

INFORMAÇÕES DO ASSESSOR/PERITO TÉCNICO DA SADCAS E MANUAL DE ORIENTAÇÃO

Preparado por: Grupo de Trabalho de Assessores da SADCAS	Aprovado por: Diretor Executivo	Data de Aprovação: 2020-04-24 Data de entrada em vigor: 2020-04-24
---	--	---

Índice

	Página
1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. OBJETIVO DE UMA AVALIAÇÃO	5
4. ACEITAR UMA AVALIAÇÃO.....	6
5. PREPARAÇÃO PARA UMA AVALIAÇÃO.....	6
6. PAPEL DO CHEFE DE EQUIPA	7
7. PAPEL DO ASSESSOR TÉCNICO/PERITO TÉCNICO	8
8. REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO.....	10
9. CRITÉRIOS TÉCNICOS	12
10. APÓS A AVALIAÇÃO.....	21
11. TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO	22
12. MANTER UMA ABORDAGEM PROFISSIONAL.....	25
13. TÁTICAS DE AVALIAÇÃO.....	27
14. TÁTICAS DO ORGANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	28
15. PACOTE DE AVALIAÇÃO	28
16. ALEGAÇÃO DO AVALIADOR/PERITO TÉCNICO	28
17. ASSESSOR/PERITO TÉCNICO EM ÉTICA E NORMAS	29
18. MODALIDADES DE AVALIAÇÃO	30
19. OUTROS REQUISITOS	32
20. ASSESSOR CONCLAVES.....	32
21. ACOMPANHAMENTO DE AVALIADORES.....	32
22. REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE – REGISTO DE ALTERAÇÕES	34

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Este manual de orientação é uma consolidação de informações para referência por avaliadores e peritos técnicos. Fornece orientações para utilização por avaliadores e peritos técnicos nomeados pelo Serviço de Acreditação da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADCAS) para realizar avaliações de organismos de avaliação da conformidade (CAB) para efeitos de acreditação. Este manual destina-se a permitir que os avaliadores e peritos técnicos da SADCAS realizem as atividades de avaliação de forma eficiente e eficaz, com vista a chegar às mesmas conclusões.

Este manual também serve como uma ferramenta de treinamento que explica:

- A responsabilidade de um avaliador ou perito técnico ao longo de todo o processo de avaliação, desde a preparação, condução até à apresentação de relatórios e acompanhamento das avaliações;
- Os processos e técnicas envolvidos na elaboração de um relatório de avaliação completo e bem documentado; e ainda
- A conduta ética esperada dos avaliadores e peritos técnicos da SADCAS.

2. DEFINIÇÕES

São aplicáveis as definições da ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17024 e ISO 15189.

O processo de avaliação e acreditação definido neste documento de orientação está em linha com o SADCAS TG 01: Informação às Organizações Requerentes de Acreditação e de acordo com o processo descrito em SADCAS AP 12: Parte 1 – Processo de Acreditação para Testes-Calibração-Laboratórios Médicos, SADCAS AP 12: Parte 2 – Acreditação de Organismos de Inspeção que Operam na Área Regulamentar/Voluntária e SADCAS AP 12: Parte 3 – Princípios Gerais para a Avaliação de Sistemas de Gestão/Organismos de Certificação de Produtos/Pessoas.

2.1. Adequado

Adequado, adequado ou adequado a uma circunstância particular ou a uma finalidade específica – É, portanto, da responsabilidade dos avaliadores/peritos técnicos aplicar os seus conhecimentos, competências, experiência e competências de avaliação para avaliar a adequação tendo em consideração circunstâncias particulares.

2.2. Pré-avaliação

Antes de iniciar o processo formal de acreditação, os laboratórios que solicitam a acreditação podem solicitar voluntariamente ao SADCAS a realização de uma pré-avaliação. O objetivo da pré-avaliação é avaliar a prontidão da organização para a acreditação.

2.3. Avaliação Inicial

A avaliação inicial é uma avaliação no local nas instalações do candidato e consiste numa avaliação da competência da organização para executar tarefas específicas para as quais se pretende acreditar. Os avaliadores e peritos técnicos da SADCAS devem ser capazes de avaliar a funcionalidade do sistema de gestão da qualidade do requerente, examinar se todos os requisitos são cumpridos, avaliar a implementação do sistema e testemunhar as atividades técnicas. A frequência e os resultados da participação dos laboratórios em esquemas de testes de proficiência (PT) ou comparações interlaboratoriais (ILCs) são revisados. Consulte SADCAS TR 04: Testes de Proficiência e outros Requisitos do Programa de Comparação para Laboratórios de Calibração e SADCAS TR 08: Testes de Proficiência e outros Requisitos do Programa de Comparação para Laboratórios Médicos e de Testes.

2.4. Avaliação Periódica

Após a concessão da acreditação, a SADCAS realizará avaliações periódicas nas instalações do candidato, a fim de ter confiança de que a organização cumpre sempre os requisitos de acreditação.

A primeira avaliação periódica no local deve ser realizada o mais tardar doze (12) meses após a acreditação. Posteriormente, são programadas visitas periódicas no local ao longo do ciclo de acreditação de cinco (5) anos. Os intervalos entre as avaliações periódicas no local não devem exceder 2 anos. As atividades de avaliações periódicas no local variam com base na experiência de cada organização, consistência e levando em consideração a abordagem baseada no risco. Pode variar entre visitas de avaliação para documentar a revisão de diferentes aspetos, juntamente com o testemunho de atividades de avaliação da conformidade acreditadas. A SADCAS seleciona as atividades a testemunhar e assegura que todo o âmbito acreditado é coberto até ao final do ciclo de acreditação.

Se a SADCAS determinar que uma avaliação no local não é possível ou viável, deve ser utilizada outra técnica de avaliação (por exemplo, avaliação à distância) para alcançar o mesmo objetivo que a avaliação no local que está a ser substituída.

A SADCAS pode realizar avaliações extraordinárias quando tal for considerado necessário. A organização será informada dessas avaliações, bem como do âmbito e das respetivas razões.

2.5. Reavaliação

Uma acreditação é válida por cinco (5) anos, desde que todos os requisitos de acreditação sejam cumpridos durante o período. A instalação acreditada deve apresentar à SADCAS um pedido de renovação da acreditação nove meses antes de expirar o certificado de acreditação, com listas de verificação técnicas e de gestão devidamente preenchidas que contenham comentários sobre a forma como os requisitos da norma relevante são aplicados e em que cláusulas das políticas e procedimentos da instalação são abordados.

As visitas de reavaliação terão em conta as informações recolhidas a partir das avaliações realizadas no âmbito do ciclo de acreditação. Esta informação é normalmente obtida a partir dos formulários da matriz de avaliação preenchidos para o ciclo. Os mesmos critérios utilizados para a avaliação serão tidos em conta na determinação do número e tipo de ensaios/calibração, bem como do pessoal a avaliar. A reavaliação deve confirmar a

competência do laboratório e abranger todos os requisitos da(s) norma(s) para a(s) qual(is) o laboratório está acreditado

2.6. Extensão da Acreditação

Um laboratório acreditado pode, a qualquer momento, solicitar o alargamento do seu âmbito de acreditação aos SADCAS. As extensões do âmbito da acreditação podem inserir-se num âmbito ou subâmbito existente, ou podem constituir um novo âmbito. A duração da avaliação de um âmbito alargado será determinada pela SADCAS e acordada com o mecanismo. Se o pedido for recebido pela SADCAS seis (6) semanas antes de uma avaliação periódica programada, a extensão do âmbito poderá ser avaliada durante a avaliação planeada. O SADCAS também pode avaliar separadamente o alargamento do âmbito de aplicação. Os âmbitos de acreditação estão documentados no SADCAS TG 03: Área de Acreditação.

2.7. Relatório de Avaliação

Após cada avaliação, o chefe de equipa deve apresentar o relatório de avaliação (SADCAS F61€) à SADCAS no prazo de uma (1) semana após a avaliação. O relatório deve incluir todos os contributos e recomendações da equipa de avaliação.

2.8. Não conformidade

Uma não conformidade é definida como o não cumprimento dos requisitos.

As não conformidades são classificadas em duas categorias:

- **Grave** – Não conformidade que afeta diretamente o sistema de gestão da qualidade e os resultados dos ensaios/verificações.
- **Menor** – Não conformidade que não afeta os resultados da atividade de avaliação da conformidade.

2.9. Observação

Uma observação é definida como uma oportunidade de melhoria que, se não for abordada, pode prejudicar a capacidade de uma CAB para cumprir os requisitos de acreditação da SADCAS. No caso de períodos de transição, uma constatação levantada em relação aos requisitos da nova norma que não seja uma não conformidade com a versão antiga da norma devem ser registadas como observações para realçar a lacuna identificada.

Nota: Um representante do CAB deve reconhecer (por assinatura) que a não conformidade ou observação foi registada com exatidão. Todas as conclusões e oportunidades de melhoria são apresentadas ao CAB durante a reunião de encerramento. A equipa de avaliação deve evitar recomendar soluções específicas.

3. OBJETIVO DE UMA AVALIAÇÃO

O objetivo de uma avaliação é:

- Examinar e avaliar a competência técnica de um organismo de avaliação da conformidade (CAB) para realizar calibrações, ensaios, inspeções, verificações, certificações e/ou outros serviços de avaliação da conformidade abrangidos pelo seu âmbito de acreditação;
- Avaliar se o sistema de gestão documentado da CAB cumpre os requisitos da norma de acreditação pertinente;
- Confirmar que as atividades operacionais e técnicas realizadas pelo CAB são tecnicamente válidas, adequadas e conformes com o sistema de gestão documentado da CAB;
- Procurar obter a confirmação de que o sistema de gestão é adequado às necessidades, às modalidades organizativas e aos métodos de funcionamento da CAB, incluindo operações em múltiplos locais e número de membros do pessoal; e ainda
- Determinar se um CAB satisfaz os requisitos da SADCAS e todos os requisitos internacionais relevantes para a acreditação. Esta informação constitui a base para a decisão da SADCAS de conceder, prorrogar, suspender, reduzir ou retirar a acreditação.

4. ACEITAR UMA AVALIAÇÃO

A SADCAS pode contactar um avaliador/perito técnico para verificar a sua disponibilidade para realizar uma avaliação.

