticas da Entidade, se aplicável;
- Tipo, complexidade e volume das atividades subcontratadas da Entidade, se aplicável, bem como a metodologia de subcontratação empregue;
- Requisitos regulamentares ou de esquemas sectoriais aplicáveis;
- Resultado de avaliações anteriores efetuadas pelo IPAC ou outro organismo de acreditação, se aplicável;
- Informações relevantes sobre a atuação da Entidade, se aplicável;
- Alterações relevantes do pessoal-chave ou de procedimentos da Entidade, se aplicável.

A realização de uma avaliação pode ser repartida por várias fases e/ou deslocações, se necessário ou conveniente.

Eventuais pedidos de alteração do âmbito a avaliar devem ser rececionados pelo IPAC até 1 mês antes da data prevista para realização da avaliação e a sua aceitação pode originar a necessidade de reformular a composição da equipa avaliadora nomeada e/ou a duração da mesma.

Sempre que um pedido de alteração do âmbito for solicitado com uma antecedência inferior à estipulada acima, o IPAC pode:

- recusá-lo se o estado de preparação, programação ou qualificação da equipa avaliadora for significativamente afetado;
- cobrar as despesas de preparação e deslocação já efetuadas referentes a elementos da equipa avaliadora que não sejam usados por via das alterações solicitadas.

Qualquer pedido de redução do âmbito por parte da Entidade na fase de concessão ou extensão resultará na sua exclusão do âmbito acreditável. Na fase de manutenção, qualquer pedido de redução do âmbito de avaliação corresponde a um pedido de suspensão ou anulação parcial do âmbito acreditado correspondente.

Durante a fase de avaliação podem surgir situações de incumprimento dos critérios de acreditação, as quais são consideradas como não-conformidades (NC), que o IPAC classifica em duas categorias, conforme indicado no Quadro 2 abaixo.

Quadro 2 - Classificação e fecho de não-conformidades (NC)			
Tipo de NC	Descrição	Fecho	Conceitos
NC Maior Identificada pela letra M	Ausência ou falha sistemática: - na implementação de requisito(s) de acreditação, com implicações significativas na fiabilidade dos resultados da atividade desenvolvida (prática incorreta), ou - na independência ou imparcialidade aplicável à sua atuação, ou - no cumprimento das obrigações para com o IPAC, tal como expressas ou referenciadas neste documento.	Implica:  - ter efetuado a análise de causas (1);  - ter evidenciado a correção (2) e/ou evidenciado a implementação da ação corretiva (3).	(1) Análise de causas: Pesquisa dos motivos de base ou causas da existência de não-conformidades e consequente determinação da extensão da falha.  (2) Correção: Ação para eliminar uma não-conformidade detetada, e portanto implica corrigir a falha, considerando e abrangendo a extensão determinada na análise de

NC Menor Identificada pela letra N	Falha isolada de um requisito de acreditação que não coloca em causa de modo significativo a fiabilidade dos resultados da atividade desenvolvida ou a confiança na independência ou imparcialidade da sua atuação. Geralmente trata-se de uma falha documental (por ex.: prática correta, mas não documentada), ou falha processual isolada e sem gravidade (prática incorreta, mas sem implicações significativas)	Implica:  - ter efetuado a análise de causas (1);  - ter evidenciado a correção (2) e/ou, em caso de recorrência de situações passadas ou relacionadas, ter evidenciado a implementação da ação corretiva (3).	causas; nos casos em que não seja possível a correção, deverá haver ação corretiva.  (3) Ação corretiva: Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade detetada, pretendendo-se desta forma evitar que a mesma não-conformidade ou outra com a mesma causa voltem a ocorrer; deve considerar e abranger a extensão determinada na análise de causas.
---------------------------------------	--	--	---

Sempre que uma NC tenha implicações graves e diretas sobre os resultados da avaliação da conformidade, tornando-os incorretos ou sem fiabilidade, a Entidade deve **abster-se imediatamente de emitir resultados acreditados que estejam afetados por essa NC até ter implementado a respetiva correção e/ou ação corretiva de modo a assegurar a fiabilidade dos resultados que venha a emitir.**

Quando tal NC seja constatada e confirmada pelo IPAC na validação do correspondente relatório de avaliação, o IPAC pode de imediato iniciar um processo de suspensão (ver secção 9.1 ) do âmbito de acreditação que seja afeto pela NC, caso a Entidade não tenha tomado a iniciativa de solicitar a suspensão voluntária (ver secção 8.7 ).

Para que o IPAC possa tomar uma decisão favorável sobre o processo de acreditação, a Entidade deve atuar sobre as NC de modo a fechá-las de modo satisfatório dentro dos prazos indicados no Quadro 3, contados a partir da data de entrega do correspondente relatório (final) de avaliação, mesmo quando uma avaliação envolva visitas separadas no tempo, salvo se se tratar de diferentes fases (conforme previsto nos Procedimentos de Acreditação complementares), em que seja produzido um relatório ao fim de cada fase. A Entidade deverá assim detalhar num plano de correções e ações corretivas (PAC) o modo como atuou ou irá atuar para fechar as NC.

Quadro 3 - Prazos para envio de Planos de correções e ações corretivas (PAC)			
Fase	Tipo de NC/Ação	Prazos após a entrega do relatório de avaliação	
Concessão ou Extensão	Envio de PAC	1 mês para envio	
	NC Maior (M)	6 meses para fecho	
	NC menor (N)		
Manutenção	Envio de PAC	1 mês para envio	
	NC Maior (M)	1 mês para evidenciar a correção e/ou ter sido aceite a ação corretiva, conforme aplicável	3 meses para evidenciar a implementação da ação corretiva, se aplicável
	NC menor (N)	3 meses para fecho	

Em caso de incumprimento dos prazos acima indicados, o IPAC pode iniciar o processo de suspensão para entidades acreditadas ou de encerramento para entidades candidatas.

Para além do incumprimento dos critérios de acreditação podem ser apresentadas outras constatações, designadas por oportunidades de melhoria (OM), com os seguintes objetivos:

- chamar a atenção para situações de risco, que no futuro poderão evoluir para não-conformidades;
- identificar situações que potenciem mais-valias à Entidade tornando mais claro e transparente o cumprimento dos requisitos de acreditação.

Fica ao critério de cada Entidade reagir ou não às oportunidades de melhoria apresentadas, não necessitando ser incluídas nas respostas às avaliações, exceto quando expressamente solicitado e justificado pelo IPAC.

### 8.2.5 Execução da Avaliação

A avaliação começa por uma reunião inicial da equipa avaliadora com os representantes da Entidade, durante a qual serão apresentados os intervenientes, os objetivos, métodos e critérios da avaliação, e confirmado ou ajustado o planeamento dos trabalhos (Plano de Avaliação). O IPAC não aceita pedidos de alteração do âmbito da avaliação feitos no início ou decorrer da avaliação.

Durante a execução da avaliação, os membros da equipa avaliadora avaliam a competência técnica da Entidade face aos critérios de acreditação aplicáveis, tendo como base um processo de amostragem representativa e significativa de todas as atividades no âmbito da avaliação.

Na concessão, são avaliadas todas as instalações críticas, e entrevistados os responsáveis-chave pelas atividades a acreditar, devendo ser evidenciado o funcionamento do sistema de gestão através da realização de auditoria interna que abranja todos os requisitos aplicáveis e de uma revisão pela gestão.

