

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2005

ÍNDICE

1	Nota Introdutória	2
1.1	O IPAC	2
1.2	A acreditação	2
2	Meios e Recursos	4
2.1	Estrutura organizacional	4
2.2	Recursos Humanos	4
2.3	Recursos Materiais	6
2.4	Sistema de Gestão	6
3	Resultados	8
3.1	Resultados Operacionais	8
3.2	Resultados Financeiros	15

Total de Páginas: 16

1 Nota Introdutória

O presente Relatório tem por objectivo dar a conhecer os resultados da actividade desenvolvida pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) relativos ao ano de 2005. Neste primeiro capítulo apresenta-se a instituição e o seu enquadramento, e depois nos capítulos seguintes apresentam-se os meios e os resultados obtidos.

1.1 O IPAC

O IPAC foi constituído em 2004 pelo Decreto-Lei nº 125/2004 de 31 de Maio, por cisão do serviço de acreditação do Instituto Português da Qualidade, I.P. (IPQ), entidade que detinha as funções de organismo nacional de acreditação (entre outras). Esta cisão ficou a dever-se à necessidade de isolar as actividades de acreditação de acordo com os requisitos normativos internacionais (ISO/IEC 17011) que o organismo de acreditação tem de cumprir - as cláusulas de imparcialidade exigem que o organismo de acreditação (ou a entidade que o alberga) não realize, participe ou tenha interesses nas actividades de avaliação de conformidade (nomeadamente ensaios, calibrações, inspecções e certificações) que ele próprio acredita a terceiros. Esta separação de organismos verificou-se igualmente noutros países que ainda estavam em situação semelhante a Portugal, nomeadamente na Noruega e Suíça, enquanto que nos restantes países da União Europeia já tinha sido efectuada anteriormente.

Dado a criação do IPAC ter ocorrido quase a meio de 2004 e sem alguns instrumentos legais necessários a um funcionamento autónomo, esse foi um ano de transição, e apenas em 2005 a separação e autonomia do IPAC se tornou efectiva, com a realização de um orçamento próprio, a nomeação do Director e a publicação dos estatutos (Portaria nº 283/2005 de 21 de Março).

O IPAC é um instituto público, com personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa e património próprio, sob a tutela do Ministro da Economia e Inovação. O IPAC possui uma organização simplificada, sendo dirigido por um Director, e de acordo com o Decreto-Lei que o criou, os serviços de apoio (financeiros, jurídicos, logísticos, recursos humanos e informática) são prestados pelo IPQ.

1.1.1 Missão

O IPAC tem por missão assegurar o funcionamento do sistema nacional de acreditação, de acordo com os requisitos internacionais aplicáveis à actividade.

1.1.2 Visão

Ser reconhecido em todos os seus domínios de actividade, a nível nacional, europeu e internacional, como um organismo cujo actuação constitui uma mais-valia inequívoca de credibilidade e confiança.

1.1.3 Valores

Para cumprir a sua missão e atingir a visão, o IPAC assume como valores principais a competência, a idoneidade, a imparcialidade e a eficiência.

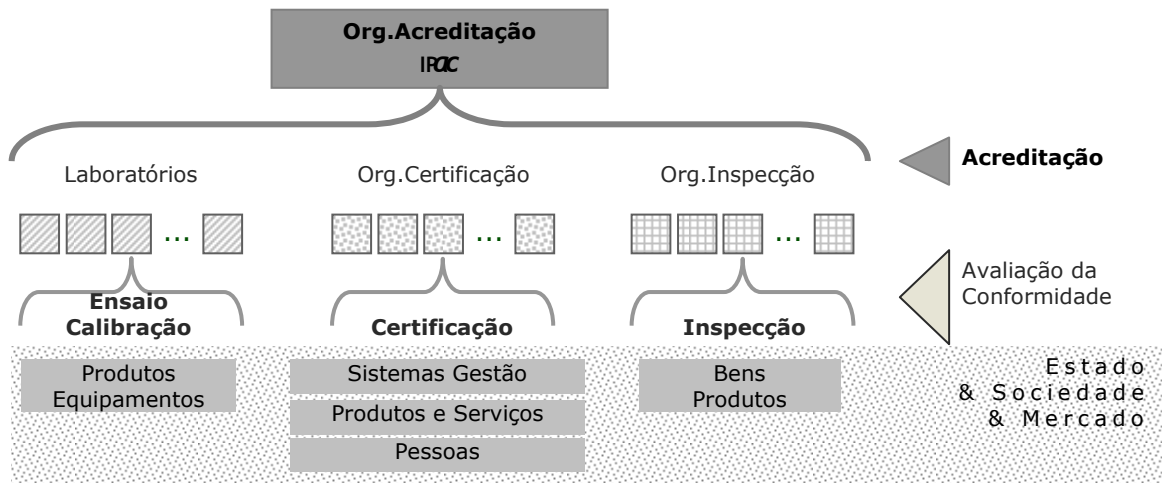
1.2 A acreditação

A acreditação consiste num processo de reconhecimento da competência técnica de entidades para executarem determinadas actividades técnicas, ditas de avaliação da conformidade.

Estas actividades de avaliação da conformidade podem consistir na realização de:

- Ensaios, quer sejam a produtos industriais, ambientais, géneros alimentícios ou de saúde humana; estes ensaios, análises e exames podem destinar-se a vários fins, nomeadamente para verificar a conformidade com a legislação nacional e comunitária, ou com especificações de marcas e normas internacionais para fins comerciais;
- Calibrações, de padrões e instrumentos de medição; as calibrações visam demonstrar a aptidão dos equipamentos para os fins a que se destinam;
- Certificação de sistemas de gestão (da qualidade ou ambiental); a certificação do sistema de gestão visa proporcionar confiança nos resultados da actividade certificada, e é feita com base em normas internacionais (e.g. ISO 9001 e ISO 14001);
- Certificação de produtos, que visa demonstrar a conformidade dos produtos com determinados requisitos, estabelecidos em normas ou normativos internacionais, ou pelo próprio certificador;
- Certificação de pessoas, que atesta a competência das pessoas certificadas para realizarem determinadas actividades técnicas, de acordo com padrões e normas estabelecidas;
- Verificação ambiental, com vista a avaliar a conformidade com a legislação e a validar a declaração ambiental e o sistema de eco-gestão e auditoria de acordo com o Regulamento EMAS;
- Inspecções, a produtos, equipamentos, instalações, processos ou projectos, com vista a demonstrar a sua conformidade com requisitos gerais ou específicos; a actividade de inspecções

é normalmente executada com vista a garantir a segurança de pessoas e bens, e enquadrada em disposições legais e regulamentares.

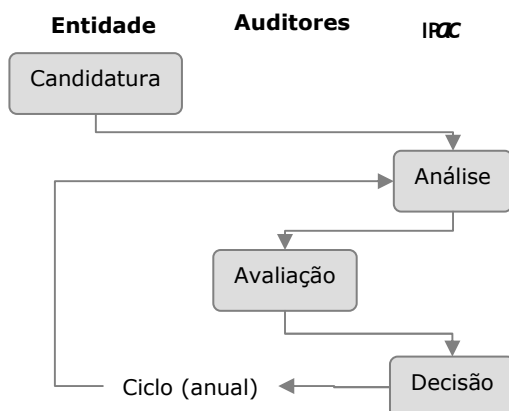


Dado que as entidades que realizam estas operações de avaliação da conformidade concorrem entre si no mercado (nacional e internacional), e que elas têm um impacto na sociedade, quer sobre o ponto de vista de qualidade de vida, segurança, comércio, protecção ambiental, saúde humana, etc., foi criado um mecanismo de regulação, a acreditação, que estabelece um nível adequado de competência técnica para o exercício dessas actividades.

A acreditação constitui também uma ferramenta de racionalização da Administração Pública, permitindo delegar tarefas e serviços tradicionalmente executados pelo Estado em terceiros, mantendo ao mesmo tempo um controlo técnico e independente sobre as prestações de serviço delegadas.