Ao aceitarem a(s) avaliação(ões), os avaliadores/peritos técnicos devem certificar-se de que:

- Não há conflito de interesses:
 - Não pode aceitar uma avaliação se tiver trabalhado ou consultado o CAB que lhe foi solicitado no prazo de 2 anos antes da data da avaliação.
 - Também não pode ter ou ter tido qualquer relação com o CAB ou com o seu pessoal que possa comprometer o processo de avaliação.
 - Se não tiver a certeza se existe algo que possa ser considerado ou entendido como conflito de interesses, contacte o Coordenador do Programa SADCAS relevante, que o aconselhará em conformidade.
- Você é capaz de avaliar o escopo técnico.

Será selecionado como avaliador técnico/perito técnico de acordo com os seus conhecimentos específicos. Esta informação é obtida a partir do seu CV, prova de qualificações e SADCAS F 26: Assessores - Registo de Informação de Peritos que submeteu à SADCAS. No entanto, terá ainda de aconselhar a SADCAS caso haja algo no âmbito que lhe tenha sido atribuído que não seja capaz ou que não se sinta desconfortável em avaliar.

No caso de aceitar participar numa avaliação, é obrigado a assinar a Declaração de Não Divulgação/Confidencialidade da SADCAS F 45 (a)-Não Divulgação/Confidencialidade para a atribuição a realizar e para a qual a disponibilidade foi confirmada.

5. PREPARAÇÃO PARA UMA AVALIAÇÃO

A equipa de avaliação deve receber o plano de avaliação (SADCAS SL 20) / notificação de informação do chefe de equipa pelo menos 2 semanas antes de uma avaliação.

5.1 O material informativo inclui:

- Informações sobre o objetivo da avaliação;
- A data e as horas de início da avaliação;
- O endereço e os dados de contacto da CAB;
- Um projeto de calendário de acreditação;
- Os programas de testes de proficiência em que o CAB participa e os resultados do seu desempenho (quando aplicável);
- Pormenores da última avaliação e âmbito abrangido; e ainda
- Outras instruções específicas que o chefe de equipa possa considerar necessárias.

5.2 Para se preparar para a avaliação, deve:

- Revise o material informativo assim que recebê-lo para que haja tempo suficiente disponível para obter qualquer informação adicional que você possa precisar e dar feedback ao líder da equipe;
- Examinar o âmbito da avaliação e confirmar que os seus conhecimentos especializados são adequados para cobrir o âmbito;
- Atualizar os seus conhecimentos sobre as normas ou métodos de ensaio relevantes;
- Familiarize-se novamente com os requisitos de acreditação da SADCAS que incluem os documentos SADCAS TR aplicáveis (estes estão disponíveis no site da SADCAS).

5.3 Sensibilidade Cultural

A SADCAS é um organismo de acreditação multieconómico que satisfaz as necessidades de acreditação de 14 Estados-Membros da SADC, pelo que apresenta diversidades geográficas, linguísticas e culturais. Por conseguinte, pode ser-lhe pedido que participe numa avaliação fora do seu país. Sempre que necessário, o Gestor Técnico/Coordenador do Esquema da SADCAS irá fornecer-lhe conselhos sobre costumes e etiqueta locais. No entanto, você também pode assumir a liderança dada pelo pessoal do CAB ou realizar uma auto-pesquisa. É importante ser sensível e respeitador dos diferentes costumes. Se a equipe da instalação não é fluente em inglês, fale devagar e claramente e use frases simples para facilitar a compreensão. A SADCAS está a envidar esforços para servir nas três (3) línguas oficiais da região.

6. PAPEL DO CHEFE DE EQUIPA

6.1 Revisão de documentos

Após a receção do pedido de acreditação da CAB, o Coordenador do Regime SADCAS analisará os documentos para verificar a sua exaustividade. Se os documentos estiverem completos, devem ser entregues ao chefe de equipa nomeado e aos membros da equipa que, por sua vez, devem proceder a uma revisão documental do manual de qualidade da CAB para verificar

o cumprimento da norma pertinente, bem como dos requisitos da SADCAS. O chefe de equipa deve compilar um relatório de revisão documental sobre a SADCAS F 61 (a-1/a-2/a-3/a-4/a-5/a-6) que deve ser apresentado ao CAB requerente através do SADCAS. O relatório deve conter observações sobre eventuais situações de não conformidade, domínios que não sejam abordados ou em que sejam necessárias ações, domínios em que existam preocupações ou insuficiências e uma recomendação sobre o caminho a seguir.

O CAB dispõe de um prazo máximo de seis (6) meses para se pronunciar sobre as conclusões da análise documental. Se as conclusões não forem resolvidas no prazo de 6 meses, todo o processo será repetido caso o CAB ainda esteja interessado em solicitar a acreditação.

6.2 Pré-avaliação

Embora não seja obrigatória, pode ser realizada uma pré-avaliação, se exigido pelo CAB requerente. A pré-avaliação é normalmente realizada pelo chefe de equipa e demora um dia.

Nota: Uma pré-avaliação pode ser obrigatória para os CAB que são obrigados a demonstrar a sua competência antes da aprovação pelo Departamento Governamental ou Regulador relevante.

A pré-avaliação é realizada num local específico (geralmente o gabinete central do CAB para:

- a) Discutir quaisquer conclusões relacionadas com a documentação;
- b) Procurar mais informações sobre o sistema de gestão;
- c) Examinar sucintamente o sistema que foi estabelecido e implementado;
- d) Discutir os requisitos de acreditação, o processo de acreditação, os prazos e os custos associados à acreditação;
- e) Discutir quaisquer acordos que tenham sido feitos para incluir vários locais, atividades sub-contatadas, etc.;
- f) Determinar o número de avaliadores/peritos técnicos necessários para a avaliação inicial.

Nota: Deve ter-se o devido cuidado para evitar consultas durante uma pré-avaliação. Durante a avaliação, não será realizada qualquer avaliação técnica das capacidades técnicas de competência do CAB.

Após a pré-avaliação, o chefe de equipa deve apresentar um relatório sobre a SADCAS F 61 (d) ao coordenador do regime da SADCAS que, por sua vez, o transmite à CCA requerente.

6.3 Avaliação

O papel do chefe de equipa consiste em:

- Conduzir reuniões de abertura e encerramento utilizando as SADCAS F 46(a)/46(b);
- Proceder à avaliação do sistema de gestão da CCA utilizando as listas de verificação pertinentes da SACCAS;
- Assegurar que as não conformidades levantadas são reportadas na SADCAS F 61(b);
- Gerir a equipa de avaliação e garantir o rigor e exaustividade da avaliação;
- Coligir as conclusões levantadas e preparar um relatório de síntese contendo recomendações sobre a SADCAS F 61 (c); e ainda
- Apresentar as conclusões à administração da CAB e a outros representantes.

7. PAPEL DO ASSESSOR TÉCNICO/PERITO TÉCNICO

7.1 Função do Assessor Técnico

O papel do avaliador técnico consiste em:

- Proceder à avaliação do sistema técnico da CAB utilizando as listas de verificação pertinentes da SADCAS;
- Testemunhar o pessoal técnico do laboratório a realizar calibrações/ensaios/inspeções/verificações no âmbito da acreditação requerida e apresentar um relatório sobre a SADCAS F 60(d);
- Testemunhas de auditores de organismos de certificação que realizam uma auditoria no âmbito da acreditação e relatório sobre a SADCAS F 61(h)/F 61 (h-2);
- Realizar a avaliação vertical de uma atividade ou dossiês de organismos de certificação, que também inclui a verificação da competência técnica do pessoal e um relatório sobre as SADCAS F 60 (c)/f 78 (b)/F 61(f)/F 61 (g).
- Avaliar a adequação das qualificações, experiência e competência do pessoal técnico através de entrevistas e revisão de CV e dossiês;
- Avaliar a adequação do equipamento, a gama de utilização, o estado de calibração de cada equipamento utilizado, a manutenção e rotulagem do equipamento e o cumprimento da política da SADCAS em matéria de rastreabilidade metrológica, e informar sobre a SADCAS F 121;
- Avaliar a adequação dos métodos ou procedimentos;
- Avaliar a adequação das instalações do laboratório ao âmbito solicitado, verificar se os parâmetros ambientais foram registados e se o laboratório dispõe de um sistema de acompanhamento dos resultados dessas medições;
- Avaliar os resultados do controlo interno de qualidade; e ainda
- Avaliar a rastreabilidade de cada método, testes de proficiência ou outras comparações entre laboratórios e elaborar relatórios sobre as listas de verificação SADCAS relevantes.

7.2 Papel do Perito Técnico

O papel de um perito técnico é o seguinte:

- Fornecer conhecimentos ou competências específicas no âmbito da avaliação;
- Testemunhar o pessoal técnico do laboratório a realizar atividades selecionadas no âmbito da acreditação requerida;
- Testemunhas de auditores de organismos de certificação que realizam uma auditoria no âmbito da acreditação;
- Realizar a avaliação vertical de uma atividade ou dossiês de organismos de certificação, o que inclui também a verificação da competência técnica do pessoal;
- Trabalhar sob a supervisão de um chefe de equipa ou avaliador técnico experiente durante a avaliação e ajudar no preenchimento dos formulários de avaliação relevantes.

7.3 Papel do Perito Técnico Jurídico

O papel do perito técnico jurídico consiste em:

- Interpretar perante a equipa de avaliação os requisitos dos regulamentos relevantes aplicáveis;
- Verificar se as atividades da instalação são realizadas de acordo com os regulamentos existentes;
- Testemunhar uma atividade com o Assessor Técnico e aconselhar sobre a competência de pessoal, métodos, equipamentos, requisitos gerais de riscos e o cumprimento dos regulamentos aplicáveis; e ainda
- Verificar e confirmar se os relatórios das instalações apresentados à equipa de avaliação durante uma avaliação vertical eram aceitáveis para a autoridade reguladora relevante.

8. REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO

O fluxo global de avaliações segue um padrão consistente que envolve as seguintes etapas sequenciais:

- a) Briefing da equipa ou reunião de pré-abertura;
- b) Reunião de abertura;
- c) Avaliação da competência técnica do CAB e exame da implementação do sistema de gestão documentado e da sua conformidade com a norma de acreditação pertinente;
- d) Reunião de pré-encerramento ou reunião final da equipa; e ainda
- e) Reunião de encerramento.

8.1 Briefing da equipa/Reunião de pré-abertura

A intenção do briefing da equipa é que o líder da equipa se reúna com os membros da equipa de avaliação antes da reunião de abertura para confirmar o plano de avaliação e confirmar as respetivas funções de todos os membros da equipa. Os membros da equipa devem assinar o formulário de confidencialidade e confidencialidade (SADCAS F 45a) se ainda não o tiverem feito.

