



Orquestra: Melhorias e simplificação

Mário Henrique de Moura
Gestor de Acreditação

22 de Novembro de 2021

▪ Objetivos

➤ Apresentar:

- Contexto e histórico do processo Orquestra implementado pela Dicla;
- Conceitos e características do Orquestra;
- Funcionalidades e limitações do Orquestra;
- Noções de funcionamento do processo;
- Informações de suporte e melhorias;
- Situações e orientações de uso aos avaliadores;
- Dados de tarefas de avaliadores em andamento;
- Proposta de simplificação do processo Orquestra Dicla;
- Pesquisa sobre proposta de simplificação e perfil de uso dos avaliadores do Orquestra.

■ Objetivos

- Em consulta prévia da Dicla aos avaliadores para este workshop, foram recebidas as **4** sugestões resumidas a seguir, relacionadas ao processo Orquestra da Dicla, também consideradas nos objetivos desta apresentação:
 - ✓ Fluxo das atividades e responsabilidades;
 - ✓ Funcionamento do sistema Orquestra;
 - ✓ Inclusão de evidências no Orquestra;
 - ✓ Dificuldade de localização de usuários nas notificações por mensagens Orquestra.



■ Conceitos

- **Orquestra BPM** é uma “plataforma para o gerenciamento dos processos de negócio”. Trata-se de um produto (ferramenta) disponível;
- **Sistema** que permite o desenho, configuração, execução e monitoramento de **fluxos** de negócios;
- Permite automatizar diferentes **processos** de negócios, definindo os responsáveis e as lógicas de execução dos fluxos;
- Funciona em **fluxos de tarefas** executadas de maneira sequencial ou paralela seguindo conjunto de **regras** pré-estabelecidas;
- Os processos são associados a **requisitantes** (p.ex. OAC/IT e Dicla) que são usuários que dão origem (abrem) os processos específicos;
- As tarefas são realizadas por **atores** (p.ex. avaliadores/especialistas, GA, TD, administrativos Dicla e Sesad, outros) que são responsáveis pela realização das tarefas;
- Requer o **desenvolvimento e implementação** para atender aos diferentes tipos de processos e necessidades .

■ Contexto

- O sistema **Orquestra** é utilizado no **Inmetro** para diferentes atividades / áreas, por exemplo:
 - ✓ **Avaliação da conformidade** – registro de produtos e objetos; anuência para importação de produtos;
 - ✓ **Metrologia legal** – avaliação de modelo;
 - ✓ **Acreditação** – solicitações e avaliações dos OAC/IT para todos os esquemas de acreditação:
 - inspeção, certificação, verificação e validação;
 - laboratório de ensaio e calibração, de análises clínicas (Dicla);
 - provedor de ensaio de proficiência (Dicla);
 - produtor de material de referência (Dicla);
 - reconhecimento BPL (Dicla).

■ Histórico do Sistema Orquestra na DICLA

- Inicialmente foi empregado apenas para a etapa de solicitação da acreditação pelos OAC/IT (inicial e extensão);
 - ✓ Processo Orquestra “**DICLA - Processo de Acreditação**”;
 - ✓ O processo de avaliação era conduzido e gerenciado por e-mail, com registros físicos e eletrônicos;
 - ✓ Sistema SEI (interno) para documentação eletrônica dos processos.
- **2019 (fevereiro):** novo processo Orquestra, denominado “**P130 – Processo de acreditação e reconhecimento**”, incluindo a solicitação, avaliação até a decisão da acreditação.
- **2020 (agosto):** exigência governamental de usuário **GOV.BR** para serviços públicos com acesso digital, o que inclui o Orquestra. Os **requisitantes** dos processos Orquestra (OAC/IT) devem ser um **Representante Legal** vinculado ao CNPJ das empresas com certificado digital ou *token* e-CNPJ, que podem definir outros **membros** do OAC/IT como **Delegado Autorizado** para solicitação ou condução dos processos Orquestra;
- **2021 (agosto):** proposta de simplificação do processo Orquestra P130.

▪ **Benefícios esperados - Orquestra P130**

- Englobar todas as etapas da acreditação/reconhecimento, desde a solicitação, análise para aceitação, passando pela avaliação, resolução de NC, até a decisão da Dicla;
- Maior transparência nos processos de acreditação/reconhecimento;
- Acesso a informações e relatórios diretamente no processo, por todos os atores envolvidos: OAC/IT, Dicla (GA, TD, ADM, Comissão), Cgcre (Sesad, Coordenador), avaliadores/especialistas/inspetores;
- Automatização do fluxo de tarefas;
- Controle de prazos automáticos;
- Mensagens automáticas;
- Melhor manutenção de histórico dos processos;
- Melhor monitoramento e gestão dos processos.

▪ Limitações percebidas - Orquestra P130

- Complexidade dos **processos Dicla** que impactam no desenvolvimento e implementação dos fluxos:
 - ✓ Diferentes tipos de processos e variações de fluxos: inicial, extensão, manutenção (reavaliação), extraordinária, manutenção com extensão e extraordinária com extensão;
 - ✓ Diferentes perfis e quantidade alta de atores/usuários: OAC/IT, responsáveis completeza, avaliadores, GA, TD, ADM etc;
 - ✓ Fluxo do processo não é unidirecional, possui elevada necessidade de interação e ramificação, devolução de tarefas, necessidades de alterações, interrupção ou retorno para etapas anteriores no decorrer do processo;
 - ✓ Sobreposição e interrupção de prazos (OAC/IT x Avaliador);
 - ✓ Quantidade alta de documentos (anexos) nos processos;
 - ✓ Necessidade de restringir visualização de documentos para OAC/IT antes da aprovação;
 - ✓ Necessidade de divisão ou alteração de períodos de avaliações, alguns casos com intervalos grandes entre os períodos;
 - ✓ Outros.

▪ Limitações percebidas - Orquestra P130

- Características do produto Orquestra BPM não são dedicadas (específicas) para os processos Dicla, p.ex. leiaute de telas;
- Dependência de ações detalhadas de usuários, com necessidade de maiores instruções para a realização das tarefas;
- Contagens de prazos não consideram interrupções, p. ex. quando devolve a tarefa do RRNC para o laboratório, reinicia o prazo;
- Não abre automaticamente fluxos para avaliações divididas em mais de um período;
- Ocorrência eventual de erros de execução do fluxo ou do sistema;



Ocorreu um erro!

Não foi possível obter a causa do erro nesse momento.
Informações sobre o ocorrido foram registradas e serão
enviadas ao administrador.

Código de localização do erro: 202111170400-3

OK

[Ver mais informações sobre a exceção](#)

▪ Limitações percebidas - Orquestra P130

- A versão implementada e atualmente em uso considerou um **fluxo básico do processo** para disponibilização dentro do possível, que apesar das limitações conhecidas, oferecia benefícios da automatização do processo desde a solicitação até a sua conclusão e envolvendo todas as partes;
- Alguns fatores recentes potencializaram as limitações e dificuldades do processo Orquestra da Dicla:
 - ✓ Enorme volume de adiamentos, alterações e divisão das avaliações com processos Orquestra já em andamento, devido à **pandemia do Covid-19**, que levaram a necessidade de edições manuais (não previstas) nos fluxos;
 - ✓ Necessidade **migração GOV.BR** para acesso Orquestra de todos OAC/IT, também não previsto originalmente pelo sistema.

■ Orquestra Dicla em números

➤ Data base: **18/11/2021**

➤ **Usuários potenciais:**

- ✓ OAC/IT acreditados/reconhecidos: **1773**
- ✓ Avaliadores/inspetores: **473** (sendo **126** líderes)
- ✓ Dicla: **24** GA + **5** ADM
- ✓ Sesad: **6** ADM (agendamento e cobrança)
- ✓ TOTAL: **2.281**

➤ **Processos P130:**

- ✓ Finalizados: **2.529**
- ✓ Em andamento: **1.138**
- ✓ Em andamento (+ subprocessos): **2.882**

▪ Suporte Orquestra processos Dicla

- **Suporte usuários** (orquestradicla@inmetro.gov.br): recebimento de demandas diretas de usuários dos processos Dicla (internos e externos):
 - ✓ 2 ADM Dicla, com parte da carga de trabalho para Orquestra
- **Análise de problemas e definição de soluções:** acompanhar e auxiliar o “suporte usuários”; interface demandas TI Inmetro (correção e melhorias); definir soluções diretas possíveis; tratar melhorias de fluxo para demandas à TI; orientações e treinamentos; e levantamento de dados.
 - ✓ 1 GA Dicla, com parte da carga de trabalho para Orquestra (+1 substituto)

▪ Suporte Orquestra processos Dicla



▪ Suporte Orquestra processos Dicla

➤ ORIENTAÇÕES / INFORMAÇÕES Avaliadores:

- ✓ Situações de andamento de processos Orquestra, pode ser feito contato direto o **GA** num primeiro momento, por exemplo, podem existir tarefas não realizadas travando o fluxo;
- ✓ Situações de acesso / login podem ser encaminhadas diretamente à **Dicap** (dicap@inmetro.gov.br);
- ✓ Todas as sugestões de melhorias recebidas ou repassadas ao orquestradicla@inmetro.gov.br são registradas e conforme a gestão de todas as demandas necessárias, posteriormente são analisadas e há decisão sobre a solicitação de implementação (em abril de 2021 foram demandadas 21 melhorias à TI, incluindo sugestões recebidas) .

▪ Suporte Orquestra processos Dicla

➤ DADOS (até 18/11/2021):

✓ Planilha de problemas e dúvidas:

- **154** situações mapeadas e com orientação / solução definida;

✓ E-mails solucionados orquestradicla@inmetro.gov.br (Fev-Nov/2021):

- ✓ Mais de **2.800**

✓ Demandas TI implementadas (desde 2019):

- Correção: **121**
- Melhoria: **25**

✓ Demandas TI em andamento:

- Correção: **20**
- Melhoria: **37**
- TOTAL: **57**

➤ Atualmente, o maior volume de e-mails [orquestradicla](mailto:orquestradicla@inmetro.gov.br) é de OAC/IT com situações relacionadas à normalização GOV.BR;

➤ As demandas Dicla à TI são tratadas dentro do volume e priorização de demandas de todas as áreas Inmetro usuárias do Orquestra e de acordo com condições e capacidade de contrato da empresa especializada no produto.

■ Características Orquestra

- O P130 (processo principal) é composto por 7 subprocessos:

P130 - Acreditação de laboratórios de ensaios e calibração, análises clínicas, PEP e PMR / Reconhecimento BPL

P131 (SP01) -
Análise da
completeza

P133 (SP03) - Avaliação/inspeção

P132 (SP02) -
Análise da
documentação

P133A - Análise
das propostas das
ações corretivas

P133B - Análise de
evidências das
ações corretivas

**P134 - Avaliação/
inspeção de
acompanhamento**

P135 (SP04) -
Decisão sobre
processo

AVALIADORES / ESPECIALISTAS / INSPETORES

▪ Usuários Orquestra P130

O P130 é executado por **12 perfis de usuários**:



1. Cliente
(OAC/IT)



2. Responsável pela completeza
3. Avaliador - Líder
4. Avaliador - Membro da equipe

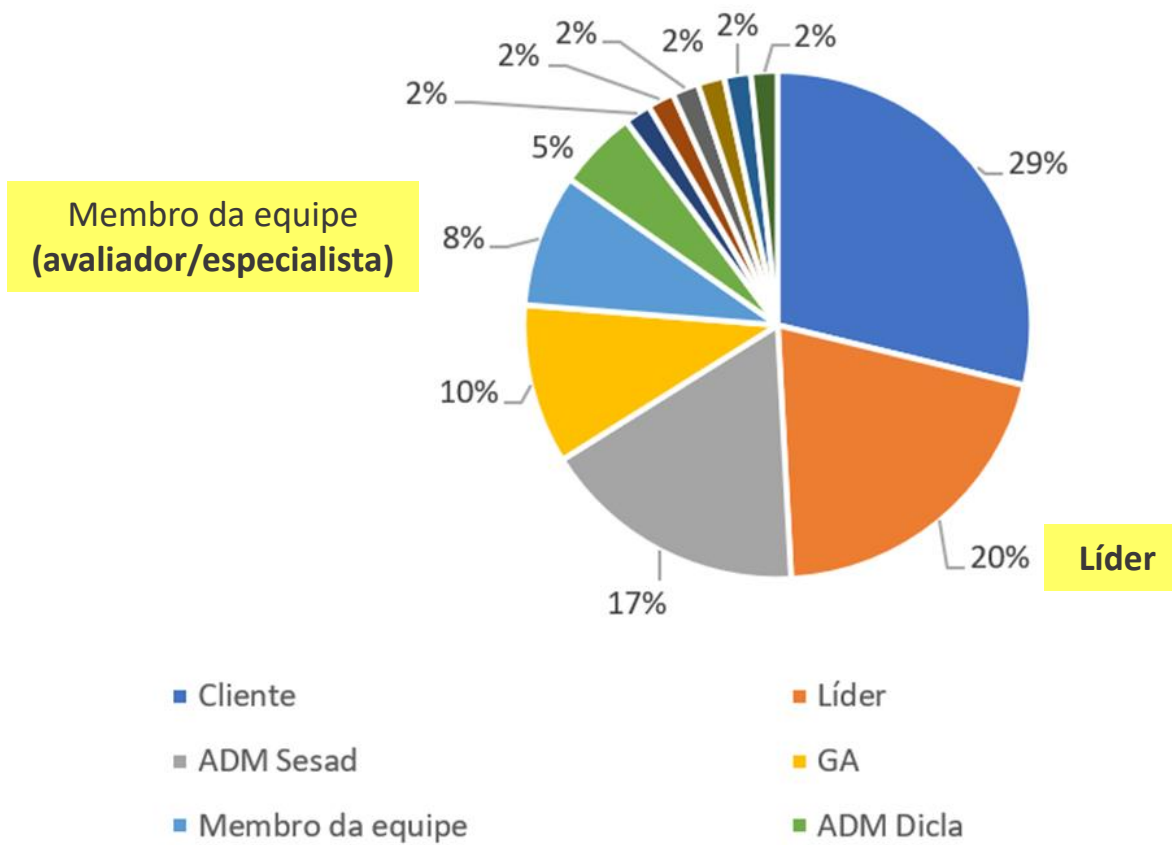


5. ADM Dicla
6. ADM Dicla Formalização
7. Designador ADM Sesad
8. ADM Sesad
9. GA – Gestor de acreditação
10. TD – Tomador de decisão
11. Coordenador da comissão de
acreditação
12. Coordenador da Cgcre

