

7º Workshop da Dicor
27/02 a 01/03/2018



Monitoramento de avaliadores e especialistas e implementação do MD 20:2016

Dúvidas?
dicap@inmetro.gov.br

DICAP – Divisão de Capacitação em Acreditação



(ABNT NBR ISO/IEC 17011:2005, 6.3).

O organismo de acreditação deve **conduzir**
monitoramento, com o fim de:

- **avaliar** o **desempenho** do pessoal envolvido no processo de acreditação e
- **recomendar** ações para **aprimorar** o desempenho.



MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
EXTERIOR E SERVIÇOS



IAF MD 20:2016

IAF MD 08:2015

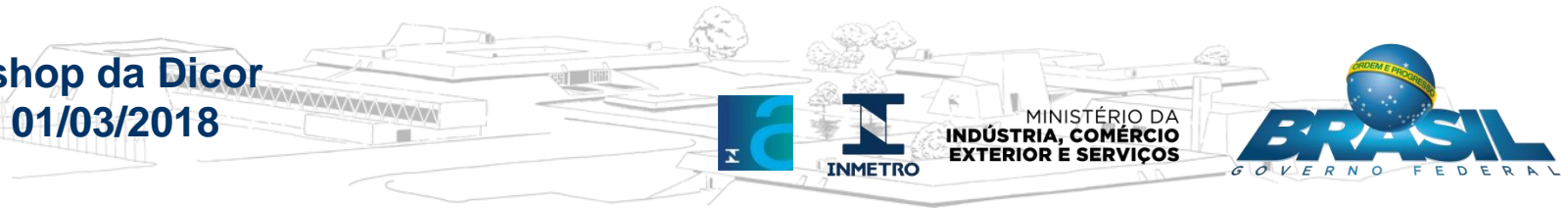
ISO 17011:2017

DESEMPENHO

CONHECIMENTO
HABILIDADE
ATITUDE



7º Workshop da Dicor
27/02 a 01/03/2018



IAF MD 20:2016

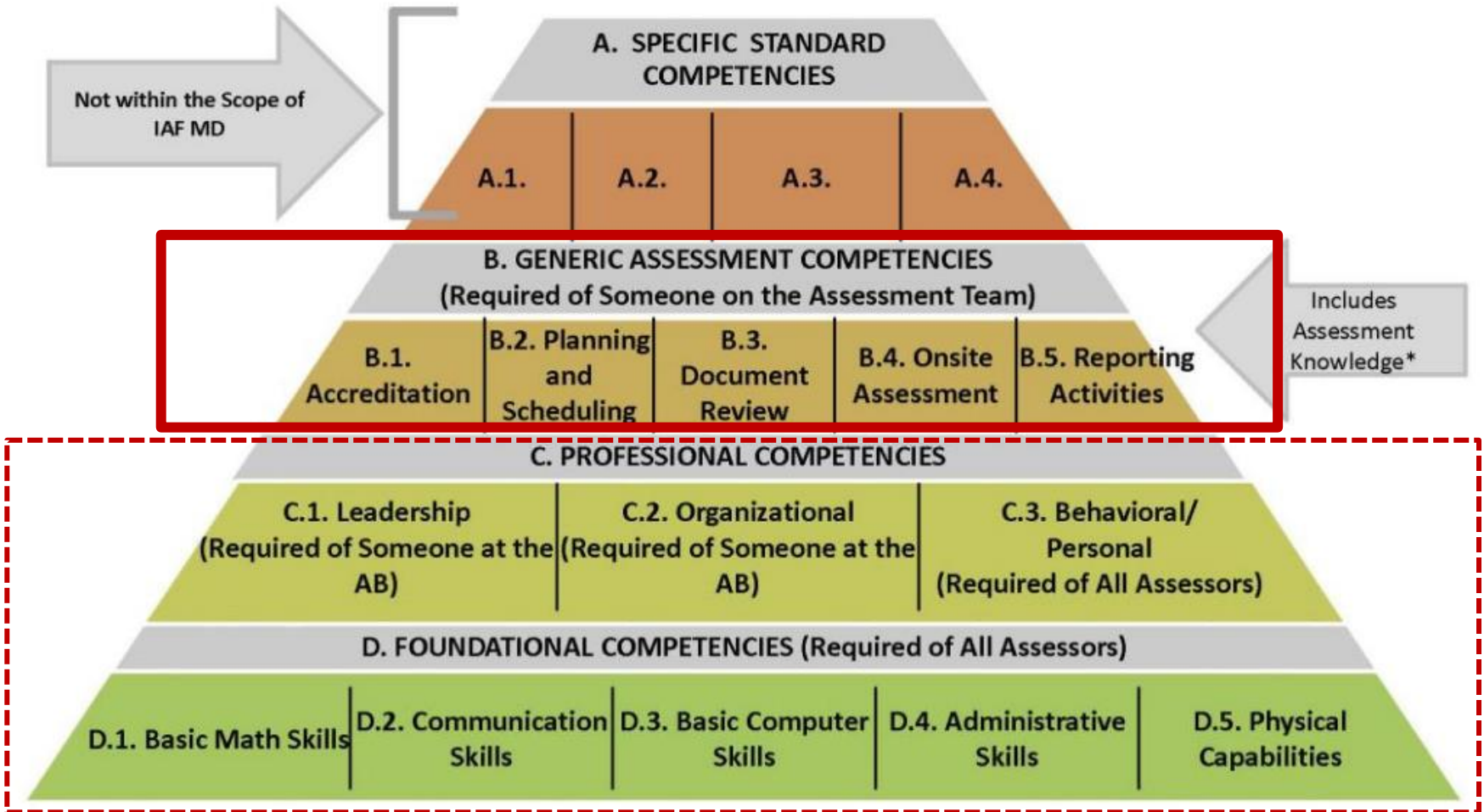
**Competência genérica para avaliadores do OA:
Aplicação da ISO/IEC 17011**