8.2 Reunião de abertura

A reunião de abertura é uma reunião presidida pelo chefe de equipa e realizada entre a equipa de avaliação e o pessoal do CAB. O chefe de equipa conduzirá a reunião seguindo a SADCAS F 46 (a) – Onsite Assessment Opening Meeting Meeting.

A ordem de trabalhos da reunião de abertura incluirá:

- a) Apresentação da equipa de avaliação e do representante da CAB e esboço da ordem de trabalhos da reunião;
- b) Revisão da finalidade, âmbito e extensão da avaliação;
- c) Confirmação de quaisquer alterações com a organização desde o último contacto;
- d) Descrição das funções e responsabilidades de cada membro da equipa de avaliação;
- e) Revisão do procedimento de avaliação, incluindo áreas/atividades a abranger, e do cronograma de avaliação;
- f) Confirmação dos recursos e instalações requeridos pela equipa de avaliação, incluindo a confirmação dos representantes do CAB que acompanharão a equipa de avaliação;
- g) Esboço do princípio da confidencialidade; e ainda

- h) Responder/esclarecer quaisquer questões colocadas pelos representantes da administração da CAB.

8.3 Avaliação da Competência Técnica

Uma vez concluída a reunião de abertura, começará com a avaliação.

A avaliação é realizada para confirmar que as atividades no âmbito da acreditação estão a ser executadas de forma competente a nível técnico. É importante que os avaliadores técnicos/peritos técnicos limitem as suas atividades ao trabalho abrangido pelo âmbito da candidatura/acreditação e pelos requisitos de acreditação da SADCAS e se mantenham dentro do âmbito das tarefas de avaliação atribuídas, incluindo o calendário acordado ao longo do processo de avaliação.

A responsabilidade dos avaliadores técnicos/peritos técnicos consiste em confirmar a competência técnica do CAB para produzir resultados/relatórios fiáveis. Deve ser estabelecido através de provas objetivas e utilizando técnicas como revisões de arquivos, testemunhos e avaliações verticais, que:

- O CAB dispõe das competências técnicas, do ambiente propício, do equipamento e dos procedimentos necessários e/ou das instruções de trabalho necessárias para estabelecer a sua competência para o âmbito dos trabalhos realizados, conforme solicitado ou abrangido no seu calendário de acreditação;
- Todos os requisitos de acreditação técnica, bem como os requisitos da norma pertinente, foram devidamente tidos em conta;
- O CAB implementou todos os requisitos técnicos do sistema de gestão para garantir que resultados/dados/relatórios válidos são gerados todos os dias; e ainda
- Os procedimentos operacionais, administrativos e técnicos utilizados para apoiar o manual do sistema de gestão são completos, tecnicamente válidos e adequados.

Para cada função ou atividade, os avaliadores técnicos/peritos técnicos terão de examinar todas as características importantes e avaliar (conforme aplicável à norma de acreditação pertinente) o seguinte:

- a) Documentação relevante (incluindo o seu estado de validade);
- b) Adequação dos métodos e procedimentos;
- c) Adequação dos equipamentos, máquinas ou instrumentos (incluindo a sua calibração, quando aplicável);
- d) Adequação do ambiente e dos serviços de apoio;
- e) Adequação do pessoal (número, formação, aptidões, declaração de competência conferida ao seu pessoal pelo CAB, etc.);
- f) Monitorização de processos/medidas de controlo de qualidade;
- g) Manuseamento e identificação de amostras, amostras ou itens de ensaio; e ainda
- h) Registo e comunicação dos resultados.

8.4 Ao longo da avaliação

Cada membro da equipa de avaliação conduzirá a sua avaliação conforme designado pelo chefe da equipa.

Os avaliadores técnicos/peritos técnicos devem sempre:

- Manter no âmbito das tarefas de avaliação que lhes foram atribuídas, incluindo o calendário acordado;
- Recolher e registar provas específicas para fundamentar observações sobre a lista de controlo adequada ou outros documentos relevantes de domínio/ou esquema específicos, incluindo:
 - Para situações conformes, uma nota para este efeito e a dimensão da «amostra» colhida;
 - Para situações de não conformidade, pormenores como «o que» estava incorreto e os identificadores de registo/relatório/equipamento;
 - Para observações, observe quaisquer áreas para melhoria ou feedback positivo.
- Ser objetivo e imparcial na recolha destas provas;
- Estar atento a indícios de outras evidências que possam precisar ser investigadas; e ainda
- Utilize as listas de verificação apropriadas ou outra folha de registo de campo/esquema relevante para registar observações/conclusões relativas a atividades testemunhadas durante a avaliação. O registo da(s) avaliação(ões) será preenchido nos formulários de testemunha e/ou avaliação vertical relevantes.
- Evite dar conselhos.

9. CRITÉRIOS TÉCNICOS

Quando adequado, os seguintes critérios são examinados pelo avaliador técnico/perito técnico sob a orientação do chefe de equipa da SADCAS durante uma avaliação.

9.1 Aspetos de Competência

Como aspeto rotineiro de cada avaliação, deve ser testemunhada uma gama adequada de atividades de avaliação da conformidade, a fim de assegurar que:

- O pessoal está familiarizado com os métodos da CAB e é capaz de os executar;
- Foi ministrada formação e educação adequadas;
- A equipe é devidamente supervisionada e a direção técnica é fornecida. O nível de supervisão dependerá da formação, do nível de competência e do risco da tarefa a realizar; e ainda
- O pessoal compreende os princípios e limitações da avaliação da conformidade de acordo com a sua responsabilidade.

9.2 Ambiente controlado, por exemplo, laboratórios, algumas inspeções e organismos legais de metrologia

Para ambientes controlados, você precisa garantir que:

- O equipamento de monitorização pertinente (por exemplo, termohigrómetros, etc.) está adequadamente localizado e calibrado;

- O potencial de contaminação ou interferência é minimizado;
 - A iluminação fornecida é adequada;
 - A ventilação é adequada;
 - Os bancos/áreas de teste são "adequados à finalidade";
 - O acesso ao CAB e às áreas de armazenamento é controlado; e ainda
- a) Os consumíveis são armazenados adequadamente

9.3 Gestão de equipamentos

A gestão do equipamento deve ser revista a fim de assegurar que:

- O CAB dispõe de todo o equipamento necessário;
- O equipamento está a funcionar corretamente e é mantido em boas condições de funcionamento;
- As instruções de utilização estão devidamente documentadas e disponíveis;
- O pessoal é competente na utilização do equipamento;
- Estão em vigor salvaguardas para evitar ajustamentos acidentais que possam invalidar os resultados;
- Os equipamentos danificados ou que necessitem de calibração são mantidos fora de uso;
- São efetuadas verificações adequadas ao equipamento emprestado;
- Todos os equipamentos significativos são identificados de forma única e são mantidos registos relevantes; e ainda
- Programas de manutenção preventiva apropriados estão em vigor.

9.4 Calibração e rastreabilidade metrológica

As calibrações e verificações de desempenho devem ser avaliadas para garantir que cumprem os requisitos da SADCAS TR 09 - Critérios para a Realização de Calibração e Verificações Intermédias em Equipamentos Utilizados em Instalações Acreditadas. Os detalhes do equipamento e das fontes de rastreabilidade metrológica devem ser documentados na SADCAS F 121 - Compliance on Metrological Traceability.

Se o equipamento influenciar a exatidão ou a validade dos resultados, os assessores técnicos/peritos técnicos devem assegurar que:

- A calibragem inicial, as recalibrações e as verificações de desempenho são adequadas;
- O programa de calibração inclui todos os equipamentos relevantes;
- A frequência das recalibrações e das verificações de desempenho é adequada;
- A rastreabilidade das normas de referência e do equipamento que envolva medições físicas é adequada.

9.5 Materiais de referência e rastreabilidade metrológica

É importante assegurar que (se for caso disso) os materiais de referência utilizados sejam:

- Identificado adequadamente;
- Rastreável de acordo com normas de medição nacionais/internacionais ou com materiais de referência normalizados nacionais/internacionais (sempre que possível); e ainda

- Armazenado corretamente.

9.6 Calibrações internas e verificações de desempenho

As calibrações internas e as verificações de desempenho são revistas para garantir que:

- São realizadas por pessoal treinado;
- Estão devidamente documentados; e ainda
- Eles são registrados com precisão; e ainda
- Cumprem os requisitos da ILAC P 10 "ILAC policy on traceability of measurement results".

9.7 Documentação e validação do método

Os métodos AI devem ser revistos para assegurar que:

- Estão documentados de forma clara, suficientemente pormenorizada, adequados a um novo membro do pessoal com formação de base (ou ao nível mais baixo de experiência do pessoal que irá participar);
- Estão prontamente disponíveis e são utilizados pelo pessoal; e ainda
- Dispõem de um "controlo documental" adequado.

Os métodos internos ou não normalizados devem ser revistos para garantir que os registos de validação e adequação são adequados ao fim a que se destinam.

9.8 Incerteza de medição

Deve examinar-se o método de cálculo da incerteza de medição (se for caso disso). Consulte SADCAS TR 12 "Estimativa da incerteza de medição por laboratórios de calibração e especificações de calibração e capacidade de medição em cronogramas de acreditação."

9.9 Controlo documental dos métodos

São examinados métodos para assegurar que:

- Existe um mecanismo formal para atualizar os métodos normalizados nacionais/internacionais;
- Apenas as versões atuais dos métodos estão em uso (a menos que métodos substituídos sejam exigidos legalmente ou por um contrato);
- Os extratos dos métodos estão sob controlo documental;
- Não são introduzidas alterações não autorizadas nos métodos; e ainda
- Não existem cópias obsoletas dos métodos em uso.

9.10 Amostragem e manuseamento de artigos (ou amostras)

As técnicas de amostragem são examinadas para assegurar que:

- O pessoal do local de amostragem dispõe de procedimentos documentados;
- A amostragem é estatisticamente válida (se for caso disso);
- O pessoal é devidamente formado; e ainda
- São mantidos registos adequados.

A identificação da amostra é revista para garantir que:

- A identificação é única e rastreável para cada amostra;
- A identificação é legível e permanentemente aplicada;
- A identificação está ligada aos registos;
- Se for caso disso, existe um procedimento de subamostragem e a identificação das subamostras é adequada; e ainda
- Quando as amostras são inadequadas ou a identificação está em dúvida, o cliente é contactado.

O manuseamento das amostras é examinado para assegurar que:

- O registo, preparação e descarte de recebimento de amostras é realizado conforme procedimento;
- Estão em vigor procedimentos para evitar a deterioração dos artigos;
- Se for necessário um pré-condicionamento ou armazenamento em condições específicas, as condições são monitorizadas e são mantidos registos.