Compete à Entidade demonstrar perante a equipa avaliadora a sua competência e evidenciar a experiência adequada para a realização das atividades incluídas no âmbito da avaliação. Consideram-se incluídas no âmbito da avaliação todas as atividades que correspondam ao âmbito acreditado ou candidato, salvo quando indicado de outra forma pelo IPAC.

Mediante pedido prévio da Entidade, durante a avaliação podem estar presentes elementos externos à Entidade, por esta indicados (nomeadamente consultores), desde que mantenham sempre um estatuto passivo, sem interferir, responder ou influenciar a atuação da Entidade. Caso tal não aconteça, o IPAC pode interromper a avaliação e solicitar a ausência dos elementos externos para reiniciar a mesma. Caso a Entidade não proporcione as condições ou a colaboração necessárias para dar continuidade à avaliação, será a mesma interrompida ou anulada, podendo o IPAC cobrar a sua realização parcial e aplicar sanções no caso de Entidades acreditadas ou encerrar a candidatura no caso de Entidades candidatas.

A avaliação termina com a realização de uma reunião final, na qual convém a Entidade estar representada ao nível da gestão executiva, e durante a qual a equipa avaliadora apresentará os resultados e conclusões da avaliação efetuada. Nesta reunião os representantes da Entidade devem esclarecer as eventuais dúvidas sobre as conclusões apresentadas pela equipa avaliadora, nomeadamente as eventuais não-conformidades - atento o prazo de fecho das NC maiores (ver tabela acima), alerta-se para a conveniência de esclarecer devidamente o conteúdo das mesmas, de modo a permitir elaborar um PAC que possa ser aceite e permita fechar as NC maiores dentro dos prazos.

A equipa avaliadora elabora um relatório da avaliação, focando os aspetos de competência e conformidade, bem como listando as eventuais não-conformidades, do qual dá conhecimento à Entidade no final da avaliação, sendo de imediato enviado ao IPAC.

Este relatório contém informação cuja validade para efeitos de tomada de decisão se considera ser de 12 meses, findo o qual a informação pode necessitar de ser atualizada e revalidada. O relatório será sujeito a validação pelo IPAC, sendo usualmente dado conhecimento de qualquer alteração ao mesmo no prazo de 5 dias úteis após a entrega à Entidade.

O IPAC reconhece o direito da Entidade argumentar contra a existência de não-conformidades contidas no relatório de avaliação, devendo para tal fundamentar a sua opinião, incidindo sobre os factos alegados que suportam cada não-conformidade, e comunicar a mesma por escrito ao IPAC no prazo de 3 dias úteis após a entrega do correspondente relatório de avaliação. Compete ao IPAC a decisão de manter ou alterar a existência de não-conformidades e requerer o seu fecho.

#### **8.2.6 Sequência da Avaliação**

Após tomar conhecimento da existência de não-conformidades a Entidade deve iniciar de imediato a sua análise e implementar as correções e ações corretivas adequadas para as fechar. Em sequência, a Entidade deve elaborar um plano de correções e ações corretivas (PAC) que se propõe implementar para fechar todas as não-conformidades, com os respetivos prazos e descrição (ver Quadros 2 e 3). O PAC deve ser enviado pela Entidade ao IPAC no prazo máximo de 1 mês relativamente à data de entrega do correspondente relatório de avaliação. Embora possa ser ajustado consoante a quantidade e complexidade de não-conformidades a fechar, o IPAC estima um prazo de 1 mês após receber o PAC para notificar se o mesmo foi aceite ou necessita de correções e/ou esclarecimentos, bem como para identificar NC menores cujas evidências de fecho devem ser enviadas ao IPAC - no caso de NC maiores é sempre obrigatório o envio dessas evidências nos prazos previstos no Quadro 3. Caso da avaliação não tenha resultado qualquer NC, não é necessário o envio do PAC, salvo indicação expressa do IPAC.

A Entidade deve enviar ao IPAC as evidências de implementação do PAC respeitando os prazos definidos para cada categoria de não-conformidade (ver Quadro 3). As evidências requeridas para o fecho das não-conformidades constatadas na avaliação poderão ser de carácter documental ou prático, dependendo da natureza das não-conformidades em causa. Após o primeiro ciclo de acreditação, o IPAC pode não solicitar o envio de evidências de fecho de NC menores, em função da natureza das mesmas e do histórico da Entidade quanto ao fecho adequado de não-conformidades dentro dos prazos - neste caso, as evidências não enviadas serão analisadas na avaliação seguinte.

[Se houver dúvidas quanto às ações propostas no PAC ou às evidências de implementação de ações corretivas, pode ser solicitada à Entidade uma sessão ou reunião de esclarecimento de forma remota pelo IPAC \(com a equipa avaliadora ou alguns dos seus elementos, se necessário\) para tornar mais célere e eficaz o fecho da avaliação.](#)

Caso as evidências enviadas se revelem insuficientes ou incompletas, ou careçam de verificação no local, o IPAC terá de realizar uma avaliação de seguimento (na sequência de uma concessão ou extensão) ou extraordinária (nos restantes casos) para comprovar o fecho das não-conformidades correspondentes. A fim de limitar os riscos à imparcialidade do IPAC e dos seus avaliadores, estabelece-se um número máximo de uma avaliação de seguimento por cada pedido de concessão ou extensão - se após esta avaliação não tiver sido possível tomar uma decisão favorável, o processo será encerrado e a Entidade deverá reformular e apresentar novo pedido de concessão ou extensão, se mantiver o interesse. A avaliação de seguimento deve ser realizada no prazo máximo de 12 meses após a avaliação de concessão ou extensão correspondente.

Se o PAC ou as evidências enviadas não forem apropriadas, o IPAC solicitará a sua reformulação, sem a qual haverá uma decisão negativa.

O IPAC pode solicitar opinião a outros avaliadores ou peritos em caso de desacordo entre a equipa avaliadora e a Entidade avaliada quanto ao conteúdo e fecho de não-conformidades, bem como entidades regulamentares ou proprietários de esquemas sectoriais.

Qualquer eventual pedido de redução do âmbito solicitado pela Entidade após a conclusão de uma avaliação, será apreciado pelo IPAC para confirmar se a dimensão da redução solicitada é adequada, e se a amostragem feita na avaliação continua a ser representativa - se tal não acontecer, poderá ser necessário efetuar uma avaliação suplementar.

O PAC deve ser implementado conforme tenha sido aceite pelo IPAC, podendo a Entidade aumentar ou expandir o seu alcance, implementando as ações acordadas no PAC e adicionando novas ações, para que não leve a uma quebra de confiança e origine a aplicação de uma sanção. Não obstante, após o 1º ciclo de acreditação e no caso de NC menores, a Entidade pode muito excecionalmente alterar o PAC aceite para o melhorar ou ampliar por sua conta e risco, desde que o possa demonstrar posteriormente ao IPAC - caso tal não seja demonstrado ao IPAC, será interdita esta opção de introdução de alterações ao PAC aceite pelo período correspondente a um ciclo de acreditação, bem como requerida a implementação de ações corretivas. Em casos justificados, nomeadamente de comportamento doloso, enganador ou abusivo, o IPAC poderá iniciar uma sanção conforme previsto na secção 9. Sempre que a Entidade escolha esta opção de melhorar o PAC aceite, deve enviar o PAC reformulado ao IPAC como parte da documentação de preparação da avaliação seguinte, podendo o IPAC aumentar a duração da mesma se necessário.