O desenvolvimento das actividades de acreditação na Europa está ligada à criação do Mercado Único Europeu, visando remover barreiras técnicas ao comércio intracomunitário através da aceitação mútua de bens e serviços cuja avaliação da conformidade tenha sido feita por entidades acreditadas - para que houvesse esta mútua aceitação das creditações era necessário que ela fosse efectuada de forma semelhante e equivalente em todos os países da União Europeia, usando os mesmos critérios e procedimentos, por organismos de acreditação que se demonstrassem equivalentes. A actividade de acreditação rege-se assim por normas internacionais e códigos de conduta comuns.

Assim, foi criado um sistema de reconhecimento mútuo das creditações pela confederação europeia de acreditadores (EA, *European cooperation for Accreditation*) que inclui a realização de avaliações inter pares periódicas, bem como a participação em fóruns de harmonização e desenvolvimento da actividade de acreditação. Com a expansão do mercado global, os acordos existentes a nível europeu alargaram-se para o foro internacional, através dos acordos das confederações internacionais de acreditadores (ILAC - *International Laboratory Accreditation Cooperation* e IAF - *International Accreditation Fórum*).



O processo de acreditação segue os requisitos internacionais estipulados e aceites, compreendendo uma fase de candidatura, a sua análise, a avaliação da entidade, e a posterior decisão de acreditação - todo o processo está descrito no Regulamento Geral de Acreditação (DRC001), disponível na página electrónica do IPAC, sendo complementado por Procedimentos de Acreditação específicos de cada área.

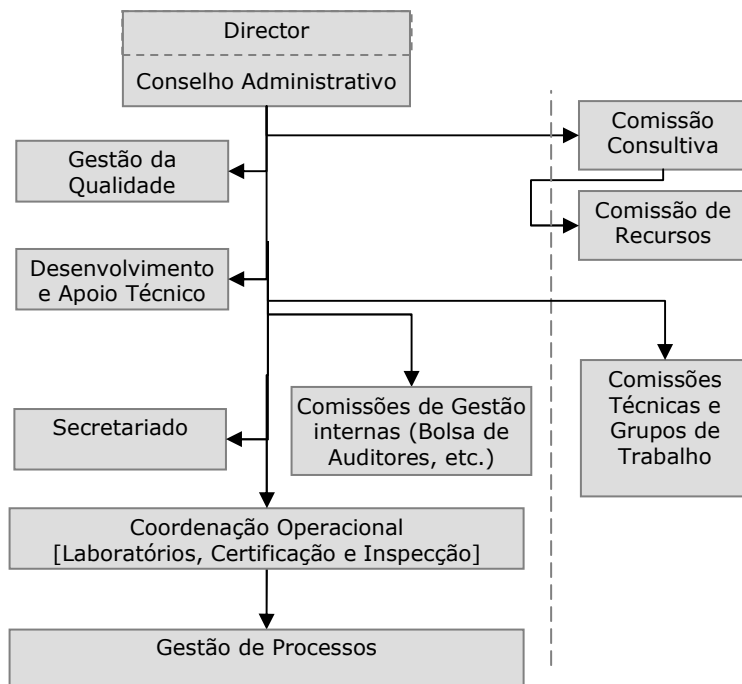
A avaliação desenrola-se recorrendo a um corpo de especialistas, qualificados e treinados pelo IPAC, bem como em acções complementares de avaliação de desempenho (e.g. comparações).

No processo de decisão é tomado em conta o parecer dos auditores e de eventuais entidades regulamentares.

2 Meios e Recursos

2.1 Estrutura organizacional

O IPAC possui uma estrutura simplificada, dado que os serviços de apoio são prestados pelo IPQ, conforme estabelecido legalmente (DL 125/2004 de 31 de Maio).



O IPAC é dirigido por um Director, assistido por um Conselho Administrativo composto pelos Coordenadores Operacionais. Estes coordenam as actividades de acreditação no seu sector, e o trabalho dos Gestores de Processo. Existe uma unidade para as tarefas de desenvolvimento e apoio técnico, bem como para a gestão da qualidade. O trabalho é apoiado por um secretariado, e por comissões de gestão internas.

O IPAC possui uma Comissão Consultiva, representativa das partes interessadas, com fins de supervisão da sua imparcialidade e aconselhamento estratégico. Ligada a esta funciona a Comissão de Recursos que aprecia os recursos às decisões de acreditação do IPAC.

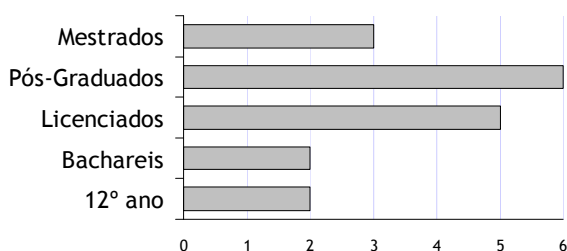
O IPAC recorre ainda a Comissões Técnicas e Grupos de Trabalho tendo em vista aceder a peritos e especialistas nas matérias de avaliação da conformidade, discutir temas e assuntos relacionados com a actividade de acreditação, e harmonizar práticas e procedimentos de acreditação.

2.2 Recursos Humanos

2.2.1 Colaboradores

O IPAC foi criado em 2004, com a premissa de que transitariam para o seu quadro os colaboradores à altura afectos ao serviço de acreditação do IPQ, estando estipulado o regime de contrato individual de trabalho (excepto para os funcionários públicos que transitassem e pretendessem manter o vínculo).

Embora a nomeação do Director tenha ocorrido em Novembro de 2005, ele vinha exercendo interinamente a gestão do IPAC desde Julho de 2004.



Durante o ano de 2004, saíram do IPAC e foram transferidos para outros serviços da Administração Pública 3 funcionários públicos, e durante 2005 mais 2 funcionários públicos - à data de 31 de Dezembro de 2005, estavam afectos ao IPAC 4 funcionários públicos. Deste modo, o recurso a aquisições de serviço revelou-se imprescindível para assegurar a actividade operacional do IPAC, existindo na mesma data 13 aquisições de serviço, menos uma que as que existiam na data de criação do IPAC.

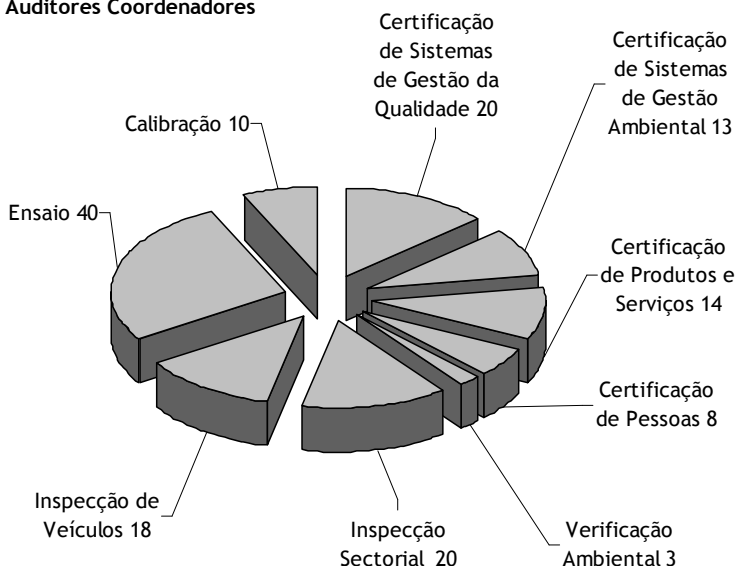
A actividade de acreditação tem um grande nível de tecnicismo, o que está patente no elevado nível de habilitações dos seus colaboradores, e na sua diversificação por várias áreas científicas.

O IPAC tem implementado um sistema de avaliação do desempenho (SIADAP) dos colaboradores, recorrendo também a inquéritos juntos dos clientes para obter informação de retorno.