Consulte a SADCAS AP 20 "Amostragem para fins de avaliação".

9.11 Monitorização da validade e fiabilidade dos resultados

Os registos da monitorização externa (garantia de qualidade) são revistos para assegurar que:

- O CAB participa em todos os programas de testes de proficiência apropriados (para atividades de calibração, o desempenho do laboratório numa comparação interlaboratorial realizada antes da avaliação ser revista);
- As medidas corretivas são executadas sempre que necessário.

Os registos da monitorização interna (controlo de qualidade) são revistos para garantir que:

- O programa de "controlo interno da qualidade" abrange todas as atividades de avaliação da conformidade acreditadas e envolve todo o pessoal relevante;
- Os testes são monitorados usando testes replicados pelo mesmo operador ou por operadores diferentes;
- Os resultados são revistos e, sempre que necessário, são tomadas medidas corretivas;
- As técnicas estatísticas são aplicadas corretamente;
- Testes raramente realizados são realizados rotineiramente para manter a competência;
- O desempenho dos equipamentos é monitorizado de forma adequada.

9.12 Registos e relatórios (incluindo registo da rastreabilidade das amostras)

Os registos são examinados para assegurar:

- Rastreabilidade de todas as etapas, incluindo solicitações de teste, registos de amostras e dados brutos; e ainda
- São conservadas cópias de todos os registos e documentos.

Os registos dos ensaios/inspeções são examinados para assegurar:

- São registadas informações suficientes para permitir uma análise crítica dos resultados e a rastreabilidade;
- São legíveis e de natureza permanente;
- São autorizadas correções de erros;
- Eles são armazenados de forma segura por um período definido, protegidos contra perda ou deterioração, e a confidencialidade é mantida;
- A integridade da captura e transferência de dados em equipamentos controlados por computador;
- A validação de programas informáticos;
- Comprovativos adequados da verificação dos cálculos e das transferências de dados;
- Contêm o conteúdo exigido pela norma de acreditação pertinente (por exemplo, ISO/IEC 17025), o documento de aplicação no terreno pertinente e o método de ensaio ou inspeção;
- Quaisquer variações nos métodos são claramente assinaladas;
- Os resultados subcontratados são claramente identificados;
- Não foram feitas quaisquer observações interpretativas, a não ser isentas pela SADCAS;
- Utilização adequada do símbolo e endosso da SADCAS;
- A integridade e a confidencialidade são mantidas quando transmitidas eletronicamente; e ainda
- Em caso de dúvida sobre a validade dos resultados emitidos, o relatório é alterado e o cliente é notificado.

9.13 Avaliação dos signatários técnicos

Em todas as avaliações, você lidará rotineiramente com a equipe do CAB e suas habilidades técnicas. Além disso, você pode ser solicitado a investigar e avaliar as habilidades do candidato signatário como parte da avaliação.

Durante a avaliação dos signatários técnicos, o CAB deve fornecer-lhe provas de que avaliaram e aprovaram um signatário como competente no seu sistema. O seu papel consistirá então em confirmar a sua competência, tal como declarada pela CAB.

O conceito de signatários e entrevistas de aprovação de signatários varia entre campos, dependendo da política e da prática. Tal está correlacionado com a disponibilidade de qualificações baseadas na indústria e com os critérios de desenvolvimento profissional contínuos estabelecidos e exigidos pelo organismo profissional relevante do setor. Em alguns campos e indústrias, é uma prática normal que um signatário seja o técnico/tecnólogo que realmente realiza os testes/inspeções relevantes. Nesses casos, a entrevista do signatário deve centrar-se fortemente na pessoa em análise. Em outros campos e indústrias, os signatários podem ser profissionais supervisores seniores e o processo de aprovação dos signatários variará de acordo. Ver SADCAS TR 03 "Representante nomeado e signatários técnicos: responsabilidades, qualificação e aprovação".

Deve entrevistar os signatários propostos para confirmar que:

- a) Compreendem questões significativas nos processos de calibração/teste/inspeção, etc.;
- b) São capazes de avaliar criticamente os resultados;
- c) Assumem a responsabilidade pela adequação dos resultados;
- d) Compreendem os requisitos para a acreditação e o âmbito da acreditação realizada/preendida; e ainda
- e) Compreendem a SADCAS e os requisitos de acreditação.

Uma entrevista de signatário não é um exame de conhecimento de "livro fechado". Durante a entrevista, deve incentivar o candidato a demonstrar livremente qualquer que seja a sua prática normal, incluindo a referência a procedimentos e registos escritos. Isso ajuda a demonstrar familiaridade com o sistema em vigor, bem como uma compreensão das questões técnicas importantes.

Os cinco pontos acima enumerados podem ser abordados em momentos diferentes no âmbito do processo de avaliação. Pode ser prática habitual em alguns domínios que o chefe de equipa esteja envolvido na avaliação da compreensão dos candidatos sobre a SADCAS e os requisitos de acreditação. No entanto, todos os pontos precisam ser cobertos pela equipe na conclusão da avaliação.

Terá de realizar uma avaliação testemunhal ou uma avaliação vertical para cada candidato técnico signatário e registar provas objetivas suficientes para apoiar as suas qualificações, experiência e competência, bem como para apoiar os seus pontos de vista sobre a adequação ou não, conforme o caso, do candidato como signatário.

Na reunião de pré-encerramento, cada avaliador ou perito técnico deve ser convencido, por todas as provas apresentadas, de que o candidato tem a capacidade de avaliar criticamente e assumir a responsabilidade técnica pelos resultados comunicados no âmbito da acreditação e aprovação solicitadas. Não deve sentir-se tentado a dar uma indicação do resultado enquanto a situação não tiver sido discutida com o chefe de equipa.

9.14 Avaliação do Representante Nomeado (NR)/Representante da Gestão (MR)

Embora a avaliação da NR/MR seja geralmente realizada pelo líder da equipe, o assessor técnico/especialistas técnicos podem ser necessários para conduzir a avaliação. A NR em alguns casos referida como MR é a pessoa responsável por todos os assuntos relacionados com a acreditação/conformidade da organização em todos os momentos. Ver SADCAS TR 03 "Representante nomeado e signatários técnicos: responsabilidades, qualificação e aprovação".

Você deve entrevistar o NR/MR proposto para confirmar que ele/ela:

- a) Conhece e compreende plenamente os requisitos da norma ou princípios relevantes aplicáveis ao domínio de acreditação da organização;
- b) Independentemente de outros deveres e responsabilidades, tem uma responsabilidade definida e a autoridade para garantir que o sistema de gestão é implementado e seguido em todos os momentos, a fim de apoiar o seu calendário de acreditação proposto/atual;

- c) Tem acesso direto ao mais alto nível de gestão em que as decisões relativas a políticas ou recursos são tomadas;
- d) Tem um conhecimento aprofundado de todos os requisitos de acreditação da SADCAS aplicáveis ao domínio de acreditação da organização; e ainda
- e) Mantém a SADCAS informada das alterações.

9.15 Decisões sobre as observações

Antes de confirmar a observação como condição para a acreditação, deve aplicar um teste duplo ao facto de:

- As deficiências devem ser expressas em palavras ou frases retiradas diretamente dos requisitos de acreditação da SADCAS ou do sistema de gestão ou documentos técnicos da CAB;
- Foram obtidas provas tangíveis sob a forma de observações ou registos específicos que apoiariam o pedido (por exemplo, número do registo/relatório).

Se ambas as condições tiverem sido cumpridas, é provável que o que foi identificado seja uma condição válida.

9.16 Registo de informações de avaliação

Ao registar as informações da avaliação, lembre-se sempre de:

- a) Recolha e registe provas específicas para fundamentar as suas observações na(s) lista(s) de verificação ou documento(s) adequado(s), incluindo notas:
 - Sobre a conformidade com os requisitos específicos e a dimensão da «amostra» colhida;
 - Para situações não conformes, pormenores como «o que» estava incorreto e os identificadores de registo/relatório/equipamento; e ainda
 - Para observações, quaisquer áreas para melhoria ou feedback positivo.
- b) Ser objetivo e imparcial na recolha de provas;
- c) Estar atento a indícios de outras evidências que possam precisar ser investigadas;
- d) Utilize a(s) lista(s)/formulários de avaliação apropriados para registar observações/conclusões relativas às atividades testemunhadas durante a avaliação.
- e) Registre informações enquanto testemunha o desempenho do trabalho e visualiza registos, e não deixe para mais tarde no dia ou após a avaliação quando não estiver tão fresco em sua mente.
- f) Evite ticks, respostas "sim" e "não". As suas informações devem ser suficientemente abrangentes para permitir que o Comité de Aprovações de Acreditação (CAA) apoie a sua recomendação e tome uma decisão sobre a competência da CAB.
- g) Se necessário, pode anexar documentação de apoio adicional como prova de não conformidade ou de outra forma.

9.17 Registo dos resultados

As constatações podem ser não conformidades ou observações levantadas em relação aos requisitos padrão, aos requisitos da SADCAS e aos próprios documentos de gestão da qualidade da CAB durante uma avaliação.

Registe as suas próprias constatações durante a avaliação à medida que as encontrar, preenchendo um documento separado SADCAS F 61 (b) "Relatório de Não Conformidade, Ação Corretiva e Apuramento do Organismo de Avaliação da Conformidade" para cada observação.

Registe apenas as constatações factuais e seja muito claro quanto ao problema. Tenha em mente que, uma vez que você saia da avaliação, o pessoal do CAB que lê a descoberta deve entender exatamente do que se tratava, o que estava errado e a que se aplica. É obrigatória a referência à cláusula específica dos documentos de acreditação da norma ou da SADCAS relevantes para cada constatação.

À medida que cada SADCAS F 61 (b) é preenchida, o representante da CAB nessa área deve assinar o formulário como prova de que concorda que a conclusão levantada é factual. No entanto, poderá deparar-se com casos em que o representante não concorda em reconhecer as conclusões e assinar a SADCAS F 61 (b). Isto não invalidará os resultados; no entanto, o chefe de equipa deve ser informado desta situação.

9.18 Reunião de pré-encerramento

Uma vez concluída a avaliação, a equipa de avaliação reunir-se-á com o chefe de equipa para resumir as conclusões e contribuir para uma visão coordenada do estado da organização. O chefe de equipa utilizará as informações recolhidas para preparar o Relatório de Recomendação de Avaliação sobre a SADCAS F 61 (c) para apresentação aos representantes da CAB na reunião de encerramento.

