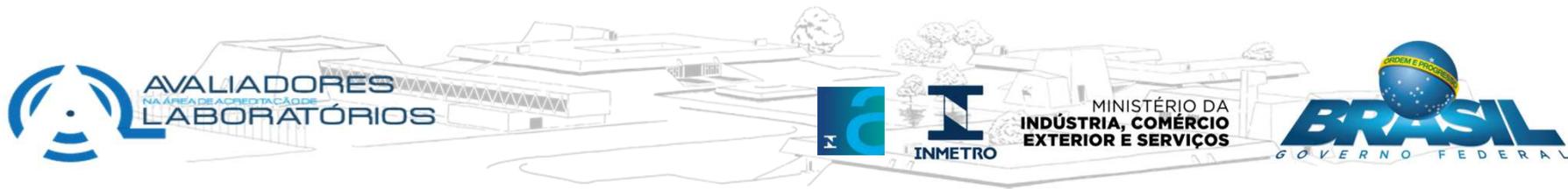


# 15º Workshop com avaliadores e especialistas da Dicla

## Monitoramento do desempenho de avaliadores e especialistas

Dúvidas?  
[dicap@inmetro.gov.br](mailto:dicap@inmetro.gov.br)

**DICAP – Divisão de Capacitação em Acreditação**



O organismo de acreditação deve **monitorar** o **desempenho** do pessoal envolvido no processo de acreditação (ABNT NBR ISO/IEC 17011:2005).

# DESEMPENHO

**C** ONHECIMENTO  
**H** ABILIDADE  
**A** TTITUDE



AVALIADORES  
LABORATÓRIOS



INMETRO

MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO  
EXTERIOR E SERVIÇOS



## O **monitoramento** visa:

- ✓ assegurar o desempenho satisfatório de avaliação e do processo da tomada de decisão sobre acreditação;
- ✓ identificar necessidade de treinamento (melhoria na atuação dos membros da equipe e na harmonização da aplicação dos requisitos e procedimentos da acreditação)



## O **monitoramento** visa:

✓ **verificar se os princípios fundamentais da**  
**estão sendo assegurados:**

- ✓ **integridade**
- ✓ **apresentação justa**
- ✓ **devido cuidado profissional**
- ✓ **confidencialidade**
- ✓ **Independência (abrange imparcialidade)**
- ✓ **abordagem baseada em evidência**



**AVALIADOR  
LÍDER**



**Pessoa a quem é atribuída a  
responsabilidade geral sobre  
atividades de avaliação específicas  
(ABNT NBR ISO/IEC 17011, 3.15).**

**AVALIADOR**



**Pessoa que pode realizar, sozinho ou  
como parte de uma equipe de  
avaliação, a avaliação de um OAC  
(ABNT NBR ISO/IEC 17011, 3.8).**

**ESPECIALISTA**



**Pessoa que fornece o conhecimento específico  
referente ao escopo de acreditação a ser avaliado  
(ABNT NBR ISO/IEC 17011, 3.12). Também pode  
ser um avaliador nas primeiras etapas de  
qualificação. Atua com supervisão direta do  
avaliador líder ou outro avaliador técnico.**

## Formas de monitoramento:

- ✓ **No local (por par ou por observador)**
- ✓ **Análise crítica de relatório**
- ✓ **Retroalimentação de clientes  
(orientada ou espontânea)**

## Monitoramento no Local (por par ou observador)



# Você Sabia?

Os relatos de  
monitoramento  
**MUDARAM!**

+ SIMPLES

Estão mais  
**simples** e de  
mais **rápido**  
preenchimento

+ PRÁTICO

Facilitam a  
**comparação** com  
outras formas de  
monitoramento  
(feedback de  
clientes...)