2.2.2 Recursos externos

O IPAC recorre a uma Bolsa de Avaliadores a qual integra Auditores e Peritos, para realizar as actividades de avaliação e auditoria das entidades acreditadas e candidatas. O processo de qualificação como auditor exige a frequência de acções específicas promovidas pelo IPAC, e para a manutenção da qualificação é tida em conta a frequência de acções de actualização e harmonização, bem como o resultado da avaliação dos registos de auditoria, da avaliação do desempenho feitas pelos clientes auditados, e de supervisões de auditorias pelo IPAC.

Auditores Coordenadores

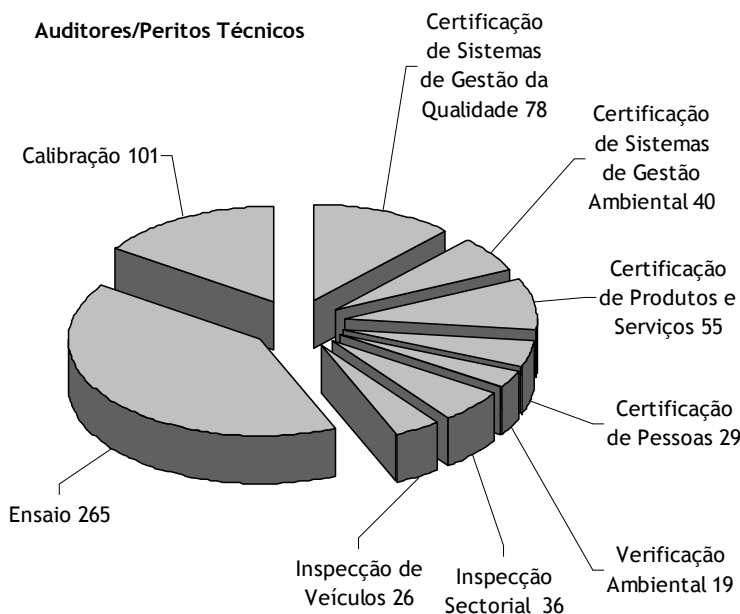


A Bolsa de Avaliadores do IPAC é actualmente composta por 283 pessoas.

Estas pessoas reúnem um total de - 146 qualificações como auditor coordenador;
- e 649 qualificações como auditor ou perito técnico.

As qualificações como auditor coordenador são diferenciadas segundo o esquema de acreditação usado, encontrando-se distribuídas como apresentado na figura ao lado.

Auditores/Peritos Técnicos



As qualificações como auditores ou peritos técnicos são diferenciadas ao tipo de actividade técnica realizada - na calibração por grandezas e famílias de instrumentos ou padrões, nos ensaios por tipo de produtos e metodologias, na inspecção pelo tipo de produtos, e na certificação de sistemas pelos âmbitos de acreditação.

Na figura ao lado estão apresentadas as qualificações de auditores e peritos técnicos, distribuídas pelos esquemas de acreditação vigentes. Salienta-se a preponderância de auditores técnicos para laboratórios de ensaios, que reflecte a diversidade de áreas técnicas em que actua.

2.2.3 Serviços de apoio

Conforme previsto no Decreto-Lei nº125/2004 de 31 de Maio, o IPAC contratou com o IPQ a prestação de serviços de apoio, nomeadamente na área financeira, informática, recursos humanos e logística. Por este motivo, não dispõe de pessoal afecto a estas actividades.

2.3 Recursos Materiais

Tendo o IPAC sido criado em 2004, com sede no concelho de Almada, e ficando estabelecida a prestação de serviços de apoio pelo IPQ, incluindo a utilização das suas instalações, não houve necessidade de constituir património significativo.

2.3.1 Instalações

O IPAC está sediado no Monte de Caparica, nas instalações do IPQ sitas na Rua António Gião, ocupando a ala nascente do 5º piso no edifício central, ao abrigo de um contrato de prestação de serviço entre o IPAC e o IPQ.

2.3.2 Sistema informático

Para gerir a actividade de acreditação o IPAC desenvolveu um sistema informático onde regista as informações mais relevantes dos seus processos, e que permite o planeamento de um vasto conjunto de auditorias e actividades, bem como visualizar os resultados das mesmas.

O IPAC criou uma página electrónica (www.ipac.pt) com vista a melhorar o acesso à informação por parte dos clientes e partes interessadas, bem como divulgar e publicitar as suas actividades e as listas de entidades acreditadas.

2.3.3 Arquivo

Para além do sistema informático, o IPAC mantém um arquivo actualizado das suas actividades, incluindo pastas para cada processo de acreditação. Existe igualmente um arquivo de processos individuais de cada auditor, o qual pode ser consultado pelos interessados para verificação e actualização dos dados.

Estes arquivos são essenciais para demonstrar perante terceiros a qualidade do trabalho do IPAC, e justificar a sua actuação.

2.4 Sistema de Gestão

O IPAC para ser reconhecido internacionalmente tem de cumprir os requisitos da norma ISO/IEC 17011, que preconiza a implementação de um sistema de gestão, com vários elementos.

2.4.1 Política da Qualidade

É objectivo do IPAC contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e para a melhoria da economia portuguesas, através da prestação de serviços de acreditação no âmbito regulamentar e voluntário, nacional e internacionalmente reconhecidos, e geradores de valor para os seus clientes e partes interessadas.

Para tal, considera-se necessário implementar e melhorar continuamente o seu Sistema de Gestão e a sua actuação de acordo com a ISO/IEC 17011, tendo em conta a satisfação das expectativas dos seus clientes e das partes interessadas.

O Director compromete-se a disponibilizar os meios e recursos necessários para alcançar os objectivos enunciados, e incita e responsabiliza todos os colaboradores a implementarem o Sistema de Gestão, reportando sempre a necessidade de o melhorar.

Reconhece-se ao Gestor da Qualidade a autoridade para coordenar esta implementação e melhoria, em articulação directa com o Director.

2.4.2 Objectivos

Os objectivos globais para o IPAC em 2005 eram:

- assegurar o funcionamento autónomo da instituição;
- criar condições para ter uma avaliação inter-pares pela EA que permitisse recuperar a adesão aos Acordos de Reconhecimento Mutuo da EA para Laboratórios (pelo menos).

Ambos os objectivos globais foram atingidos e ultrapassados, permitindo encarar 2006 com maior tranquilidade e confiança.

No âmbito dos objectivos mensuráveis do IPAC para 2005 foram realizados 2 eventos sobre acreditação (Dia da Acreditação e Certificação ISO 22000), o desenvolvimento de 2 novos esquemas de acreditação (certificação da gestão florestal PEFC e de Centros de Inspecção de Veículos de categoria B), e a realização de diversas acções de formação e supervisão de auditores, tendo sido atingidos os objectivos.

2.4.3 Sistema Documental

Para apoiar a implementação do sistema de gestão, foram elaborados diversos documentos e procedimentos, centrados pelo Manual da Qualidade, o qual foi re-editado em 31 de Maio de 2005 e posteriormente revisto a 25 de Julho de 2005 para ter em conta os resultados de uma auditoria interna.

A 31 de Dezembro de 2005 o sistema documental do IPAC compreendia 111 documentos em vigor, tendo sido anulados nesse ano 25 documentos e criados 15 documentos novos - face à passagem de IPQ para IPAC, todos os documentos em vigor foram revistos e actualizados durante o ano de 2005, tarefa coordenada pelo Gestor da Qualidade e pelos coordenadores sectoriais.

Salienta-se ainda que durante 2005 o sistema de controlo documental foi reestruturado encontrando-se totalmente suportado e controlado informaticamente.

2.4.4 Melhoria contínua

No âmbito da política de melhoria contínua, foi implementado um sistema de medição por **indicadores de processo**, para apoio à tomada de decisões pela gestão.