## 8.3 Decisão

### 8.3.1 Tomada de Decisão

Após o processo de avaliação, segue-se o processo de tomada de decisão pelo IPAC, realizado por pessoas independentes das avaliações, e baseia-se, designadamente, no estudo do relatório de avaliação e outras informações, do parecer da equipa avaliadora e do plano de ações corretivas e suas evidências, consoante aplicável.

As decisões são tomadas pelo IPAC no prazo de 1 mês após a recolha da informação necessária, sendo sempre fundamentadas e transmitidas por escrito à Entidade. Sempre que aplicável, com a comunicação da decisão o IPAC informará a Entidade da programação prevista para a próxima etapa do ciclo de avaliação.

As decisões são tomadas por princípio sobre todo o âmbito avaliado. Contudo, a pedido fundamentado da Entidade, nomeadamente por motivos de extensão, o IPAC pode antecipar a decisão sobre uma parte do âmbito uma única vez por avaliação (e por unidade técnica, no caso de avaliações combinadas), caso seja possível restringir as conclusões da avaliação a essa parte do âmbito e não existam falhas de âmbito geral por resolver. Em sentido inverso, pode o IPAC tomar a decisão sobre o fecho da avaliação de manutenção assim que possível e deferir a decisão sobre uma extensão ou transição para um momento posterior, sem prejuízo do período de validade da informação contida no relatório (conforme secção 8.2.5).

A decisão de acreditação é válida enquanto a Entidade evidenciar cumprir os critérios e obrigações de acreditação.

Na fase de concessão e extensão, uma decisão negativa após uma avaliação de seguimento originará o encerramento da respetiva candidatura, podendo a Entidade apresentar recurso nos termos próprios (ver secção 10.2). Em qualquer caso de decisão desfavorável, a Entidade dispõe de 10 dias úteis para apresentar alegações, atos ou provas com vista a reverter a decisão.

### 8.3.2 Certificado e Símbolos de Acreditação

No caso da decisão de acreditação ser favorável, o IPAC procederá à emissão de um Certificado de Acreditação e do(s) respetivo(s) Anexo(s) Técnico(s), no prazo de 10 dias úteis, mantendo-se aqueles documentos válidos enquanto a Entidade evidenciar cumprir este Regulamento e as disposições nele referenciadas - a validade pode ser comprovada a qualquer momento no Diretório de Entidades Acreditadas, no sítio eletrónico do IPAC.

O Certificado de Acreditação indica a designação da entidade legal, a data de início da acreditação, a norma de referência de acreditação e as disposições relativas à respetiva vigência. Caso a atividade acreditada seja realizada apenas por uma parte (unidade técnica - ver secção 7) da entidade legal em que se insere, esta

será identificada no Certificado de Acreditação e no Anexo Técnico. O Anexo Técnico contém a descrição do âmbito de acreditação de acordo com o indicado no correspondente Procedimento de Acreditação complementar, bem como a listagem de todas as instalações críticas a partir das quais a Entidade acreditada pode realizar ou oferecer atividades acreditadas. Caso o âmbito de acreditação inclua um esquema de avaliação da conformidade regulamentar ou proprietário com critérios e/ou requisitos de acreditação adicionais, o IPAC identificará o correspondente diploma legal ou documento normativo no Anexo Técnico, salvo disposições normativas, contratuais ou legais em contrário. Cada Certificado de Acreditação e Anexo Técnico são identificados pelo respetivo NIP (ver secção 8.1.1), que é inequívoco e que corresponde a uma dada unidade técnica.

Em caso de emissão de Certificados de Acreditação e Anexos Técnicos em língua estrangeira, prevalece a versão portuguesa, salvo se especificamente contratado de forma diferente.

Há lugar à emissão de um Certificado de Acreditação e/ou Anexo Técnico sempre que seja alterada alguma da informação que contém, estando os respetivos custos indicados no Regulamento de Preços (DRC004). A acreditação concedida só é válida para a entidade legal e unidade técnica mencionada no Certificado de Acreditação e Anexo Técnico, não podendo a Entidade acreditada transmitir, delegar ou de outra forma passar ou [incluir na acreditação outras unidades ou entidades legais](#).

Os documentos acima citados são emitidos em formato digital e validados mediante a aposição de assinatura eletrónica qualificada, tendo valor probatório legal nos termos do decreto-lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro.

Estabelece-se ainda que no caso de a decisão de acreditação ser favorável, a Entidade fica autorizada a usar os Símbolos de Acreditação aplicáveis e a fazer publicidade ao seu Estatuto de Entidade Acreditada, de acordo com o respetivo Regulamento (DRC002), [a partir dessa data de decisão](#). Compete ao IPAC disponibilizar os correspondentes objetos gráficos, os quais são os únicos a utilizar, salvo autorização expressa do IPAC.

## 8.4 Manutenção da Acreditação

### 8.4.1 Acompanhamento e Renovação

Após a acreditação ter sido concedida, o IPAC programará a realização de avaliações periódicas à Entidade, para confirmar o cumprimento continuado das condições de acreditação. A descrição da metodologia de acompanhamento e renovação é particularizada nos Procedimentos de Acreditação complementares.

O intervalo desde a avaliação de concessão para a primeira avaliação de acompanhamento é de 12 meses, alargando até 18 meses caso tenha havido uma avaliação de seguimento.

Durante um ciclo de acreditação todo o âmbito acreditado e instalações [críticas](#) abrangidas têm de ser avaliadas, sendo estabelecida pelo IPAC a programação das avaliações de acompanhamento e de renovação em conformidade, tendo em conta o risco envolvido.

A Entidade deve enviar ao IPAC toda a documentação solicitada para a respetiva preparação, nomeadamente a prevista nos Procedimentos de Acreditação complementares, para que seja rececionada com a antecedência de pelo menos 1 mês relativamente ao mês de realização da avaliação.

Poderá na fase de manutenção ser acordado com a Entidade, ou disposto em esquema de acreditação específico, a realização de avaliações sem aviso prévio ou de curto prazo, devendo então ser solicitada a documentação e definição do âmbito de avaliação no início de cada ano, ou conforme seja acordado.

O processo de avaliação e tomada de decisão de manutenção é equivalente ao descrito para a concessão (no que for aplicável).

O Estatuto de Entidade Acreditada implica que a qualquer momento seja demonstrado o cumprimento dos critérios de acreditação aplicáveis. Assim, o IPAC poderá solicitar a qualquer momento que a Entidade forneça informações, documentos, registos ou evidências que evidenciem a realização, de forma competente, das atividades abrangidas pelo âmbito acreditado ou do cumprimento de requisitos, bem como informações sobre alterações consideradas relevantes.

### 8.4.2 Avaliações Extraordinárias

Podem ser realizadas avaliações extraordinárias nomeadamente nos seguintes casos:

- Se houver alterações significativas na organização, nomeadamente no pessoal-chave, nos procedimentos de avaliação da conformidade, nos equipamentos e/ou nas instalações;
- Se for necessário avaliar se existem as condições para o levantamento de uma suspensão ou para o fecho de não-conformidades após uma avaliação a uma Entidade acreditada ou para a efetivação de uma transferência de acreditação;
- Se o IPAC receber informações, reclamações ou denúncias credíveis, relativamente ao incumprimento dos critérios e obrigações de acreditação.

