



XV Encontro
de **Organismos
de Avaliação da
Conformidade**

ENOAC 2026

28, 29 e 30 de Abril 2026

CASA FIRJAN - Rio de Janeiro - RJ

Gestão de riscos na prática:

Saindo do requisito para o método.

Stefany S. Rezende

Realização



Organização



ISO/IEC 17025: Mentalidade de risco

📄 A Evolução da Norma

Desde a revisão de 2017, a mentalidade de risco consolidou-se como pilar fundamental. A antiga exigência de **ações preventivas** foi substituída por uma abordagem **proativa e integrada** – uma mudança de paradigma: da conformidade à prática.

O Requisito 8.5

Exige o planejamento e a implementação de ações para abordar riscos e oportunidades, garantindo a validade dos resultados e a imparcialidade do laboratório.

⚠️ O Desafio: como transformar essa mentalidade em efetividade real?

Modelo para efetividade


ISO 31000 combina estrutura e processo para sustentar a gestão de riscos.

Estrutura

Define os componentes necessários para a implementação.

Processos

Orienta as etapas de gestão de riscos.

 *A norma é flexível e pode ser adaptada conforme as necessidades específicas de cada organização.*

Estrutura da gestão de riscos

Implementação

Planos, responsabilidades e prazos são definidos com clareza.

Avaliação

O desempenho deve ser monitorado por análise crítica periódica.

Concepção

A estrutura deve ser desenhada conforme o contexto e os objetivos.

Melhoria

A estrutura evolui continuamente com base no aprendizado.

Integração

O risco deve ser incorporado aos processos do laboratório.



Liderança e
comprometimento

Modelo de efetividade - Processo

A efetividade nasce da aplicação de um método estruturado. A ISO 31000 nos fornece o "mapa", enquanto a IEC 31010 nos dá as "ferramentas" (técnicas).



Exemplo – Processo

1ª Etapa



Escopo: Processo de geração, revisão e liberação de resultados.

Contexto: Laboratório acreditado

Critérios de risco:

- Probabilidade x Impacto
- Escala adotada: 1 (baixo) a 5 (alto)

*Resultado esperado desta etapa
Definição do ambiente de análise*

Exemplo – Processo

2ª Etapa

Processo de Avaliação de Riscos



Identificação



Análise



Avaliação

Exemplo – Processo

2ª Etapa

Identificação

Liberação de resultado tecnicamente inválido ao cliente.

Análise

Probabilidade: 3/5
Impacto: 5/5

Avaliação

Estratégia:
Mitigar / Reduzir

Reconhecimento do evento de risco e de suas origens.

Compreensão da magnitude do risco.

Definição da necessidade de tratamento prioritário.



Exemplo – Processo

3ª Etapa

Tratamento de Riscos



Ações propostas:

- Dupla checagem antes da liberação;
- Bloqueio sistêmicos para inconsistências;
- Validação automatizada de cálculos;
- Capacidade contínua da equipe.

Redução da probabilidade.

Plano de contingência:

- Comunicação;
- Correção e reemissão imediata;
- Registro e investigação da causa;
- Tratativa com cliente e avaliação de impacto.

Mitigação do impacto.

Exemplo – Processo

Etapas paralelas



Partes envolvidas:

- Envolvimento da direção;
- Equipe técnica;
- Qualidade;
- Responsáveis pela emissão de resultados;
- Clientes.

*Garantir alinhamento
entre as partes
envolvidas no processo.*

Exemplo – Processo

Etapas paralelas



Indicadores acompanhados:

- Número de resultados corrigidos após emissão;
- Taxa de retrabalho;
- Reclamações técnicas de clientes
- Reincidência de falhas; Semelhantes.

Periodicidade:

- Revisão em reuniões gerenciais e auditorias internas.

Verificação contínua da eficácia das ações implementadas.

Benefícios da gestão de risco

Incorporada à cultura organizacional de laboratórios



Decisões seguras

Baseadas em evidências



Prevenção

Antecipar falhas



Imparcialidade

Fortalecida



Confiabilidade

Resultados válidos



Conformidade

Sustentada



Resiliência

Adaptação contínua



XV Encontro de **Organismos de Avaliação da Conformidade**



Escaneie o código para acessar
o infográfico interativo



LinkedIn
Stefany-rezende



Telefone
(49) 9 9810-0183

AGRADECEMOS SUA PRESENÇA!

Stefany S. Rezende

Coordenadora da qualidade

Realização



Organização