IAF MD 08:2015

**Aplicação da ISO/IEC 17011 no campo de Sistemas de
Gestão da Qualidade de Produtos para Saúde (ISO13485)**



IAF MD 20:2016 (Perfil de competências)





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)



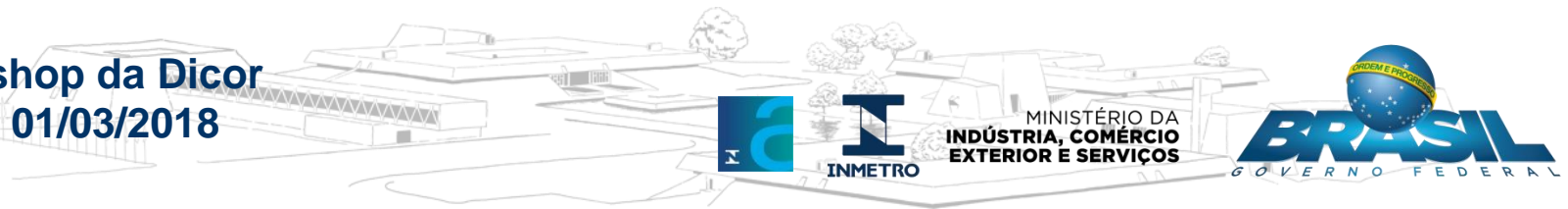


O monitoramento visa:

✓ verificar se os princípios fundamentais da
estão sendo assegurados:

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





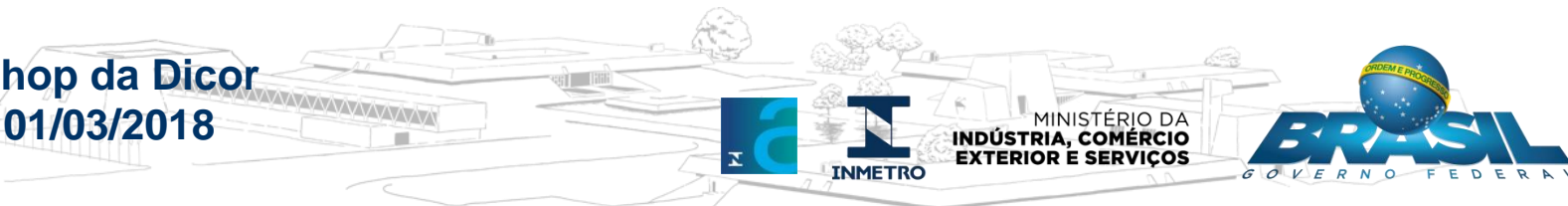
Formas de monitoramento:

✓ No local (por par ou por observador)

- ✓ Avaliadores observados em atividade pelo menos a cada 3 anos (por esquema de acreditação na nova 17011)
- ✓ Especialistas – sempre que atuarem

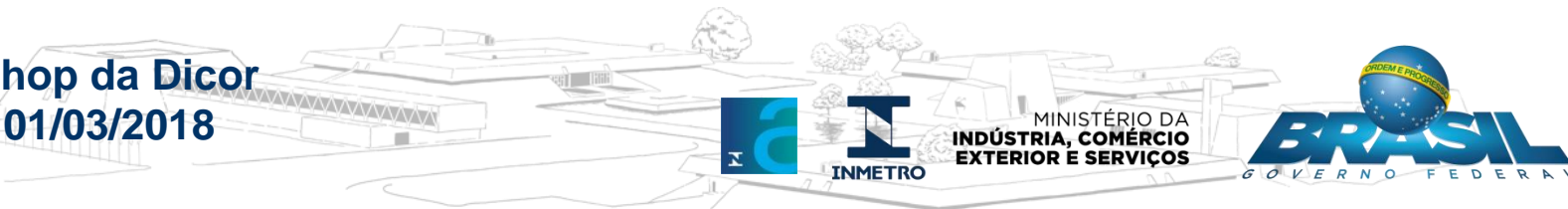
✓ Análise crítica de relatório

✓ Retroalimentação de clientes (orientada ou espontânea)



Monitoramento no Local (por par ou observador)





Os relatos de monitoramento

MUDARAM (a fim de se adequarem aos novos requisitos e orientações)!

+ SIMPLES

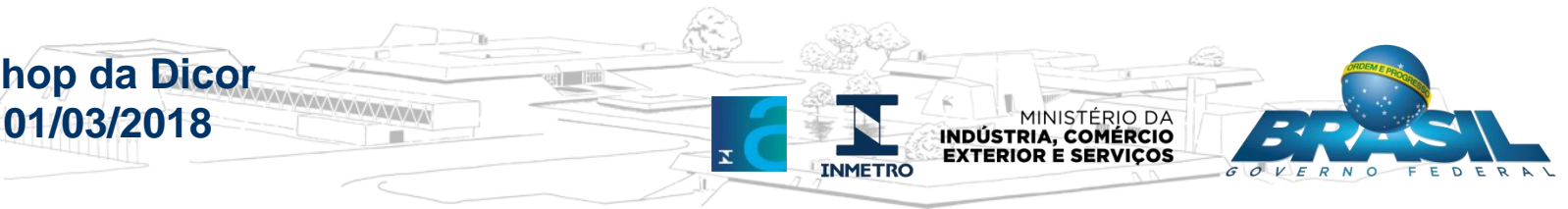
Estão mais **simples** e de mais **rápido** preenchimento