Neste último caso, as avaliações extraordinárias podem ser feitas sem notificação prévia à Entidade ou com um intervalo muito curto relativamente à sua realização.



Os custos decorrentes da realização de avaliações extraordinárias são a cargo da Entidade, salvo se a sua realização tenha decorrido de **informação**, reclamação ou denúncia que se verifique infundada.

## 8.5 Alterações

A Entidade pode requerer alterações ao seu âmbito de acreditação, nomeadamente apresentando pedidos de extensão ou anulação (ver respetivamente secções 8.5.1 e 8.8 ).

### 8.5.1 Extensão

Considera-se como extensão do âmbito de acreditação um alargamento ou alteração do âmbito acreditado para o mesmo esquema de acreditação, conforme particularizado nos Procedimentos de Acreditação complementares.

O pedido de extensão do âmbito de acreditação deve ser solicitado ao IPAC utilizando os formulários específicos aplicáveis ao domínio de acreditação em causa e disponíveis no sítio eletrónico do IPAC, acompanhados do comprovativo do pagamento da respetiva instrução. Dependendo da dimensão e da natureza do pedido de extensão, o IPAC determinará o tipo de ações de avaliação a realizar e disso dará conhecimento por escrito à Entidade.

A metodologia aplicável ao processamento de uma extensão será normalmente similar ao processamento de uma concessão (ver secção 8.1 e seguintes), sem prejuízo do disposto nos Procedimentos de Acreditação complementares.

A avaliação correspondente a um pedido de extensão da acreditação pode ser realizada simultaneamente com uma avaliação de acompanhamento ou de renovação ou através de uma avaliação de extensão separada daquelas, conforme seja acordado com a Entidade.

Para que um pedido de extensão da acreditação possa ser avaliado simultaneamente com uma avaliação de acompanhamento ou de renovação, é conveniente que o pedido de extensão seja entregue no IPAC, com uma antecedência de 3 meses, relativamente ao mês previsto para realização da avaliação de acompanhamento ou de renovação. Porém, se toda a documentação de candidatura não tiver sido rececionada com uma antecedência mínima de 1 mês relativamente à data de início da avaliação, o IPAC pode decidir não efetuar a avaliação em simultâneo.

Em função da dimensão e da especificidade das áreas técnicas do pedido de extensão, e de modo a incluir a mesma na avaliação de acompanhamento ou de renovação, o IPAC irá avaliar a necessidade de alterar a composição da equipa avaliadora nomeada, bem como a natureza e duração da avaliação prevista.

### 8.5.2 Outras Alterações

Podem ocorrer outras alterações, nomeadamente de designação legal da Entidade, da sua forma jurídica ou das suas instalações críticas, devendo a Entidade informar atempadamente o IPAC (ver secção 11.1.4 ) para que este confirme a necessidade de atualização do Certificado de Acreditação e/ou Anexo Técnico, bem como outras ações que se revelem necessárias.

## 8.6 Transferência da Acreditação

A transferência da acreditação consiste na passagem do Estatuto de Entidade Acreditada de uma Entidade acreditada para outra Entidade, nomeadamente, na sequência da sua aquisição por outra entidade, ou por cisão ou fusão de entidades, existindo continuidade no funcionamento e competência - nestes termos, é mantido o ciclo de acreditação em vigor e emitido um novo Certificado de Acreditação (e Anexo Técnico) a favor da nova entidade e anulado o da anterior entidade. Caso não se demonstre a continuidade, pode ser necessário suspender a acreditação até comprovar o cumprimento dos requisitos e critérios de acreditação, ou simplesmente anular a acreditação e iniciar um novo processo de concessão.

Pode haver transferência total ou parcial do âmbito de acreditação para a nova Entidade.

A nova Entidade a favor de quem é efetuada a transferência parcial ou total da acreditação deve solicitar a transferência por escrito, justificando os motivos da mesma e enviando ao IPAC a justificação que legitima o pedido de transferência, a documentação de candidatura aplicável ao esquema de acreditação em causa, contendo a indicação clara do âmbito de acreditação a transferir, além de todos os documentos que demonstrem a observância das condições de continuidade indicadas a seguir. A entidade que transfere a acreditação tem de anuir ao pedido de transferência e à correspondente anulação do âmbito a transferir.

A transferência dos direitos implica também a transferências das obrigações, nomeadamente financeiras, que ficam a cargo da entidade que recebe, salvo se acordado explicitamente de outra forma com o IPAC.

Nos processos de transferência em que se preveja ocorrer um período durante o qual não sejam cumpridas as obrigações de acreditação, as Entidades envolvidas devem acordar em pedir uma suspensão voluntária da acreditação. Se houver alteração das ações de avaliação antes programadas, pode ser necessária a sua reprogramação e eventualmente realizar-se uma nova avaliação.



Para que a transferência seja concedida é necessário que se verifiquem, pelo menos, as seguintes condições de continuidade na Entidade para quem é transferida a acreditação:

- O sistema de gestão deve permanecer significativamente intacto;
- A gestão técnica e o pessoal técnico relevantes devem permanecer intactos;
- A estrutura e organização interna da unidade técnica que efetua as atividades acreditadas deve permanecer intacta;
- A metodologia usada nas atividades acreditadas deve permanecer intacta;
- Sempre que aplicável, deve ser evidenciado o cumprimento dos requisitos de imparcialidade e independência;
- Sempre que relevante, o equipamento e outros meios (por exemplo as instalações) devem permanecer intactos ou evidenciados como apropriados.

Caso se verifique não ser possível comprovar através de análise documental as condições de continuidade acima descritas, o IPAC programará as ações de avaliação que considere necessárias.

Os custos da transferência serão cobrados à Entidade para a qual é transferida a acreditação.

Compete ao IPAC estabelecer as datas em que cessa a acreditação antiga e se inicia a nova acreditação, sob proposta das Entidades que solicitam a transferência. Para que não existam períodos de descontinuidade, devem o pedido de transferência e respetiva documentação serem remetidos atempadamente.

A Entidade para a qual é transferida a acreditação receberá os documentos que atestam a sua acreditação.

Quando duas ou mais Entidades acreditadas solicitam a fusão dos seus âmbitos de acreditação, o procedimento a seguir é equivalente ao que se verifica quando ocorre a transferência total da acreditação entre duas entidades.

## 8.7 Suspensão Voluntária

A Entidade acreditada pode requerer a suspensão voluntária da acreditação, que pode abranger a totalidade (suspensão total) ou apenas parte do âmbito (suspensão parcial), se considerar (ou prever ficar) inapta temporariamente para cumprir com os critérios de acreditação estabelecidos. O pedido deverá ser feito por escrito, indicando o âmbito, o(s) motivo(s), e o período previsto para vigorar, com uma antecedência mínima de **1 dia útil** face à data de início pretendida para a suspensão. O IPAC confirmará por escrito à Entidade, no prazo de 10 dias úteis **após reunir toda a informação necessária**, a aceitação da suspensão voluntária da acreditação, indicando a data de efetivação e as ações necessárias para o levantamento da suspensão (quando aplicável).