■ Tarefas do P130 por perfil

Perfil/Processo	P130	P131	P132	P133	P133A	P133B	P134	P135	TOTAL
Cliente	T01, T04, T07	T04, T06	T04, T07	T05, T08, T09	T04	T04	T03, T08, T11, T12	T04	17
ADM Dicla	T02	T02, T07							3
ADM Sesad	T03, T06, T08, T10	T03		T04			T02, T04, T07	T03	10
Designador ADM Sesad	T05								1
GA	T09			T03, T07			T06, T10	T02	6
Responsável pela completeza		T05							1
Membro da equipe			T02, T05, T08		T02	T02			5
Líder			T03, T06, T09	T02, T06, T06.1, T10	T03	T03	T05, T09	T10	12
Coord. da comissão								T06	1
TD								T05	1
Coordenador da Cgcre								T07	1
ADM Dicla Formalização								T08	1
TOTAL	10	6	8	10	3	3	11	8	59

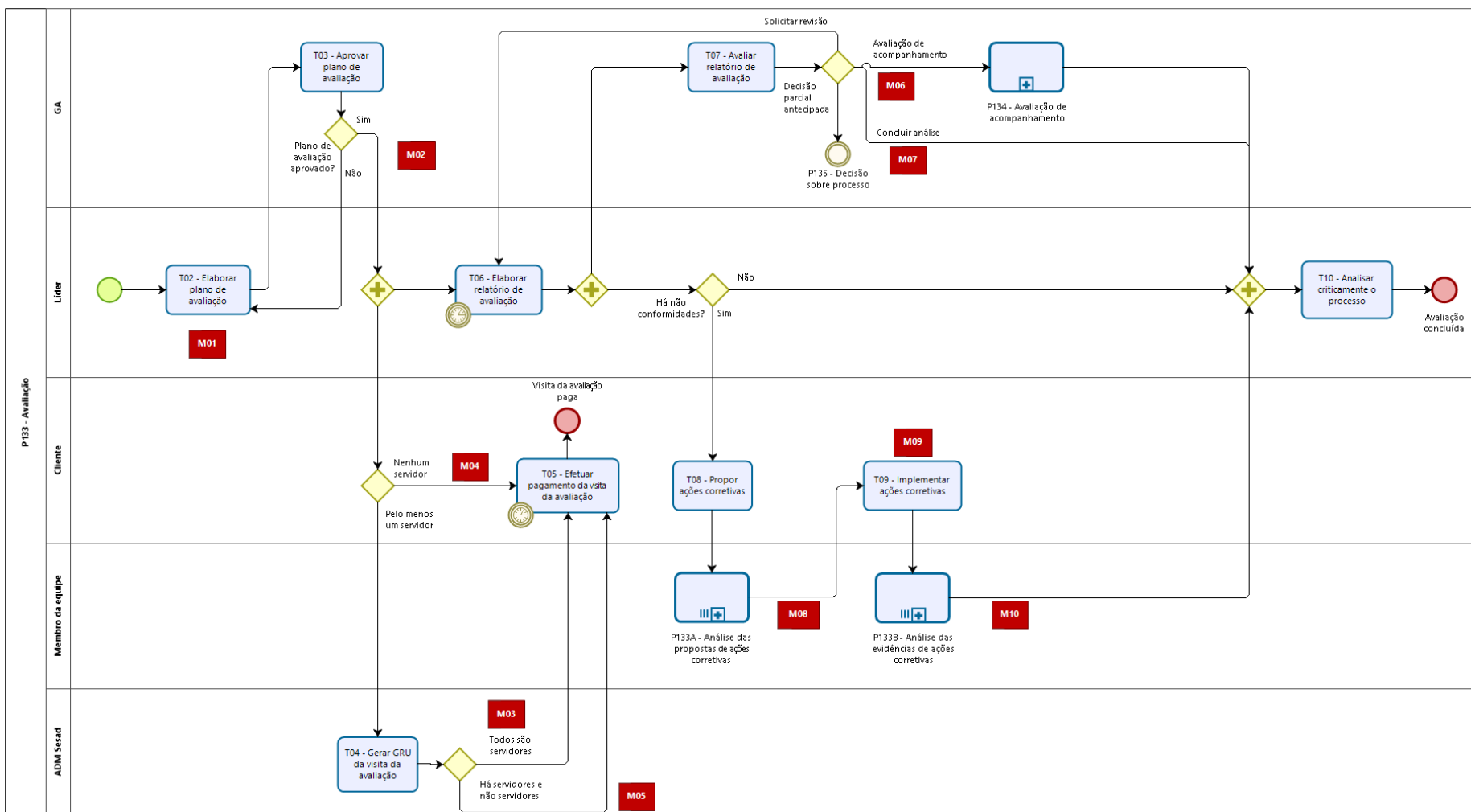
■ Tarefas do P130 por perfil (%)



■ Tarefas Orquestra avaliadores

- T05/P131 - Analisar completeza
- T02/P132 - Analisar documentação (RED)
- T03/P132 - Avaliar relatório de análise de documentação
- T02/P133 - Elaborar plano de avaliação
- T06 - Elaborar relatório de avaliação/inspeção (RAV)
- T06.1 - Revisar relatório de avaliação/inspeção
- T02/P134 - Elaborar plano de avaliação de acompanhamento
- T06 - Elaborar relatório de avaliação de acompanhamento
- T02/P133A - Analisar propostas de ações corretivas
- T03/P133A - Aprovar propostas de ações corretivas
- T02/P133B - Analisar evidências de ações corretivas (RRNC)
- T03/P133B - Aprovar evidências de ações corretivas
- T10/P133 ou P135 - Analisar criticamente o processo (PARECER LÍDER)

Exemplo fluxo Orquestra: P133 – Avaliação



■ Funcionamento fluxo Orquestra: Processo P130 (principal)

Passo a passo + detalhes ☐ agrupar mensagens e anexos

Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
T01 - Solicitação de Processo DICLA	10/01/2020 09:23:06				✓ Concluir	 DANIELE FERNANDES CORDEIRO dfcordeiro@colaborador.inmetro.gov.br ADM Formalização (DICLA)
T05 - Designar ADM/SESAD	10/01/2020 09:23:15	10/03/2020 14:55:09			✓ Dar andamento à próxima tarefa	 Fernanda Tavares Machado da Silva ftsilva@inmetro.gov.br Designador de ADM Sesad (DICLA)
T06 - Designar equipe e definir semana de avaliação/inspeção	10/03/2020 14:55:09	04/11/2020 14:11:52			✓ Devolver	 Fernanda Tavares Machado da Silva ftsilva@inmetro.gov.br
T07 - Aprovar equipe e período da avaliação/inspeção	10/03/2020 14:56:55	14/03/2020 16:09:46			✓ Aprovar equipe e período	
R01 - Prazo de aprovação equipe avaliadora	10/03/2020 14:56:55	14/03/2020 16:09:47			✓ Cancelado	

▪ Funcionamento fluxo Orquestra: Processo P130

T05 - Designar ADM/SESAD	04/11/2020 14:13:34	04/11/2020 14:20:44	✓	Dar andamento à próxima tarefa	 Andrea dos Santos Barbosa de Melo asbmelo@colaborador.inmetro.gov.br Designador de ADM Sesad (DICLA)
T06 - Designar equipe e definir semana de avaliação/inspeção	04/11/2020 14:20:44	04/11/2020 14:22:51	✓	Concluído	 Andrea dos Santos Barbosa de Melo asbmelo@colaborador.inmetro.gov.br
T07 - Aprovar equipe e período da avaliação/inspeção	04/11/2020 14:22:51	04/11/2020 17:49:43	✓	Aprovar equipe e período	
R01 - Prazo de aprovação equipe avaliadora	04/11/2020 14:22:51	04/11/2020 17:49:44	✓	Cancelado	
 SP03 - Avaliação Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização: Apelido:	04/11/2020 17:49:46	25/03/2021 15:45:14	✓	Concluído	
 SP04 - Decisão sobre processo Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização: Apelido:	25/03/2021 15:45:10	01/09/2021 14:57:12	✓	Concluído	

■ Funcionamento fluxo Orquestra: Subprocesso P133 (avaliação)

Passo a passo

+ detalhes ☐ agrupar mensagens e anexos

Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
✱ T01 - Iniciar Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização: Apelido:	04/11/2020 17:49:46				✓ Concluído	
T02 - Elaborar plano de avaliação/inspeção	04/11/2020 17:49:50	02/12/2020 05:39:23			✓ Concluído	LO LINA YAMACHITA OLIVERAS lina.yamachita@gmail.com
R01 - Prazo data início avaliação/inspeção	04/11/2020 17:49:51	02/12/2020 05:39:23			✓ Cancelado	LO LINA YAMACHITA OLIVERAS lina.yamachita@gmail.com
T03 - Aprovar plano de avaliação/inspeção	02/12/2020 05:39:24	02/12/2020 10:52:52			✓ Aprovado	MM MÁRIO HENRIQUE DE MOURA mhmoura@inmetro.gov.br
R02 - Aguardar prazo de fim da avaliação	02/12/2020 10:52:56	20/01/2021 00:02:53			✓ Concluído	SO Serviço Orquestra no-reply@example.com
TSV01B - Preencher varLinkCriptografado	02/12/2020 10:52:56	02/12/2020 10:52:57			✓ Concluído	
R03 - Aguardar último dia do primeiro período de avaliação	02/12/2020 10:52:57	20/01/2021 00:02:55			✓ Concluído	SO Serviço Orquestra no-reply@example.com
T05 - Efetuar pagamento da visita da avaliação/inspeção	20/01/2021 00:02:54	29/01/2021 20:58:19			✓ Concluído	
T06 - Elaborar relatório de avaliação/inspeção	20/01/2021 00:02:55	20/01/2021 17:43:04			✓ Concluído	LO LINA YAMACHITA OLIVERAS lina.yamachita@gmail.com

Funcionamento fluxo Orquestra: Subprocesso P133 (avaliação)

T07 - Avaliar relatório de avaliação/inspeção	20/01/2021 17:43:04	21/01/2021 10:29:09	✓	Concluir análise	 MÁRIO HENRIQUE DE MOURA mhmoura@inmetro.gov.br
T08 - Propor ações corretivas	20/01/2021 17:43:04	27/01/2021 12:50:23	✓	Concluído	
✚ SP02A - Análise das p...das ações corretivas Nome do Avaliador: LINA YAMACHITA OLIVERAS Perfil do Avaliador: Líder Apelido: 	27/01/2021 12:50:24	27/01/2021 16:46:09	✓	Aprovado	
✚ SP02 - Análise das propostas das ações corretivas Nome do Avaliador: Eliana Menezes Perfil do Avaliador: Avaliador Técnico Apelido: 	27/01/2021 12:50:28	01/02/2021 21:57:17	✓	Aprovado	
T09 - Implementar ações corretivas	01/02/2021 21:57:16	07/03/2021 19:37:52	✓	Concluído	
R04 - Prazo de implementação de ações corretivas	01/02/2021 21:57:16	07/03/2021 19:37:52	✓	Cancelado	
✚ SP03A - Análise de ev...das ações corretivas Nome do Avaliador: LINA YAMACHITA OLIVERAS Perfil do Avaliador: Líder Apelido: 	07/03/2021 19:37:53	25/03/2021 10:55:27	✓	Aprovado	
✚ SP03 - Análise de evidências das ações corretivas Nome do Avaliador: Eliana Menezes Perfil do Avaliador: Avaliador Técnico Apelido: 	07/03/2021 19:37:55	25/03/2021 10:54:49	✓	Aprovado	
T10 - Analisar criticamente o processo	25/03/2021 10:55:26	25/03/2021 15:45:09	✓	Concluído	 LINA YAMACHITA OLIVERAS lina.yamachita@gmail.com

▪ Acesso Orquestra avaliadores

<https://orquestra.inmetro.gov.br/>

Acesso para o INMETRO

Usuário

Senha

[Esqueci minha senha](#)

☐ Salvar informações

Entrar

Acesso para servidores, colaboradores, **avaliadores e especialistas do Inmetro.**

Acesso para Empresas



Entrar com gov.br

[Veja como entrar no Orquestra com gov.br](#)

Acesso para responsáveis legais, representantes legais e membros de empresas.

