

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Fase de candidatura	Disponibilidade do esquema de acreditação "Controlo da Qualidade dos equipamentos médicos", emissores de radiações ionizantes.	O IPAC está a desenvolver contactos com as entidades competentes para a disponibilização deste esquema a curto prazo.	Implementação a curto prazo (2006).
Fase de candidatura	Salvaguarda da possibilidade de desenvolver novos esquemas de acreditação sempre que a legislação o imponha.	As limitações de recursos condicionam o desenvolvimento de novos esquemas, dando-se prioridades àqueles que têm carácter regulamentar, e que têm procura por parte dos clientes. Foi efectuada uma reestruturação do processo de desenvolvimento, de modo a simplificar o seu funcionamento.	Implementação a curto prazo (2006).
Fase de candidatura	Os cliente devem poder aceder por meios electrónicos ao andamento dos processos de candidatura, salvaguardando o sigilo da respectiva informação.	Embora o IPAC reconheça as vantagens de reduzir a carga de atendimento telefónico, consideramos o atendimento personalizado em fase de candidatura preferível. Contudo, e dado que todos os processos estão inseridos em base de dados, pode no futuro ser implementada a ferramenta sugerida.	Sem acção imediata - a reavaliar a médio prazo (2008-2009).
Fase de Avaliação	Frequência de auditoria a parâmetros já auditados durante anos.	Podem existir situações de incidência repetida e desnecessária em parâmetros já auditados anteriormente. Esta situação merece especial atenção em entidades com âmbitos reduzidos. Contudo, o nível de rotação de pessoal, ou o seu historial, ou a complexidade dos ensaios pode justificar uma maior incidência. O IPAC tem estado a elaborar listas de ensaios acreditados no ciclo de acreditação, para obviar repetições desnecessárias - a analisar caso-a-caso.	Acção em implementação.

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Fase de Avaliação	Auditoria espontânea (sem aviso prévio)	Pode aumentar a transparência da acreditação e a eficácia das auditorias, com maior confiança no funcionamento das entidades acreditadas. Contudo, existem aspectos logísticos a equacionar (pedidos de extensão, envio da documentação, etc.). Eventualmente relacionado com o aumento dos intervalos entre auditorias, após o 1º ciclo de acreditação, em que se constate bom comportamento e desempenho - numa fase experimental apenas com base voluntária. A discutir na Comissão Técnica de acreditação de Laboratórios, que entrará em funcionamento até final de 2006.	Proposta concretizável a médio prazo (2007 - 2008)
Fase de Avaliação	Falhas isoladas de carácter administrativo de avaliação de competências	O IPAC concorda que falhas isoladas de carácter administrativo não são relevantes num processo de avaliação de competência, e portanto não deverão ser alvo de preocupação por parte dos auditores. O IPAC irá treinar os auditores durante o corrente ano sob este aspecto (e emitir uma lista de exemplos).	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).
Fase de Avaliação	Inclusão de observação nas listas de comprovação dos auditores.		
Fase de Avaliação	Redução dos tempos da análise dos requisitos de gestão e aumentar nos requisitos técnicos.	A acreditação envolve a avaliação de ambos os tipos de requisitos, e teremos de o evidenciar perante terceiros. A optimização da cobertura do âmbito já é uma preocupação actual. Pode haver melhoria da eficiência da Equipa Auditora.	Acção parcialmente em implementação.
Fase de Avaliação	Informação prévia às entidades a acreditar da equipa auditora.	Actualmente já é feito (requisito normativo) - existe um encadeado de contactos e requisitos a respeitar.	Acção em implementação.
Fase de Avaliação	Informar auditores da avaliação efectuada na supervisão.	O IPAC iniciou em 2004-2005 um programa de supervisão de auditores que tem vindo a afinar com a implementação. Actualmente no final da supervisão é transmitida e dado conhecimento da avaliação, mas não é entregue nenhum registo. Vai passar a ser enviada cópia para o auditor supervisionado, após melhoria dos actuais registos.	Implementação a curto prazo (2006).