+ 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

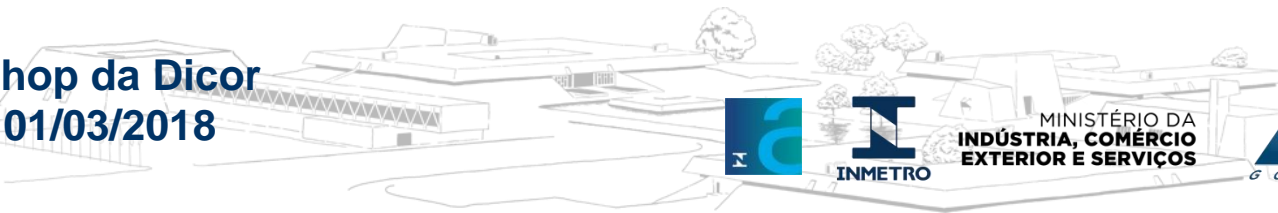
DIOIS

[FOR CGCRE 408]: Monitoramento de Especialista

DICLA

DICOR

DIOIS



SOBRE O FORMULÁRIO

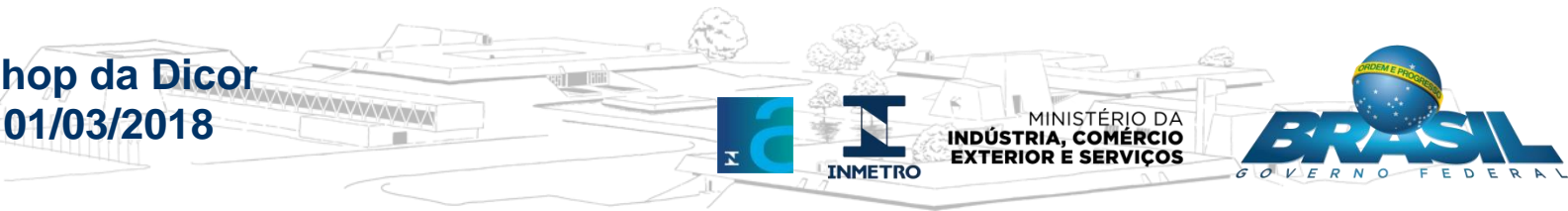
Podemos
identificar
3 grupos
de questões
comuns a todos
os formulários



Comportamento

*Comunicação
(Oral | Escrita)*

Habilidades Técnicas



SOBRE O FORMULÁRIO

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

**Abaixo da Média
Exigida**



Média Exigida

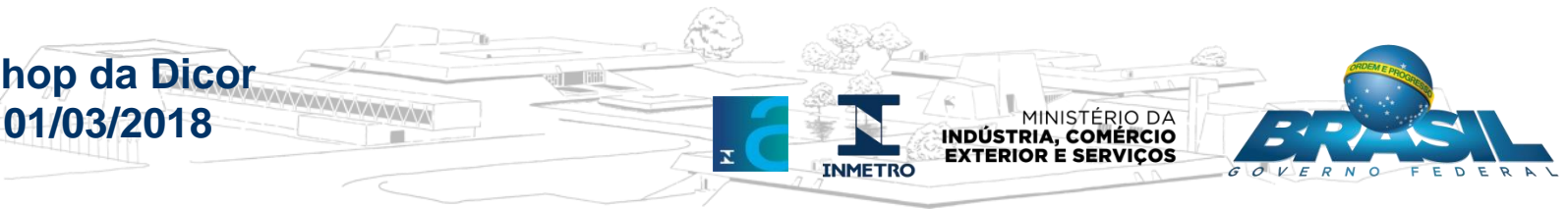


**Acima da Média
Exigida**



**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 DA ATUAÇÃO “IN LOCO” DO 2º AVALIADOR (a ser preenchido pelo monitor)

Buscando auxiliar a Cgcre a orientar os nossos avaliadores líder/ inspetores a obterem o melhor desempenho durante as avaliações, solicitamos que nos ajude a medir em que Grau o seu 2º Avaliador/ Inspetor BPL Monitorado:

1. Avaliação Atitudinal / Comportamental

(considerar como ‘média exigida’ o desempenho adequado e esperado para a função de um 2º avaliador)

	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
a. Avalia evidências de forma imparcial ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Permanece fiel a uma conclusão, sem realizar concessões em situações de estresse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Executa a atividade sem se desviar com distrações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. É atento aos eventos que acontecem ao seu redor, avaliando os efeitos de observações e interações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Reage com sensibilidade às convenções locais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Possui maturidade para a atividade de avaliador líder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. É capaz de avaliar o OAC com base nos requisitos da acreditação / regulamentos aplicáveis em detrimento de seus critérios e visões pessoais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Modo de Usar: Perguntas sobre Comportamento