- **Avaliadores** devem usar somente este menu (à esquerda) para atuação nos processos Dicla, na função de avaliador.



▪ Acesso Orquestra avaliadores: situações e orientações

- Avaliadores devem usar o *login* específico, geralmente sigla do nome (ex. mhmoura), mas atualmente pode também ter sido cadastrado de outra forma (e-mail, CPF etc);
- Avaliadores que são também responsáveis de OAC/IT, para os processos de seus próprios OAC/IT usam usuário GOV.BR (CPF) no menu à direita. **Entretanto, quando atuar como avaliador, deve sempre usar o usuário / login de avaliador (menu à esquerda);**
- Quando se iniciou a exigência de GOV.BR para clientes, os avaliadores de OAC/IT que fizeram procedimentos de migração, tiveram seu usuário de avaliador automaticamente inativa pelo Orquestra e perderam acesso (como avaliador). Isto foi corrigido, mas eventualmente ainda surgem alguns casos;
- Quando avaliador perder acesso ao seu *login* específico, deve comunicar à DICAP que pode reativar o usuário. A DICLA também pode auxiliar nesta solução;
- Eventualmente percebemos avaliadores com cadastro de mais de um *login* e perfis de acesso diferentes, que impactam no acesso aos processos Dicla. Situações relacionadas ao *login* sempre devem ser direcionadas à DICAP em primeiro momento.

▪ Consulta processos Orquestra pelos avaliadores



qua 13/10/2021 00:02

orquestra@inmetro.gov.br

Confirmação da avaliação/inspeção e solicitação de envio de documentos (2068389 [REDACTED])

< Acesso pelo link >

À

Esta avaliação/inspeção está confirmada. Para consultar este processo, acesse:

[https://orquestra.inmetro.gov.br/workflow/wfrel_tracker_detail.aspx?
c=U00VSWqhmeSu0tYsIT1VPGDYX13hGW5OhunPMxpZ/Gq7YhSgzuFn5IKGH9x0uzmGAcrFa4tFvatcKUYUA2mF5Q==](https://orquestra.inmetro.gov.br/workflow/wfrel_tracker_detail.aspx?c=U00VSWqhmeSu0tYsIT1VPGDYX13hGW5OhunPMxpZ/Gq7YhSgzuFn5IKGH9x0uzmGAcrFa4tFvatcKUYUA2mF5Q==)

Seguem informações importantes para o bom andamento deste processo.

ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO

Para a preparação da avaliação/inspeção, é necessário que seja encaminhada **por e-mail** para a equipe avaliadora/inspetora a seguinte documentação pelo(a):

- > **Gestor de acreditação:** RAV/RIB e RRNC da última avaliação/inspeção;
- > **Instalação de teste:** FOR-Cgcre-038 preenchido, juntamente com os documentos nele referenciados;
- > **Laboratório de ensaios ou calibração:** FOR-Cgcre-425 preenchido, juntamente com os documentos nele referenciados;

■ Consulta processos Orquestra pelos avaliadores

Minhas tarefas 0

Atividade/Proce ▼ Q ▶▶

☐ 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
★ P013 - Edital para Credenciamento	2	DICAP	
★ P071 - Pagar GRU para LPCO	1	DIPAC	
★ P130 - Acreditação de laboratórios de ensaios e calibração, análises clínicas, PEP e PMR / Reconhecimento BPL	1	DICLA	Solicitação de acreditação inicial ou extensão da acreditação por laboratórios, provedores de ensaio de proficiência e produtores de material de referência; e solicitação de reconhecimento BPL inicial ou extensão por instalações de teste.

Meu histórico

Acompanhe abaixo o andamento das instâncias dos processos que você iniciou.

Meus processos em andamento

[ver lista completa](#)

Meus processos concluídos

864751 23/03/2017 P013 - Edital para Credenciamento

[ver lista completa](#)

Outros

Processos que participei

Monitorar solicitações / documentos

Processos que participei

+

Processos que estou participando.

- Os **avaliadores** podem consultar todos os processos que participaram e estão participando apenas no menu “**Processos que participei**”.

■ “Processos que participei”

Minhas Instâncias de Processos

Pesquisar

Processo	Processo número
Processo	
Situação	Resultado da instância
Selecione	Todos
Data requisição inicial	Data requisição final
Data conclusão inicial	Data conclusão final
Requisitante	

Gerar relatório Limpar Filtro ▼

Atenção! Esse relatório listará instâncias de processos que você iniciou ou participou.

- Sempre abre em branco. Clicar em “**Gerar relatório**” para exibir todos os **processos e subprocessos**, em andamento ou finalizados, para os quais consta como avaliador (membro da equipe ou líder).

■ “Processos que participei”

Minhas Instâncias de Processos

Pesquisar

Processo

Processo

Processo número

Situação

Em andamento



Resultado da instância

Todos



Data requisição inicial

Data requisição final

Data conclusão inicial

Data conclusão final

Requisitante

Gerar relatório

Imprimir

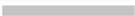
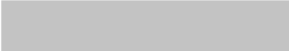
Limpar

Filtro



■ “Processos que participei”

Número de instâncias: 07

Código	Processo	Data de início	Data de fim	Status	Requisitante
2055209	P133 - Avaliação/inspeção (v. 1) Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização:  Apelido: 	25/08/2021		Em andamento	
2038968	P133 - Avaliação/inspeção (v. 1) Tipo de Atividade: Acreditação/reconhecimento inicial Organização:  Apelido:  EQALE	03/08/2021		Em andamento	
2030143	P133 - Avaliação/inspeção (v. 1) Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização:  Apelido: 	22/07/2021		Em andamento	
1912162	P133 - Avaliação/inspeção (v. 1) Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção e extensão Organização:  Apelido:  EQALC	28/01/2021		Em andamento	

■ “Processos que participei”

- São exibidos apenas os processos e subprocessos que o avaliador **têm tarefas realizadas**;
- O **P130** (processo principal) não é exibido, pois os avaliadores não tem tarefas diretas dentro deste processo;
- O **P130** pode ser acessado/consultado por todos os avaliadores da equipe do processo diretamente pelo link de confirmação da avaliação recebido no início do processo;
- O subprocesso **P133** (avaliação), não é exibido para os avaliadores técnicos/especialistas (não são líder no processo), pois não tem tarefas no **P130**;
- Os subprocessos **P132** (análise de documentação), **P133A** (propostas) e **P133B** (evidências) são exibidos para todos os avaliadores;
- O **P133** (avaliação) é exibido para o **Líder**, pois tem as tarefas de plano, relatório e análise crítica (parecer). **É o subprocesso principal para o Líder monitorar um processo, acessar os demais subprocessos daquela avaliação e verificar onde estão as tarefas abertas (paradas), com qual responsável (equipe ou OAC), prazo etc.**

■ “Processos que participei”

Pesquisar

Processo
P133 - Avaliação/inspeção (v.1) ✕

Processo número

Tarefa
Selecione uma opção ▼

Situação
Está parado nessa tarefa ▼

Campo (opcional)
Apelido do OAC/IT (apelidoDo) ▼

Operador
Contém ▼

Valor (opcional)
+ ✕

Situação
Em andamento ▼

Resultado da instância
Todos ▼

Data requisição inicial

Data requisição final

Data conclusão inicial

Data conclusão final

Requisitante

Outras opções:

Campo (opcional)
Nome do OAC/IT (nomeDoLab) ▼
Razão Social (razaoSocial) ▼

Número de instâncias: 01

P133 - Avaliação/inspeção (v.1)

Código	Processo	Data de início	Data de fim	Status	Requisitante
2055209	P133 - Avaliação/inspeção (v.1) Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização: Apelido:	25/08/2021		Em andamento	

■ “Processos que participei”

- Foi implementada a **melhoria** para que todos os avaliadores consigam visualizar o “**Passo a passo**” ao consultar qualquer processo. Usuários da Dicla (GA / ADM) já tinham esta funcionalidade;
- O passo a passo auxilia especialmente o **Líder** para verificar em que tarefa e com quem está o processo, se há tarefa não foi realizada que pode estar travando o fluxo;
- Esta melhoria foi uma condição para viabilizar a proposta de simplificação em andamento na Dicla, como recurso para o Líder monitorar o processo;
- Pelas características do Orquestra, o acesso a esta funcionalidade, liberou permissão aos avaliadores para abrir (solicitar) **P130**.



- **Os avaliadores não devem abrir P130 quando conectados com seu login específico;**
- **Avaliadores de OAC/IT devem usar o login GOV.BR para solicitar P130 para seus OAC/IT.**

▪ Consulta “Passo a passo” do processo

- Consultar e abrir o processo em “Processos que participei”.

P133 - Avaliação/inspeção v.1

Ações ▾

 Copiar Link

Imprimir

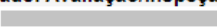
Fechar



Detalhamento Cód. 2014428

VERIFICADOR RSSFYT

Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção

Organização: 

Apelido: 

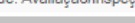
RN

dados do requisitante

Desenho do processo

Passo a passo

+ detalhes ☐ agrupar mensagens e anexos

Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
 T01 - Iniciar Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização:  Apelido: 	29/06/2021 18:35:07				 Concluído	
TSV01A - Preencher varLinkCriptografado	29/06/2021 18:35:09	29/06/2021 18:35:10			 Concluído	

■ Consulta “Passo a passo” do processo

SP03 - Análise de evidências das ações corretivas

Nome do Avaliador: _____

Perfil do Avaliador: Avaliador Técnico

Apelido: _____

04/11/2021
07:58:07

Em andamento



P133B - Análise de evidências das ações corretivas v.1

Detalhamento Cód. 2108423

VERIFICADOR J8VVV3

Nome do Avaliador: _____

Perfil do Avaliador: Avaliador Técnico

Apelido: _____

Passo a passo

+ detalhes ☐ agrupar mensagens e anexos

Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
T01 - Análise de evidências Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção Organização: _____ Apelido: _____	04/11/2021 07:58:07				✓ Concluído	_____
T02 - Analisar evidências de ações corretivas	04/11/2021 07:58:10	04/11/2021 17:13:37			✓ Concluir análise	_____
T03 - Aprovar evidências de ações corretivas	04/11/2021 17:13:38	19/11/2021 17:13:38			Em andamento	_____

▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

MÁRIO HENRIQUE DE
MOURA 
mhmoura@inmetro.gov.br

Digite uma mensagem...

Adicionar

Cancelar

☒ O requisitante pode ver essa mensagem

Utilize @nome ou @login para mencionar e notificar um usuário.

- A notificação do usuário só ocorre se localizado e selecionado o nome na lista após digitado @nome ou @login;
- A localização do usuário na lista pelo nome frequentemente não é conseguida ou é difícil selecionar o nome correto;
- Trata-se de limitação do produto Orquestra e isto pode ser potencializado pelo elevado número de usuários, especialmente nos processos da Dicla (OAC/IT, avaliadores, pessoal Dicla);
- Só é possível correção por melhoria do produto Orquestra, não por melhoria de fluxo da Dicla, Cgcre ou Inmetro.

▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

➤ Pesquisar por:
Mário Henrique de Moura.

MÁRIO HENRIQUE DE
MOURA 
mhmoura@inmetro.gov.br

@mario

AL

AMP Refrigeração Ltda.

@mario.pailo

BL

B&G IMPORT EXPORT LTDA

@mariorebello

BS

BIC AMAZÔNIA S.A

@mario.carijo

BL

BRSMACOL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA

@marion

BS

BRF S.A.

@mariorebello

FL

FEGB COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO DE MATERIAL ELÉTRICO LTDA

@marioffonseca

■ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

GL	General Electric Energy do Brasil ? Equipamentos e Serviços de Energia Ltda. @mario.campos
GE	GLEE COMERCIO E REPRESENTAÇÃO DE MATERIAIS ELETRICOS LTDA EPP @mariofonseca
JL	J.L INDUSTRIA E COMERCIO LTDA. @mario.santos
MC	Mario Antonio da Gama Camacho @mariocamacho
	Mario Bacic Junior @mario.bacic
MA	MARIO BITTENCOURT QUIRINO DE ALMEIDA @mariodealmeida
MA	MÁRIO BITTENCOURT QUIRINO DE ALMEIDA @mario.bit
MN	Mário de Sousa Araujo Neto @marioneto
MC	Mario Franulovic Campos @mario.campos
MG	Mario Gaston Gomez @mariogastongomez
MT	MARIO INACIO TUROWCZUK @marioinacio
MI	MARIO ISHITANI @marioishitanitorki
MP	MARIO LUCIO FERREIRA DE PAIVA @mariopaiva
ML	Mario Luis Lopes @mariolopes

➤ **Não localizado:**
Mário Henrique de Moura.

▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

MÁRIO HENRIQUE DE
MOURA 
mhmoura@inmetro.gov.br

@mhmoura



MÁRIO HENRIQUE DE MOURA

@mhmoura

Veja e ver essa mensagem

Utilize @nome ou @login para mencionar e notificar um usuário.

- **DICA:** A localização pelo **@login** funciona, porém é preciso conhecer ou tentar identificar, geralmente pelas iniciais e sobrenome ou pelo e-mail, mas há casos diversos;
- Mesmo após a localização do usuário na lista, ocorre a sobreposição do botão **Adicionar**, dificultando ou impossibilitando a seleção ou ainda apagando a mensagem já digitada.

▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

- **DICA:** Antes de pesquisar o @, redimensionar (reduzir) a caixa de texto de mensagem (canto inferior direito), para que o botão **Adicionar** se posicione do lado e não abaixo da caixa, onde é carregada a lista de usuários da pesquisa.



The image shows two states of the Orquestra messaging interface. In the top state, the text input box is large, and the 'Adicionar' button is positioned below it. A red circle and arrow point to the bottom-right corner of the input box, indicating where to resize. In the bottom state, the input box has been resized to be smaller, and the 'Adicionar' button has moved to the right side of the box. The user profile 'MÁRIO HENRIQUE DE MOURA' with email 'mhmoura@inmetro.gov.br' and a blue status bar with the text 'Utilize @nome ou @login para mencionar e notificar um usuário.' are also visible.

MÁRIO HENRIQUE DE MOURA
mhmoura@inmetro.gov.br

Digite uma mensagem...

Adicionar Cancelar

☒ O requisitante pode ver essa mensagem

@mhmoura

Adicionar Cancelar

MÁRIO HENRIQUE DE MOURA
@mhmoura

Utilize @nome ou @login para mencionar e notificar um usuário.

▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

➤ ORIENTAÇÕES:

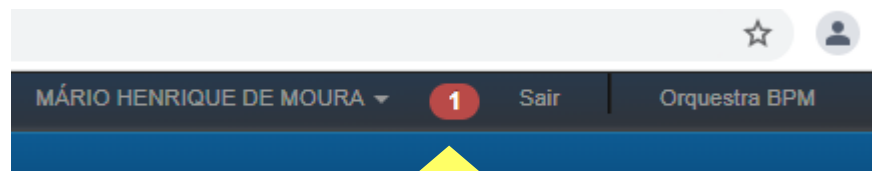
- ✓ Recomenda-se usar apenas mensagens no Orquestra necessárias ao entendimento do processo (p.ex. esclarecimentos técnicos, justificativas, solicitações de revisão ou complementação, questões relevantes do processo etc);
- ✓ Embora interessante o histórico de toda a comunicação do processo no mesmo local, pelas limitações da interface do Orquestra e pelo volume de informações (e de anexos), isto também dificulta a posterior análise e localização das informações necessárias e relevantes;
- ✓ A comunicação de rotina do processo pode ser feita normalmente por e-mail, especialmente entre a equipe;
- ✓ Sempre que aplicável, lembrar de **desmarcar** a opção “**O requisitante pode ver essa mensagem**”, por exemplo, em mensagens só para equipe ou para GA;

☐ O requisitante pode ver essa mensagem

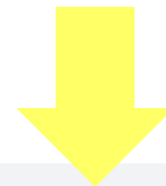
▪ Notificação de usuários em mensagens Orquestra

➤ ORIENTAÇÕES (continuação):

- ✓ Usar o campo específico de justificativa quando **“Solicitar revisão”** (p. ex. propostas, RRNC) ou citar para verificar o campo de mensagem e registrar neste;
- ✓ Antes de realizar qualquer tarefa, **sempre verifique se existem mensagens no processo** que podem não ter sido notificadas com @. Podem existir também informações de “revisão” que são automaticamente registradas como mensagem pelo Orquestra e não tem a notificação por @;
- ✓ Todas as notificações do Orquestra, incluindo notificações de tarefas a realizar, além de recebidas por e-mail (se mantida esta configuração pelo usuário), também aparecem no **ícone de notificação** na tela inicial (canto superior direito, ao lado do nome). A verificação deste ícone também facilita a identificação das mensagens e notificações.



■ Notificações



← → ↻ orquestra.inmetro.gov.br/workflow/wftoday.aspx

MÁRIO HENRIQUE DE MOURA logado como 23 Sair Orquestra BPM

INMETRO Relatórios

Meu Ambiente de Trabalho

Minhas tarefas 0

Atividade/Proce Seleccione

☐ Expira Requisitante Descrição

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.

Notificações

marcar todas como lidas

- Relatório de avaliação/inspeção disponível (2014428 0015)
05/11/2021 ✓
- Orquestra: Nova Tarefa Olá, Você recebeu a tarefa "T02 - Analisar evidências de ações corret..."
04/11/2021 ✓
- Confirmação da avaliação/inspeção e solicitação de envio de
DE AV...
28/10/2021 ✓
- Orquestra: Nova Tarefa Olá, Você recebeu a tarefa "T02 - Analisar evidências de ações corret..."
09/10/2021 ✓
- Relatório de avaliação/inspeção disponível (2090065 21)
09/10/2021 ✓

[ver todas notificações](#) [nova notificação](#)

[Voltar ao seu login original](#)

[ver lista completa](#)

[ver lista completa](#)

■ Anexos Orquestra

- ✓ Após uma atualização Orquestra, não demandada pela Dicla, passou a apresentar um “link” [CINZA] **adicional para anexar arquivos obrigatórios** das tarefas que tem esta exigência (p.ex. RED, plano, RAV);
- ✓ Causou duplicidade com o botão já existente “Carregar”, dúvidas e dificuldades afetando a realização das tarefas;
- ✓ Quando apresentado este “link”, o arquivo requerido da tarefa deve necessariamente ser inserido neste local. **Se anexado apenas no botão “Carregar”, não conseguirá concluir a tarefa;**
- ✓ Outros anexos podem ser normalmente inseridos no botão “**Carregar**”;

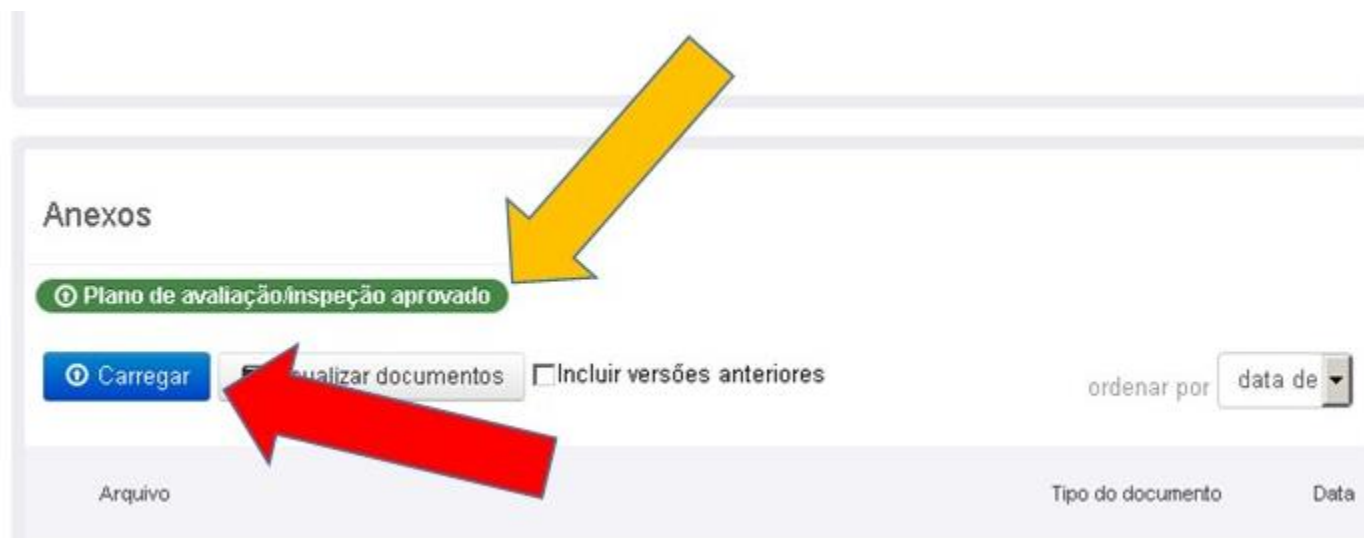
Anexos

🔗 Relatório de avaliação/inspeção e anexos aprovados.

📁 Carregar 📄 Visualizar documentos ☐ Incluir versões anteriores

■ Anexos Orquestra

- ✓ Quando ocorre algum retorno da tarefa para revisão, o “**link**” de anexo obrigatório aparecerá **[VERDE]**, pois já foi anexado e concluída a tarefa antes. Não será possível anexar novamente no “**link**”. Então, se for necessária alguma revisão do arquivo, este deve ser anexado normalmente no botão “**Carregar**”.



■ Anexos Orquestra

ATENÇÃO: sempre observar quando é necessário desmarcar a opção de visualização do requisitante (OAC/IT). Arquivo anexado com “**CADEADO**”.

Carregar arquivos

Clique no botão abaixo e escolha, em seu computador, um arquivo

Tipo do arquivo

Comentário

☐ O requisitante pode ver esse arquivo

OU

① Relatório de avaliação/inspeção e anexos aprovados.

Carregar arquivos

Clique no botão abaixo e escolha, em seu computador, um arquivo

Tipo do arquivo

Comentário

☐ O requisitante pode ver esse arquivo

Anexos

① Relatório de avaliação/inspeção e anexos aprovados. ✕

☐ Incluir versões anteriores



Plano_PREVIO_202111211727069882770.docx

■ Anexos Orquestra



ATENÇÃO:

- Eventualmente ocorre situação de ser anexado erroneamente arquivo de outro OAC/IT nos processos e **“SEM CADEADO”**, isto é, com possibilidade de visualização do OAC/IT;
 - **Trata-se de ocorrência muito grave, com risco de quebra de confidencialidade se for percebido pelo OAC/IT;**
 - Avisar imediatamente o GA quando percebida essa situação.
-
- O produto Orquestra não permite a exclusão de arquivos após conclusão das tarefas nas quais foi anexado;
 - Há possibilidade da Dicla “ocultar” visualização do arquivo nas tarefas, mas há formas de consulta em que o OAC/IT poderá ter acesso ao arquivo indevido;
 - A Dicla precisa demandar a TI do Inmetro a exclusão do arquivo indevido. Há solução de contorno identificada recentemente pela Dicla, mas não é de simples execução;
 - **Solicitamos muita atenção dos avaliadores para evitar essa situação.**

▪ Anexos Orquestra

ORIENTAÇÕES:

- Antes de concluir qualquer tarefa, o avaliador deve conferir bem o arquivo ao selecionar e após anexar. Recomenda-se abrir o arquivo anexado para verificar se corresponde ao OAC/IT do processo;
- Isto reforça também a necessidade de se usar corretamente o **“CADEADO”** quando devido, o que minimiza o risco, impedindo a visualização nesta situação;
- Antes de concluir qualquer tarefa, o avaliador deve conferir bem se o arquivo anexado apresenta ou não o ícone do “CADEADO” e se seria ou não aplicável.

Anexos

 Carregar

 Visualizar documentos

☐ Incluir versões anteriores



RRNC_para_lider_202111211833422999155.docx

■ Uso do “cadeado” nos anexos

☐ O requisitante pode ver esse arquivo

Relatórios	COM CADEADO (<u>desmarcar</u> opção)	Sem cadeado (manter marcado)
RED	Todos: ao emitir Líder: ao <u>reprovar</u> o RED e devolver p/ avaliador (se anexar)	Líder: ao <u>aprovar</u>
RAV	---	Líder: ao emitir ou revisar
RRNC (análise de propostas)	Todos: ao <u>concordar</u> com propostas e enviar p/ Líder aprovar; Líder: ao <u>reprovar</u> e devolver p/ avaliador (se anexar)	Líder: ao <u>aprovar</u> Todos: ao <u>discordar</u> das propostas e devolver p/ OAC/IT (se anexar)
RRNC (análise de evidências)	Todos: ao emitir <u>sem</u> pendências Líder: ao <u>reprovar</u> e devolver p/ avaliador (se anexar)	Líder: ao <u>aprovar</u> Todos: ao emitir <u>com</u> pendência e devolver p/ OAC/IT

NOTA: “Todos” inclui avaliador técnico, especialista e líder emitindo seu próprio relatório.