A reunião de pré-encerramento dura normalmente entre 1/2 e 1 hora. Neste período de tempo relativamente curto disponível para esta reunião, a equipa de avaliação deve assegurar que:

- a) Toda a documentação de avaliação foi preenchida de forma exaustiva e detalhada, e devidamente assinada e datada quando necessário;
- b) Os elementos de prova registados em apoio das conclusões são apresentados nesta reunião;
- c) Os âmbitos avaliados devem ser assinalados no calendário de acreditação. Isso é feito rubricando e datando cada escopo que você avaliou e indicando se você conduziu uma avaliação testemunhal ou vertical;
- d) Cada constatação registada na alínea b) do ponto F 61 da SADCAS deve:
 - Seja uma declaração de fato não culpabilizante, claramente formulada.
 - Ser apoiado por provas objetivas.
 - Estar diretamente relacionado com um requisito específico de acreditação ou com um método/técnica para o qual a acreditação é atualmente detida ou pretendida.
 - Incluir uma referência à cláusula relevante da norma ou requisito de acreditação aplicável em que seja contravençionária.
 - Foi assinado pelo representante CAB competente.

Observação: Nesta reunião, não conformidades semelhantes levantadas pelo mesmo ou por diferentes membros da equipe sob uma cláusula específica (por exemplo, Controle de Documentos) devem ser combinadas e levantadas como uma única não conformidade.

9.19 Preparação do relatório de avaliação

O relatório de avaliação deve ser redigido na língua utilizada durante a avaliação (inglês/francês/português) e conter apenas observações e informações factuais.

O relatório de avaliação é constituído por:

- Relatório de Recomendação de Avaliação [SADCAS F 61 (c)];
- Eventuais não conformidades suscitadas [SADCAS F 61 (b)];
- Testemunho de atividades [SADCAS F 60 (d)/F 61(h)/F 61 (h-2)/F 81];
- Avaliações verticais [SADCAS F 60 (c)/f 78 (b)/61(f)/61 (g)];
- Listas de verificação técnicas e de gestão [SADCAS F 40(a)/40(d)/60(a)/78(a)/ F 60 (b)]; e ainda
- Se for caso disso, eventuais notas adicionais do avaliador/perito técnico que possam ser incluídas.

Deve ter-se o cuidado de evitar:

- Quaisquer declarações provocatórias ou emotivas;
- Manifestações de gratidão ou quaisquer outros sentimentos relevantes para a avaliação;
- Pareceres não fundamentados; e ainda
- Compromissos ou implicações financeiras ou jurídicas.

O chefe de equipa terá de preparar o Relatório de Recomendação de Avaliação [SADCAS F 61 (c)] com a orientação e assistência do Assessor Técnico/Perito Técnico. Em alguns casos, o Avaliador Técnico pode ser obrigado a realizar uma avaliação sem um chefe de equipa, caso em que o Avaliador Técnico terá de preencher este formulário. Isto inclui:

- Tomada de decisões sobre a classificação de não conformidades;
- Rever todas as outras conclusões da avaliação para garantir que a instalação cumpre os requisitos de acreditação necessários; e ainda
- Considerando o resultado da avaliação e concordando com uma recomendação.

O Relatório de Recomendação de Avaliação [SADCAS F 61 (c)] deve ser preenchido na íntegra e incluir as seguintes informações:

- As recomendações da equipa de avaliação relativamente ao pedido de acreditação ou à continuação da acreditação;
- Uma conclusão com relação à eficácia do sistema da organização, ou seja, feedback positivo e negativo;
- Comentários sobre as atividades da PT/ILC, quando aplicável;
- O nome do Representante Nomeado recomendado para aprovação pela SADCAS, incluindo uma visão geral da sua adequação como Representante Nomeado de acordo com a SADCAS TR 03; e ainda
- O(s) nome(s) do(s) Signatário(s) Técnico(s) recomendado(s) para aprovação pela SADCAS e indicação do(s) âmbito(s) para o(s) qual(is) são recomendados para aprovação.

Quaisquer assuntos que precisem de ser comunicados à SADCAS podem ser feitos registando o assunto na SADCAS F 57 "Feedback da Avaliação".

9.20 Não conformidades

Durante a reunião de pré-encerramento, como equipe, você precisará avaliar o significado de cada descoberta e decidir se ela deve ser convertida em não conformidade e, em caso afirmativo, se deve ser classificada como não conformidade maior ou menor.

A diretriz abaixo irá ajudá-lo a tomar essa decisão e classificar corretamente as não conformidades:

- a) Quando uma constatação põe em causa a capacidade da AB para cumprir os critérios de acreditação da SADCAS, a constatação deve ser convertida em não conformidade. Tal incluirá, entre outros, o incumprimento relacionado com:
 - Qualquer um dos critérios de acreditação da SADCAS, os Requisitos ou Requisitos Técnicos relevantes da SADCAS;
 - Qualquer um dos requisitos da norma de acreditação relevante; quer
 - O próprio sistema de gestão documentado da CAB.
- b) Se, no entanto, um CAB estiver em processo de transformação para uma nova norma, a constatação não precisa ser convertida em não conformidade durante a fase de transição e pode permanecer como uma observação. Esta observação deve ser acompanhada na próxima avaliação e, se ainda for o caso, só deve ser convertida em não conformidade.

Todas as não conformidades devem ser classificadas como maiores ou menores:

- Não conformidade grave - uma não conformidade com as observações que indicam que a competência técnica do CAB para executar continuamente o trabalho dentro dos limites do seu programa/âmbito de acreditação proposto/aprovado foi ou está em risco iminente de ser seriamente comprometida.

Não conformidade menor - significa uma não conformidade com as observações que indicam que, embora o CAB não tenha cumprido os requisitos de acreditação prescritos, a falha não tem efeito imediato ou iminente na sua competência para executar o trabalho dentro dos limites do seu calendário/âmbito de acreditação proposto/aprovado.

9.21 Recomendações de avaliação

Para cada tipo de avaliação, existem diferentes recomendações que podem ser feitas. O Assessor Técnico/Perito Técnico tem de ajudar o líder da equipa a fazer as recomendações corretas, seguindo as condições para cada recomendação, conforme descrito na SADCAS AP 13 "Preparação de Relatórios de Avaliação".

9.22. A Reunião de Encerramento

Após a reunião de pré-encerramento, a equipa de avaliação e o pessoal relevante das instalações reúnem-se para a reunião de encerramento. O objetivo desta reunião é apresentar um resumo das conclusões da equipa de avaliação aos representantes da instalação e permitir a discussão das conclusões.

O chefe de equipa conduzirá a reunião seguindo a SADCAS F 46 (b) "Onsite Assessment Closing Meeting Meeting".

O Assessor Técnico/Perito Técnico será normalmente convidado a apresentar as não conformidades que suscitou. Você fará lendo as não conformidades de forma clara e como elas foram documentadas. Pode indicar se as não conformidades foram classificadas como graves ou menores e explicar as circunstâncias e a justificação de cada uma delas.

10 APÓS A AVALIAÇÃO

10.1. Responsabilidade do CAB

Sempre que tenham sido identificadas não conformidades durante a avaliação, o CAB deve tomar medidas corretivas para corrigir o problema. As medidas corretivas tomadas serão documentadas pelo CAB relativamente à SADCAS F 61 (b). A SADCAS F 61 (b) preenchida, juntamente com provas da implementação das medidas corretivas, terá de ser apresentada ao gabinete da SADCAS, dentro do prazo especificado durante a reunião de encerramento e no Relatório de Recomendação SADCAS F 61 (c). Consulte SADCAS TG 04 "Orientações para abordar e eliminar não conformidades"

10.2. Comunicação

Toda a comunicação ao CAB deve ser dirigida através do escritório da SADCAS.

10.3 Eliminação das não conformidades

10.3.1 A natureza e a magnitude das não conformidades determinam o tipo de verificação necessária para eliminar as não conformidades, o que significa:

- a) No caso mais simples, apresentação de provas documentais das medidas corretivas tomadas; quer
- b) Numa situação grave, pode ser necessária uma visita in loco de apuramento de constatações (COF) no prazo de 3 meses a contar da avaliação para os avaliadores/peritos técnicos verificarem a aplicação das medidas corretivas. Esta visita destinar-se-á especificamente a examinar as áreas que suscitam preocupação, tal como divulgadas na avaliação anterior. No entanto, em algumas situações raras (por exemplo, em que o CAB foi suspenso), o leque de condições é tão grande que é necessária uma reavaliação completa.

10.3.2 Assim que o CAB apresentar as suas medidas corretivas ao escritório da SADCAS, ser-lhe-ão enviadas as medidas corretivas e provas de apoio para todas as não conformidades que tenha levantado na avaliação.

Terá de rever:

- A adequação e adequação de cada ação corretiva; e ainda
- Se foram apresentados elementos de prova suficientes da aplicação efetiva das medidas corretivas.

Se estiver satisfeito com a ação corretiva e as provas de apoio, a não conformidade pode ser assinada como apurada e datada.

Caso não esteja satisfeito com as medidas corretivas e/ou provas de apoio, o gabinete da SADCAS deve ser informado do que não é aceitável ou das informações em falta. As informações adicionais necessárias serão solicitadas ao CAB e enviadas uma vez recebidas.

Todos os relatórios SADCAS F 61(b) assinados devem ser devolvidos ao escritório da SADCAS, no prazo de 5 dias úteis após a sua receção.

11 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO

11.1. Ao longo da avaliação, os membros da equipa devem estar cientes dos dois principais objetivos da sua visita à CAB:

- a) Determinar se as operações e instalações da CAB cumprem os critérios de acreditação; e ainda
- b) Estabelecer o grau de competência demonstrada.

Durante o tempo atribuído à avaliação, os avaliadores /peritos técnicos deve:

- a) Reunir toda a informação sobre o CAB da forma mais eficiente e eficaz possível;
- b) Avaliar constantemente os resultados em relação ao sistema de gestão documentado da CAB (ou seja, às suas políticas, procedimentos operacionais, métodos, etc.) e aos requisitos de acreditação da SADCAS;
- c) Identificar, através de provas objetivas, qualquer avaria no sistema técnico ou desvios dos procedimentos operacionais;
- d) Seja minucioso e objetivo em todos os momentos.

11.2. As ferramentas importantes utilizadas para recolher informações de forma eficaz, eficiente e exaustiva são as seguintes:

- Fazer perguntas;
- Ouvir as respostas;
- Atividades de testemunho;
- Instalações para exames; e ainda
- Revisão de registos.