Foi igualmente delineado um **programa de formação** dos colaboradores, que contemplou a realização das seguintes acções:

- Participação no EA Team Member Training por 2 colaboradores;
- Visita ao organismo de acreditação espanhol por 2 colaboradores;
- Requisitos, interpretação e auditoria segundo EN ISO 15189:2003, para 12 colaboradores;
- Referenciais de Acreditação de Organismos de Certificação, para 6 colaboradores;
- ISO/IEC 17011:2004, para 12 colaboradores;
- Metrologia Legal e Controlo Metrológico, para 11 colaboradores;
- Metodologias de Auditorias de Acreditação de Organismo de Inspeção, para 15 colaboradores;
- Metodologias de Auditorias de Acreditação de Organismo de Certificação, para 15 colaboradores;
- Metodologias de Auditorias de Acreditação de Laboratórios - ISO/IEC 17025:2005, para 9 colaboradores;
- Atendimento Telefónico, para 14 colaboradores;

Foram desenvolvidas ainda outras acções sob esta perspectiva, que são apresentadas noutras secções.

A gestão de **reclamações** foi outro aspecto contemplado, abrangendo quer a actuação do IPAC, quer a actuação das entidades acreditadas. O IPAC tem por política considerar as reclamações como oportunidades de melhoria, pelo que agradece o contributo prestado por esta via.

As reclamações recepcionadas sobre as actividades do IPAC em 2005, versavam aspectos específicos, nomeadamente: a marcação da auditoria, o trabalho do auditor, o prazo de fecho dos processos, a actualização da página electrónica do IPAC, o preço da auditoria, e a convocatória para reunião.

Relativamente a reclamações recepcionadas sobre as actividades das entidades acreditadas, foram primeiramente encaminhadas para os visados, seguidas de acompanhamento pelo IPAC. O âmbito das reclamações variou desde o uso incorrecto dos símbolos de acreditação, à prestação da actividade acreditada e ao atendimento.

Foram também recepcionadas reclamações sobre empresas certificadas, as quais são normalmente encaminhadas para o organismo de certificação respectivo, para que este accione o seu mecanismo de tratamento de reclamações - apenas quando este mecanismo se revela insuficiente ou inadequado o IPAC intervém sobre o organismo de certificação - relembra-se que o IPAC não tem jurisdição nem possibilidade de intervenção sobre as empresas certificadas, tal é da competência dos organismos de certificação.

2.4.5 Auditorias Internas

O sistema de gestão do IPAC abrange a realização de auditorias internas como forma de auto-avaliação e melhoria, tendo sido realizadas as seguintes acções:

- auditoria de diagnóstico da acreditação de certificadores em 14-15 de Julho de 2005, por um auditor internacional doutro organismo de acreditação;
- auditoria interna por 2 elementos externos, possuindo qualificação como *EA Team Member* para as avaliações inter-pares internacionais, em 25 e 31 de Outubro de 2005;
- 9 auditorias verticais aos processos, realizadas pelos colaboradores do IPAC.

2.4.6 Revisão pela Gestão

O IPAC efectuou uma revisão do seu funcionamento em 3 de Novembro de 2005, com a participação do Director, que aprovou as conclusões.

3 Resultados

3.1 Resultados Operacionais

3.1.1 Entidades Acreditadas

O número total de entidades acreditadas continuou a crescer a um ritmo regular em 2005, na sequência dos anos anteriores, tendo-se terminado 2005 com **537 entidades acreditadas**.

Em 2005 ocorreram **10 anulações** de acreditações, apenas na área dos laboratórios, geralmente provenientes de fusões ou reestruturações das entidades.

A diminuição que se verificou na área dos laboratórios de calibração é aparente, uma vez que devido a um processo de reclassificação das actividades de controlo metrológico, estas saíram da área de calibrações para a área de ensaios.

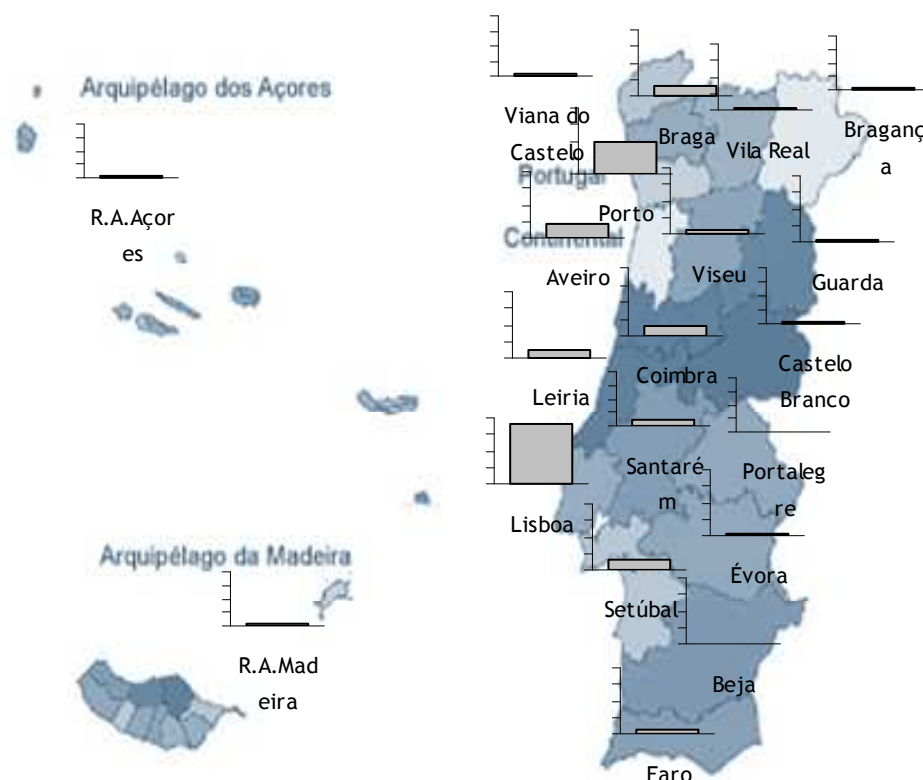
De salientar que entre 2001 e 2005 houve um aumento líquido de 100 entidades acreditadas, o que corresponde a um **acréscimo de quase 25%** da actividade do IPAC.

	2001	2002	2003	2004	2005
Labs Calibração	46	47	52	52	50
Labs Ensaio	197	206	215	230	243
OC ISO9001	8	8	10	9	9
OC ISO 14001	2	3	5	5	6
OC Produto	1	3	5	6	6
OC Pessoas	0	1	3	3	3
OV EMAS	0	1	3	4	5
OI Veículos	173	175	174	174	178
OI Sectorial	10	17	31	30	37
TOTAL	437	461	498	513	537

A **distribuição geográfica** das acreditações está apresentada no quadro e figura seguintes, observando-se uma maior incidência no centro, norte e litoral do país, em consonância com outros indicadores.

Distrito	Total	Laboratórios		Org. Certificação				Org. Verif	Org. Inspeção	
		Calibração	Ensaio	ISO9001	ISO14001	Produtos	Pessoas	EMAS	Sectorial	Veículos
Aveiro	45	5	27						2	11
Beja	3		1							2
Braga	28	2	11						1	14
Bragança	6		2							4
Castelo Branco	8		4							4
Coimbra	28	2	13						2	11
Evora	8	1	2						1	4
Faro	13		2						1	10
Guarda	4									4
Leiria	23	2	5			1				15
Lisboa	181	25	93	7	5	4	2	4	17	24
Portalegre	3									3
Porto	95	6	44	2	1		1	1	12	28
Santarém	22	1	10							11
Setúbal	32	4	17			1				10
Viana do Castelo	8		2							6
Vila Real	4								1	3
Viseu	10		5							5
R.A.Açores	9	1	2							6
R.A.Madeira	6		3							3
Estrangeiro*	1	1								
TOTAL	537	50	243	9	6	6	3	5	37	178

Verifica-se que os organismos de inspecção de veículos têm a maior cobertura do país, seguida dos laboratórios de ensaio; Os organismos de certificação têm uma distribuição muito localizada nos dois maiores centros urbanos do país.