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Fase de Avaliação	Relatório de Auditoria de Testemunho entregue no final da auditoria	O Testemunho não termina no fim da auditoria do organismo de certificação - o relatório e seu conteúdo têm de ser apreciados, e nalguns casos, também o fecho e decisão. Por outro lado, o testemunho não se trata de uma avaliação dos auditores, mas do organismo de certificação. Por estes motivos, não é desejável entregar o relatório do testemunho no fim da auditoria de certificação. Contudo, tal não impede o auditor-testemunha do IPAC faça um ponto de situação com os auditores do organismo de certificação, e esclarece e apresente a sua opinião relativamente ao que acabou de testemunhar, de modo a que não hajam surpresas posteriormente.	Sem acção imediata - a reavaliar a médio prazo (2008-2009).
Outros Temas	Uniformização dos critérios de auditoria/auditores	O IPAC normalmente efectua acções de formação anual aos auditores para uniformização dos critérios e melhoria da sua actuação. Existe igualmente um programa de monitorização dos relatórios de auditorias para despistagem de problemas.	Acção em implementação.
Fase de Avaliação	Redacção de constatações de difícil interpretação ou interpretação ambígua. Cuidado na apresentação do resumo da auditoria.		
Fase de Avaliação	Apresentação das NC acordando, sempre que possível, durante a auditoria ou na reunião final, a AC a implementar e evidências a enviar.	A visão do IPAC para as auditorias no futuro inclui a discussão de acções correctivas na reunião final. Contudo, é necessário treinar auditores e clientes para este objectivo. A discutir nas Comissões Técnicas de acreditação.	Proposta concretizável a médio prazo (2007 - 2008)
Fase de Avaliação	Alteração da duração do ciclo de acreditação.	O ciclo de acreditação na maioria dos países europeus é de 3 - 4 anos. Face à realidade actual, pensamos que o ciclo de 3 anos está tecnicamente ajustado. O intervalo entre auditorias e a duração dos ciclos de acreditação está também condicionado por regras internacionais. Do ponto de vista económico, nos países em que o ciclo/intervalo de acreditação é maior, existe uma taxa anual mesmo que não exista auditoria, o que não acontece actualmente em Portugal.	Sem acção imediata - a reavaliar a médio prazo (2008-2009).
Outros Temas	Alargamento dos períodos de auditoria com base no histórico.		

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Ajuda técnica para a resolução dos problemas.	O IPAC não pode (por regras internacionais) prestar assistência técnica aos seus clientes. Tal comprometeria a sua imparcialidade e objectividade. Contudo, o IPAC estará disponível para esclarecer ou clarificar situações. Existem entidades que fornecem estes serviços.	Acção incompatível com a missão de acreditação.
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Encontro de auditores mais frequente. Promover 2 a 3 encontros por ano.	O IPAC irá incidir mais sobre encontros sectoriais que complementem o encontro anual. Está igualmente em estudo um programa de supervisão alargado que aumente a partilha de experiências.	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Metodologia que permita o feedback do cliente relativamente a todo o serviço prestado pelo IPAC - O inquérito ao cliente deve ser enviado aquando do encerramento do processo (decisão).	A fase de auditoria é por nós considerada como fulcral, pelo que existe conveniência em que aquando da avaliação a memória do auditado sobre o que se passou esteja fresca. Relativamente à restante fase (fecho e decisão), pode ser comentada e apreciada a fase anterior. O IPAC tenciona de qualquer modo rever os actuais inquéritos, e nessa altura serão avaliadas as vantagens e desvantagens de cada situação.	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Acompanhamento dos clientes mais personalizado.	O IPAC tem vindo a melhorar a capacidade de atendimento personalizado, com mais visitas e acções de contacto próximo a clientes.	Acção em implementação.
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Divulgação de informação atempada. Alerta por e-mail sobre informação de alterações documentais e outras.	O IPAC tem previsto implementar uma intranet para auditores até final do ano. O sistema de alerta por e-mails pode ser implementado, mas haverá que garantir a actualização dos mesmos.	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Site IPAC - Criar um espaço reservado (intranet) para as partes interessadas.	O IPAC pôs a funcionar Comissões Técnicas de acreditação em todos os domínios, com os clientes e partes interessadas, e considera-as como o meio mais apropriado para obter feedback das suas acções. Não obstante, o uso das Tecnologias de Informação irá sendo progressivamente alargado.	Proposta concretizável a médio prazo (2007 - 2008)

