

**Workshop Líderes**  
**19 a 21 de outubro de 2011**



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



# **MUDANÇA DO PAPEL DO AVALIADOR** **LÍDER**

**Gloria Maria Pereira da Silva**

Chefe do Núcleo de Avaliação de Laboratórios de Calibração  
Divisão de Acreditação de Laboratórios

## Objetivo da Apresentação

- **Apresentar o resultado da pesquisa realizada com os avaliadores líderes**
- **Apresentar o objetivo e as etapas do projeto**
- **Apresentar a metodologia de trabalho do projeto**
- **Apresentar as melhorias a serem realizadas na atividade da avaliação**
- **Apresentar as responsabilidades do avaliador líder**

# Workshop Líderes

19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



## Resultado da Pesquisa

**Verificar o nível de aceitação dos líderes sobre a proposta de mudança do papel do avaliador líder.**

### **TIPO DE PESQUISA**

**Quantitativa através de entrevistas por e-mail.**

### **LOCAL**

**Brasil.**

### **UNIVERSO**

**56 Avaliadores responderam a pesquisa – equivalem a 75% dos avaliadores líderes**

# Workshop Líderes

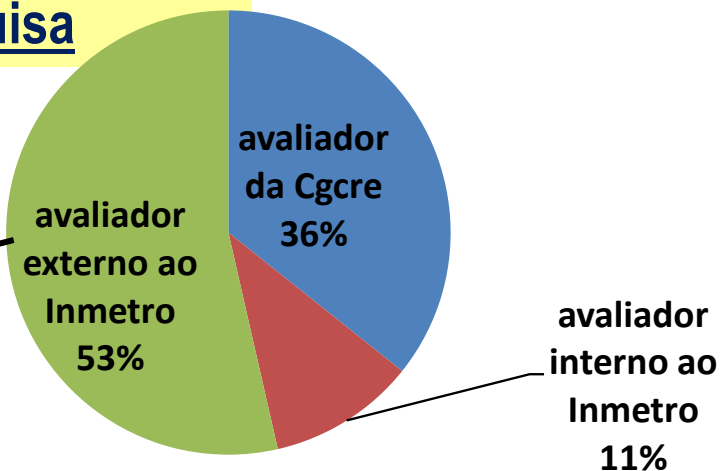
19 a 21 de outubro de 2011



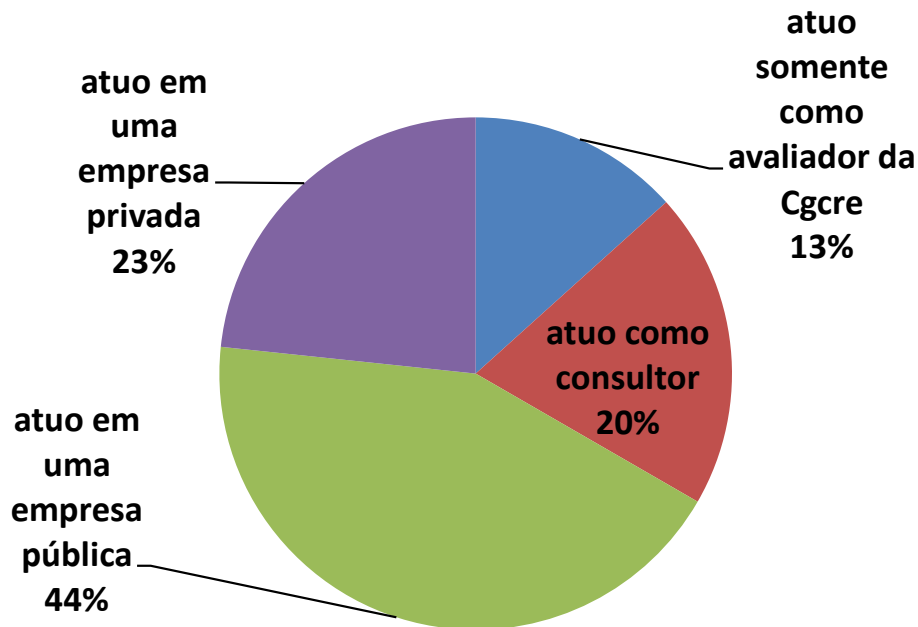
Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