DOSSIÊ

Permitem  
montar um  
dossiê completo  
(**conhecimentos**,  
**habilidades** e  
**atitudes**) sobre  
cada avaliador

# SÃO 4 FORMULÁRIOS

(revisados em Novembro de 2017)

[FOR CGCRE 405]: Monitoramento de 2º Avaliador

DICOR

[FOR-CGCRE-406]: Monitoramento de Avaliador Líder / Inspetor Líder

DICLA

DICOR

DIOIS

[FOR CGCRE 407]: Monitoramento de Avaliador Técnico / Inspetor BPL

DICLA

DIOIS

[FOR CGCRE 408]: Monitoramento de Especialista

DICLA

DICOR

DIOIS

## SOBRE O FORMULÁRIO

Podemos  
identificar  
**3 grupos**  
de questões  
comuns a todos  
os formulários



## SOBRE O FORMULÁRIO

Para cada pergunta deve-se julgar se a pessoa monitorada apresenta desempenho:

**Abaixo da Média  
Exigida**



**Média Exigida**



**Acima da Média  
Exigida**



**Muito Acima da  
Média Exigida**



## SOBRE O FORMULÁRIO



“Média Exigida” = comportamento / desempenho **adequado e esperado** para função ocupada pelo monitorado

Acima da Média Exigida



Muito Acima da Média Exigida



São comportamentos / desempenhos que **vão além do esperado** pela função (excepcionais).

# Modo de Usar: Perguntas sobre Comportamento

## 1. Avaliação Atitudinal / Comportamental

Total de 8 perguntas

(considerar como 'média exigida' o desempenho adequado e esperado para a função de um avaliador técnico / inspetor)

	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
b. Permanece fiel a uma conclusão, sem realizar concessões em situações de estresse?	<input type="checkbox"/>				
c. Em situações tensas (de insatisfação do OAC, de conflito, de falta de entendimento do OAC...), é capaz de manter o ambiente propício à adequada finalização da avaliação?	<input type="checkbox"/>				

## 2. Avaliação das Habilidades de Comunicação

Total de 7 perguntas

(considerar como 'média exigida' o desempenho adequado e esperado para a função de um avaliador técnico / inspetor)

	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
a. Fala de forma clara?	<input type="checkbox"/>				
e. Redige as constatações e evidências de forma objetiva e com rastreabilidade?	<input type="checkbox"/>				

# Modo de Usar: Perguntas sobre Conhecimento Técnico

## 4. Habilidades Técnicas na Área de Atuação

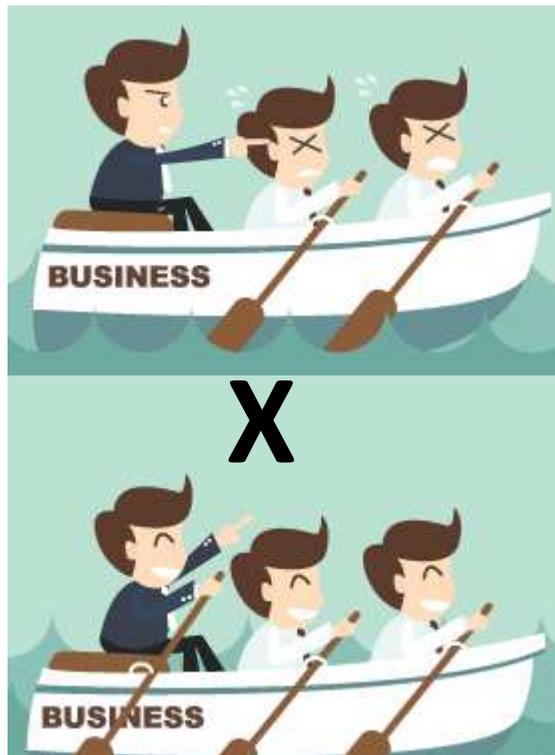
(considerar como 'média exigida' o desempenho adequado e esperado para a função de um avaliador líder / inspetor)

	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
a. Possui habilidade de planejamento, organização, programação e de delegação de atividades?	<input type="checkbox"/>				
b. Estudou apropriadamente a documentação do OAC enviada previamente ao avaliador?	<input type="checkbox"/>				
c. Dispõe dos documentos da Cgcre necessários à avaliação (incluindo resultados de avaliações anteriores)?	<input type="checkbox"/>				
i. Executou a avaliação de todos os requisitos planejados?	<input type="checkbox"/>				
j. Demonstrou conhecimento dos requisitos de acreditação?	<input type="checkbox"/>				

Total de 10 perguntas

## SOBRE O MONITORAMENTO DE LÍDERES

4 grupos  
de questões



Para cada pergunta deve-se julgar  
**em que nível** o seu líder se  
enquadra.