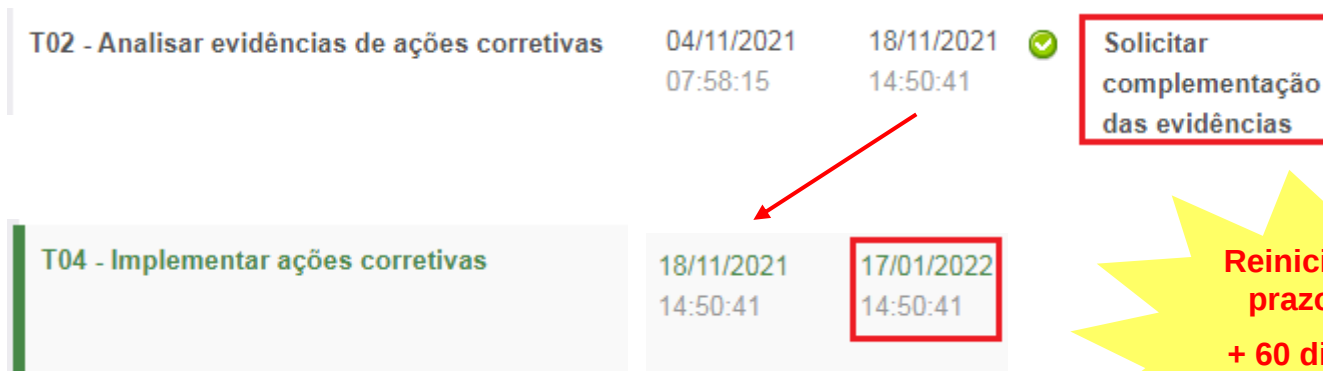
▪ Falha Orquestra contagem de prazo do OAC/IT

➤ P133 (avaliação):

R03 - Aguardar último dia do primeiro período de avaliação	21/07/2021 12:11:48	03/09/2021 00:01:51	* OAC usou todo o prazo ! Prazo 60 dias (OK)
✱ SP02 - Análise das propostas das ações corretivas Nome do Avaliador: Perfil do Avaliador: Avaliador Técnico Apelido:	13/09/2021 11:27:04	27/09/2021 20:42:31	
T09 - Implementar ações corretivas	27/09/2021 20:42:30	04/11/2021 07:57:59	
R04 - Prazo de implementação de ações corretivas	27/09/2021 20:42:30	03/11/2021 00:02:12	

■ Falha Orquestra contagem de prazo do OAC/IT

➤ P133B (análise de evidências):



- Quando há necessidade de solicitar complementação de evidências (devolver RRNC ao OAC/IT), o Orquestra reinicia a contagem do prazo de 60 dias devido às limitações da ferramenta para este tipo de implementação (prazos com interrupção e retomada). Já há demanda da Dicla de melhoria à TI Inmetro;
- O **Líder** deve considerar os prazos da **NIT-DICLA-031**, 60 dias após o término da avaliação, desconsiderando o tempo usado pelo avaliador para análise;
- A **tarefa do OAC/IT** de complementar evidências já contém esta informação.

Nota: há uma falha na contagem do prazo desta tarefa pelo Orquestra. Reiteramos que o prazo correto é o que está definido na norma NIT-Dicla-031, com início a partir do último dia de avaliação/inspeção (ou do último período de avaliação/inspeção, quando há mais de um período).

■ Orientação: prazo do OAC/IT vencido

➤ P133B:

- ✓ T02 - Analisar evidências de ações corretivas (RRNC)
- ✓ T03 - Aprovar evidências de ações corretivas



O botão **Concluir análise** deve ser usado em dois casos:

- 1) As Não conformidades foram resolvidas no prazo regulamentar;
- 2) O prazo regulamentar terminou e **ainda há pendências**. Deve-se inserir o RRNC com as pendências e acionar o botão acima. Não dando mais prazo ao laboratório.

- Considerar os prazos previstos na NIT-DICLA-031
- Lembrar de usar CADEADO ou não no RRNC conforme casos aplicáveis;
- Após concluído todos os RRNC da equipe, informar ao GA por mensagem Orquestra (ou por e-mail se necessário) que foi vencido o prazo para fins de NOTIFICAÇÃO ao OAC/IT e prazo adicional previsto.

■ Outras orientações

- É muito importante que **avaliadores** sempre observem com atenção as **instruções** das tarefas no início da tela. Há informações detalhadas e que evitam a ocorrência de alguns problemas e dificuldades;
- Algumas instruções contém link para **vídeos explicativos**.

P133B - Análise de evidências das ações corretivas v.1

Processo número 2108422

T02 - Analisar evidências de ações corretivas

Esta tarefa consiste em:

Caso considere adequadas as evidências enviadas pelo OAC/IT:

1. Anexe o RRNC/RRNC-BPL com sua análise, desmarcando o campo "O requisitante pode ver esse arquivo", pois ainda não foi aprovado pelo líder.
2. Clique no botão "Concluir análise" e o processo seguirá para a aprovação do líder.

Caso as evidências não estejam adequadas:

1. Anexe o RRNC/RRNC-BPL ou inclua uma mensagem no processo esclarecendo as solicitações de correção.
2. Clique no botão "Solicitar complementação das evidências..." e o processo voltará para o OAC/IT realizar as correções.

Caso não tenha registrado não conformidades, apenas clique no botão "Concluir análise".

ATENÇÃO: Assista a vídeos explicativos do Orquestra clicando aqui.

■ Outras orientações

- Os **OAC/IT** **não** devem anexar **evidências** no Orquestra. Desta forma, os **avaliadores** **não** devem solicitar este tipo de inclusão. As evidências devem ser enviadas por e-mail à equipe e ser anexado no Orquestra apenas o RRNC, pelo OAC/IT e posteriormente pelo avaliador.

P133B - Análise de evidências das ações corretivas v.1 Processo número 2108424

T04 - Implementar ações corretivas

Esta tarefa consiste em:

1. Implemente todas as ações corretivas.
2. Envie as evidências por e-mail para a equipe avaliadora/inspetora.
3. Anexe nesta tarefa os RRNC/RRNC-BPL preenchidos de todos os avaliadores/inspetores.
4. Conclua esta tarefa.

Nota: há uma falha na contagem do prazo desta tarefa pelo Orquestra. Reiteramos que o prazo correto é o que está definido na norma NIT-Dicla-031, com início a partir do último dia de avaliação/inspeção (ou do último período de avaliação/inspeção, quando há mais de um período).

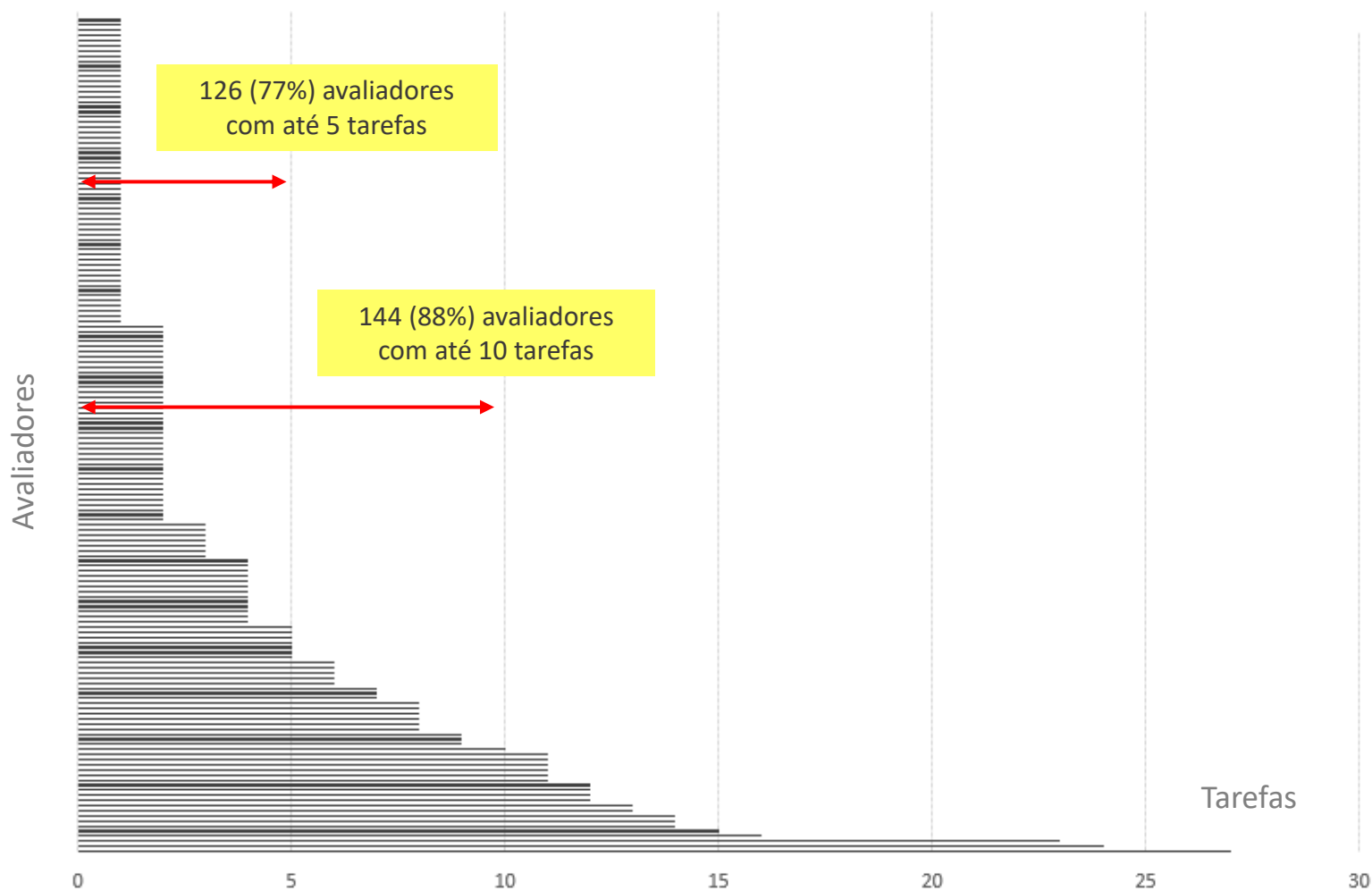
Este prazo para implementação das ações corretivas engloba a contagem do tempo para a aprovação das propostas, ou seja, a definição das propostas pelo OAC/IT e a posterior aprovação pela equipe correm em paralelo com o prazo total de implementação das ações. Em caso de ações insatisfatórias, o OAC/IT terá o prazo restante dentro do estabelecido na NIT-Dicla-31, descontando-se o tempo utilizado para a análise pela equipe avaliadora/inspetora.

Para finalizar essa tarefa será necessário anexar os seguintes arquivos:
RRNC/RRNC-BPL revisado.

