



Visão do Líder para o planejamento de uma avaliação remota

Maurício Giller

Humberto Siqueira Torres Filho

Avaliadores da Cgcre

23/11/2021

Temas a serem abordados

1. Diferenças entre o planejamento das avaliações de calibração e ensaios;
2. Definições das ferramentas de TI;
3. Teste prévio de TIC com o OAC;
4. Administração do tempo de avaliação;
5. Monitoramento dos especialistas;
6. Entrega do RAV;
7. Reuniões inicial e final;
8. Necessidades, dificuldades e oportunidades;

1- Diferenças entre o planejamento das avaliações de calibração e ensaios

- De forma geral, não existem grandes diferenças para o planejamento de avaliações remotas de calibrações e ensaios quanto ao:
 - Sistema de gestão
 - Acompanhamento dos serviços em instalações permanentes.
- Acompanhamento de **calibrações** nas instalações do cliente.
 - Normalmente o ambiente é mais favorável à geração de imagens ao vivo (ambientes internos: laboratórios ou linha de produção)
 - Dificuldade: clientes que não permitem gerar imagens
- Acompanhamento de **ensaios** instalações do cliente e da amostragem:
 - Ao ar livre, em ambiente não controlado.
 - Se for ao vivo, convém considerar o uso de mais de 1 celular e tomar cuidados na escolha de local para transmissão.

2- Definições das ferramentas de TI

- Programa das reuniões /entrevistas – informações para o plano

DATA	HORÁRIO	SALA DE CONFERÊNCIA	AVALIADO	ASSUNTO
xx/xx/2021 segunda-feira	8:00 - 8:30	Video: - Principal: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL - Opção 2: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL	INFORMAR PARTICIPANTES DO LABORATÓRIO	Teste das ferramentas de TI
DATA	HORÁRIO	SALA DE CONFERÊNCIA	AVALIADO	ASSUNTO
xx/xx/2021 segunda-feira	8:00 - 8:30	Video: - Principal: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL - Opção 2: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL	INFORMAR PARTICIPANTES DO LABORATÓRIO	Reunião inicial: Apresentação da equipe, confirmar a finalidade da avaliação, escopo, ensaios a serem realizados, plano de avaliação, signatários, metodologia que vai ser empregada na avaliação, demais assuntos e esclarecimentos de dúvidas se necessário.
	8:30 - 12:00	Video: - Principal: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL - Opção 2: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL	INFORMAR PARTICIPANTES DO LABORATÓRIO	
	12:00 - 13:00	INTERVALO PARA ALMOÇO		
	13:00 - 16:30	Video: - Principal: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL - Opção 2: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL Troca de arquivos: - Principal: INFORMAR FERRAMENTA PARA TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVO - Opção 2: INFORMAR FERRAMENTA PARA TRANSFERENCIA DE ARQUIVO	INFORMAR PARTICIPANTES DO LABORATÓRIO	
	16:30-17:00	Video: - Principal: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL - Opção 2: INFORMAR ENDEREÇO DA SALA VIRTUAL	-	Reunião com os avaliadores para discussão das evidências encontradas no dia de avaliação.
		FIM DO PRIMEIRO DIA DE AVALIAÇÃO		

2- Definições das ferramentas de TI

- Disponibilização de documentos e registros pelo OAC

AVALIAÇÃO REMOTA DOCUMENTOS PARA ENVIO PELO OAC			
Referência: NORMA ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 e Documentos da CGCRE			
DOCUMENTOS E REGISTROS PARA ENVIO			
Instruções para disponibilização dos documentos e registros:			
1. Criar uma pasta no <u>TIC's</u> acordado com o nome: <u>Avaliação Laboratório ano</u> 2. Criar uma pasta para cada requisito da Norma e/ou Requisito Adicional (NIT DICLA 026, por exemplo) 3. Incluir os procedimentos e registros solicitados conforme descrito abaixo. Se para um mesmo requisito houver documentos específicos solicitados por mais de um avaliador, criar uma outra pasta com o nome do avaliador e incluir os registros dentro			
AVALIADOR LIDER:			
Requisito	Número e/ou rev. do documento	Responsável (Especificar se o avaliado estiver em home office)	Registros para anexar em cada pasta
MANUAL DA QUALIDADE, se disponível			---
4. Requisitos Gerais			
4.1 Imparcialidade			Riscos a imparcialidade identificados e tratamento; Termo de imparcialidade/confidencialidade, ou outro registro similar
4.2 Confidencialidade			Termo de imparcialidade/confidencialidade, ou outro registro similar, incluindo dos provedores de serviços Alguma situação específica, caso aplicável