As listas de entidades acreditadas estão disponíveis na página electrónica do IPAC (www.ipac.pt), sendo regularmente actualizadas - dado que a acreditação é uma actividade dinâmica, em que pode por um lado haver suspensões e anulações das acreditações, e por outro ocorrerem concessões ou extensões da acreditação, recomenda-se a consulta da versão actualizada sempre que necessário.

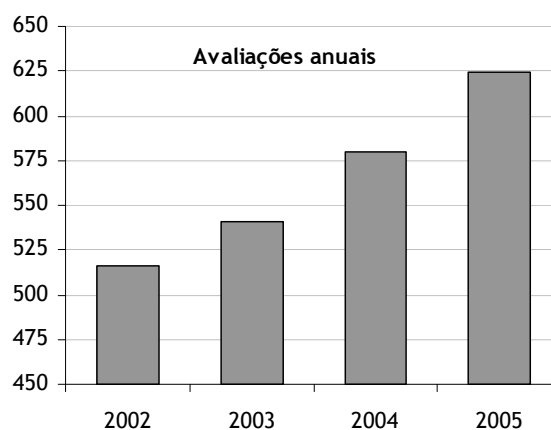
3.1.2 Avaliações e Auditorias

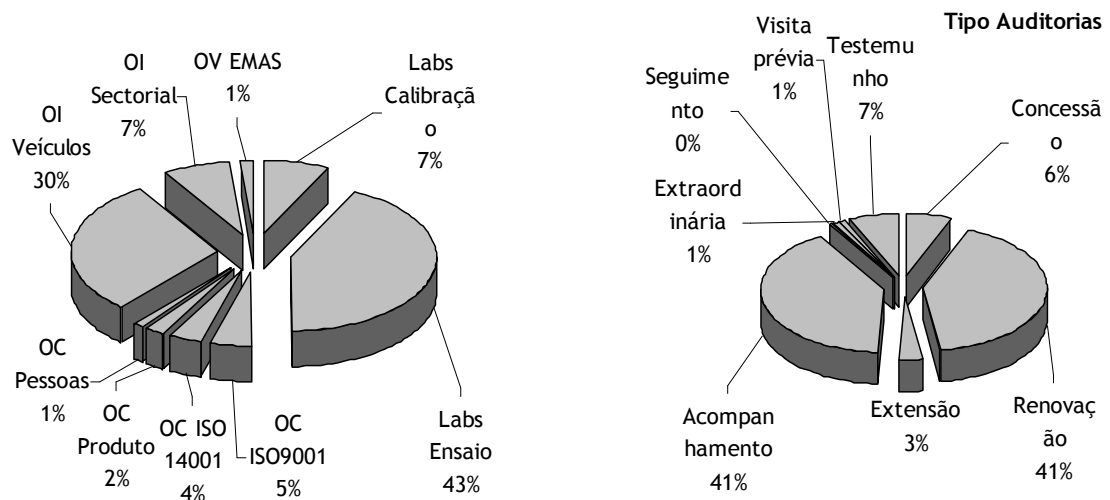
O processo de acreditação envolve sempre a realização de avaliações às entidades, sendo na maioria dos casos efectuadas auditorias, e no caso de organismos de certificação são efectuados igualmente testemunhos das auditorias dos organismos de certificação.

Em 2005 foram efectuadas **624 avaliações**, das quais 36 foram auditorias de concessão a novas entidades - a maior parte das concessões foram a laboratórios de ensaio.

O número de avaliações anuais tem vindo a crescer desde 2003, correspondendo ao aumento do número de **novos processos** de acreditação, com um incremento de 5% em 2004 e de **8% em 2005**. A implementação da política de testemunhos contribuiu também para este crescimento.

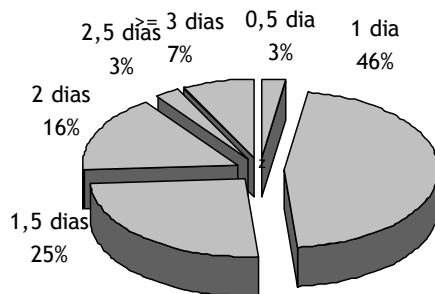
Nos gráficos seguintes descreve-se a distribuição das avaliações pelos tipos de entidades e tipos de auditorias, salientando-se que as avaliações aos laboratórios constituem metade das avaliações, e que as renovações atingem uma percentagem elevada devido sobretudo ao ciclo de transição EN 45001 - ISO 17025 de 2002.



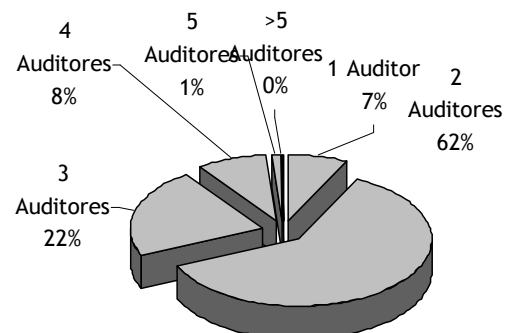


Relativamente à duração das avaliações, pode ver-se abaixo que a grande maioria são de 1 dia; as avaliações de 0,5 dia correspondem a extensões isoladas, a testemunhos e extraordinárias. A grande maioria das avaliações foi efectuada com 2 auditores, situação típica em que um auditor coordenador e um auditor técnico são usados.

Duração Auditorias



Nº Auditores



3.1.3 Eventos e Acções realizadas

Durante o ano de 2005 o IPAC realizou os seguintes eventos com diferentes objectivos:

- **Dia da Acreditação (2005-05-31)** - evento destinado a promover e incrementar o contacto com os clientes e auditores, e efectuar um balanço de actividades e expor as perspectivas para o futuro; foi dado ênfase à divulgação da nova imagem do IPAC e à iminente avaliação inter-pares pela EA;
- **Acreditação de entidades** para actividades no âmbito da **verificação metrológica legal (2005-05-17)** - evento com a participação de clientes e auditores para rever as práticas e procedimentos de acreditação deste sector específico;
- **Acções de formação de auditores:**
 - Metodologias de auditorias de acreditação de Organismos de Inspeção
 - Metodologias de auditorias de acreditação de Organismos de Certificação
 - Referenciais de acreditação de Organismos de Certificação
 - Metrologia Legal e Controlo Metrológico
 - Requisitos, interpretação e auditoria segundo a ISO 15189:2003
 - Metodologias de auditorias - revisão da Norma NP EN ISO/IEC 17025:2005
 - Métodos de Inspeção para Centros de Inspeção de Veículos de Categoria B
- **Acções de supervisão de auditores**, por testemunho presencial das auditorias efectuadas por 58 auditores; as supervisões têm por fim promover a melhoria e harmonização da actuação dos auditores.

O IPAC interveio ainda nos seguintes **eventos externos**, a convite dos respectivos organizadores:

- Acreditação Flexível - evento promovido pela RELACRE;
- Certificação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000) - eventos promovidos pelo IPQ e pela Ordem dos Engenheiros;
- Acreditação da Amostragem - evento promovido pelo CEN/STAR e Nordic Innovation Center;
- Workshop "Incertezas em Análise Química" - Evento promovido pela RELACRE.

Durante o ano de 2005 foram **publicados** os seguintes documentos externos:

- Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação (DRC006)
- Procedimento para Acreditação de Organismos de Inspeção (DRC007)

Foram ainda alvo de revisão os seguintes documentos externos:

- Regulamento Geral de Acreditação (DRC001)
- Regulamento dos Símbolos de Acreditação (DRC002)
- Regulamento de Preços (DRC003)
- Regulamento de Recursos (DRC004)
- Procedimento para Acreditação de Laboratórios (DRC005)
- Guia para Acreditação de Laboratórios Químicos (OGC002)
- Guia para Acreditação em Metrologia de Massa (OGC003)

3.1.4 Comunicação e Imagem

Durante o ano de 2005 o IPAC lançou a sua **nova imagem e logótipo**, e os símbolos de acreditação associados. O logótipo marca a identificação da entidade (IPAC) com a sua missão (acreditação), que a suporta, num enquadramento de competência técnica dado por pessoas (rosto humano).