O período de suspensão voluntária não deve ultrapassar 12 meses desde a data de efetivação. Durante o período em que vigore a suspensão, e para o âmbito de acreditação por ela abrangido, a Entidade fica interdita de usar os Símbolos de Acreditação, proceder a ações publicitárias e/ou emitir qualquer documento com referência ao Estatuto de Entidade Acreditada ou disponibilizar o respetivo Anexo Técnico sem uma ressalva quanto ao âmbito suspenso.

A Entidade deve notificar sem demora por escrito os clientes afetados pela suspensão e com os quais tenha previamente contratado atividades acreditadas, bem como (se aplicável) as entidades que por causa da acreditação tenham licenciado ou autorizado o exercício de atividades que respeitem ao âmbito suspenso.

Para efetuar o levantamento de uma suspensão, pode ser necessário a realização prévia de diligências (por exemplo, provas documentais, ações ou avaliação extraordinária), consoante seja aplicável. Se a suspensão impossibilitar a realização da avaliação periódica de manutenção, esta será efetuada aquando do levantamento da suspensão.

A suspensão da acreditação será levantada quando se demonstre que já não subsistem as razões que deram origem à suspensão, e entretanto não tenham ocorrido alterações que afetem o cumprimento dos critérios e obrigações de acreditação.

A conclusão do processo de levantamento da suspensão será notificada por escrito à Entidade.

O IPAC iniciará o processo de anulação da acreditação se na sequência das diligências realizadas não for possível o levantamento da suspensão até ao prazo máximo de suspensão, ou caso não tenha sido possível efetuar as diligências necessárias ao levantamento da suspensão, por motivos imputáveis à Entidade.

## 8.8 Anulação Voluntária

Uma Entidade acreditada pode requerer por escrito o término ou anulação voluntária da acreditação, podendo abranger parte (designando-se por anulação parcial) ou a totalidade (designando-se por anulação total) do âmbito acreditado.

O pedido de anulação voluntária deve ser feito por escrito, indicando o âmbito no caso de ser parcial, com uma antecedência de pelo menos **1 dia útil** face à sua data de efetivação pretendida. O IPAC confirmará por

escrito à Entidade, no prazo de 10 dias úteis **após reunir toda a informação necessária**, a aceitação da anulação voluntária da acreditação, indicando a data de efetivação e eventuais obrigações a cumprir.

O IPAC pode solicitar informações e esclarecimentos adicionais sobre quais as razões que motivam o pedido, para averiguar se a extensão e calendário do pedido de anulação é adequada. Em casos justificados, pode o IPAC **requerer** a realização de uma avaliação extraordinária antes da anulação, para averiguar se foram cumpridos os critérios e obrigações de acreditação, bem como requerer a execução de correções em relatórios e certificados emitidos.

Na data de efetivação da anulação voluntária total termina a validade do Certificado de Acreditação emitido e correspondente(s) Anexo(s) Técnico(s), pelo que a Entidade fica interdita desde essa data de os usar ou disponibilizar, bem como utilizar os Símbolos de Acreditação e fazer quaisquer referências ou associações ao Estatuto de Entidade Acreditada. Na data de efetivação da anulação voluntária parcial, será emitido o(s) respetivo(s) Anexo(s) Técnico(s) alterado em consonância, ficando interdita a disponibilização do anterior.

A Entidade deve notificar sem demora por escrito os clientes afetados pela anulação e com os quais tenha previamente contratado atividades acreditadas, bem como (se aplicável) as entidades que por causa da acreditação tenham licenciado ou autorizado o exercício de atividades que respeitem ao âmbito anulado.

Os efeitos da anulação podem ser reportados pelo IPAC à data dos atos, omissões ou incumprimentos que fundamentem a anulação, determinando a partir daquela data a invalidade consequente de todos os documentos emitidos no âmbito da acreditação.

A anulação voluntária não exime a Entidade de cumprir as eventuais obrigações em falta, nomeadamente financeiras, relativas a atos passados até à data de efetivação.

## 9 Sanções

### 9.1 Suspensão

A suspensão consiste numa interrupção temporária do Estatuto de Entidade Acreditada, aplicável quando se verifique que uma Entidade acreditada não consegue cumprir os critérios de acreditação ou o presente Regulamento e disposições por ele referenciadas. A suspensão também poderá ser aplicada em virtude de atos ou omissões lesivas da imagem do IPAC e do Estatuto de Entidade Acreditada. Por cada ato ou omissão lesiva atrás referida será aplicada uma suspensão por um prazo de 3 meses, ao qual em caso de reincidência acrescem iguais períodos de suspensão.

A suspensão da acreditação pode ser total ou parcial relativamente ao âmbito de acreditação, consoante a gravidade e extensão dos motivos que lhe dão origem.

A suspensão da acreditação pode ser aplicada por um período máximo de 12 meses, relativamente à data de efetivação da mesma por parte do IPAC.

Sem prejuízo das disposições legais aplicáveis, o IPAC comunicará por escrito à Entidade a intenção de a suspender, tendo a Entidade um prazo de 10 dias úteis a contar da data da notificação para apresentar alegações, atos ou provas em contrário para interromper ou anular o processo. Findo este prazo de 10 dias úteis a suspensão torna-se efetiva, exceto se a Entidade apresentar matéria ou alegações e solicitar a reapreciação da decisão. Neste caso, o IPAC irá analisar a matéria apresentada e decidir se efetiva ou não a suspensão e os respetivos termos, comunicando a decisão à Entidade por escrito.

Durante o período em que vigore uma suspensão, e para o âmbito de acreditação por ela abrangido, a Entidade fica interdita de usar os Símbolos de Acreditação, proceder a ações publicitárias e/ou emitir certificados ou relatórios ou qualquer documento com referência ao Estatuto de Entidade Acreditada. O IPAC poderá ainda suspender a participação da Entidade em reuniões, comissões e/ou outros trabalhos do IPAC que envolvam a presença ou consulta de Entidades Acreditadas.

A Entidade deve notificar sem demora por escrito os clientes afetados pela suspensão e com os quais tenha previamente contratado atividades acreditadas, bem como (se aplicável) entidades que por causa da acreditação tenham licenciado ou autorizado o exercício de atividades que respeitem ao âmbito suspenso.

A suspensão da acreditação será levantada quando se demonstre que já não subsistem as razões que deram origem à suspensão, e entretanto não tenham ocorrido alterações que afetem o cumprimento dos critérios e obrigações de acreditação.

Para efetuar o levantamento de uma suspensão, pode ser necessário a realização prévia de diligências (por exemplo, provas documentais, ações ou avaliação extraordinária), consoante seja necessário. Se a suspensão tiver impossibilitado a realização da avaliação periódica de manutenção, esta terá de ser efetuada para o levantamento da suspensão.

A conclusão do processo de levantamento da suspensão será notificada por escrito à Entidade.

Se na sequência das diligências realizadas não for possível efetuar o levantamento da suspensão, o IPAC iniciará o processo de anulação da acreditação, o qual pode também ocorrer se for ultrapassado o prazo máximo de suspensão e não tenha sido possível efetuar as diligências necessárias ao levantamento, por motivos imputáveis à Entidade.