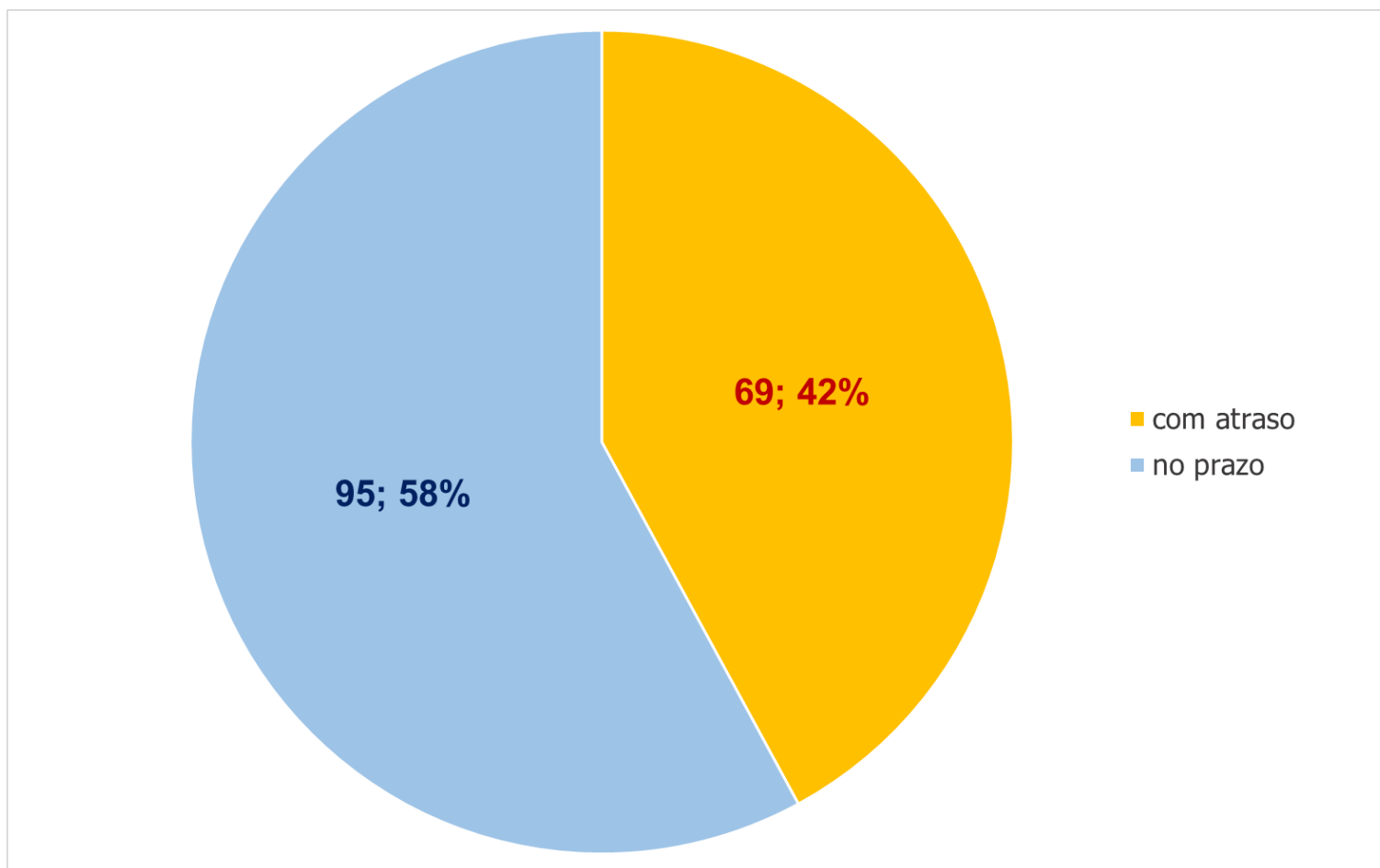
▪ Dados Orquestra – Tarefas avaliadores

- Cenário em **19/11/2021**
- Tarefas de avaliadores em andamento (abertas): **669**
- Quantidade de avaliadores com tarefas em andamento: **164**
- Analisada a distribuição das tarefas abertas e em atrasos;
- Reconhece-se que podem existir atrasos devido a situações atípicas de processos e/ou de falhas Orquestra que afetam o andamento e prazos dos processos;
- A Dicla **orienta** que os avaliadores procurem **realizar as tarefas nos prazos**; aos líderes que monitorem os prazos da equipe e dos OAC/IT;
- Os avaliadores devem comunicar ao líder situações que impeçam ou dificultem o atendimento dos prazos. Os líderes devem manter o GA informado quando se tenha excedido os prazo e sobre as situações envolvidas.

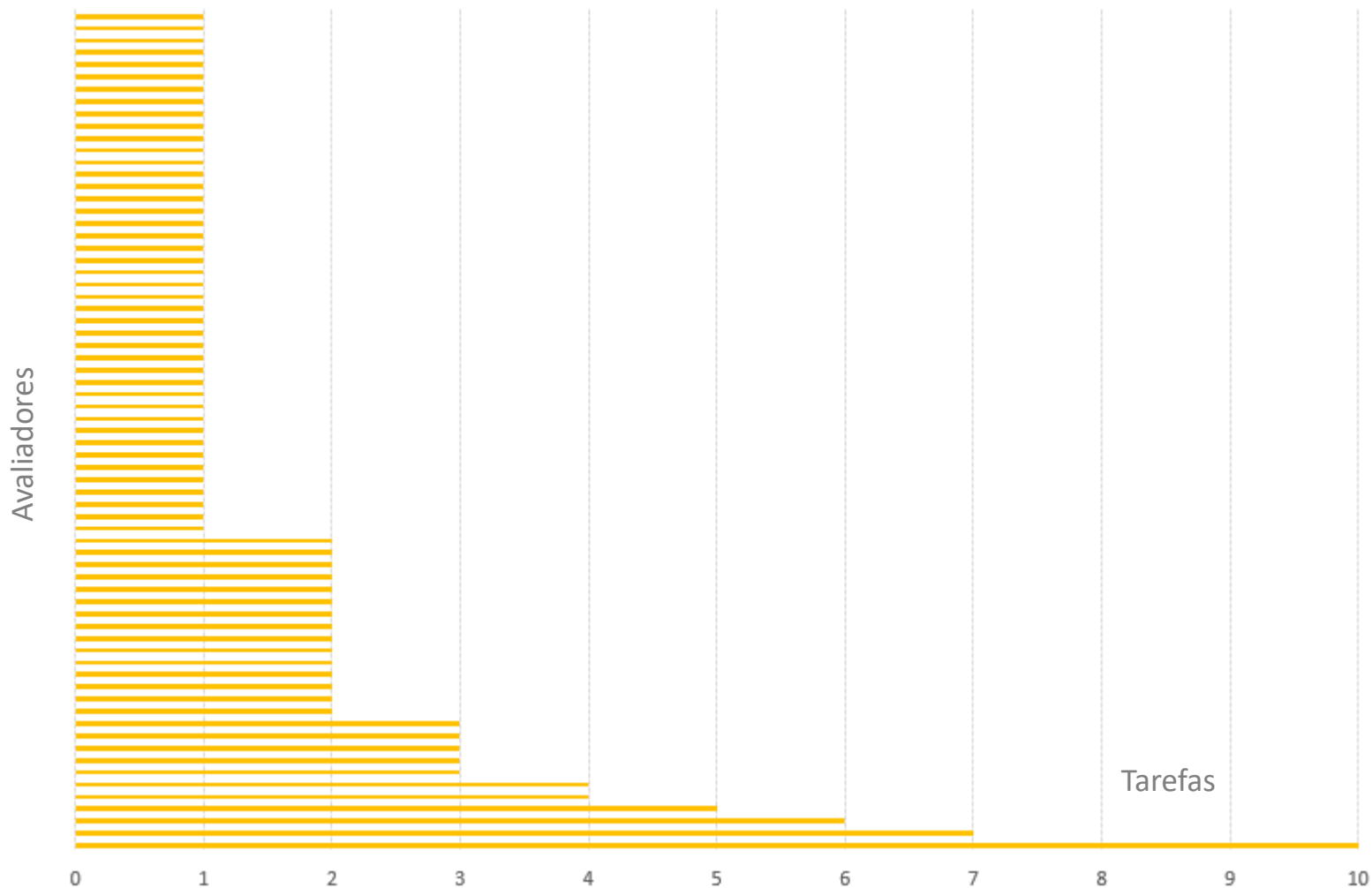
- **Quantidade de tarefas em andamento por avaliador**



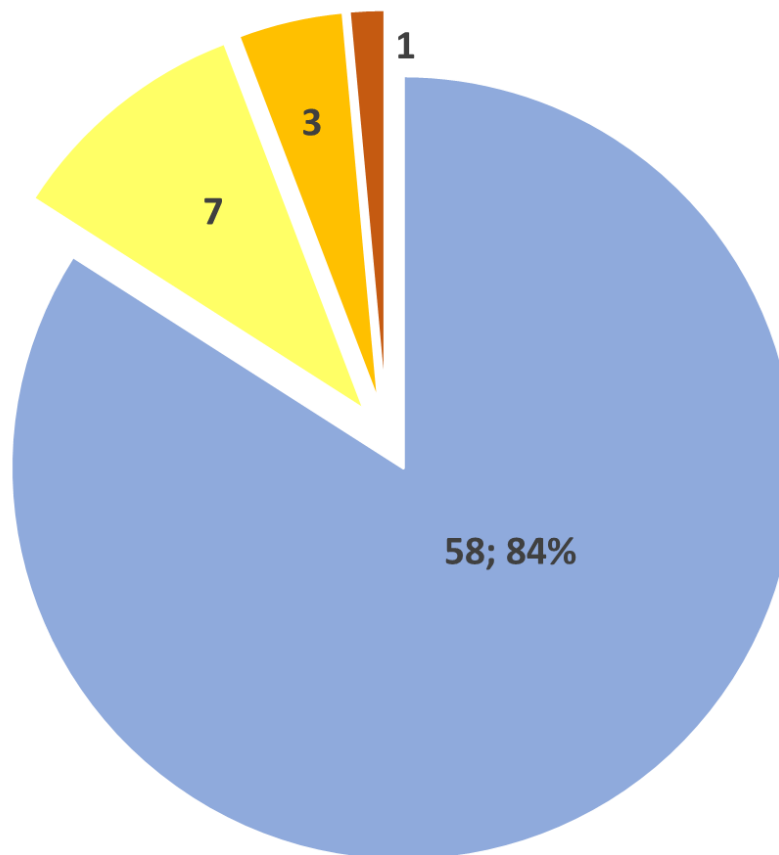
- **Quantidade de avaliadores com tarefas em andamento (Total: 164)**



■ Quantidade de tarefas em atraso por avaliador



- **Quantidade de avaliadores por tarefas em atraso**



■ até 2 tarefas ■ 3 até 4 tarefas ■ 5 até 7 tarefas ■ 10 tarefas

▪ Proposta de simplificação do fluxo Orquestra

MOTIVAÇÃO:

- O fluxo e as características da ferramenta ainda não contemplam todas as funcionalidades esperadas para os processos da Dicla;
- Alto número de demandas de TI (> 50) para correções e melhorias do Orquestra P130 da Dicla, sem a velocidade esperada de atendimento;
- Comprometimento de tempo e pessoal da Dicla na orientação, tratamento e encaminhamento de resolução dos problemas;
- Interrupções de processos e dificuldades que afetam trabalho dos avaliadores;
- Problemas e situações recorrentes que diminuem a credibilidade do sistema entre os usuários (clientes, Dicla, avaliadores).

■ Proposta de simplificação do fluxo Orquestra

- Com a proposta de um fluxo mais simplificado, espera-se:
 - ✓ Reduzir ocorrência de problemas;
 - ✓ Diminuir necessidade de demandas de TI;
 - ✓ Reduzir tempo de orientação/atendimento Orquestra da Dicla;
 - ✓ Liberar ocupação de pessoal de atendimento Orquestra para atividades fim da acreditação (ADM, GA e Gerência DICLA);
 - ✓ Minimizar interrupções no andamento dos processos, o impacto no trabalho dos avaliadores/especialistas e no tempo dos processos;
 - ✓ Reduzir insatisfação dos usuários.

▪ Proposta: Retirada do perfil “Membro de equipe” do fluxo

ANÁLISE:

Membros da equipe (avaliadores técnicos / especialistas):

- Tem menor familiaridade com o Orquestra, pois atuam mais eventualmente (para escopos/qualificação específica);
- Eventualmente já fazem suas tarefas por fora do Orquestra (por e-mail), impedindo o andamento do fluxo, ou demandando a realização pelo GA;
- Apesar do nº de tarefas reduzido para membros da equipe, **5 (8,5%) de 59**, a quantidade de membros da equipe aumenta número de subprocessos e tarefas, deixando também o fluxo com muitas idas e vindas, quando se solicita correção/complementação para o OAC;
- Ampliam a quantidade de anexos desnecessários no fluxo (relatórios prévios à aprovação do líder), dificultando a consulta dos processos e sobrecarregando a ferramenta.

- **Proposta: Retirada do perfil “Membro de equipe” do fluxo**

SIMPLIFICAÇÃO:

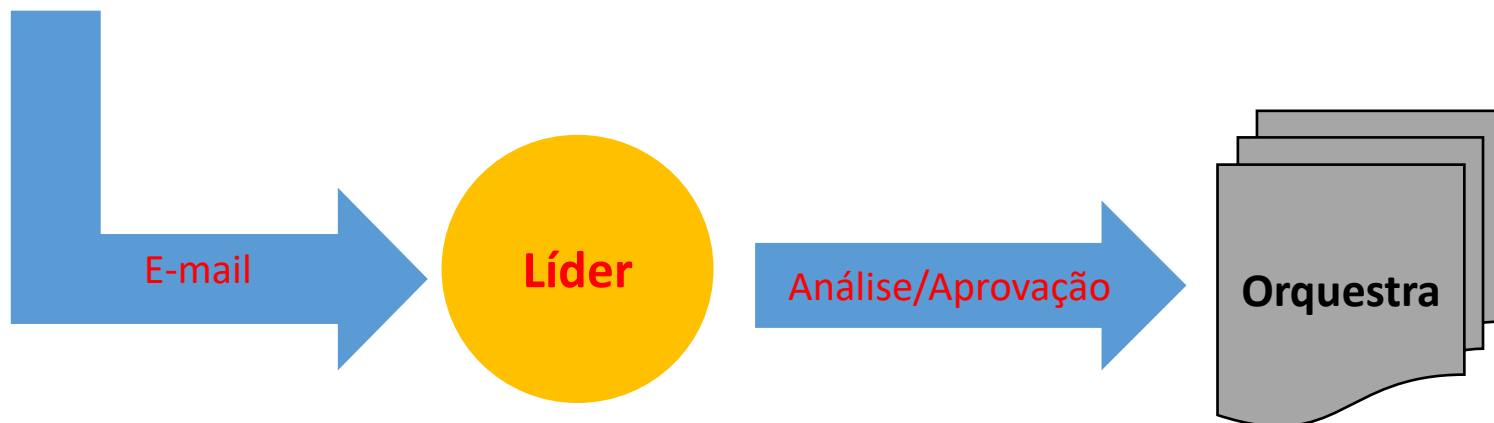
Membros da equipe (avaliador técnico / especialista) não atuarão mais com tarefas no fluxo Orquestra:

- As tarefas dos **membros** serão realizadas por fora do Orquestra (por e-mail), como ocorria anteriormente;
- **Líder** concluirá as tarefas correspondentes de aprovação anexando os documentos (relatórios) finais apenas.