2- Definições das ferramentas de TI

- Disponibilização de documentos e registros pelo OAC

7 Requisitos de processo			
7.1 Análise crítica de pedidos, propostas e contratos			4 propostas, sendo: - uma com serviços exclusivamente acreditados; - uma com serviços acreditados e não acreditados; - uma com apenas serviços não acreditados; - uma com serviços "providos externamente" se houver; Enviar também os relatórios de ensaio gerados destas propostas.
7.9 Reclamações			Registros de reclamações e tratamento, incluindo o retorno ao cliente
7.10 Trabalho não conforme			3 registros de trabalhos não conforme com os devidos tratamentos Caso tenha resultado insatisfatório em ensaio de proficiência, enviar o registro e ações tomadas.
8 Requisitos do sistema de gestão			
8.1 Opções			Opção A conforme declarado pelo laboratório no Orquestra.
8.2 Documentação do sistema de gestão			Política, objetivos, monitoramento, análise dos objetivos
8.3 Controle de documentos do sistema de gestão			Lista de controle de documentos internos e externos; Como é registrada a análise crítica periódica dos documentos
8.4 Controle de registros			Lista/ tabela/ ou forma que é realizado o Controle dos registros
8.5 Ações para abordar riscos e oportunidades			Riscos e oportunidades identificados, ações e monitoramento

2- Definições das ferramentas de TI

- Recomendações gerais ao OAC

LEMBRETES
O avaliado deverá estar em local silencioso e livre de interrupções, e disponível para a avaliação no período definido no plano de avaliação.
O avaliado deverá possuir internet de qualidade para comunicação com os avaliadores.
Para todas as TIC's acordadas para uso na avaliação, é fundamental uma alternativa disponível caso a principal apresente alguma dificuldade (incluindo baterias adicionais).
É importante ter disponível pessoal de TI do OAC durante a avaliação.
Se necessário, orientar/treinar o pessoal auditado na plataforma a ser utilizada durante a avaliação, incluindo: compartilhamento de tela, reunião, envio de documentos ou registros, etc)
Caso o avaliado esteja em <i>home office</i> , o laboratório deverá tomar as medidas para que o mesmo possua acesso a internet, documentos e registros a serem demonstrados durante a avaliação

CONFIDENCIALIDADE
Todos os documentos e registros disponibilizados para a avaliação serão destruídos/deletados após a emissão do parecer final do processo da CGCRE.

2- Definições das ferramentas de TI

- Cuidados quanto ao planejamento da avaliação dos serviços nas instalações dos clientes (ex: uso de celular 4G para vídeo ao vivo ou vídeo gravado).
 - Ao ar livre (ex: amostragem e ensaios subsequentes);
 - Ambiente industrial, na linha de produção (ex: calibrações, ensaios em válvulas de segurança, cabines de segurança biológica, etc..)
- Planejamento de reuniões com a equipe todos os dias. (WhatsApp)
- Quando necessário planejamento do monitoramento dos especialistas pelo líder ou por outro avaliador designado (30min / 1h por dia)

3- Teste prévio de TIC com o OAC

- Confirmar se a qualidade do som e da imagem vai ser adequada em todos os lugares das instalações permanentes onde serão geradas imagens.
- Fortemente recomendado simular as condições da avaliação nas instalações do clientes (ex: geração de som e imagens por celular).
- Recomendações/verificação de cuidados com áudio – em ambientes ruidosos, salas com mais pessoas ou com muita reverberação, deve-se sugerir o uso de microfones direcionais (ex: fone de ouvido com microfone).

3- Teste prévio de TIC com o OAC

- Recomendar o uso de computadores conectados em rede cabeada, onde for possível (conexões por Wi-Fi podem ser instáveis).
- Sugerir a criação de grupo de WhatsApp para comunicação direta.
- Confirmar as calibrações / ensaios programados estarão disponíveis (possibilidade de acesso e filmagens nas instalações dos clientes).

4- Administração do tempo de avaliação

- Na remota é mais fácil administrar o tempo, em função do detalhamento do plano.
- As alterações no plano podem ser feitas como na avaliação presencial (sequência dos itens, pequenos ajustes no acompanhamento dos serviços, etc.)
- Da mesma forma que na presencial, o Líder deve reservar um horário específico para se reunir com a equipe virtualmente.
- Prever intervalos para o “café” – conforme o andamento da avaliação.
- Como na presencial, muitas vezes, o trabalho continua após o término do dia de avaliação.

5- Monitoramento dos especialistas

- O plano de avaliação remota deve estabelecer horários para o monitoramento do especialista (Líder ou avaliador designado por ele).
- O especialista deve ter pronto acesso ao avaliador que o está monitorando para sanar dúvidas (sala virtual ou WhatsApp).
- Quando o especialista estiver em modo presencial, sendo monitorado remotamente, deve-se dar atenção ao áudio e ao vídeo do ambiente de avaliação para compreensão dos diálogos.

6- Entrega do RAV

- Nas remotas, observa-se que é usual a equipe encaminhar seus RAVs finalizados posteriormente à conclusão da avaliação.
- O mesmo acontece com os FOR-Cgcre-008 / 011 / 012 / 003 e Plano de Participação em EP.
- Como consequência, os líderes estão com maior dificuldade em montar os RAVs e postá-los no orchestra, principalmente quando a equipe é grande.