## 9.2 Anulação

A anulação consiste no término das relações contratuais com a Entidade acreditada e consequente retirada do Estatuto de Entidade Acreditada e do direito ao uso dos Símbolos de Acreditação.

O IPAC pode anular a acreditação em caso de:

- impossibilidade continuada ou prolongada de cumprimento dos critérios e obrigações de acreditação;
- falência ou insolvência da Entidade;
- condenação judicial por atos que afetem a idoneidade e competência face à acreditação;
- atos ou omissões lesivas da imagem do IPAC e do Estatuto de Entidade Acreditada;
- evidência de comportamento fraudulento ou intencionalmente prestar falsas informações ou ocultar informações.

A anulação pode ser referente só a parte do âmbito (anulação parcial) ou englobar todo o âmbito acreditado (anulação total).

O IPAC comunicará por escrito à Entidade a intenção de anular a acreditação, tendo a Entidade um prazo de 10 dias úteis a contar da data da notificação para apresentar alegações, atos ou provas para interromper ou anular o processo. Findo este prazo a anulação torna-se efetiva, exceto se a Entidade apresentar matéria ou alegações e solicitar a reapreciação da decisão. Neste caso, o IPAC irá analisar a matéria apresentada e decidir se efetiva ou não a anulação e os respetivos termos, comunicando a decisão à Entidade por escrito.

Na data de efetivação da anulação total termina a validade do Certificado de Acreditação emitido e correspondente(s) Anexo(s) Técnico(s), pelo que a Entidade fica interdita desde essa data de os usar ou disponibilizar, bem como utilizar os Símbolos de Acreditação e fazer quaisquer referências ou associações ao Estatuto de Entidade Acreditada. Na data de efetivação da anulação parcial, será emitido o(s) respetivo(s) Anexo(s) Técnico(s) alterado em consonância, ficando interdita a disponibilização do anterior.

A Entidade deve notificar sem demora por escrito os clientes afetados pela anulação, e com os quais tenha previamente contratado atividades acreditadas, bem como (se aplicável) entidades que por causa da acreditação tenham licenciado ou autorizado o exercício de atividades que respeitem ao âmbito anulado.

Os efeitos da anulação podem ser reportados pelo IPAC à data dos atos, omissões ou incumprimentos que fundamentam a anulação, determinando a partir daquela data a invalidade consequente de todos os documentos emitidos no âmbito da acreditação.

A anulação não exige a Entidade de cumprir as eventuais obrigações em falta, nomeadamente financeiras, relativas a atos passados até à data de efetivação.

Tendo em conta a natureza dos motivos que estiveram na origem de uma anulação, o IPAC pode estabelecer condições e/ou um interregno mínimo para aceitar nova candidatura (ver secção 7).

## 10 Reclamações e Recursos

### 10.1 Reclamações

Considera-se como reclamação qualquer manifestação de insatisfação sobre as atividades do IPAC ou das Entidades acreditadas, com expectativa de resposta. Para tal, as reclamações devem identificar o reclamante e o modo de ser contactado, e ser enviadas por escrito ao IPAC, quer por correio postal, quer por correio eletrónico. Recomenda-se o uso do modelo Q1031 disponível no sítio eletrónico do IPAC, o qual detalha o processo de tratamento das reclamações. As manifestações de insatisfação que não identifiquem o emissor são consideradas como denúncias, que só serão tratadas face à credibilidade das provas e evidências fornecidas, bem como ao risco envolvido e impactos percebidos.

No caso de reclamação sobre Entidade acreditada, a reclamação deve ser primeiro dirigida à Entidade, e apenas em caso de tratamento insatisfatório por parte desta ser dado conhecimento do facto ao IPAC.

O IPAC considera as reclamações feitas à sua atuação como oportunidades de melhoria pelo que não atuará de forma discriminatória contra o reclamante.

O IPAC não trata diretamente reclamações sobre empresas certificadas, ou sobre produtos, processos ou serviços certificados, bem como sobre pessoas certificadas, as quais são todas da competência do respetivo organismo de certificação, e a quem elas devem ser dirigidas em primeiro lugar - somente se este não der

tratamento satisfatório, deverá então o interessado dar conhecimento do facto ao IPAC, para que este atue, considerando o IPAC que a reclamação foi feita sobre o organismo de certificação.

## 10.2 Recursos

Considera-se como um recurso qualquer pedido, alegação contrária ou contestação apresentada junto do IPAC por uma Entidade relativa a uma decisão de acreditação adversa tomada pelo IPAC sobre o correspondente Estatuto de Entidade Acreditada, seguindo a metodologia descrita no Regulamento de Recursos (DRC003), disponibilizado no sítio eletrónico do IPAC.

O IPAC garante que não atuará de forma discriminatória sobre qualquer Entidade que apresente um recurso, independentemente do resultado do mesmo.

## 11 Obrigações das Partes

### 11.1 Obrigações da Entidade

#### 11.1.1 Dever de Continuidade

A Entidade acreditada ou candidata, tem o dever de cumprir e evidenciar cumprir continuamente os critérios e obrigações de acreditação aplicáveis, incluindo as eventuais alterações que lhes sejam introduzidos. Uma Entidade com acreditação suspensa tem de cumprir as obrigações deste Regulamento e dos regulamentos e procedimentos nele referidos.

#### 11.1.2 Dever de Enquadramento

A acreditação concedida pelo IPAC não implica, em caso algum, a aceitação ou validação pelo IPAC de resultados ou produtos específicos da atividade acreditada, nem exime a Entidade acreditada das suas responsabilidades contratuais perante clientes e terceiros.

De igual modo, a acreditação concedida pelo IPAC não deve ser entendida como um reconhecimento de aspetos isolados da Entidade acreditada, tais como o seu equipamento, pessoal ou procedimentos, quando considerados fora do contexto da acreditação.

#### 11.1.3 Dever de Cooperação

A Entidade deve cooperar no processo de acreditação, proporcionando as condições necessárias à realização da avaliação de forma eficaz, imparcial e em condições de segurança. A Entidade deve colaborar para que:

- seja possível avaliar o seu modo de funcionamento face aos critérios de acreditação;
- seja facultado o acesso a todos os locais, equipamentos, informação, registos e documentos relevantes;
- seja possível observar/presenciar/testemunhar todas as atividades a acreditar ou acreditadas, e entrevistar todo o pessoal;
- contratualize com os seus clientes a possibilidade de as equipas avaliadoras do IPAC observarem/presenciarem/testemunharem as atividades acreditadas ou a acreditar que sejam realizadas nas instalações ou locais dos clientes;
- sejam disponibilizados às equipas avaliadoras do IPAC as instruções e equipamentos de segurança necessários;
- os avaliadores e colaboradores do IPAC não sejam confrontados com situações que possam comprometer a sua independência e objetividade, nem sejam sujeitos a pressões indevidas;
- responda às solicitações do IPAC (nomeadamente no envio da resposta às avaliações e das evidências requeridas) nos prazos previstos neste Regulamento, ou em caso omissivo, estabelecidos pelo IPAC;
- sejam implementadas as ações acordadas com o IPAC para fecho das não-conformidades nos prazos e termos estabelecidos ou acordados;
- o IPAC possa averiguar a fundamentação de eventuais reclamações ou denúncias e seja possível a sua resolução;
- não efetue atos ou profira declarações públicas que sejam considerados danosos ou lesivos do sistema nacional de acreditação ou do IPAC.

