



**EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 6**

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

**COMO AVALIAR A COMPETÊNCIA DO PESSOAL**  
**HOW TO ACCESS THE COMPETENCE OF THE STAFF**

---

**Contexto**

A maioria dos requisitos da ISO/IEC 17025 [1] sobre a competência do pessoal é detalhada nos requisitos § 5 e 6, explicitando os requisitos em:

- Qualificação e competência do pessoal e sua documentação, incluindo requisitos para escolaridade, qualificação, formação, conhecimento técnico, perícia e experiência;
- Responsabilidade, autoridade e inter-relação de todo o pessoal que gere, executa ou verifica o trabalho que afeta os resultados das atividades do laboratório;
- Pessoal nomeado responsável pelo tratamento do sistema de gestão;
- Pessoal adicional;
- Descrições de funções;
- Procedimentos e registos para determinação dos requisitos de competência, seleção de pessoal, formação do pessoal, supervisão do pessoal, autorização do pessoal e monitorização da competência do pessoal.

Como qualquer avaliação de conformidade, a avaliação da competência deve ser feita de acordo com uma especificação.

**Especificação**

A gestão do laboratório deve garantir a competência e autorizar todos aqueles que manuseiam equipamentos específicos, realizam ensaios e/ou calibrações, desenvolvem métodos, avaliam e analisam resultados, expressam conformidade, emitem opiniões e interpretações e assinam relatórios de ensaio e certificados de calibração.

Em primeiro lugar, o laboratório deve expressar as necessidades, por exemplo, em descrições de tarefas individuais ou em equipa, fornecendo informações sobre experiência e perícias necessárias; necessidade de qualificação superior e programas de formação requeridos; acesso a banco de dados de conhecimento em redes; e outros assuntos (comportamento humano, línguas faladas...).

**Exemplos:**

- É útil definir no programa de formação o que é relevante para uma primeira ação de formação, e para uma formação adicional.
- Para atividades repetitivas, mas não frequentes, podem ser usados procedimentos de ensaio ou calibração com um maior detalhe a fim de reduzir o programa de formação à verificação da boa compreensão do procedimento antes da sua aplicação pela equipa.
- Um nível de habilitações literárias exigido para a função pode ser associado a um procedimento para assegurar seu bom entendimento.
- Intervalo para requalificação quando aplicável.

**Avaliação e qualificação**

Em seguida, o laboratório deve avaliar a concordância entre as descrições de funções e o conhecimento do pessoal, verificando a adequação do conhecimento, formação, experiência e/ou aptidões demonstradas.

Se a evidência estiver disponível para demonstrar que uma pessoa cumpre todos os critérios, este pode ser qualificado.

Caso contrário, devem ser realizadas ações de formação em que o programa de formação e treino deve incluir a avaliação da nova competência (realização de um teste com um supervisor, uso de questionários, entrevista documentada, comparações internas com materiais de referência) e a evidência da avaliação deve que ser registada. Essas evidências podem consistir, quando aplicável, em:



## EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 6

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

- Diploma técnico, certificado, diploma
- Envolvimento em publicações
- Registos do envolvimento em operações de calibração ou ensaio e avaliação da participação
- Registo de envolvimento em comparações internas ou externas
- Registo de envolvimento em redes de investigação
- Registo de envolvimento em normalização
- Registos de avaliação específica
- Registos da realização de um teste de "referência", para atividades não frequentes (> 12 meses)
- ...

A utilização de um banco de dados pode melhorar a capacidade do laboratório para identificar rapidamente a pessoa certa para um determinado trabalho.

### Revisão e melhorias

Tanto as especificações como as qualificações devem ser revistas regularmente levando em consideração as necessidades atuais do laboratório, dos seus clientes e também das necessidades futuras, pelo que pode ser necessária uma nova avaliação das competências. Os programas de formação e de qualificação podem ser resultantes de atividades de investigação e desenvolvimento técnico de um laboratório.

### Revisão da avaliação do processo de competência

As auditorias internas são realizadas para verificar se a execução das atividades do laboratório continuam a cumprir os requisitos do sistema de gestão face à norma ISO/IEC 17025.

### Conclusões

A avaliação da competência do pessoal tem que ser adequada para o fim em vista (fit-for-purpose), para comprovar que a equipa consegue gerar resultados tecnicamente válidos. Quanto melhor forem definidas as especificações de competência, mais fácil será demonstrar o cumprimento desses requisitos de competência. É responsabilidade do laboratório encontrar o bom equilíbrio entre a avaliação da competência do pessoal e outros assuntos de qualidade. A avaliação e a competência dos técnicos devem ser continuamente melhoradas para benefício dos laboratórios e dos seus clientes.

### Referências

[1] ISO/IEC 17025:2005, “General requirements for the competence of testing and calibration laboratories”

**EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 6**

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

## **HOW TO ASSESS THE COMPETENCE OF STAFF**

Publicação EUROLAB, aisbl, 2017

---

### **Versão Portuguesa**

### **COMO AVALIAR A COMPETÊNCIA DO PESSOAL**

Publicação RELACRE (EUROLAB Portugal), 2018

### **Mensagem Editorial**

A RELACRE, Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal é uma Associação criada em 1991, que tem como missão apoiar e promover a Comunidade Portuguesa de Laboratórios e de Entidades de Avaliação da Conformidade Acreditadas, contribuindo para o seu reconhecimento na sociedade e para o desenvolvimento e credibilização da sua atividade.

A sua ação visa estabelecer relações sólidas e de confiança com os Associados e com outras partes interessadas, desenvolvendo ações que visam consolidar e promover as redes de conhecimento e divulgar o potencial de atuação e as competências dos Laboratórios.

No contexto da missão da RELACRE, de valorizar a sua ligação aos seus Associados, ciente da importância do conhecimento técnico, e da sua dissiminação, promoveu a tradução dos Cookbooks da EUROLAB, no âmbito da interpretação associada aos diferentes requisitos da norma ISO/IEC 17025:2017, esperando que estes contribuam para fortalecer e consolidar a capacidade e a competitividade dos Laboratórios Acreditados de Portugal.

### **Autores:**

Álvaro S. Ribeiro, António Vilhena, Ana Maria Duarte, Claudia Silva, João Alves e Sousa, Luis L. Martins, Noélia Duarte, Paulo Frias