7- Reuniões inicial e final

- Além dos temas tradicionais a serem abordados em uma presencial, na reunião inicial também deve-se confirmar:
 - Se houve alguma alteração ou alguma nova informação em relação às condições observadas no teste de TI,
 - Se as avaliações nas instalações do cliente estão confirmadas,
 - Se há alteração de horários de entrevistas / entrevistados,
 - Se os documentos solicitados estão disponíveis em nuvem.
- Além dos temas tradicionais a serem abordados em uma presencial, na reunião final pode-se relatar oportunidades de melhoria para futuras avaliações remotas.

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Necessidades (avaliadores)**
 - Monitor de vídeo adicional (indispensável)
 - Aumento de banda da internet (em casa)
 - Mobiliário (ex: cadeiras confortáveis)
 - Suporte/tripé para celular
 - Fone de ouvido com microfone
 - Idealmente, uma segunda ferramenta de multimídia (computador, tablet, etc.), uma para comunicação e outra para digitação e acesso aos documentos
 - Familiaridade com as ferramentas de TI (compartilhamento de tela) e com o hardware.
 - Usar o celular como alternativa de áudio ou vídeo, caso a alternativa principal tenha algum problema (plano B).

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Necessidades (OAC)**

- Câmeras com boa resolução (celular ou computador)
- Diversidade de câmeras para acompanhar os serviços
- Qualidade do som – fone ouvido com microfone.
- Tripé para estabilizar o vídeo
- Boa conexão 4G para serviços em ambientes externos
- Rede cabeada, onde for possível evitar o wi-fi.
- Familiaridade com as ferramentas de TI (compartilhamento de tela) e com o hardware.
- Teste prévio pela avaliado antes do teste de TIC.

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Dificuldades observadas**

- Recursos limitados de vídeo e áudio (imagem sem detalhes, áudio com muito ruído de fundo ou picotado) por conta do hardware do avaliado.
- Internet instável ou baixa velocidade de conexão (OAC e avaliador).
- Falta de habilidade com as ferramentas de TI (OAC e avaliador).
- Avaliadores que não se sentem à vontade nas remotas.
- Limitações de acesso às instalações do cliente por conta da pandemia, que muitas vezes levou à simulação do acompanhamento das atividades em campo.

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Dificuldades observadas**

- Algumas vezes o processo para a obtenção das informações do laboratório é mais lento do que em uma presencial.
- Necessidade de um tempo maior de preparo da avaliação, maior detalhamento do plano e preparo prévio do RAV.
- Para o avaliador trabalhar de forma mais confortável, exige-se mais recursos de hardware (monitores, computadores adicionais, etc).
- Dificuldades de monitorar remotamente especialistas que estão em modo presencial (problemas com áudio).
- Microsoft Teams torna o computador lento.
- É nossa percepção de que, na forma remota, trabalha-se muito mais do que na presencial.
- Consequentemente, o cansaço é maior no final do dia.

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Oportunidades**

- De uma forma geral, constatamos que a avaliação remota mostra-se equivalente a uma avaliação presencial. Em certos aspectos é até mais eficaz.
- O trabalho do Líder é o que mais se ajusta à uma avaliação remota e poderia ser uma prática usual, mesmo depois da pandemia e em sistemas de gestão que se demonstram estáveis (com base nos RAVs anteriores).
- Já a avaliação dos requisitos técnicos, como prática usual, depende muito da área e dos recursos do OAC. Alguns OACs evidenciaram boa estrutura e recursos, mas outros, deixaram a desejar.

8- Necessidades, dificuldades e oportunidades

- **Oportunidades**

- A adoção de um modelo híbrido, com o Líder em modo remoto e os técnico em modo presencial, já pode ser uma prática usual.
- Avaliações totalmente remotas, como prática usual, tendem a requerer critérios mais detalhados conforme a área, para os quais o laboratório poderia demonstrar o atendimento em uma “pré-avaliação” para habilitar-se (mais completa que o teste de TIC atual).
- Avaliações de mudança de instalação e acompanhamento de especialistas que estarão em modo presencial por um líder, poderiam ser preferencialmente remotas.

Nosso muito obrigado !!!!!

Ouvidoria: 0800 285 1818



inmetro.gov.br



[linkedin.com/company/inmetro](https://www.linkedin.com/company/inmetro)



[instagram.com/inmetro_oficial](https://www.instagram.com/inmetro_oficial)



[facebook.com/Inmetro](https://www.facebook.com/Inmetro)



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



twitter.com/Inmetro



[slideshare.net/inmetro](https://www.slideshare.net/inmetro)



[flickr.com/inmetro](https://www.flickr.com/photos/inmetro/)



SECRETARIA ESPECIAL DE
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