Em caso de incumprimento de qualquer das situações acima descritas o IPAC pode iniciar a aplicação das sanções previstas neste Regulamento, ou o encerramento do processo (consoante aplicável), sem prejuízo de eventual procedimento jurídico.

#### 11.1.4 Dever de Comunicação de Alterações

As Entidades acreditadas têm o dever de atempadamente informar o IPAC da ocorrência de toda e qualquer alteração que possa, direta ou indiretamente, influenciar significativamente o exercício das atividades acreditadas, e afetar o cumprimento dos critérios de acreditação - estas alterações podem incluir aspetos tais como:

- alterações de estatuto legal, jurídico, de propriedade ou denominação;
- alterações das pessoas ou estruturas que desempenham funções técnicas relevantes (nomeadamente responsáveis pela decisão ou aprovação de resultados da atividade acreditada), salvo se as pessoas que as substituem já tiverem sido avaliadas para o exercício dessas funções pelo IPAC;
- alterações na estrutura organizacional ou nas atividades desenvolvidas por si ou por entidades relacionadas (quando aplicável pelos requisitos de acreditação) que originem ou possam originar conflito de interesses com as atividades acreditadas;
- alterações significativas de instalações críticas;
- alterações significativas dos seus métodos de avaliação da conformidade.

O prazo máximo para a notificação de alterações imprevisíveis pela Entidade ao IPAC é de 10 dias úteis a contar da sua ocorrência ou constatação. Caso as alterações sejam do conhecimento prévio ou planeado da Entidade, então deve notificar a intenção de alteração assim que esta esteja estabelecida.

Caso face a uma alteração haja necessidade de realizar uma avaliação extraordinária ou outra ação o IPAC notificará a Entidade no prazo de 10 dias úteis após a receção da correspondente notificação (ou de eventuais informações adicionais solicitadas pelo IPAC).

Sempre que a alteração ocorrida ou a ocorrer ponha em causa o cumprimento dos critérios de acreditação ou este Regulamento, a Entidade deverá por sua iniciativa requerer de imediato a suspensão ou anulação voluntária da acreditação.

#### **11.1.5 Obrigações financeiras**

Qualquer Entidade tem por obrigação suportar todos os custos inerentes ao processo de acreditação previstos no Regulamento de Preços (DRC004), na data especificada para esse efeito. Se para efetuar o pagamento for necessário à Entidade emitir um documento interno de cabimentação, compromisso ou cativação de verbas (e.g. requisição) prévio à realização da avaliação, deverá fazê-lo no momento em que envia a documentação para a avaliação ou quando a mesma é confirmada.

Caso a Entidade não efetue o processamento e pagamento das quantias devidas nas datas de vencimento das faturas, o IPAC irá iniciar o processo de suspensão da acreditação, ou o encerramento do processo de concessão ou extensão, consoante aplicável. Assume-se o princípio de pagamento de dívida por ordem de antiguidade, pelo que os montantes entregues ao IPAC irão ser empregues na quitação por aquela ordem (salvo acordo escrito em contrário com o IPAC), inviabilizando assim a instrução de qualquer extensão antes da quitação da dívida mais antiga.

O eventual encerramento, redução ou anulação da acreditação não exime a Entidade de cumprir as obrigações financeiras aplicáveis até à data de efetivação, podendo o IPAC recorrer aos meios legais ou judiciais necessários para atingir esses fins.

Não há lugar à restituição de quaisquer pagamentos efetuados pela Entidade ao IPAC sobre atos ocorridos antes da data de encerramento da candidatura ou anulação da acreditação, consoante aplicável.

#### **11.1.6 Obrigações judiciais**

A Entidade aceita que o IPAC e seus colaboradores nunca podem ser responsabilizados por eventuais percas de lucro, de negócio, ou outras, decorrentes da prestação do serviço de acreditação de acordo com este Regulamento.

A Entidade aceita interpretar o presente Regulamento de acordo com a legislação portuguesa, e sob a jurisdição da República Portuguesa.

Em caso de disputa judicial, a Entidade aceita submeter-se ao foro judicial designado pelo IPAC em território nacional, podendo o IPAC optar por constituir mandatários para o representar, quando tal representação não resulte de um imperativo legal.

#### **11.1.7 Dever de Publicidade**

A Entidade acreditada tem o dever de utilizar os Símbolos de Acreditação aplicáveis e referenciar-se com o Estatuto de Entidade Acreditada, de acordo com o Regulamento dos Símbolos de Acreditação (DRC002), disponibilizado no sítio eletrónico do IPAC. Caso a Entidade seja autorizada a utilizar ou disponibilizar aos seus clientes outros símbolos disponibilizados através do IPAC (ver DRC002), deverá cumprir as respetivas regras de utilização, estipuladas pelo IPAC ou por ele comunicadas.

Caso a acreditação seja anulada, a Entidade fica obrigada desde a data de efetivação a deixar de imediato de usar e recolher todo o material publicitário com referência ao Estatuto de Entidade Acreditada ou uso dos Símbolos de Acreditação, com prioridade aos expostos publicamente. Os Certificados de Acreditação e Anexos Técnicos são propriedade do IPAC, podendo o IPAC exigir à Entidade a sua restituição ou destruição em caso de anulação total.



## **11.2 Obrigações do IPAC**

### **11.2.1 Dever de Prestação do serviço**

O IPAC obriga-se a prestar o serviço de acreditação de acordo com o descrito neste Regulamento Geral, nos documentos por ele referidos, e na legislação aplicável.

### **11.2.2 Dever de Cooperação**

O IPAC tem o dever de dialogar e cooperar com os seus clientes e restantes partes interessadas, no sentido de conhecer as suas expectativas para poder dar respostas atempadas e melhorar continuamente o serviço de acreditação prestado. Contudo, a cooperação não pode passar para além da prestação de informação e esclarecimentos de carácter geral e conhecimento público, abstendo-se de toda a atividade de consultoria.

### **11.2.3 Dever de Isenção e Imparcialidade**

O IPAC garante um tratamento igual e não-discriminatório a qualquer Entidade, recorrendo a pessoal e procedimentos imparciais, de acordo com as disposições internacionais. Compete à Comissão Consultiva supervisionar a imparcialidade de atuação do IPAC.

### **11.2.4 Dever de Confidencialidade**

O IPAC protege os dados e informações confidenciais dos clientes obtidos ao longo do processo de acreditação, designadamente os recolhidos durante as avaliações efetuadas, através de cláusulas de confidencialidade incluídas nos acordos estabelecidos com o seu pessoal e colaboradores a que dê acesso, e controlando o acesso à informação confidencial. No que respeita ao tratamento de dados pessoais, tal está detalhado na sua Política de Privacidade (DEC004), publicamente acessível no seu sítio eletrónico.

No âmbito das avaliações pelos pares da EA, IAF e ILAC, o IPAC terá de dar acesso às informações e dados dos seus clientes que sejam requeridos para demonstrar o adequado desempenho do sistema nacional de acreditação, mediante a prévia assinatura de acordos de confidencialidade. O IPAC poderá ainda partilhar informações e dados das avaliações com os donos dos esquemas proprietários e regulamentares, consoante seja requerido e aplicável.