Acima de 80%  
do necessário

80% do  
necessário

60% do  
necessário

40% do  
necessário

20% do  
necessário

Abaixo de 20%  
do necessário

# Modo de Usar: Liderança (Aval. Líder/Insp. BPL Líder)

<b>3. Habilidade de Liderança</b> (considerar como 'abaixo de 20%' a ausência ou quase ausência do respectivo quesito de liderança avaliado.)							
	Abaixo de 20% do necessário	20% do necessário	40% do necessário	60% do necessário	80% do necessário	Acima de 80% do necessário	Não Ocorreu
a. Provê orientações relativas à expectativa dele sobre a execução do trabalho de responsabilidade dos demais membros da equipe avaliadora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b. Ajuda os membros da equipe avaliadora a analisar o resultado do trabalho sob a responsabilidade deles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c. Provê feedback construtivo, de modo claro, sobre as áreas de responsabilidade dos membros da equipe avaliadora que necessitam de melhorias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Total de 8 perguntas

## ORIENTAÇÕES FINAIS DA DICAP



**1) Faça o monitoramento sempre que solicitado e sempre em caso de especialistas na equipe; (fundamental para os acordos)**

**2) Utilize sempre o formulário vigente**  
[\(\[http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/organismos/doc\\\_organismos.asp?tOrganismo=AvalLAB\]\(http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/organismos/doc\_organismos.asp?tOrganismo=AvalLAB\)\)](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/organismos/doc_organismos.asp?tOrganismo=AvalLAB)

**3) Envie o relatório de monitoramento para a Dicap.**

## ORIENTAÇÕES DA DICAP



4) Preencha o cabeçalho, com **TODAS** as informações solicitadas, sem abreviações para o nome do monitorado.

5) Não é obrigatório fazer comentários. **Faça apenas considerações importantes e sempre detalhadas.**

6) **Evite** comentários automáticos



7) Os resultados / comentários serão **comparados com outros relatórios.**



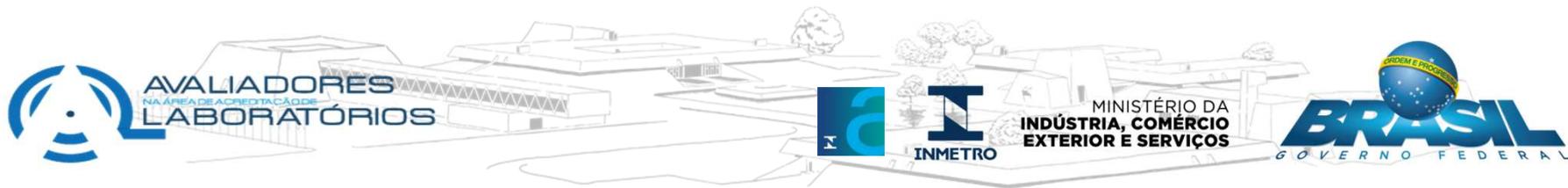
- ✓ **Profissionalismo;**
- ✓ **Conhecimento técnico da norma e procedimentos da Cgcre;**
- ✓ **Habilidades de comunicação – respeito;**
- ✓ **Habilidades na condução da avaliação.**

- ✓ Toda informação é analisada, prezando por:
  - ✓ Assegurar **imparcialidade e independência** ao processo;
  - ✓ Ouvir todas as partes;
  - ✓ *Decidir com base em evidências.*

## Exemplos de decisões tomadas:

- ✓ **Ações de capacitação;**
- ✓ **Orientação ao monitor e ao avaliador/especialista monitorado;**
- ✓ **Aplicação de sanções ao avaliador/especialista.**





**Obrigada!**  
**[dicap@inmetro.gov.br](mailto:dicap@inmetro.gov.br)**