Os símbolos de acreditação em vigor durante 2005 estão apresentados abaixo, existindo um Regulamento dos Símbolos de Acreditação, que estabelece o seu uso (DRC002), e está disponível na página electrónica do IPAC. Para os anteriores símbolos de acreditação do IPQ foi estabelecido um prazo de transição até 31 de Maio de 2006 para terminar o seu uso pelas entidades acreditadas.

Símbolos de Acreditação:



3.1.5 Comissão Consultiva

Durante o ano de 2005 foi criada a **Comissão Consultiva** do IPAC, prevista nos seus estatutos e exigida pelos requisitos normativos da ISO/IEC 17011. Foram convidados a participar representantes das partes interessadas, divididos por grupos de interesse: Estado e Autoridades Públicas; Clientes; Clientes dos clientes e consumidores; Peritos.

Foram realizadas 2 reuniões, em 11 de Outubro e 2 de Novembro de 2005, tendo sido discutido e aprovado o seu regulamento de funcionamento, e a matriz de imparcialidade do IPAC.

3.1.6 Comissões Técnicas

Na área da acreditação de laboratórios estiveram activas as seguintes comissões sob coordenação do IPAC:

- **Comissão Técnica de Metrologia**, que se reuniu 1 vez em 2005; Desenvolvimento do trabalho de harmonização da descrição de âmbitos de acreditação no domínio de Laboratórios de Calibração.
- **Comissão Técnica de Análises Clínicas**, que se reuniu 9 vezes em 2005. Desenvolvimento da documentação necessária ao lançamento do esquema de acreditação Laboratórios Clínicos - ISO 15189.
- **Grupo de Trabalho de Ensaios Acústicos**, que se reuniu 2 vezes em 2005; este grupo de trabalho é partilhado com a RELACRE. Uniformização dos critérios de avaliação entre auditores e de descrição de âmbitos de acreditação.
- **Grupo de Trabalho das Emissões Gasosas**, que se reuniu 4 vezes em 2005; este grupo de trabalho é partilhado com a RELACRE. Uniformização dos critérios de avaliação entre auditores; identificação de dificuldades na rastreabilidade dos equipamentos; emissão de Nota Técnica sobre a aplicabilidade de normas de ensaio.
- **Grupo de Trabalho de Ensaios Químicos e Microbiológicos**, que se reuniu 9 vezes em 2005. Desenvolvimento dos guias “Quantificação de incerteza em ensaios químicos” e “Guia para a estimativa de incertezas em ensaios microbiológicos”, a publicar em 2006.

- **Grupo de Trabalho de Ensaios Não Destrutivos**, que se reuniu 2 vezes em 2005. Harmonização de critérios de acreditação e desenvolvimento de guia para acreditação de Laboratórios de Ensaios não-Destrutivos.

Na área da acreditação de organismos de certificação foi dada continuidade à **Comissão Técnica de Acreditação de Certificadores**, que se reuniu 6 vezes durante 2005. Esta comissão abrange todas as actividades de certificação e nela estão representados os clientes, os auditores e outras partes interessadas. Durante o ano de 2005 foi terminada a discussão do procedimento de acreditação respectivo.

Na área da acreditação de organismos de inspecção estiveram activas as seguintes comissões sob coordenação do IPAC:

- **Comissão Técnica de Acreditação de Organismos de Inspecção de Veículos**, criada durante 2005, que se reuniu 2 vezes. Foi iniciada a discussão da tradução do Guia ILAC/IAF A4 referente à interpretação da ISO/IEC 17020;
- **Grupo de Trabalho de Organismos de Inspecção de Gás**, que se reuniu 3 vezes durante 2005. Foi discutido um documento de harmonização de critérios de inspecção.

O IPAC acompanhou ainda os trabalhos das seguintes **comissões externas**:

- Comissão Nacional de transporte de Mercadorias Perigosas (DGTT);
- Comissão Sectorial da Água (IPQ);

3.1.7 Cooperações e parcerias

Durante o ano de 2005 o IPAC dedicou especial atenção ao desenvolvimento de **cooperações e parcerias institucionais** com diversas entidades, nomeadamente:

- Instituto Português da Qualidade, no domínio das comparações interlaboratoriais (em conjunto com a RELACRE e INETI), da normalização e da notificação;
- Instituto do Ambiente, no domínio da acreditação de verificadores ambientais (EMAS);
- Instituto Regulador das Águas e dos Resíduos, no domínio da acreditação de laboratórios de análise de águas de consumo;
- Instituto para a Qualidade na Formação, no domínio do reconhecimento das entidades formadoras;
- Instituto da Solidariedade e Segurança Social, no domínio da qualificação das respostas sociais;
- Instituto de Desenvolvimento Rural e Hidráulica, no domínio da acreditação de certificadores de modo de produção biológico e protecção integrada;
- RELACRE, no domínio das comparações interlaboratoriais (em parceria com o IPQ e INETI).

O IPAC acompanhou e colaborou nas **actividades de normalização** das seguintes comissões:

- CT 147 (APQ) - Avaliação da conformidade
- CT 150 (IA) - Gestão ambiental
- CT 87 (APORMED) - Materiais de uso Médico-Farmacêutico

3.1.8 Cooperação internacional

O IPAC participou nas seguintes actividades de cooperação internacional no seio da EA:

- Participação nas **Assembleias-gerais (GA)** da EA em Junho e Novembro de 2005 - Nas assembleias-gerais é feito o ponto de situação do trabalho de toda a organização, sendo de realçar os seguintes assuntos: eleição do novo Presidente e Vice-Presidente da EA e eleição dos Presidentes dos vários Comitês; implementação da ISO/IEC 17011; cooperação com outras entidades; participação no ILAC e IAF; admissão de novos membros; discussão do orçamento e contas. Estão presentes na EA GA várias partes interessadas, nomeadamente a Comissão Europeia.
- Participação nas reuniões do **Multilateral Agreement Committee (MAC)** da EA em Março e Outubro de 2005 - Este comité gere o Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA, tendo sido tratados os seguintes assuntos: seminário sobre a implementação da ISO/IEC 17011; Discussão do procedimento de avaliação inter-pares; Eleição do Vice-Presidente; Revisão do texto do Acordo Multilateral; Qualificação de novos avaliadores EA - aceite novo Team Member do IPAC (Inês Judas); Discussão de avaliações inter-pares, tendo sido acordada e programada a avaliação do IPAC; Discussão de novas áreas de acreditação; Discussão da política de acreditações trans-fronteiriça. Este comité conta com a participação da Comissão Europeia.
- Participação nas reuniões do **Laboratory Committee (LC)** da EA em Março e Setembro de 2005 - este comité aborda as questões relativas à acreditação de laboratórios, sendo de relevar a discussão das práticas de acreditação flexível, de acreditação de laboratórios clínicos e fornecedores de materiais de referência, de ensaios semi-quantitativos; foi abordada a questão das amostras suspeitas, das Melhores Incertezas versus Melhores Capacidades de Medição, bem como a transição da ISO/IEC 17025:2005; foi discutida a cooperação com Euromet, Eurachem, IRMM (Institute for Reference Materials and Measurements), EDQM/OMCL (European Directorate for the Quality of Medicines / European Network of Official Medicines Control Laboratories), Bluetooth, EUREP GAP, e EFI (European Federation of Immunogenetics), bem como o ponto de situação dos vários grupos de trabalho que a ele reportam. Foi acompanhado e preparada a intervenção futura no ILAC.