O IPAC pode prestar informações sobre os seus clientes a terceiros mediante o prévio conhecimento e aceitação por parte dos clientes. Caso por obrigações legais ou contratuais o IPAC seja obrigado a fornecer informações sobre os seus clientes sem obter a prévia aceitação, o IPAC notificará os clientes afetados do facto, se não houver impedimento legal ou tal não seja já do seu conhecimento.

### **11.2.5 Dever de Publicidade**

O IPAC publicita todas as creditações concedidas, nomeadamente através de um Diretório de Entidades Acreditadas no seu sítio eletrónico, contendo os dados gerais e de contacto de cada Entidade acreditada, bem como o respetivo âmbito de acreditação. O IPAC pode também utilizar outros meios e suportes publicitários, campanhas ou eventos, sendo a publicidade feita em termos iguais e não-discriminatórios.

O IPAC disponibiliza Símbolos de Acreditação para identificar e diferenciar as Entidades e atividades acreditadas perante terceiros, conforme disposto no respetivo Regulamento (DRC002). A utilização indevida ou abusiva dos Símbolos de Acreditação ou do Estatuto de Entidade Acreditada é passível de suspensão ou anulação da acreditação, e à adoção pelo IPAC das medidas legais ao seu alcance para terminar a utilização irregular e ser indemnizado.

O IPAC divulga as sanções que aplicar usando os meios que considere adequados, respeitando a proporcionalidade das implicações e de atuação da Entidade, e comunicando às entidades que considere relevantes, nomeadamente organismos regulamentares.

### **11.2.6 Dever de Informação e Comunicação de Alterações**

O IPAC compromete-se a divulgar publicamente todos os regulamentos, procedimentos e critérios de acreditação aplicáveis, bem como o tarifário correspondente, e a documentação necessária à apresentação de candidaturas - a divulgação é feita através do seu sítio eletrónico ou a pedido.

O IPAC compromete-se informar a Entidade do interlocutor que gere o seu processo de acreditação, e a prestar esclarecimentos e informações gerais.

Eventuais alterações introduzidas pelo IPAC aos Regulamentos, procedimentos e critérios de acreditação, ou documentos e guias interpretativos, são sempre comunicadas previamente aos representantes das partes interessadas, e considerada a sua opinião quanto à sua implementação.

Sempre que qualquer dos referenciais de acreditação seja objeto de revisão, o IPAC adotará as novas versões desses mesmos referenciais, acordando com as partes interessadas um plano e período de transição para cumprimento das novas versões, respeitando as eventuais orientações internacionais que sejam estabelecidas. Se após o período de transição concedido, uma Entidade acreditada não evidenciar o cumprimento dos requisitos que passaram a ser aplicáveis, o IPAC anulará a acreditação dessa Entidade (no todo ou em parte, conforme aplicável).



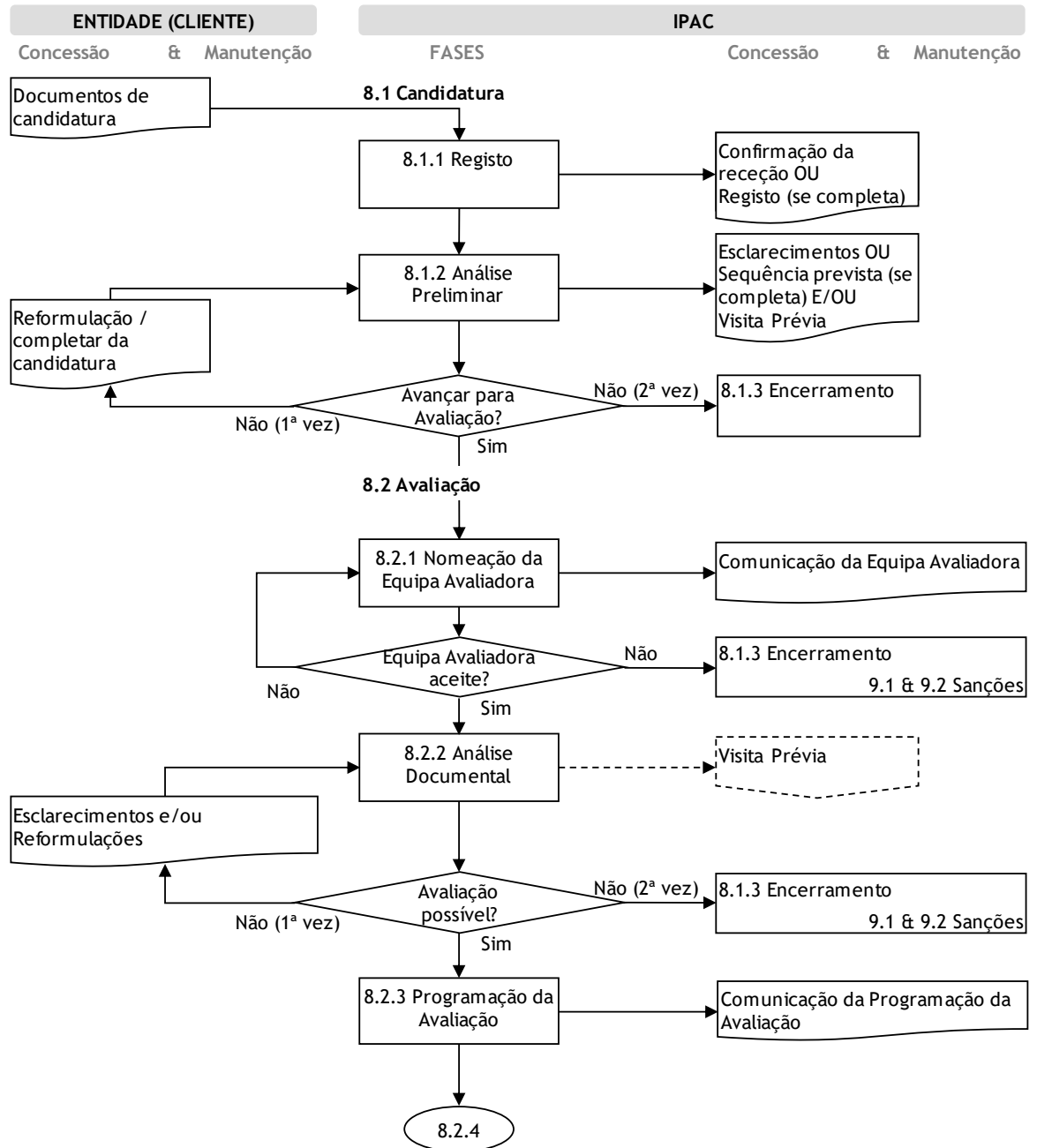
### **11.2.7 Dever de Representação**

O IPAC representa e defende os interesses do sistema nacional de acreditação, a nível nacional e internacional, nomeadamente nas estruturas europeias e internacionais de acreditação. O IPAC divulgará o resultado da sua intervenção e participação nestas estruturas federativas de acreditação às partes interessadas através do seu sítio eletrónico ou de comissões técnicas, reuniões ou circulares.

PROJETO

## 12 Anexo - Fluxograma do processo de acreditação

O fluxograma abaixo representa as linhas gerais de atuação do IPAC, podendo ser alterado e adaptado para casos específicos, respeitando sempre os princípios de imparcialidade, competência e confidencialidade e as disposições normativas aplicáveis.



PROJETO