▪ Proposta: Retirada do perfil “Membro de equipe” do fluxo

Tarefas membros da equipe:

- P132/T02 - Analisar documentação;
- P132/T05 - Analisar propostas de ações corretivas;
- P132/T08 - Analisar evidências de ações corretivas;
- P133A/T02 - Analisar propostas de ações corretivas;
- P133B/T02 - Analisar evidências de ações corretivas.



▪ Proposta: Eliminação do perfil “Membro de equipe”

IMPACTOS:

- Não haverá mais documentos intermediários (não aprovados) nos processos nestas etapas, o que reduzirá a quantidade de anexos, facilitando a consulta de processos e reduzindo a carga de arquivos no Orquestra;
- Não será mais necessário o uso do cadeado nas etapas citadas, pois todos os documentos incluídos pelo Líder já estarão aprovados e, portanto, visíveis para os Clientes;
- Haverá menos pessoas usando o Orquestra, reduzindo solicitações aos GA e ADM Dicla;
- Com o foco das tarefas no Líder, as ações da Dicla de orientação e treinamento no uso do Orquestra poderão ser mais efetivas; e
- O fluxo será interrompido com menos frequência e haverá menos intervenções (edições), ocasionando menos erros.

▪ Proposta: Eliminação do perfil “Membro de equipe”

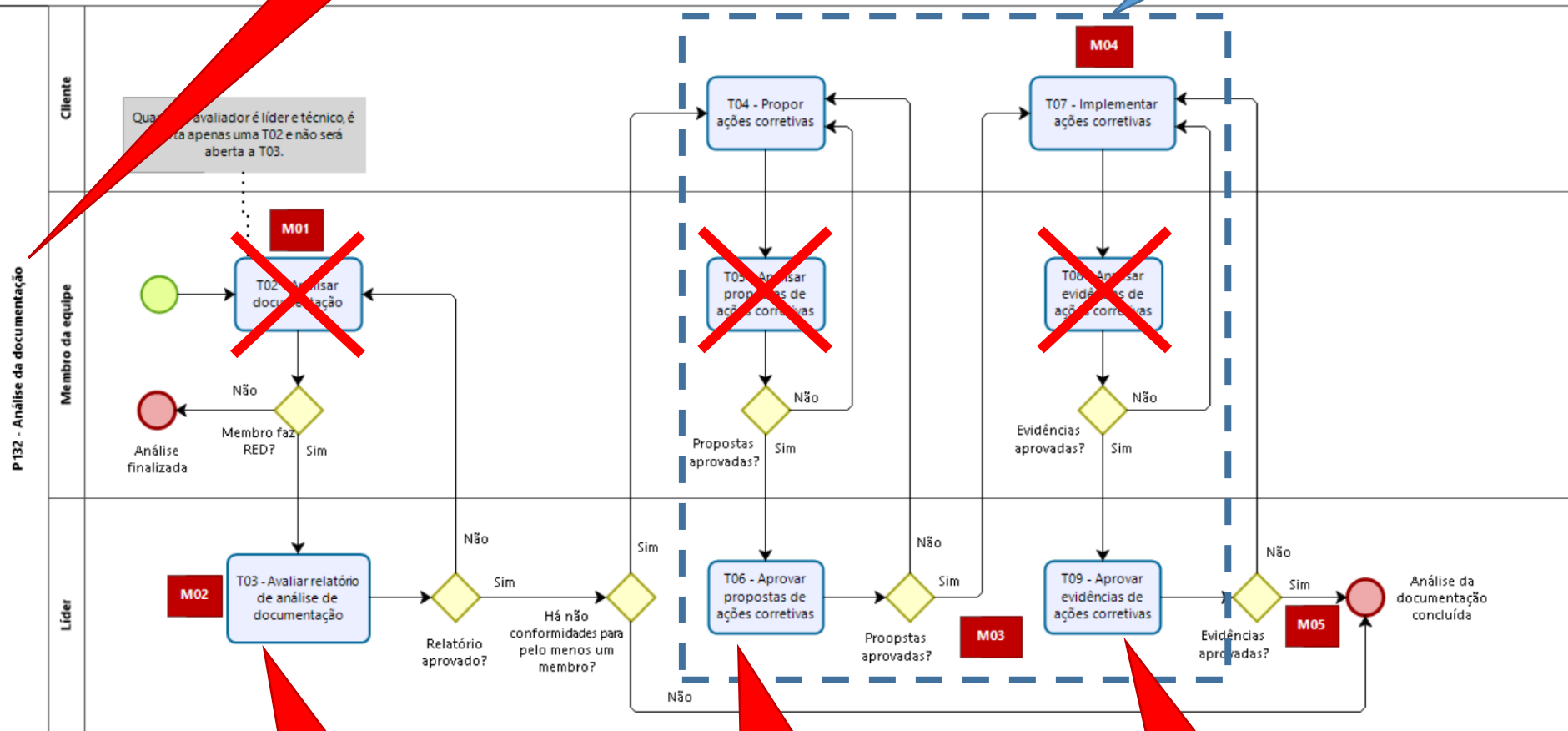
IMPACTOS:

- GA terá maior interação direta com o Líder para agilizar pendências, já que **não saberá se a pendência é do líder ou de um ou mais Membros da equipe**;
- Prazo único para o Líder concluir a aprovação, eliminando o controle dos prazos Orquestra para cada membro da equipe;
- Proposto que os membros da equipe continuem identificados e com o acesso aos processos para consulta (p. ex. via link);
- Necessidade do líder gerenciar o trabalho dos membros da equipe por fora do Orquestra, como ocorria anteriormente;
- Quando necessário devolver tarefa para correção ou complementação do cliente corrigir, o Líder terá que especificar em mensagem no processo quais RRNC tem pendências;
- Possivelmente os GA e Cliente receberão mais e-mails da equipe nas etapas de análise de propostas e evidências.

P132 – Análise de documentação

Tratamento de NC:
Apenas para extensões documentais

Será aberto uma única vez.

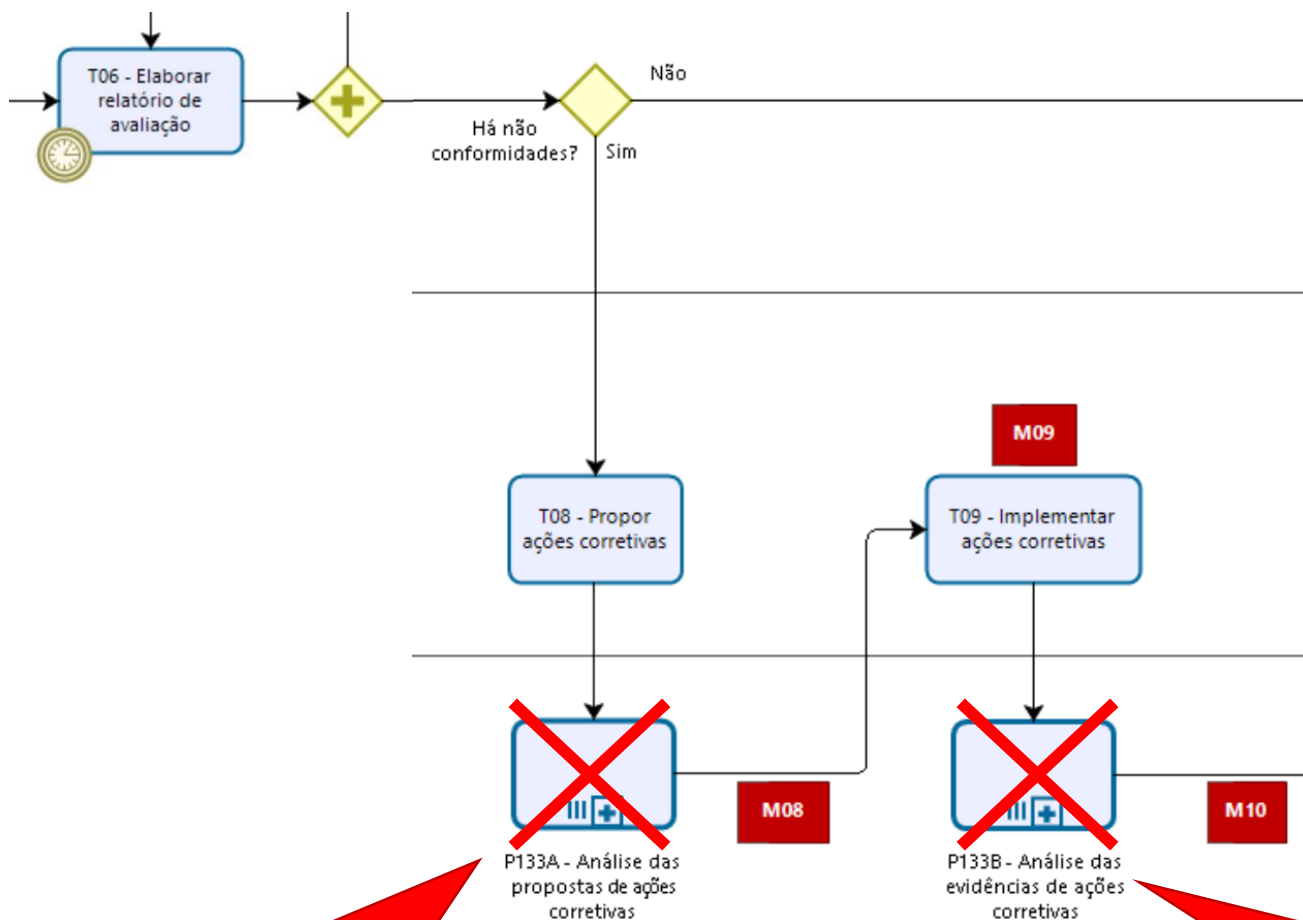


Líder anexa os RED finais aprovados.

Líder aprova as propostas de todos da equipe.

Líder anexa os RRNC aprovados.

P133 – Avaliação/inspeção



Substituir por uma tarefa do Líder: “Aprovar propostas de ações corretivas”.

Substituir por uma tarefa do Líder: “Aprovar evidências de ações corretivas”.

- **Pesquisa com avaliadores**



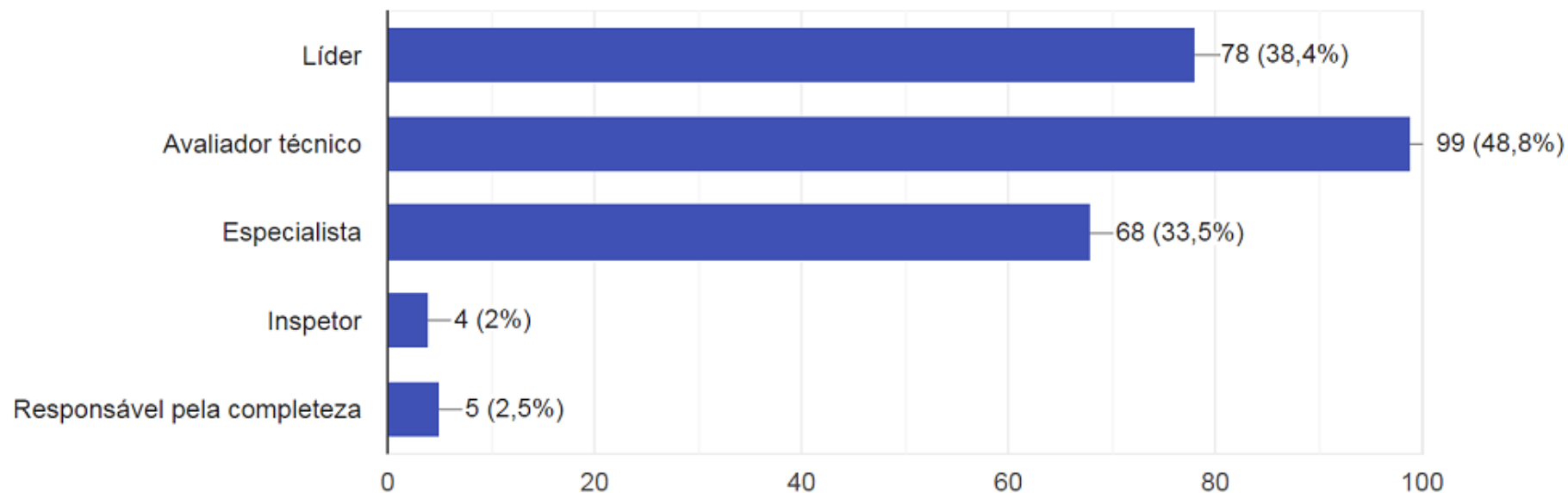
PESQUISA SOBRE SIMPLIFICAÇÃO DO ORQUESTRA

- **05 a 17/08/2021**
- **203 respostas**
- Apresentada a proposta de simplificação para retirar a atuação dos membros da equipe (não líderes) do Orquestra e solicitada a percepção;
- Abordou também aspectos sobre o perfil de uso do Orquestra.