2. Avaliação das Habilidades de Comunicação

(considerar como 'média exigida' o desempenho adequado e esperado para a função de um 2º avaliador/inspetor)

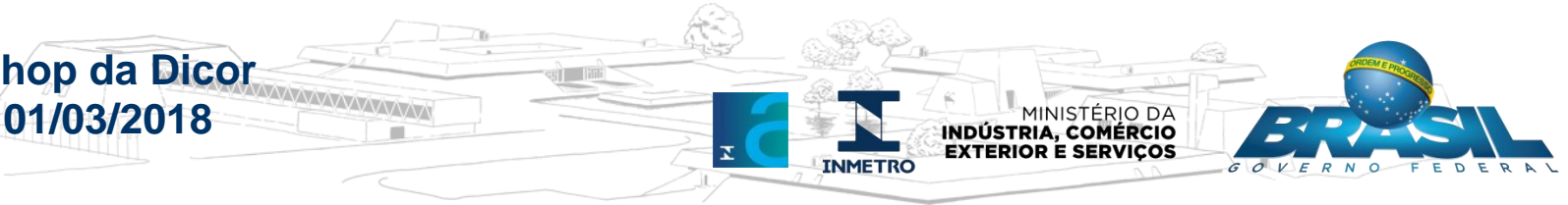
	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
a. Fala de forma clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. É objetivo em suas exposições (sem cair em divagações)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Confirma se a outra parte o entendeu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não foi possível avaliar	Abaixo da média	Na média exigida	Acima da média exigida	Muito acima da média exigida
d. É capaz de adaptar sua comunicação para alcançar o propósito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Redige as constatações e evidências de forma objetiva e com rastreabilidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. É capaz de redigir as Não Conformidades identificadas com coerência?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modo de Usar: Perguntas sobre Conhecimento Técnico

3. Habilidades Técnicas na Área de Atuação

(considerar como 'média exigida' o desempenho adequado e esperado para a função de um 2º avaliador)

	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Estudou apropriadamente a documentação do OAC enviada previamente ao avaliador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Dispõe dos documentos da Cgcre necessários à avaliação (incluindo resultados de avaliações anteriores)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Possui habilidade de administrar o tempo e de adaptar-se a situações que alterem o plano de avaliação e de manter a equipe dentro do que foi planejado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Baseou suas constatações em evidências de implementação de procedimentos - verificação de registros, entrevistas - não se restringindo à avaliação documental?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Chega a conclusões corretas sobre a conformidade das situações apresentadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Executou a avaliação de todos os requisitos planejados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Demonstrou conhecimento dos requisitos de acreditação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Demonstrou conhecimento do programa de acreditação (requisitos adicionais e regulamentos aplicáveis)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Demonstrou conhecimento das políticas e procedimentos da Cgcre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
EXTERIOR E SERVIÇOS