11.2.1. Fazer perguntas

As perguntas devem ser sempre feitas com base no próprio sistema de gestão da CAB, nos requisitos de acreditação da SADCAS e nas práticas técnicas relativas. As respostas dadas devem ser verificadas com base em registos (provas objetivas) para demonstrar que os aspetos do sistema de gestão e da competência técnica são mantidos para garantir a validade dos resultados. As perguntas hipotéticas podem ser usadas para estabelecer a compreensão para além da situação existente e as medidas que podem ser tomadas em caso de desvios.

11.2.2. Ouvir

Fazer a pergunta certa é apenas o início do processo de recolha de informação. Só quando a resposta começa é que a informação começa a fluir de volta para nós. Se não estivermos a ouvir com atenção, vamos perder algumas delas.

11.2.3. Atividades de testemunho

Obterá uma grande quantidade de informações a partir das perguntas que fizer e das respostas que receber. No entanto, o que está documentado nos procedimentos ou lhe é dito pode não estar a ocorrer na prática. Isto pode dever-se ao seguinte:

- As respostas que lhe são dadas podem não ser a verdade. O engano deliberado acontece ocasionalmente, mas não com muita frequência. Os mal-entendidos honestos são muito mais comuns do que o engano deliberado;
- Pode haver variantes especiais de procedimentos que não foram documentadas no manual e não foram suscitadas durante as discussões;
- Desconhecido dos supervisores, o pessoal pode não estar a seguir os procedimentos padrão por descuido, desconhecimento ou insuficiências no sistema ou nos recursos de que dispõe.

Além disso, haverá aspetos da implementação do sistema de gestão e dos procedimentos que não podem ser explorados por discussão e só podem ser estabelecidos por exame.

As atividades de testemunho ajudarão os avaliadores /peritos técnicos Para:

- a) Ver se os procedimentos prescritos estão ou não a ser seguidos;
- b) Determinar se o pessoal possui ou não as competências necessárias para desempenhar as tarefas;
- c) Avaliar a eficácia da formação e supervisão ministradas;
- d) Avaliar a adequação dos recursos disponíveis;
- e) Detetar defeitos no equipamento, por exemplo, instabilidade do equipamento; e ainda
- f) Confirme as respostas às perguntas feitas anteriormente.

11.2.4 Trabalho de rotina

Observar o trabalho rotineiro normal do CAB é melhor do que testemunhar uma demonstração especial. Ver pessoas trabalhando em suas tarefas normais e realizando

atividades contínuas permitirá que você avalie o padrão real da operação de um CAB. O trabalho não realizado pode ser discutido no sentido hipotético. Também é possível organizar a realização de um teste ou inspeção, solicitando-o antes da avaliação. Isto deve ser discutido com o chefe de equipa da SADCAS.

11.2.5. Orientações para as técnicas de avaliação

As orientações que se seguem devem ajudá-lo numa abordagem normalizada das técnicas de avaliação.

a) Como determinar se os procedimentos estão a ser correta e plenamente aplicados?

- Questionar a direção e o pessoal que tem um envolvimento ou influência na qualidade do trabalho;
- Examinar registos;
- Examinar a adequação, manutenção, calibração, controlo e utilização do equipamento, se for caso disso; e ainda
- Examinar as modalidades de exercício do controlo sobre os subcontratantes e os fornecedores.

b) Como estabelecer a competência técnica do pessoal no âmbito do trabalho abrangido pelo calendário de acreditação?

- Examinar os registos acima descritos;
- Ter discussões com funcionários, supervisores e gerentes para avaliar seu conhecimento e compreensão do trabalho realizado;
- Testemunhar o desempenho do pessoal enquanto realiza calibrações/ensaios/inspeções/verificações/certificações, etc., conforme o caso; e ainda
- Avaliar os relatórios/resultados emitidos pela CAB.

c) Como conduzir um testemunho de atividade durante a avaliação

Ao testemunhar uma atividade durante uma avaliação, seu papel é primeiro observar; não pode influenciar o trabalho que está a ser realizado. Você deve estar olhando para ver isso como um mínimo:

- O membro do pessoal tenha desempenhado a atividade com competência;
- A competência do membro do pessoal é consistente com os seus registos (ou seja, os registos de formação e competência estão em vigor e atualizados);
- O membro do pessoal tem acesso a todos os métodos e procedimentos documentados necessários;
- Os procedimentos estão atualizados;
- O membro do pessoal implementou os procedimentos de forma completa e correta, ou seja, sem atalhos, sem candidatura personalizada onde não é permitido fazê-lo;
- O membro do pessoal regista todas as observações conforme exigido pelo procedimento;
- Os registos identificam claramente o que foi calibrado/testado/inspecionado/verificado/certificado, conforme o caso;

- O método/procedimento/equipamento utilizado é registado na data e hora (conforme exigido pelo procedimento);
- Todos os registos e dados em bruto são assinados/rubricados/carimbados e são rastreáveis conforme aplicável;
- Os relatórios/certificados estão em conformidade com os requisitos das CAB, SADCAS e normas de acreditação relevantes;
- As instalações e o equipamento utilizados são adequados para efeitos de acreditação.

Todas as secções relevantes da SADCAS que testemunham o formulário SADCAS F 60(d)/61(h)/61(h-2)), incluídas no dossiê de avaliação, devem ser preenchidas de forma exhaustiva e pormenorizada. O formulário de testemunho fornece orientação quanto ao tipo de informação que deve ser capturada. Isso pode variar de acordo com o padrão específico.

Nota: Se um CAB não puder prestar depoimento no dia da avaliação, pode considerar uma "discussão" do processo.

d) Como realizar uma avaliação vertical

Uma avaliação vertical é uma avaliação do trabalho realizado anteriormente (antes da avaliação da SADCAS) e cujos resultados/relatórios/certificados já foram emitidos pela CAB.

Este tipo de avaliação é feita para confirmar que todos os processos envolvidos no desempenho de uma atividade foram feitos de forma competente e cumpriram todos os requisitos da norma de acreditação aplicável e as políticas e procedimentos documentados da CAB. Por outras palavras, trata-se de uma pista de auditoria de acontecimentos passados.

Durante a avaliação vertical, você precisa solicitar um relatório final/resultado/certificado de trabalho já realizado antes da avaliação. O formulário de avaliação vertical específico do padrão irá orientá-lo quanto aos aspetos que você precisa verificar no momento específico em que a atividade foi realizada.

Todas as secções relevantes do formulário de avaliação vertical SADCAS SADCAS F 60(c)/61(f)/F 61(g)/78(b), incluídas no dossiê de avaliação, devem ser preenchidas de forma exhaustiva e pormenorizada.

Observação: Se um CAB não puder fornecer simulações e/ou elementos de prova suficientes para a realização de uma avaliação vertical, o chefe de equipa deve ser informado desse facto o mais rapidamente possível. O chefe de equipa, em consulta com o Coordenador do Regime da SADCAS, decidirá sobre o rumo a tomar.

12 MANTER UMA ABORDAGEM PROFISSIONAL

Ao longo da avaliação, é importante manter uma abordagem profissional, prestando atenção aos seguintes aspetos importantes:

12.1 **Projete a imagem certa**

Uma das táticas mais valiosas para os avaliadores/técnicos especializados é projetar uma imagem profissional de si próprio e da SADCAS.

Para projetar a imagem certa, você precisa garantir que:

- a) Você olha para a parte de uma aparência inteligente e arrumada que cria uma impressão favorável e aumenta a autoconfiança. Você precisa sorrir e ser acessível;
- b) Você permanece calmo, autocontrolado e cortês. Você não se torna aborrecido, emocional, argumentativo ou dogmático. "Por favor" e "Obrigado" estão entre as palavras mais poderosas no vocabulário de um avaliador/perito técnico ;
- c) Você é preciso e não usa perguntas ou pedidos vagamente formulados que causam confusão e perda de tempo; e ainda
- d) Você foi preparado para a avaliação que projeta uma imagem profissional.

12.2. **Mantenha-se no caminho certo**

Para manter uma abordagem profissional, é importante que você permaneça no caminho certo durante a avaliação:

- a) Evitar desvios, por mais interessantes que sejam;
- b) Seguir o seu plano (na medida do possível);
- c) Gerir o seu tempo; e ainda
- d) Manter o controlo da sua parte da avaliação.

12.3. **Mantenha a avaliação fluindo**

É importante manter a avaliação fluindo:

- a) Examinar uma sequência sistemática de atividades;
- b) Evitar o retrocesso desnecessariamente;
- c) Manter um fluxo ordenado de perguntas;
- d) Evitar longos períodos desnecessários de silêncio; e ainda
- e) Projetando confiança tranquila.

12.4. **Lide com a tensão**

Uma avaliação é uma experiência estressante para o pessoal em todos os níveis da CAB. O orgulho, a reputação e o estatuto estão todos em jogo e algumas pessoas podem até sentir que os seus empregos estão em risco. A maioria de nós não aguarda com expectativa qualquer tipo de exames. Estes fatores podem levar a que uma avaliação seja um momento de tensão.

A tensão pode ser reduzida numa situação de avaliação mediante:

- a) Ser humano;

- b) Deixar as pessoas à vontade;
- c) Projeção de uma imagem apropriada; e ainda
- d) Reconhecer a sua própria tensão.

A tensão durante uma avaliação pode levar a:

- a) Respostas defensivas;
- b) Comunicação relutante;
- c) Agressões ocasionais; e ainda
- d) Fraco desempenho.

12.5. Trabalho em equipa

O espírito de trabalho em equipa é essencial. Durante uma avaliação, o trabalho em equipe envolve um propósito comum entre todos os membros da equipe. Envolve uma compreensão mútua dos papéis da equipa e uma vontade de se entregar individualmente à unidade da equipa.

Trabalhar em Equipa

- Apoiam-se uns aos outros;
- Não interrompam uns aos outros;
- Não prejudique ninguém da equipa; e ainda
- Respeite a abordagem de cada membro da equipa.

Esteja ciente das necessidades do outro membro da equipe, dando tempo para:

- Todos para recolher os seus pensamentos;
- Esclarecimento de questões; e ainda
- Suporte técnico.

Se discordar

- Evite conflitos ou discussões com o pessoal da instalação.

Se o Assessor Técnico/perito técnico discorda de um comentário ou sugestão feita por outro membro da equipa ou pelo líder da equipa, certifique-se de que:

- Determinar se a questão é ou não suficientemente importante para ser levantada;
- Determinar se pode ou não esperar e ser levantado em outro momento;
- Em consulta com o líder da equipa, convocar uma reunião de equipa, se necessário; e ainda
- Nunca tenha uma discussão com um colega de equipa ou com o líder da equipa na frente dos outros.