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Você é:

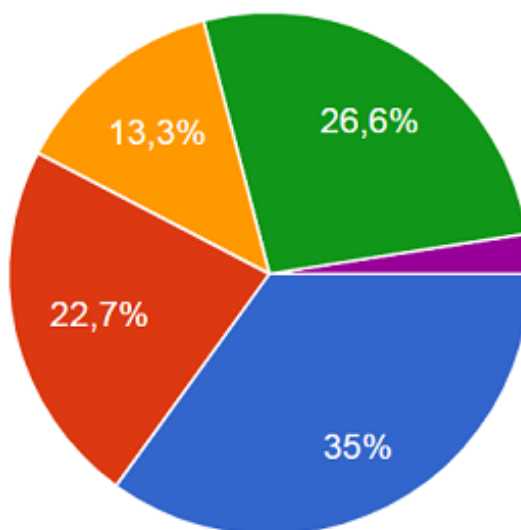
203 respostas



■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Você acessa o Orquestra:

203 respostas



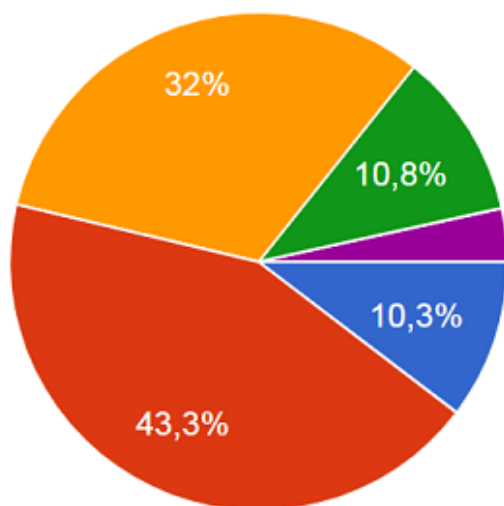
- Diariamente 71
- Uma vez por semana 46
- Uma vez por mês 27
- Poucas vezes ao ano 54
- Nunca acessei 5

PERFIL DE
USO

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Em geral, qual é seu nível de satisfação ou insatisfação atual ao usar o Orquestra?

203 respostas

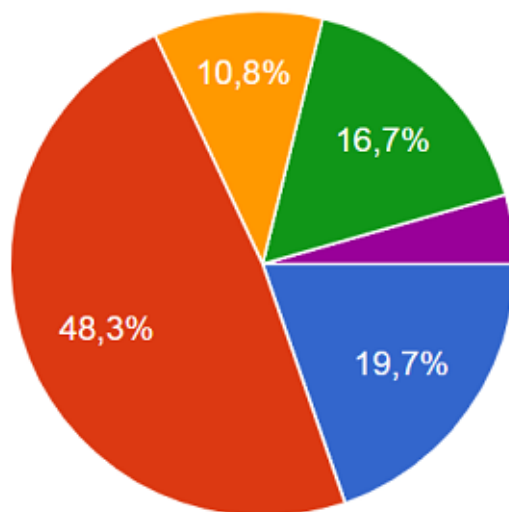


- Muito satisfeito 21
- Mais ou menos satisfeito 88
- Nem satisfeito, nem insatisfeito 65
- Mais ou menos insatisfeito 22
- Muito insatisfeito 7

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Você considera que possui facilidade para utilizar o Orquestra?

203 respostas



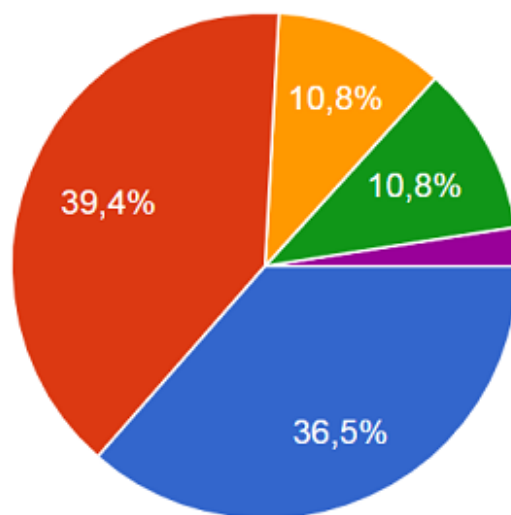
- Concordo totalmente 40
- Concordo em partes 98
- Não concordo nem discordo 22
- Discordo em partes. 34
- Discordo totalmente 9

PERFIL DE
USO

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Você considera que o Orquestra o auxilia a executar seu trabalho em processos de acreditação da Dicla?

203 respostas



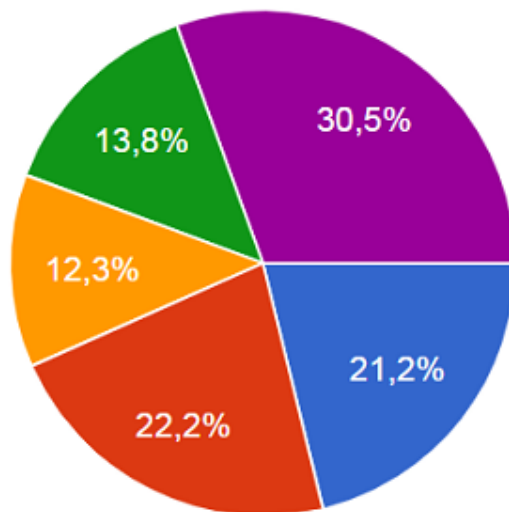
- Concordo totalmente. 74
- Concordo em partes. 80
- Não concordo nem discordo 22
- Discordo em partes. 22
- Discordo totalmente 5

PERFIL DE
USO

Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

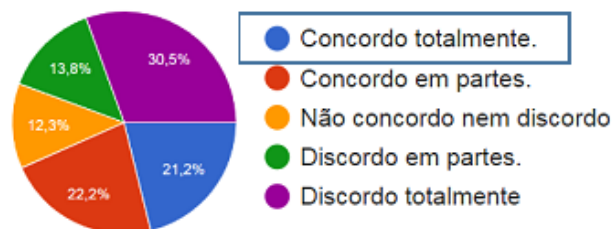
Você considera que seria benéfico que os membros da equipe (que não são o líder) deixassem de executar suas tarefas no Orquestra?

203 respostas



- Concordo totalmente. 43
- Concordo em partes. 45
- Não concordo nem discordo 25
- Discordo em partes. 28
- Discordo totalmente 62

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra



Justificativas questão anterior
Concordo Totalmente (43 justificativas)

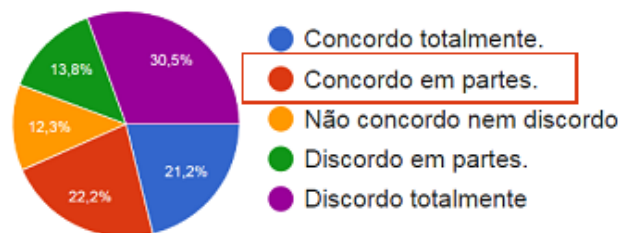
facilita o fluxo e evita anexar mais de uma vez um arquivo

A proposta de focar no AL a tarefa de "interagir" com o Orquestra é muito boa!

Vários avaliadores e especialistas realizam poucas avaliações, e portanto não tem familiaridade com o Orquestra, ocasionando problemas de acesso e para execução de tarefas, que acabam ficando paradas. Além disso, o Orquestra não está preparado para processos complexos (equipes grandes, mais de um RAV, etc), ocasionando diversos erros que atrasam o processo, causando frustração e insatisfação por parte do GA, equipe e OAC.

PERCEPÇÃO
SIMPLIFICAÇÃO

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

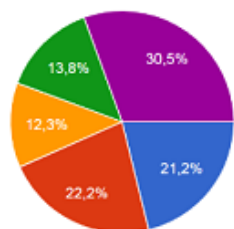


Justificativas questão anterior
Concordo em partes (45 justificativas)

Acho que só deveríamos nos reportar ao Orquestra quando o assunto já estivesse totalmente consensado através de e-mails.

A não utilização do Orquestra pelos avaliadores/especialistas irá diminuir a transparência do processo, podendo gerar necessidade de atendimento ao OAC pelo GA por e-mail/telefone a fim de esclarecer informações sobre o processo bem como pode gerar necessidade de buscar informações sobre o processo com a equipe de avaliação. Logo pode diminuir o trabalho de um lado, porém pode aumentar de outro lado.

■ Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra



- Concordo totalmente.
- Concordo em partes.
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes.
- Discordo totalmente

Justificativas questão anterior

Discordo totalmente(62 justificativas)

Acredito que todos utilizando a ferramenta facilita para identificar todas as etapas do processo e registro de td que ocorreu no processo, bem como receber alertas sobre prazos para avaliação da documentação.

Se os demais avaliadores não o utilizassem, o Líder teria mais trabalho para controlar as atividades de cada membro da equipe.

O sistema deve continuar controlando os prazos para todos os avaliadores.

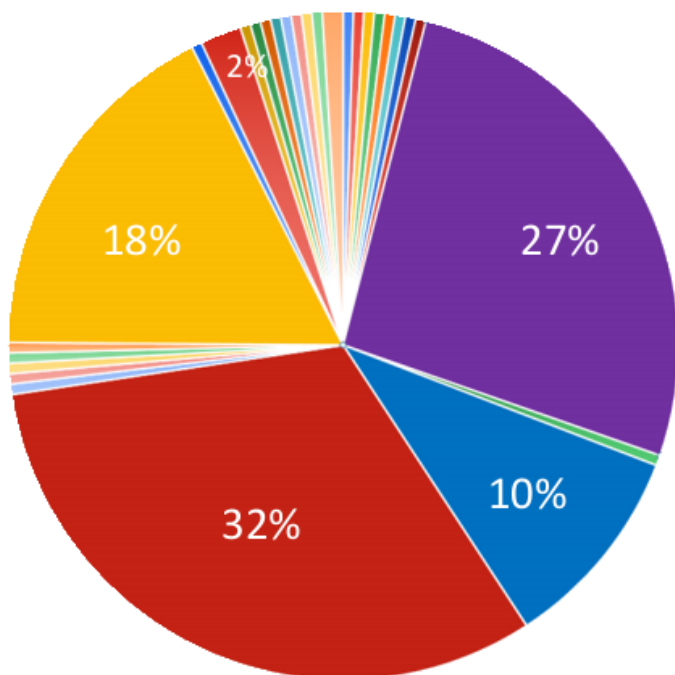
O orquestra é um bom local para trabalhar (talvez porque já nos acostumamos), o problema é quando ele não funciona. Mas quando funciona é ótimo.

PERCEPÇÃO
SIMPLIFICAÇÃO

Resultados da pesquisa – Simplificação Orquestra

Você espera encontrar algum dos benefícios abaixo ao eliminarmos as tarefas dos membros da equipe do Orquestra?

203 respostas



- Menos interrupções no trabalho por conta de dificuldades no uso do Orquestra. 64
- Maior agilidade na execução dos processos. 53
- Não espero encontrar benefícios. 35
- Menor necessidade de contato com a Dicla para obter orientações sobre o uso do Orquestra. 20
- Não sei optar 4

PERCEPÇÃO
SIMPLIFICAÇÃO

■ Considerações

- A pesquisa refletiu aspectos de vantagens e desvantagens também elencados pela Dicla;
- É possível dizer que não houve uma tendência contundente de aceitação ou de rejeição. Há divisão entre as percepções que podem refletir as diferenças dos perfis de uso, de responsabilidades de funções no processo, ressaltando as complexidades contidas nos processos Dicla.;
- Antes da pesquisa não houve contextualização sobre a concepção do Orquestra, suas características, limitações e dificuldades, nem detalhamento e motivação da proposta de simplificação;
- A proposta de simplificação foi apresentada e discutida também com o pessoal da Dicla (GA, ADM e Gerência), Coordenação da Cgcre e TI do Inmetro;

■ Considerações

- Diante de todo o contexto apresentado, a Dicla elaborou a demanda da simplificação à TI Inmetro ao final de agosto/21 e aguarda a viabilidade para implementação. Ainda não foram contempladas todas as especificações e detalhes, outras considerações e alterações ainda podem ocorrer;
- Outras simplificações do fluxo relacionadas às tarefas do Sesad também foram incluídas, mas não afetam as atividades dos avaliadores;
- Os esforços para a resolução das demais demandas de melhorias e correções já identificadas pela Dicla continuam, assim como para o devido suporte e orientação aos avaliadores, OAC/IT e pessoal Dicla;
- **No momento deve-se manter normalmente o uso do processo Orquestra P130 Dicla conforme disponível, seguindo as instruções e orientações já conhecidas e reforçadas nesta oportunidade.**

Mário Henrique de Moura

Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre)
Divisão de Acreditação de Laboratórios (Dicla)
mhmoura@inmetro.gov.br

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/inmetro)



INMETRO

SECRETARIA ESPECIAL DE
**PRODUTIVIDADE, EMPREGO E
COMPETITIVIDADE**

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