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Site IPAC (reclamações)	O IPAC pretende no futuro possibilitar o preenchimento de reclamações on-line. Contudo actualmente é já possível apresentar reclamações por diversos meios (fax, e-mail, carta, etc.).	Proposta concretizável a médio prazo (2007 - 2008)
Comunicação e acompanhamento de clientes e auditores	Utilizar o correio electrónico como veículo de troca de informação IPAC-cliente-auditores.	Acção actualmente implementada - a correspondência referente à auditoria é preferencialmente enviada por correio electrónico (fax ou e-mail).	Acção em implementação.
Fase de Fecho e Decisão	Envio de evidências, relativas às acções correctivas. Verificar a eficácia das AC's e do tratamento das NC's consideradas não críticas na auditoria seguinte.	Após o 1º ciclo de acreditação, e mediante bom comportamento no fecho de acções correctivas anteriores, pode ser dispensado o envio de evidências de algumas acções correctivas consideradas menores ou formais - o que não implica que a entidade não tenha de as realizar dentro dos prazos definidos.	Implementação a curto prazo (2007).

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Fase de Fecho e Decisão	<p>Diminuir o prazo para fecho dos processos. Após envio do PAC haver um único pedido de esclarecimento, identificando claramente quais as evidências que deverão ser enviadas. O OA estabelecer também prazo para o pedido de esclarecimentos (sugere se 30 dias).Se as respostas não forem satisfatórias, promover reunião OA, Entidade acreditada, Auditor/Peritos técnicos com vista a solucionar a situação. Se a AC tem um prazo mais alargado para implementação os prazos contam a partir desta data. Caso o IPAC não se pronuncie no prazo estabelecido deverá considerar-se que foi aceite.</p>	<p>O IPAC reformulou já este ano a sua política de fecho de processos - actualmente apenas solicitamos um pedido de esclarecimento, e caso haja divergências, é solicitada opinião externa para reunir consenso. Em casos específicos pode ser feita uma reunião de esclarecimento ou debate. Os prazos para implementação de acções correctivas estão estabelecidos e têm de ser cumpridos. A aceitação tácita caso o IPAC não responda não está prevista - o IPAC vai controlar melhor os prazos de resposta, nomeadamente dos auditores.</p>	Acção em implementação.
Fase de Fecho e Decisão	<p>Manter os Certificados de Acreditação/Anexos actualizados. Retirar dos anexos aos certificados as datas das normas e procedimentos internos. Incluir nas metodologias: considerar que as entidades aplicam sempre a ultima versão da norma.</p>	<p>A prática dos congéneres do IPAC também é pôr as datas das normas. Pode ser implementado um tipo de acreditação flexível que permita implementar novas versões de métodos normalizados já acreditados. A discutir na Comissão Técnica de acreditação de Laboratórios, que entrará em funcionamento até final de 2006.</p>	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).

Grupo	Oportunidade de Melhoria	Comentários	Conclusão
Fase de Fecho e Decisão	Estabelecer prazo (OA) para envio de novo certificado de acreditação. Agilidade para modificar frequentemente as datas, quer das normas quer dos procedimentos internos, quando estas sofrem alterações e a entidade procede à sua adopção.	Existe uma modalidade de acreditação flexível pensada para lidar com as situações de mudança frequente de normas. Situações pontuais têm de ser analisadas e resolvidas caso-a-caso, mas para situações sistemáticas, deve ser contemplada a passagem para acreditação flexível.	Acção em implementação.
Outros Temas	Promover uma acção gratuita sobre incertezas para os laboratórios (com exemplos práticos para diferentes áreas)	O IPAC tem participado em acções sobre este tema, e tem actualmente comissões técnicas onde o assunto é debatido, e têm sido publicado guias. Contudo, considera-se mais apropriado que a Relacre e outras associações desenvolvam esta actividade de formação.	Sem acção imediata - a reavaliar a médio prazo (2008-2009).
Outros Temas	Melhorar e clarificar o procedimento de acreditação flexível.	O IPAC aguardava obter maior experiência com estes procedimentos antes de proceder à sua revisão. A discutir na Comissão Técnica de acreditação de Laboratórios, que entrará em funcionamento até final de 2006.	Implementação a curto prazo (2006 - 2007).
Outros Temas	Melhorar a informação sobre acreditação de amostragem		
Outros Temas	Redução de preços das auditorias, dependendo da dimensão do laboratório mas independente do nº de auditores.	Embora os preços se mantenham inalterados desde há mais de 5 anos, a estrutura de preços pode ser ajustada para melhor reflectir a realidade actual. Contudo, a decisão deve ser tomada no início de um ano civil para evitar discriminações, e deve aguardar o desenrolar do futuro do IPAC.	Proposta concretizável a médio prazo (2007 - 2008)