## Resultado da Pesquisa



### **Avaliador externo ao Inmetro**



## Resultado da Pesquisa

**Quais são as responsabilidades abaixo listadas que poderiam ser passadas para o avaliador líder?**

<b>Responsabilidades</b>	<b>%</b>
Outras	17,9
Discutir com a equipe de avaliação a atividade de auditoria de medição a ser realizada, bem como encaminhar o FOR-CGCRE-088 para o gestor de acreditação.	44,6
Discutir com a equipe de avaliação os resultados da auditoria de medição.	53,6
Preparar o programa de avaliação identificando a amostra representativa do escopo, os requisitos e pontos a serem avaliados, bem como definir a logística da avaliação.	58,9
Informar o nível de implantação do sistema de gestão do laboratório e sua competência para realizar os serviços solicitados.	73,2
Analisar criticamente o Relatório de Análise da Documentação emitido por todos os membros da equipe, bem como encaminhá-lo ao gestor de acreditação.	85,7
Consensar o escopo a ser acreditado/estendido/atualizado com os membros da equipe de avaliação e o laboratório.	85,7
Analisar os Relatórios de Acompanhamento de Ações Corretivas emitido por todos os membros da equipe.	89,3
Analisar a proposta de todas as ações corretivas.	91,1

# Workshop Líderes

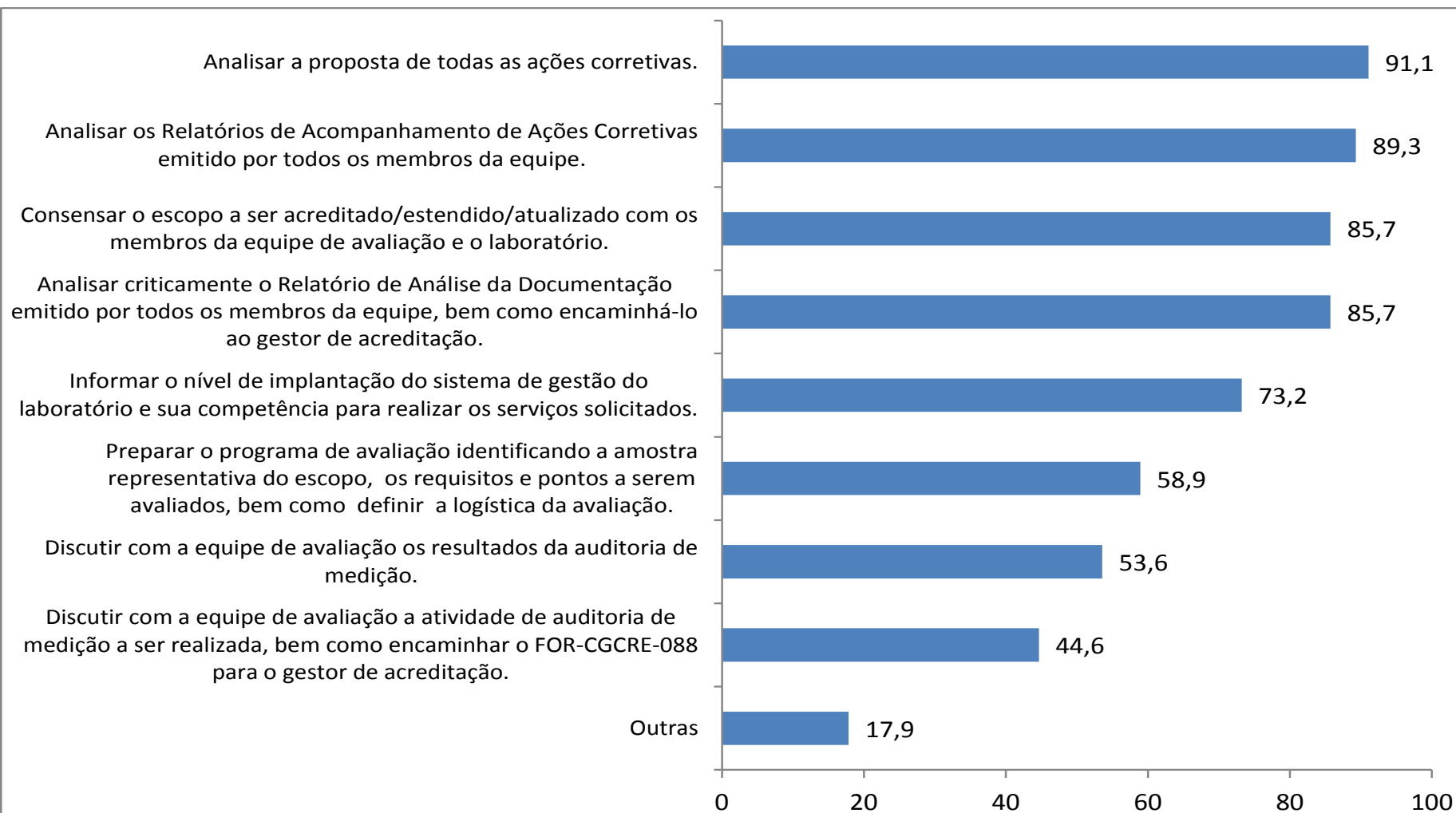
## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Resultado da Pesquisa



# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Resultado da Pesquisa

## Questão aberta: outras responsabilidades citadas pelos entrevistados

#### **Outras**

Solicitar a documentação a ser fornecida pelo laboratório para a fase de Análise da Documentação

Analisar as Ac em conjunto com a equipe, assim como acordar o programa de avaliação com a equipe.

No segundo ponto citado, a preparação do programa deve ser feita em conjunto com o Gestor. O líder deve monitorar prazos - tanto do laboratório quanto de sua equipe em entregar os relatórios.

Caberia ao laboratório o preenchimento do FOR CGCRE 088 ficando o avaliador responsável pela análise.

Participar da solicitação de documentos a serem avaliados na fase de Análise da Documentação.

OBS: A seleção dos ensaios para a amostra representativa deve ser atribuição do avaliador técnico. O avaliador líder poderá preencher o FOR CGCRE 009 e verificar se os ensaios escolhidos são adequados

Distribuir a documentação aos membros da equipe

No caso de preparação do programa de avaliação identificando a amostra representativa do escopo só no caso de ser especialista na área da medição. Talvez o mais adequado seja consensar o programa.

comentários: Faço pouca consultoria. Neste ano 40 avaliações. 20% sai nota fiscal. Dá aprox.3000,00/mes. Mais trabalho é mais tempo! como fica? E a comunicação com CGCRE? Freq Mensagens perdidas!

com relação a auditoria de medição, não me senti confortável em colocar, pois atualmente o avaliador líder não participa disto e precisaria de conhecimentos adicionais para poder definir e coordenar e

## Resultado da Pesquisa

**Você poderá atuar em quantos processos de acreditação/extensão/manutenção ao longo do ano?**

- Os entrevistados responderam, em média, aproximadamente 16 processos.
- Os avaliadores internos ao Inmetro responderam, em média, aproximadamente 10 processos.
- Os avaliadores externos ao Inmetro responderam, em média, aproximadamente 17 processos.

Avaliador	Número médio de processos
Avaliador interno ao Inmetro	10,33
Avaliador externo ao Inmetro	16,87
<b>Média Geral</b>	<b>15,78</b>



# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Objetivo do Projeto

**Dinamizar a atividade de acreditação de laboratórios, tornando o processo operacional mais eficaz, revisando as responsabilidades dos avaliadores líderes utilizados na realização das avaliações iniciais, extensão e de manutenção da acreditação visando a aumentar a produtividade dos gestores de acreditação.**

**Aditivo: Alinhar as atividades de avaliação ao resultado do grupo de trabalho – GT 11 para transformar num único processo de acreditação em toda a Cgcre.**

# Workshop Líderes

19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



## Etapas do Projeto

- ✓ **Encontros presenciais**
- ✓ **Estudo piloto**
- ✓ **Treinamentos para todos os avaliadores líderes por meio de Workshop.**

## Metodologia de Trabalho

**As pessoas interessadas em participar do projeto foram identificadas ao responder a pesquisa.**

**Na seleção foi considerada a experiência na realização de avaliações.**

**Foram formados 4 grupos de trabalho.**

**1 - Luciaurea (coordenadora), Hamilce e Adriano Bittencourt**

**2 - Ana Cristina (coordenadora), José Ricardo, e José Eustáquio**

**3 - Fernanda Lima (coordenadora), Maria Tereza, Marise Tenório e Edson Lara**

**4 - Olga (coordenadora), Regina Coeli, Elsa Fuchshuber e Maria Regina**

# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Metodologia de Trabalho

- ✓ O coordenador do grupo foi responsável pela preparação dos temas discutidos nos encontros presenciais e seleção dos processos utilizados nos encontros presenciais.
- ✓ O coordenador do grupo atuará como GA nos laboratórios selecionados para o estudo piloto orientando os avaliadores líderes na realização das atividades.
- ✓ Os resultados das discussões dos encontros presenciais, do estudo piloto e dos Workshop de Avaliadores Líderes serão utilizados nas revisões dos documentos.

# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



## Metodologia de Trabalho - Encontros Presenciais

**Foram realizados 2 encontros presenciais:**

✓ **27 e 28 de junho de 2011**

✓ **29 a 31 de agosto de 2011**

## Metodologia de Trabalho - Encontros Presenciais

### **Objetivo**

- ✓ **Explicar a nova forma de atuação da Dicla.**
- ✓ **Apresentar as novas responsabilidades do avaliador líder.**
- ✓ **Discutir temas que precisam de melhorias, como: análise da documentação, relatório de avaliação, propostas de ações corretivas, relatório de acompanhamento de ações corretivas, escopo de ensaios, limite de quantificação, rastreabilidade metrológica, atividades de ensaios de proficiência e escopo de calibração.**
- ✓ **Interpretar o conhecimento adquirido sobre os temas por meio de processos de acreditação inicial e manutenção com extensão de acreditação.**
- ✓ **Definir a forma de disseminação para todos os avaliadores líderes.**

## Metodologia de Trabalho – Estudo Piloto

- ✓ Cada avaliador-líder inicialmente será responsável por um processo de acreditação no projeto piloto (acreditação inicial ou manutenção com extensão), com a possibilidade de aumentar o número de processos no decorrer do estudo piloto.
- ✓ O Mário Fernandes atuará como avaliador líder.
- ✓ A coordenadora do projeto e os coordenadores de cada grupo atuarão como gestores de acreditação.
- ✓ Os laboratórios serão selecionados de acordo com o planejamento de avaliações.

# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Metodologia de Trabalho – Estudo Piloto

- ✓ Cada avaliador líder deverá preparar um relatório sobre as dificuldades enfrentadas no desenvolvimento do estudo piloto de acordo com o novo papel e um relato das horas gastas em cada atividade.
- ✓ Ao final do estudo piloto deverá ser feito um workshop com os avaliadores líderes envolvidos.



## Metodologia de Trabalho – Estudo Piloto

### Informações importantes

- ✓ É importante ter atenção para evitar que as alterações na condução da avaliação gerem práticas discriminatórias para com os demais laboratórios ou para os laboratórios envolvidos nas avaliações feitas no âmbito do projeto.
- ✓ Os laboratórios que forem avaliados segundo a nova sistemática de avaliação, dentro do escopo do projeto, devem ser informados sobre o procedimento que será utilizado. Estes laboratórios devem receber o documento que será usado na condução da avaliação.
- ✓ Os avaliadores técnicos que forem utilizados em avaliações no âmbito do projeto devem ser orientados sobre as mudanças no procedimento de condução da avaliação.
- ✓ Caso seja necessária a revisão de formulários do processo de acreditação, estes devem, sempre que possível, ser revisados para uso em todos os processos, não apenas para aqueles que sejam envolvidos no projeto.

## Metodologia de Trabalho – Estudo Piloto

### Revisão/elaboração de documentos:

- FOR-CGCRE-009 – Programa de Avaliação
- FOR-CGCRE-041 – Indicação da Equipe Avaliadora
- NIT-DICLA-XXX ( documento a ser criado para informar a nova condução da avaliação para os avaliadores e laboratórios que estão participando do projeto.
- FOR-CGCRE-XXX ( documento a ser criado para transformar o FOR-CGCRE-093 e 095 num único documento)
- FOR-CGCRE-XXX ( documento a ser criado para o avaliador líder dar um parecer sobre o processo)

## Melhorias nas Atividades de Avaliação

- ✓ **Mudanças de Terminologia:** mudar o termo de programa de avaliação para plano de avaliação, criação do termo avaliação de acompanhamento, mudar o objetivo do termo avaliação extraordinária,
- ✓ **Reavaliar o conteúdo do plano de avaliação** dando um caráter mais amplo e incluindo outros pontos importantes para confirmar a competência do laboratório, como: amostragem de pessoal, amostragem de registros e amostragem dos locais a serem avaliados.
- ✓ **Mudar a forma de realizar o acompanhamento das ações corretivas** incluindo a análise das causas (já incluído no estudo piloto).
- ✓ **Definir critérios para controle e acompanhamento das não-conformidades** que afetam o desempenho do laboratório.
- ✓ **Criação de um registro para o parecer do avaliador líder sobre o processo** ((já incluído no estudo piloto).
- ✓ **Orientações para verificação do atendimento de requisitos de normas na documentação legal do laboratório.**