- Participação nas reuniões do **Certification Committee (CC)** da **EA** em Março e Setembro de 2005 - este comité trata das questões de acreditação de organismos de certificação, sendo de realçar os seguintes temas: política de testemunhos, referenciais de certificação acreditáveis e política de esquemas sectoriais, certificação no sector da saúde, novas áreas de acreditação, e acreditação trans-fronteiriça. Foi acompanhado o trabalho da ISO e preparada a intervenção futura no IAF.
- Participação nas reuniões do **Inspection Committee (IC)** da **EA** em Março e Setembro de 2005 - este comité trata das questões de acreditação de organismos de inspecção, sendo de realçar os seguintes temas: acreditação de centros de inspecção automóvel, acreditação de acordo com directivas europeias, definição de âmbitos flexíveis na inspecção, e práticas de auditoria de âmbitos.
- Participação nas reuniões dos grupos de trabalho **ILC Testing** e **ILC Calibration** do **EA/LC** em Novembro de 2005 - nestes grupos são discutidas e organizadas comparações interlaboratoriais europeias, bem como a acreditação de fornecedores de ensaios de aptidão.
- Participação na reunião do grupo de trabalho **EMS** do **EA/CC** em Maio de 2005 - este grupo de trabalho discute as questões específicas de acreditação de certificadores ISO 14001, nomeadamente a questão da certificação versus conformidade com legislação ambiental.
- Participação na reunião do grupo de trabalho **FAB** em Maio e Novembro de 2005 - este fórum discute as questões de acreditação de verificadores ambientais EMAS, e organiza e discute as avaliações inter pares neste âmbito; conta com a participação da Comissão Europeia.
- Coordenação da **avaliação inter pares** da **EA** a um novo organismo de acreditação pelo Director do IPAC em Novembro de 2005.

Embora seja também membro do **ILAC**, o **IPAC** não participou em reuniões desta organização durante 2005, tendo acompanhado os trabalhos documentalmente e por correio electrónico. Foi iniciado o processo de adesão do **IPAC** ao **IAF**.

3.1.9 Acordos internacionais

O **IPAC** solicitou formalmente no início de 2005 a adesão a todos os acordos de reconhecimento mútuo da **EA** (calibração, ensaios, certificação de sistemas de gestão, certificação de produtos, certificação de pessoas, inspecção), procurando assim reverter e ultrapassar a situação de bloqueio criada em 2004, na sequência da avaliação efectuada nesse ano ao **IPQ**.

A avaliação decorreu entre **21 e 25 de Novembro de 2005**, por uma equipa internacional de 5 pessoas coordenada por um francês, incluindo um alemão, um austríaco, uma italiana e uma eslovaca. Durante este período, foram avaliados os técnicos do **IPAC** e o sistema de gestão implementado, bem como os procedimentos e registos de acreditação, e acompanhadas auditorias do **IPAC** a dois laboratórios de ensaios, dois laboratórios de calibrações, um organismo de certificação e um organismo de inspecção.

Após recepção do relatório da avaliação foram preparadas e implementadas correcções e acções correctivas imediatas, que foram discutidas, esclarecidas e finalmente aceites pela equipa avaliadora.

O resultado desta avaliação foi posteriormente discutido numa reunião do Comité **MAC** da **EA** durante 2006, e aceite o **IPAC** como **signatário de todos os acordos** solicitados, o que constitui um precedente na história da **EA**, pela adesão inicial e simultânea a todos os acordos.

Por via dos acordos existentes entre acreditadores a nível mundial, este reconhecimento é válido não só para o espaço económico europeu, mas também para os restantes países signatários destes acordos, e

**European
co-operation for
Accreditation**

**Publication
Reference****EA-01/08**

**EA
Multi and Bilateral
Agreement
Signatories**

PURPOSE
It presents the list of the EA Multi and Bilateral agreement signatories.

April 2006 - rev. 14Page 1 of 11

- **PORTUGAL**
IPAC - Instituto Português de Acreditação
1 4th April 2006
2 4th April 2006
3.1 4th April 2006
3.2 4th April 2006
3.3 4th April 2006
3.4 4th April 2006
4 4th April 2006

que contemplam mais de 50 grandes potências mundiais e países em desenvolvimento.

De salientar que esta adesão do IPAC simultânea a todos os acordos de uma só vez permite a Portugal num só passo ingressar na rota da Europa e do Mundo. Este reconhecimento irá contribuir para o aumento da competitividade nacional, nomeadamente através das seguintes acções:

- removendo barreiras técnicas à exportação de produtos nacionais;
- permitindo o acesso de operadores nacionais a marcas internacionais;
- aumentando a credibilidade das estruturas nacionais de ensaios, calibração, inspecção e certificação na oferta de serviços no mercado global e na captação de investimento estrangeiro.

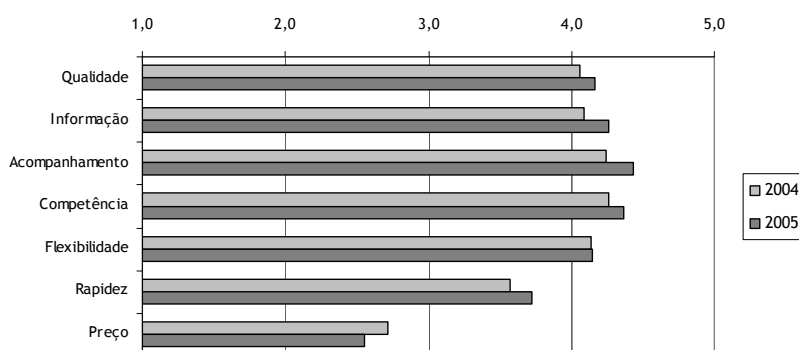
O **impacto** deste reconhecimento internacional das acreditações concedidas pelo IPAC irá afectar para além dos cerca de 560 clientes directos por ele acreditados, também as milhares de empresas com certificação de sistemas de gestão ou de produtos acreditada, bem como as centenas de profissionais certificados.

Esta medida insere-se no âmbito do Programa do Governo, nos capítulos de Crescimento Económico e Afirmação de Portugal.

3.1.10 Satisfação das partes

O IPAC efectua anualmente inquéritos de satisfação aos seus clientes, como meio de monitorizar a sua satisfação, e estimular a melhoria contínua.

Encontram-se no gráfico abaixo os resultados dos inquéritos de satisfação dos clientes quanto ao serviço prestado pelo pessoal do IPAC, respeitantes aos anos de 2004 e 2005. Em 2004 foram recepcionadas 314 respostas, enquanto que em 2005 foram recolhidas 269 respostas - a taxa de resposta ronda deste modo os 50%, o que se pode considerar significativo, sobretudo se se tiver em conta que por virtude de ser enviado um inquérito após cada avaliação, a mesma entidade pode receber no mesmo ano vários inquéritos, e optar por não responder a todos. A pontuação permite atribuir desde 1 (mais negativo) a 5 pontos (mais positivo).

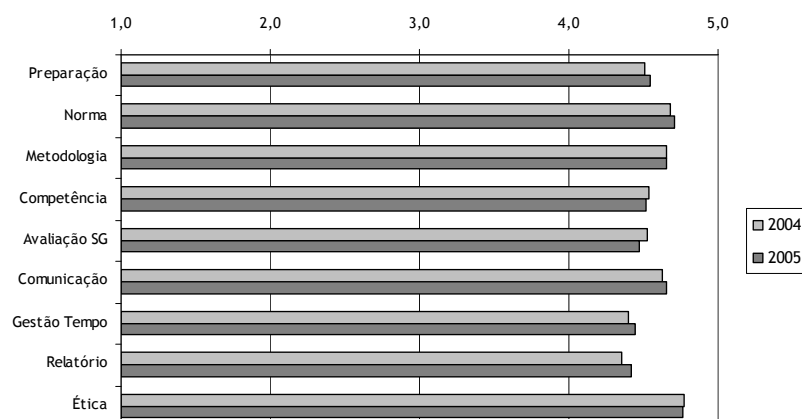


Os parâmetros com avaliação mais favorável em ambos os anos foram o acompanhamento do processo e a competência dos técnicos do IPAC, enquanto que o parâmetro mais penalizado foi o preço.