13 TÁTICAS DE AVALIAÇÃO

São as seguintes as táticas de avaliação:

- ***Seja sempre justo, flexível e preparado para ouvir e raciocinar*** - Faça concessões, considere as circunstâncias que rodeiam cada não conformidade e não espere níveis excessivos de diligência ou fiabilidade por parte do pessoal da CAB.

- **Seja sensível** - Coloque o pessoal à vontade. Não tenha medo de admitir que também comete erros ocasionalmente. Seja prestativo e construtivo em todos os momentos.
- **Ser factual** - Verificar os resultados. Esteja atento à produção de conclusões que se baseiem em opiniões, sejam elas suas ou da CAB.
- **Seja decisivo** - Uma vez reunidas provas objetivas para formar a base do julgamento, não faz sentido repetir o mesmo fundamento.
- **Tenha em mente a sensibilidade do pessoal** - Não critique o pessoal na frente dos seus subordinados ou dos seus seniores. É importante discutir os resultados no local. Não tome nota de não conformidades sem discutir o assunto na íntegra com o pessoal da CAB.
- **Esteja atento ao tempo** - Se o tempo começar a escassear, é melhor concentrar-se nos aspetos vitais das operações do CAB.
- **Evite muitas escoltas** , pois isso atrasa a avaliação.

14 TÁTICAS DO ORGANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

As seguintes táticas são ocasionalmente adotadas pelo pessoal do CAB, às vezes deliberadamente ou involuntariamente, sob estresse:

- **Longas pausas** para almoço - O pessoal do CAB pode providenciar para levar a equipa de avaliação para almoçar. Se este é um restaurante a alguma distância do CAB, isso pode ser perda de tempo. É preferível almoçar nas instalações do CAB.
- **Interrupções** - O pessoal do CAB pode ser constantemente interrompido durante a avaliação para atender telefonemas ou atender a perguntas, etc. Em tais circunstâncias, pergunte educadamente se tais interrupções podem ser minimizadas.
- **Tour do CAB** - Alguns CABs podem se oferecer para levar a equipe de avaliação em um longo passeio pelo CAB. Tais passeios devem ser educadamente recusados.

15 PACOTE DE AVALIAÇÃO

Após a avaliação, o chefe de equipa deve apresentar à SADCAS a recomendação de avaliação repo-t - SADCAS F 61 (c), as não conformidades repo-t - SADCAS F 61 (b) e as listas de verificação/formulários relevantes devidamente preenchidos no prazo de uma semana após a avaliação.

SADCAS AP 13 "Preparação do Relatório de Avaliação" descreve o procedimento para a preparação de um relatório de avaliação. O Administrador de Acreditação da SADCAS deve verificar o conteúdo do relatório de avaliação e procurar obter esclarecimentos junto do chefe de equipa em caso de omissão/mal-entendido.

16 ASSESSOR /PERITO TÉCNICO REIVINDICAÇÃO

A SADCAS cobrirá as despesas de viagem e estadia de todos os assessores/peritos técnicos contratados para a SADCAS. O Assessor/Técnico Especialista O formulário de reclamação SADCAS F 58 deve ser usado para reclamar honorários de assessores/peritos técnicos e todas as despesas razoáveis que tenham sido pagas, tais como taxas de estacionamento e portagens, taxa quilométrica (apenas para uso de veículos particulares). Os recibos das faturas fiscais devem ser obtidos para fundamentar todas as despesas. Anexe-os ao formulário de pedido e envie-os ao Coordenador do Regime da SADCAS o mais tardar 3 meses após a avaliação.

O formulário F 58 da SADCAS está disponível no website da SADCAS www.sadcas.org. Se houver algum desvio do contrato, a SADCAS Coordenador do Esquema deve ser contactado antes do envio do formulário de pedido. A SADCAS deve, quando não houver dúvidas, pagar os sinistros no prazo de 30 dias.

17 ASSESSOR /PERITO TÉCNICO ÉTICA E REGRAS

Como assessor/perito técnico, é representante da SADCAS. É, por isso, importante que atue, olhe e trabalhe de uma forma profissional que represente a SADCAS de uma forma positiva e profissional.

- **Vestimenta** - O vestir para uma avaliação deve ser limpo e profissional. Roupas como jeans, macacões, camisetas e outros trajes informais não podem ser usadas. É obrigado a usar o vestuário de proteção adequado à área avaliada, no entanto, este é normalmente fornecido pelo CAB em avaliação. Se trazer consigo o seu próprio vestuário de proteção, este não pode exibir o nome ou logótipo de qualquer outra empresa. Os nomes/logótipos de outras empresas devem ser protegidos ou obscurecidos para evitar perguntas ou dúvidas sobre os seus interesses.
- **Polidez** - Seja educado e aja de forma profissional em todos os momentos. Nunca entre em debates acalorados sobre qualquer assunto e encaminhe quaisquer disputas para o líder da equipe.
- **Telemóveis** - A utilização de telemóveis durante a avaliação é estritamente proibida, uma vez que distrai tanto o avaliador/perito técnico como o pessoal avaliado. O chefe de equipa pode, no entanto, utilizar o seu telemóvel para consultar o Gabinete da SADCAS durante a avaliação, desde que tal seja feito em privado. Quaisquer chamadas urgentes podem ser feitas durante as pausas para o chá ou almoço.
- **Consultoria** - Em nenhuma circunstância um avaliador/perito técnico pode aconselhar, ensinar, emitir pareceres ou consultar sobre quaisquer questões com o CAB e/ou o pessoal antes, durante ou após a avaliação. Não pode aceitar uma avaliação se tiver trabalhado ou consultado o CAB que lhe foi solicitado no prazo de 2 anos antes da data da avaliação.
- **Presentes e Refeições** – Não serão aceites presentes de clientes da SADCAS. A aceitação de convites para refeições pode ser uma área de preocupação. As orientações a seguir podem ajudá-lo com situações que possam surgir durante a participação em avaliações.

- **Solicitação de negócios** - Os assessores/especialistas técnicos são fortemente desencorajados de solicitar negócios de consultoria privada durante ou após a avaliação. Um avaliador/perito técnico não deve, portanto, comercializar-se a si próprio para obter trabalho ou abusar da sua posição enquanto interage com clientes da SADCAS. Os cartões de visita ou os dados de contacto privados não devem ser trocados durante ou após a avaliação.

Qualquer convite para jantar ou presentes oferecidos durante a participação em uma avaliação devem ser vistos como um token de hospitalidade. No entanto, não constituem uma obrigação do processo de avaliação da acreditação. Em nenhuma circunstância devem ser sugeridos ou esperados presentes e refeições a um CAB.

O fornecimento de almoço pelo CAB é um tempo aceitável e uma prática comercial rentável. Ocasionalmente, lembranças da empresa são dadas, por exemplo, canecas corporativas, bonés, etc. e, ao viajar localmente ou para fora do país, refeições noturnas podem ser oferecidas. Desde que não sejam de valor excessivo, são aceitáveis.

Pequenos presentes podem ser dados na conclusão de uma avaliação como um sinal de apreço pelo seu tempo e esforço. Muitas vezes, a equipe do CAB se oferecerá para levá-lo para refeições noturnas ou em visitas guiadas locais no tempo livre como uma medida de hospitalidade e para permitir que você experimente mais plenamente a riqueza da cultura local. Mais uma vez, desde que não sejam de valor excessivo, estão de acordo com as práticas comerciais locais e, portanto, são aceitáveis.

Cabe a você, como indivíduo, fazer o julgamento apropriado ao aceitar ou recusar quaisquer presentes ou convites para refeições. O bom senso e a consciência das práticas comerciais habituais dentro da cultura são o melhor guia. Se estiver de alguma forma desconfortável, discuta com o Gestor Técnico/Coordenador do Esquema da SADCAS ou recuse graciosamente. Não serão aceites presentes monetários. O recebimento de todos os presentes deve ser divulgado à SADCAS.

18 MODALIDADES DE AVALIAÇÃO

A SADCAS cobre todos os custos razoáveis associados à realização de atividades de avaliação, incluindo:

- Alojamento e subsistência;
- Viagens; e ainda
- Seguros.

18.1. Viagens

Deve levar sempre consigo uma cópia do itinerário de viagem para fornecer provas das reservas e confirmação das modalidades de pagamento.

18.2. Alojamento

Se para realizar uma avaliação for necessária uma pernoita fora de casa, a SADCAS reservará e pagará alojamento, alojamento e pequeno-almoço. A política de alojamento da SADCAS é fornecer alojamento que seja confortável, conveniente, satisfaça as necessidades empresariais e pessoais e ofereça um bom valor. Se tiver algum problema com o alojamento selecionado, não hesite em informar a SADCAS.

Ao sair do hotel/pousada, verifique a conta cuidadosamente para garantir que os encargos incorridos estão corretos. Todas as despesas pelas quais a SADCAS é responsável serão devolvidas à SADCAS pelo que não as pague. No entanto, você é responsável por quaisquer despesas extras pessoais, como consumo de mini-bar, telefonemas pessoais, refeições, etc. e estas devem ser pagas no momento do check-out.

18.3. Seguros

A SADCAS mantém uma cobertura de seguro que inclui o trabalho realizado em nome da SADCAS. A SADCAS mantém os seguintes tipos de políticas que são relevantes para os avaliadores/peritos técnicos:

Indemnização Profissional: indemniza a SADCAS contra qualquer pedido de responsabilidade civil decorrente de uma violação dos deveres profissionais na condução dos negócios contra a SADCAS. Isto inclui qualquer reclamação decorrente do trabalho realizado por assessores/peritos técnicos nomeados pela SADCAS.

Seguro de Viagem Corporativa: A cobertura é fornecida quando está em viagem de negócios autorizada fora do seu país de residência. A cobertura do seguro inclui despesas médicas de emergência, acidentes pessoais, cancelamento/redução, bagagem, responsabilidade pessoal e roubo de identidade.

A SADCAS não fornece cobertura de seguro para o seguinte:

- Seguro Automóvel para utilização de veículo particular. Assessores/peritos técnicos para manter o seu próprio seguro automóvel abrangente;
- Quando o cliente organiza viagens ou conduz a equipa de/para o aeroporto ou avaliação;
- remuneração do trabalhador; e ainda
- Seguro de acidentes pessoais.