SOBRE O MONITORAMENTO DE LÍDERES

4 grupos
de questões



X



Comportamento

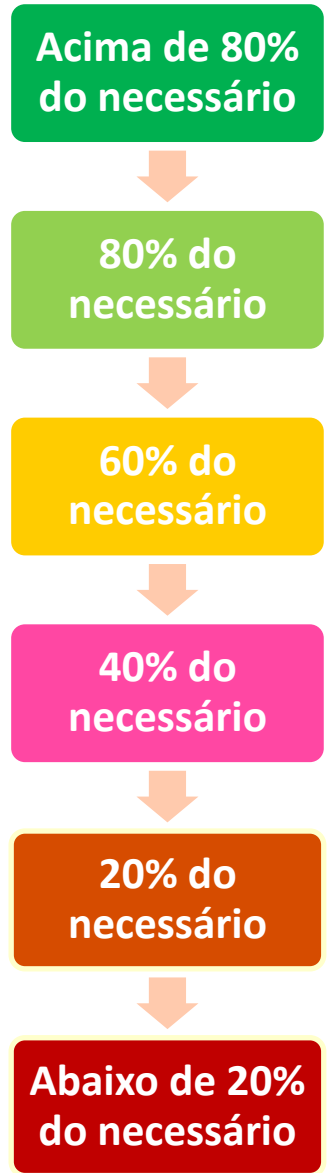
*Comunicação
(Oral | Escrita)*

Liderança

*Conhecimento
Técnico*



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





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

3. Habilidade de Liderança

(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/inspetora?	<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/inspetora 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/inspetora que necessitam de melhorias ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d. Oferece sugestões úteis sobre como a equipe avaliadora/inspetora pode melhorar seu desempenho ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e. Encoraja a equipe avaliadora/inspetora a explorar ou tentar novas alternativas, durante a avaliação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Auxilia com ensinamentos na correção de falhas que porventura algum membro da equipe avaliadora/inspetora tenha cometido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Em caso de falha de algum membro da equipe avaliadora/inspetora, atuou junto na solução do problema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Em caso de reclamações do avaliado sobre o seu trabalho procurou averiguar as versões de ambas as partes, antes de apresentar a opinião final da equipe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

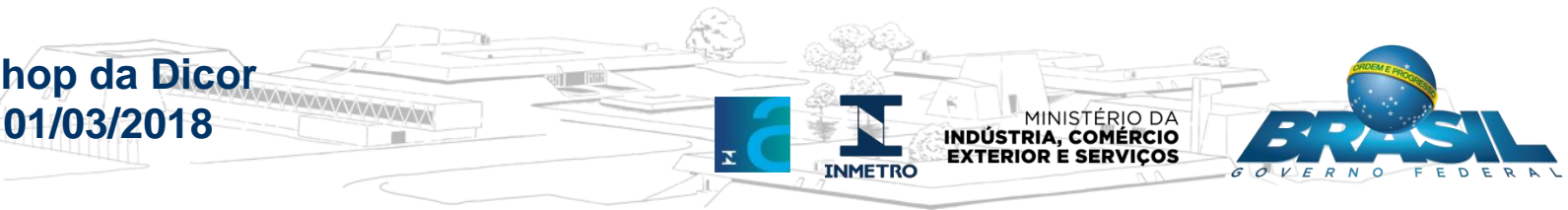
ORIENTAÇÕES FINAIS DA DICAP

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

* FOR-Cgcre - 408

- 1) Utilize sempre o formulário vigente
(http://infoconsumo.gov.br/credenciamento/organismos/doc_organismos.asp?tOrganismo=AvalORG)
- 2) Envie o relatório de monitoramento para a Dicap, por e-mail.
- 3) Nos casos de avaliações combinadas marcar no campo 6 **todas as normas** de acreditação para qual o monitoramento foi feito.





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.*

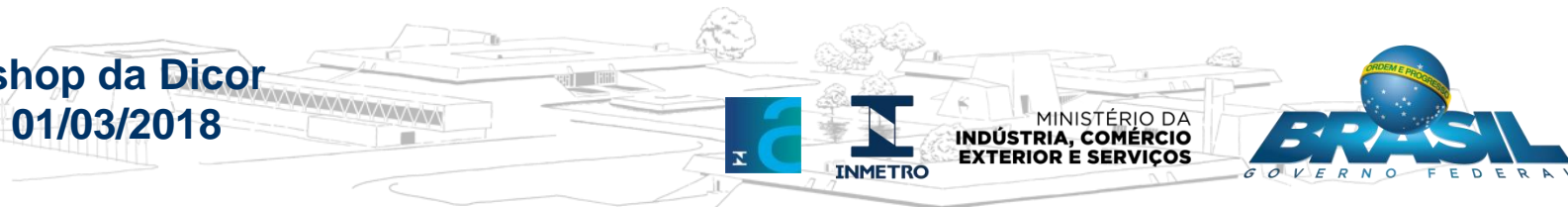


Exemplos de decisões tomadas:

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



7° Workshop da Dicor
27/02 a 01/03/2018



Obrigada!
dicap@inmetro.gov.br