# Workshop Líderes

## 19 a 21 de outubro de 2011



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



### Documentos a serem revisados/elaborados durante o projeto

#### ✓ Documentos a serem revisados:

- NIT-DICLA-005 – Condução da Avaliação de Laboratórios
- NIT-DICLA-011 – Preços das Atividades de Acreditação de Laboratórios
- NIT-DICLA-013 – Processo de Acreditação de Laboratórios
- DOQ-CGCRE-001 - Orientação para a Acreditação de Laboratórios de Calibração e de Ensaio
- DOQ-CGCRE-013 - Amostra Representativa do Escopo
- FOR-CGCRE-132 – Indicação da Equipe de Avaliação –PMR
- FOR-CGCRE-023 - Indicação da Equipe de Avaliação –PEP
- FOR-CGCRE-086 – Relatório de Análise da Documentação
- FOR-CGCRE-133 – Relatório de Análise da Documentação – PMR
- FOR-CGCRE-024 – Relatório de Análise da Documentação – PEP
- FOR-CGCRE-138 – Programa de Avaliação de PMR
- FOR-CGCRE-022 – Programa de Visita de Avaliação de PEP
- FOR-CGCRE-094 – Relatório de Avaliação de Laboratório
- FOR-CGCRE-134 – Relatório de Avaliação de PMR
- FOR-CGCRE-025 – Relatório de Avaliação de PEP

✓ Inclusão dos documentos elaborados durante o estudo piloto no sistema de gestão da Cgcre.

## Atribuições do Líder

### RESPONSABILIDADES ATUAIS E QUE PERMANECERÃO

- ✓ Fazer cumprir o plano de avaliação definido;
- ✓ Controlar o tempo de avaliação;
- ✓ Quando aplicável, reprogramar as atividades;
- ✓ Esclarecer dúvidas dos avaliadores/especialistas relacionadas a determinado requisito de acreditação;
- ✓ Entrar em contato com o GA para esclarecer dúvidas sobre a avaliação.
- ✓ Assegurar o suporte necessário ao especialista e monitorá-lo;

## Atribuições do Líder

### RESPONSABILIDADES ATUAIS E QUE PERMANECERÃO

- ✓ **Apresentar comportamento compatível com a atividade de avaliação de laboratórios (pontualidade, educação, imparcialidade, trabalho em equipe, etc.);**
- ✓ **Promover reunião entre avaliadores/especialistas com o objetivo de identificar potenciais falhas sistêmicas na gestão do laboratório;**
- ✓ **Assegurar o correto preenchimento do RAV, incluindo a definição do escopo a ser acreditado;**
- ✓ **Discutir e consensar a recomendação sobre a acreditação do laboratório.**

## Atribuições do Líder

Responsável geral sobre atividades de avaliação específicas. (ABNT NBR ISO/IEC 17011, 3.15), independente se está presente ou não durante a avaliação no local

### NOVAS RESPONSABILIDADES

- ✓ **Analisar criticamente o relatório de análise da documentação emitido por todos os avaliadores bem como encaminhá-lo para o laboratório;**
- ✓ **Preparar o plano de avaliação identificando a amostra representativa do escopo, do pessoal técnico e dos locais a serem avaliados bem como os requisitos a serem avaliados;**
- ✓ **Viabilizar a logística para realização da avaliação;**

## Atribuições do Líder

### NOVAS RESPONSABILIDADES

- ✓ **Consensar o escopo a ser acreditado/estendido/atualizado.**
- ✓ **Participar dos comentários dos avaliadores/especialista dos resultados da auditoria de medição e das atividades de ensaios de proficiência.**
- ✓ **Analisar o plano de ações, a análise das causas, correção e ações corretivas para todas as não-conformidades.**
- ✓ **Analisar o relatório de acompanhamento de ações corretivas emitido por todos os membros da equipe de avaliação.**
- ✓ **Dar um parecer ao final sobre o processo de avaliação bem como a recomendação.**



**Workshop Líderes**  
**19 a 21 de outubro de 2011**



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



**Muito**

**Obrigada !**