NUNCA assine quaisquer renúncias ou isenções de responsabilidade que possam ser apresentadas durante a realização de avaliações em nome da SADCAS. Quaisquer desses documentos devem ser remetidos à SADCAS para análise. No caso de ser necessária uma reclamação de seguro, contacte o escritório da SADCAS para obter informações e assistência com o processo de reclamação.

18.4 Utilização de Veículos durante as Avaliações

A SADCAS não será responsável por qualquer dano, acidente ou perda de, ou de, um veículo privado utilizado em serviço oficial, ou por quaisquer multas ou reclamações de terceiros daí decorrentes.

A SADCAS não será responsável por qualquer dano, acidente ou perda de, ou de, um carro alugado pela SADCAS usado em serviço oficial, ou por quaisquer multas ou reclamações de terceiros a partir do mesmo.

As responsabilidades do avaliador/perito técnico/conductor durante a condução de um veículo alugado incluem, entre outras, as seguintes:

- Operação do veículo de forma consistente com práticas razoáveis que evitem abuso, roubo ou negligência.
- Evitar conduzir sob a influência de álcool ou outras drogas (incluindo drogas recreativas e as prescritas por médicos), a um nível que torne o avaliador/perito técnico/conductor incapaz de conduzir um veículo a motor em segurança.
- Obedecer a todas as leis de trânsito
- Atenção e prática de técnicas de condução segura e cumprimento dos requisitos de segurança vigentes.
- Restringir o uso do veículo ao condutor autorizado.

Todos os acidentes devem ser imediatamente comunicados à polícia que, por sua vez, emite um boletim de ocorrência.

Todos os acidentes devem ser comunicados ao Coordenador do Esquema SADCAS no prazo de 24 horas após o incidente.

Sempre que um avaliador/perito técnico tenha sido considerado negligente ao utilizar um veículo alugado pela SADCAS, deve suportar o custo total das reparações.

19 OUTROS REQUISITOS

Os avaliadores/peritos técnicos devem atualizar continuamente as suas informações.

Deve garantir que fornece à SADCAS as seguintes informações para inclusão no seu "Assessor/perito técnico arquivo", e que o arquivo é mantido atualizado com todas as informações necessárias:

- Uma cópia das suas qualificações na área de especialização em que realiza avaliações;
- Um Curriculum Vitae (CV) datado em vigor, cuja atualização é exigida pelo menos de três em três anos, e que deve incluir
 - O seu nome e morada;
 - Organização do Emprego e posição dentro da organização;
 - Educação e estatuto profissional;
 - Experiência profissional; e ainda
 - Formação em sistema de gestão e atividades de avaliação e avaliação da conformidade.

20 ASSESSOR CONCLAVES

A cada 2 (dois) anos, os avaliadores serão convidados a participar do Conclave de Assessores obrigatório. Sua participação é importante, pois usamos esses conclaves para transferir informações sobre o SADCAS, seus desenvolvimentos, mudanças, requisitos de acreditação novos ou revisados e para padronizar a abordagem dos avaliadores ao processo de avaliação.

21 ACOMPANHAMENTO DE AVALIADORES

Pelo menos uma vez em cada três (3) anos, a SADCAS precisa de monitorizar o seu desempenho durante uma avaliação para garantir uma interpretação e aplicação consistentes das Normas relevantes utilizadas e para se manter ativa e atualizada com a metodologia de avaliação da SADCAS.

22 REFERÊNCIAS

- SADCAS F 40 (a) - Lista de verificação ISO/IEC 17021:2015 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que prestam serviços de auditoria e certificação de sistemas de gestão
- SADCAS F 40 (d) - Lista de verificação ISO/IEC 17020:2012 – Acreditação de vários tipos de organismos que realizam inspeções
- SADCAS F 46 (a) - Avaliação no local – Ordem do dia da reunião de abertura
- SADCAS F 46 (b) - Avaliação no local – Ordem do dia da reunião de abertura
- SADCAS F 57 - Feedback da Avaliação
- SADCAS F 58 – Formulário de Reclamação de Assessor/Perito Técnico
- SADCAS F 60 (a) - Requisitos de gestão da ISO/IEC 17025:2005
- SADCAS F 60 (b) - Requisitos técnicos da ISO/IEC 17025:2005
- SADCAS F 60 (c) - Avaliação Vertical ISO/IEC 17025
- SADCAS F 60 (d) - Testemunho de Atividade
- SADCAS F 61 (A-1) - Relatório de revisão de documentos para laboratórios – ISO/IEC 17025
- SADCAS F 61 (A-2) - Relatório de Revisão de Documentos para Inspeção – ISO/IEC 17020
- SADCAS F 61 (A-3) - Relatório de Revisão de Documentos para Laboratórios Médicos – ISO 15189
- SADCAS F 61 (A-4) - Relatório de Revisão de Documentos para Certificação de Produtos, Processos e Serviços, Sistemas e Pessoas
- SADCAS F 61 (A-5) - Relatório de Revisão de Documentos para Organismos de Certificação de Produtos
- SADCAS F 61 (A-6) – Relatório de Revisão de Documentos para Organismos de Certificação de Pessoal
- SADCAS F 61 (b) - Organismos de avaliação da conformidade, não conformidade, medidas corretivas e relatório de apuramento
- SADCAS F 61 (c) - Relatório de Recomendação de Avaliação
- SADCAS F 61 (d) - Relatório de pré-avaliação para laboratórios
- SADCAS F 61 (e) - Requisitos de Testes de Proficiência ISO/IEC 17025 e Requisitos SADCAS
- SADCAS F 61 (f) - Inspeção de Avaliação Vertical – ISO/IEC 17020
- SADCAS F 61 (g) - Avaliação Vertical – ISO/IEC 17021
- SADCAS F 61 (h) - Testemunhar um Organismo de Certificação – ISO/IEC 17021
- SADCAS F 61 (h-2) - Testemunhando um Organismo de Certificação de Produto – ISO/IEC 17065
- SADCAS F 78 (a) - Gestão e Requisitos Técnicos – ISO 15189
- SADCAS F 78 (b) - Avaliação Vertical – ISO 15189
- SADCAS AP 13 - Elaboração de Relatórios de Avaliação
- SADCAS AP 20 - Amostragem para fins de avaliação
- SADCAS TG 04 - Orientação para Endereçamento e Compensação de Não Conformidades
- SADCAS TR 03 - Representante Nomeado e Signatários: Responsabilidades, Qualificação e Aprovação
- SADCAS TR 12 - Estimativa da Incerteza de Medição por Laboratórios de Calibração e Especificações da Capacidade de Calibração e Medição em Cronogramas de Acreditação
- ILAC P 10 - Política da ILAC sobre rastreabilidade da medição
- SADCAS AP 23: Avaliações Remotas - Gestão e Execução.

APÊNDICE – REGISTO DE ALTERAÇÕES

Status da revisão	Alteração			Aprovado por	Data de Entrada em Vigor
	Página	Cláusula/Subcláusula	Descrição da Alteração		
Nº 9			Na íntegra do documento: <ul style="list-style-type: none"> • "Lead Assessor" suprimido e substituído por "Team Leader" • "Expert" suprimido e substituído por "Technical Experts" • "Vigilância" suprimida e substituída por "avaliação periódica no local" • "Coordenador do programa" suprimido e substituído por "coordenador do programa" 	Diretor-Presidente	2018-11-15
	1		Título: Acrescentado "PERITO TÉCNICO" entre "Avaliador" e "Informação"	Diretor-Presidente	2018-11-15
	4	2.4	Linha 5: Adicionada "consistência e levando em consideração a abordagem baseada no risco" após cada organização"	Diretor-Presidente	2018-11-15
	5	3	<ul style="list-style-type: none"> • Ponto 4: "qualidade" suprimida e substituída por "gestão" • Ponto 5: "reduzir" inserido entre "suspender" e "ou retirar" 	Diretor-Presidente	2018-11-15
	7	6.1	Parágrafo 1, linha 6: Aditado "a-5/a-6" após "a-4"	Diretor-Presidente	2018-11-15
	8	7	7.2 - Nova cláusula acrescentada "Papel do perito técnico" Cláusula subsequente renumerada	Diretor-Presidente	2018-11-15
	13	9.12.2	Ponto 13: "marca" suprimida e substituída por "símbolo"	Diretor-Presidente	2018-11-15

Status da revisão	Alteração			Aprovado por	Data de Entrada em Vigor
	Página	Cláusula/Subcláusula	Descrição da Alteração		
	30	19	b) - "uma vez por ano" suprimido e substituído por "de três em três anos"	Diretor-Presidente	2018-11-15
	31	22	Adicionadas 2 referências após o ponto 14: <ul style="list-style-type: none"> Relatório de Revisão de Documentos para Organismos de Certificação de Produtos Relatório de Revisão de Documentos para Organismos de Certificação de Pessoal 	Diretor-Presidente	2018-11-15
Nº 10	5	2.9	<ul style="list-style-type: none"> Linhas 1 e 2 – Suprimido "laboratório" e substituído por "CAB" 	Diretor-Presidente	2019-03-04
Nº 10	5		<ul style="list-style-type: none"> Acrescentada outra frase que diz "A observação deve ser apresentada ao CAB, mas os avaliadores devem evitar recomendar soluções específicas." 	Diretor-Presidente	2019-03-04
		8.4	Adicionado último marcador que diz "Evite fornecer qualquer conselho"		
Nº 11			Manual completo alinhado com os requisitos de: <ul style="list-style-type: none"> ISO/IEC 17011:2017 SADCAS PM 01 SADCAS AP 12: Parte 1 SADCAS AP 12: Parte 2 SADCAS AP 12: Parte 3 	Diretor-Presidente	2020-04-24
	4	2.4	Aditado "Se a SADCAS determinar que uma avaliação no local não é possível ou viável, deve ser utilizada outra técnica de		

Status da revisão	Alteração			Aprovado por	Data de Entrada em Vigor
	Página	Cláusula/Subcláusula	Descrição da Alteração		
			avaliação (por exemplo, avaliação à distância) para alcançar o mesmo objetivo que a avaliação no local que está a ser substituída" após o n.º 2.		
		2.5	Inseriu a necessidade de considerar as informações recolhidas a partir de avaliações realizadas dentro do ciclo de acreditação ao planear e realizar reavaliações.		
	12	9.4	Inserida referência à SADCAS TR 09 e à necessidade de documentar as fontes de rastreabilidade metrológica na SADCAS F 121.		
	31	18.4	Nova cláusula acrescentada: "Utilização de veículos durante as avaliações".		
	32	22	Adicionado SADCAS AP 23- <i>Avaliações Remotas - Gestão e Execução</i> à lista de Referências		