Comparando 2004 com 2005 ressalta que houve uma melhoria de desempenho em todos os parâmetros, excepto no preço (apesar de este não sofrer alterações há mais de

5 anos). O preço está dependente da estrutura de custos, que está condicionada pelo actual enquadramento institucional e orgânico do IPAC com o IPQ (ver 3.2.1 Demonstração de Resultados).

No gráfico abaixo encontram-se os resultados dos inquéritos de satisfação ao serviço dos auditores, também correspondentes a 2004 e 2005, para respectivamente 629 e 546 avaliações (aprox. 50% de respostas).



O parâmetro com melhor avaliação é a ética e profissionalismo dos auditores, seguido dos conhecimentos da norma de acreditação, enquanto que a qualidade do relatório e a gestão de tempo são os aspectos mais penalizados.

A maioria dos parâmetros tem uma evolução positiva, especialmente aqueles que tinham pior pontuação. Esta informação é cruzada com a obtida através das supervisões efectuadas pelo IPAC e com a

obtida pela apreciação dos relatórios de auditoria, para focalizar as acções de melhoria nos anos seguintes.

3.2 Resultados Financeiros

O IPAC adoptou o Plano Oficial de Contabilidade Pública para as suas contas, apresentando-se de seguida os relatórios em conformidade com o mesmo.

Na apreciação dos mesmos, há que ter em conta que 2005 foi o primeiro ano de actividade financeira do IPAC, pelo que os valores de receita e despesa foram inferiores ao orçamentado num ano normal, por via de ocorrerem alguns meses entre a prestação do serviço e a facturação e correspondente cobrança - assim, a receita e despesa dos primeiros meses de 2005 não teve repercussões das prestações de serviço efectuadas nos últimos meses de 2004 (incluídas na contabilidade do IPQ por se referirem a actividades realizadas em 2004), e que normalmente seria processada no início de 2005.

Outro factor a ter em conta neste ano de 2005 é o orçamento ter sido executado pelos valores líquidos e não pelos valores brutos, pelo que comparações com os resultados de anos anteriores devem ser feitas nesta base.

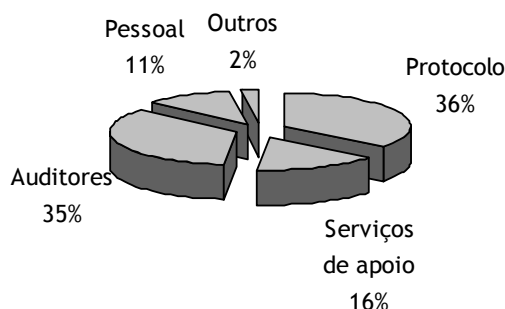
3.2.1 Demonstração de Resultados

Conforme foi referido, o IPAC adoptou o POCP, apresentando-se abaixo a tabela de demonstração de resultados ordenada segundo estas rubricas.

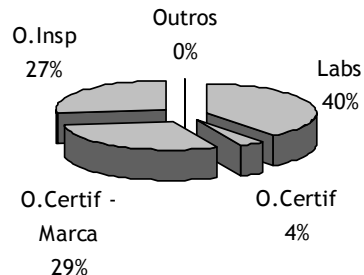
Custos e Perdas	Total (€)	Proveitos e Ganhos	Total (€)
61 Custo das mercadorias vendidas	3 581	71 Vendas e prestações de serviços	
		Prestações de serviços	2 698 524
62 Fornecimentos e Serviços Externos	1 420 510	72 Impostos, taxas e outros	0
63 Transf. Correntes e prestações sociais	786 059	73 Proveitos suplementares	0
64 Custos com o pessoal	3 495	74 Transf. e subsídios correntes obtidos	0
66 Amortizações do exercício	4 008	76 Outros proveitos e ganhos operacionais	0
67 Provisões do exercício	0	(B)	2 698 524
65 Outros custos e perdas operacionais	7 523	78 Proveitos e ganhos financeiros	0
(A)	2 225 177	(D)	2 698 524
68 Custos e perdas financeiras	0	79 Proveitos e ganhos extraordinários	0
(C)	2 225 177	(F)	2 698 524
69 Custos e perdas extraordinários	0	Resumo:	
(E)	2 225 177	Resultados operacionais (B-A)	473 347
88 Resultado líquido do exercício	473 347	Resultados financeiros (D-B) - (C-A)	0
	2 698 524	Resultados correntes (D) - (C)	473 347
		Resultado líquido do exercício (F) - (E)	473 347

Para a leitura correcta destes resultados, há que atentar que devido ao facto do IPAC não possuir quadro de pessoal aprovado, os custos correspondentes foram (quase todos) processados pela rubrica 62, que também inclui os pagamentos a auditores e serviços de apoio do IPQ. As transferências correntes (rubrica 63) nos custos e perdas referem-se ao protocolo celebrado entre o IPAC e o IPQ para uso das marcas do SPQ - apresentam-se a seguir gráficos de especialização das rubricas, que esclarecem os valores globais apresentados.

Estrutura de custos



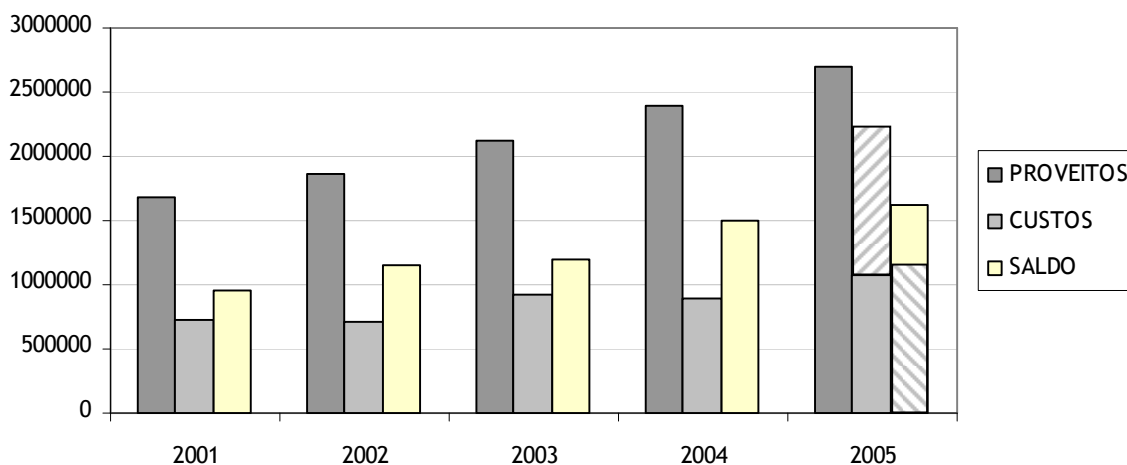
Estrutura de proveitos



Realça-se o resultado líquido positivo obtido no final deste ano de arranque, bem como a inexistência de transferências do Orçamento do Estado ou de outros subsídios, demonstrando a sustentabilidade financeira.

3.2.2 Análise comparativa

O IPAC aumentou em quase 25% a sua actividade operacional ao longo dos últimos anos (ver 3.1 Resultados Operacionais), o que se reflectiu no aumento da receita e despesa, respectivamente em 1.016.317€ (+60%) e 343.675€ (+47%). Houve assim um aumento do saldo anual em 2004 e 2005 comparativamente com os anos anteriores, conforme se apresenta no gráfico abaixo. De modo a que a comparação seja possível entre os valores do IPAC e os obtidos pelo serviço de acreditação do IPQ, foram assinalados com riscas diagonais em 2005 os valores cobrados pelo IPQ ao IPAC - será igualmente de ter em conta que foram diferidos de 2004 para 2005 o processamento de 141.388€ de custos (audidores) e de 4.395€ de proveitos que foram inscritos na contabilidade do IPQ (por respeitarem a actividades operacionais de 2004), o que praticamente igualaria os custos de 2004 e 2005.



O aumento dos proveitos entre 2001 e 2005 distribuiu-se por todos os segmentos, que geralmente duplicaram a sua receita, enquanto da parte da despesa se verificou a correspondente duplicação da despesa com auditores.