

# Participação do OAC na avaliação do desempenho de avaliadores e especialistas

**Ana Cristina D. M. Follador**

Chefe da Divisão de Capacitação em Acreditação da Cgcre



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Objetivos

- ✓ Informar sobre as modificações da ISO/IEC 17011 no requisito de competência de pessoal de avaliação;
- ✓ Apresentar a nova ferramenta para realimentação pelo OAC – Orquestra P034 - Feedback sobre a atuação da equipe avaliadora/inspetora;
- ✓ Salientar a importância dessa realimentação para a acreditação.





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade




MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## ISO/IEC 17011:2017

alterações significativas quanto à competência do pessoal (avaliadores, especialistas e pessoal do organismo acreditador), com ênfase:

- na definição detalhada de critérios de conhecimento e **habilidades**  **competência** e sua **demonstração**
- **gerenciamento da competência e desempenho** (monitoramento contínuo, e por esquema de acreditação)



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# DESEMPENHO

(aplicação da competência em situações reais)

**C**ONHECIMENTO  
**H**ABILIDADE  
**A**TITUDE





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## ISO/IEC 17011:2017\*

6.1.3.4 ...processo documentado para monitorar a competência e o desempenho de todo o pessoal envolvido nas atividades de avaliação, baseado na frequência de sua participação e no nível de risco vinculado às atividades de acreditação que realizam.

6.1.3.5 ....considerar cada esquema de acreditação.

...deve incluir uma combinação de avaliação no local, análise dos relatórios de avaliação e realimentação do pessoal, dos organismos de avaliação da conformidade ou de outras partes interessadas.

\* A norma está em fase de tradução



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Retroalimentação do OAC



**Orientada:**

✓ pesquisa de satisfação

após a avaliação – Orquestra P 034

✓ **Espontânea:** expressão de satisfação/insatisfação  
ao longo do processo





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Retroalimentação orientada – Orquestra P034

- ✓ Disponibilizado em Abril/2018 em substituição ao *Questmanager*;
- ✓ O OAC acessa o Orquestra com seu login e senha;
- ✓ inicia o processo P 034 – preenche o formulário  
(possibilidade de anexar documentos) e conclui em “**Enviar Requisição**”.



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Orquestra P034

### Minhas tarefas 0

Atividade/Proce: Seleccione



Expira ▲

Requisitante

Descrição

Nº

Não existem tarefas pendentes para você.

Página 1 de 1

### Processos que posso iniciar

Clique em um dos processos publicados abaixo para iniciar uma solicitação.

Nome	Versão	Área	Descrição
★			
★	1	DICAP	P034 - Feedback sobre a atuação da equipe avaliadora/inspetora

2 linhas | Página 1 de 1





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA

GOVERNO  
FEDERAL

## Orquestra P034 O formulário

- ✓ 4 blocos de perguntas por meio das quais o OAC, ao se manifestar, demonstra sua percepção sobre a atuação da equipe avaliadora/inspetora quanto a(o):
  - ✓ comportamento;
  - ✓ habilidades de comunicação;
  - ✓ conhecimento técnico;
  - ✓ condução da avaliação





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Orquestra P034

**É fundamental que a pesquisa seja:**

- ✓ preenchida por pessoa adequada;
- ✓ enviada em tempo adequado (até 30 dias corridos a contar da data do último dia da avaliação);
- ✓ feita com relato claro, objetivo, exato e verídico dos fatos observados;
- ✓ respondida em todos os seus itens;
- ✓ preenchida com os nomes sem abreviação.



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA

GOVERNO  
FEDERAL

## Orquestra P034

- ✓ Todos os formulários recebidos (desde que no prazo estipulado) são analisados, prezando por:
  - ✓ Assegurar imparcialidade e independência (SacCgcre + Dicap) ao processo;
  - ✓ Ouvir todas as partes;
  - ✓ ***Decidir com base em evidências.***



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Importância da realimentação

Fornece informações sobre:

- ✓ o **desempenho** da equipe de avaliação;
- ✓ subsidia a identificação da necessidade de orientação, treinamento e/ou monitoramento, sanções (**melhoria na atuação** dos membros da equipe e na **harmonização** da aplicação dos requisitos e procedimentos da acreditação);



continua



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Importância da realimentação

- ✓ o **cumprimento** dos princípios fundamentais da avaliação:
  - ✓ integridade
  - ✓ apresentação justa
  - ✓ devido cuidado profissional
  - ✓ confidencialidade
  - ✓ independência (abrange imparcialidade)
  - ✓ abordagem baseada em evidência.





 **Ouvidoria: 0800 285 1818**

 **[inmetro.gov.br](http://inmetro.gov.br)**

 **[facebook.com/inmetro](https://facebook.com/inmetro)**

 **[twitter.com/inmetro](https://twitter.com/inmetro)**

 **[youtube.com/tvinmetro](https://youtube.com/tvinmetro)**

