



Ferramenta Orquestra

AULA 01

REALIZAÇÃO





Sumário

1.	Ferramenta Orquestra	4
2.	Termos e definições	5
3.	O Inmetro e o Orquestra	6
4.	Conhecendo o Orquestra	7
5.	Funcionamento do fluxo Orquestra	11
6.	Acesso ao Orquestra	14
7.	Orientações / Informações para Avaliadores e Especialistas sobre os processos	16
8.	Consulta processos Orquestra pelos avaliadores	17
9.	Notificação de usuários em mensagens Orquestra	24
10.	Anexando arquivos no Orquestra	27
11.	Confidencialidade.....	32
12.	Dicas importantes	33
	Referências.....	35



Apresentação

A ferramenta Orquestra é uma plataforma do Inmetro para automatizar seus processos de negócio e prestação de serviços, tais como acreditação, credenciamento de avaliadores e especialistas, apreciação técnica de modelo, registro de objeto e anuência para importação. Esta disciplina tem o objetivo de orientar aos alunos quanto a utilização desta ferramenta.

Durante as aulas serão abordados os seguintes tópicos:

- O que é e para que serve a ferramenta;
- sua importância para a na gestão dos processos de acreditação;
- criação de senha/autorização de acesso;
- compreensão geral da estrutura e funcionamento;
- sistemática de uso na gestão das avaliações de acreditação (download/upload, etc.);
- confidencialidade no uso.



1. Ferramenta Orquestra

Você sabe o que é e para que serve?



O Orquestra BPM é um sistema “*workflow*”, que pode ser customizada de acordo com as necessidades de cada empresa ou seja ela permite o desenho, configuração, execução e monitoramento de fluxos de trabalho.

Certo! Mas o que são esses fluxos?

Fluxo de trabalho são um conjunto de atividades executadas de maneira sequencial ou paralela, por humanos ou computadores, seguindo um conjunto de lógicas e regras pré-estabelecidas, com um objetivo em comum.

Workflow é uma palavra em inglês que quer dizer fluxo de trabalho. É a forma como uma empresa organiza seus processos e rotinas, desde o administrativo até o atendimento ao cliente. Desta forma, podemos definir Workflow como uma sequência de passos necessários para que se possa atingir um determinado objetivo de negócio da organização. Durante esta sequência, documentos, informações e tarefas são passadas de um participante para outro por meio de ações, seguindo um conjunto de regras pré-estabelecidas.

Um Sistema de Workflow possibilita o controle das atividades que devem ser executadas, o conhecimento dos usuários que estão executando cada atividade e uma visão das informações que estas atividades manipulam. Neste sentido, os Sistemas de Workflow auxiliam as organizações a especificar, executar, monitorar e coordenar fluxos de trabalho.

Interessante e útil, não é verdade?

Mas além de entender o que é o sistema, também é importante termos clareza quanto as principais definições em relação ao sistema.

Vamos ver quais são?



2. Termos e definições



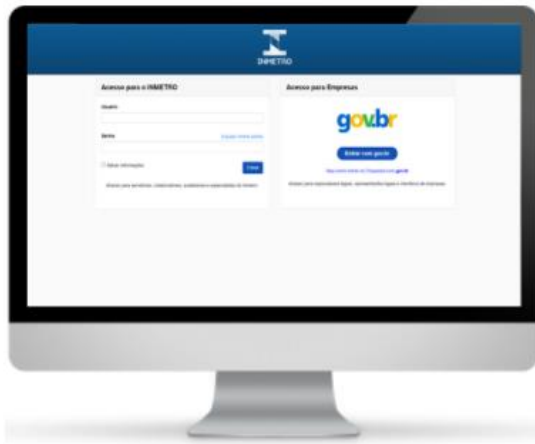
Veja a seguir, algumas definições importantes que devem ser bem compreendidas para a correta utilização da Ferramenta Orquestra BPM:

- ✓ **Atividade ou tarefa:** Responsabilidade associada a um intervalo de tempo, podendo ser automatizada ou manual. É uma etapa do processo, normalmente executada individualmente por um ator;
- ✓ **Fluxo:** Conjunto de atividades que compartilham um objetivo em comum, podendo incluir passos manuais ou automatizadas;
- ✓ **Instância:** Representação de uma única execução de um processo ou uma atividade em um processo;
- ✓ **Item de trabalho:** Representação do trabalho a ser processado por um ator (no contexto de uma atividade em uma instância de processo);
- ✓ **Lista de trabalho:** Lista de itens de trabalho pendentes associados a um determinado ator;
- ✓ **Processo:** o mesmo que fluxo;
- ✓ **Participante ou ator:** Recurso (humano ou automatizado) que executa o trabalho representado por uma instância de atividade de processo. É a pessoa ou componente de software capaz de executar uma ou mais tarefas;
- ✓ **Requisitante:** é o usuário (pessoa ou sistema) que deu origem a instância do processo, é o responsável pela execução do fluxo.

Bom, agora que você já sabe o que é a ferramenta e para que ela serve, vamos ver como ela é utilizada pelo Inmetro?



3. O Inmetro e o Orquestra



Você sabe para que o Inmetro utiliza esta ferramenta?

A Ferramenta Orquestra é a plataforma utilizada pelo Inmetro para automatizar seus processos de negócio e prestação de serviços, bem como acreditação, credenciamento de avaliadores e especialistas, apreciação técnica de modelo, registro de objeto e anuência para importação.

Quer ver alguns exemplos?

- ✓ **Avaliação da conformidade** – Nesta área, essa ferramenta é utilizada para registro de produtos e objetos; anuência para importação de produtos;
- ✓ **Metrologia legal** – Nesta área, essa ferramenta é utilizada para registrar avaliação de modelo;
- ✓ **Acreditação** – Nesta área, essa ferramenta é utilizada para solicitações e avaliações dos OAC/IT para todos os esquemas de acreditação, bem como:
 - Certificação ou verificação; **Processo - P001 - Acreditação Inicial de Organismos de Certificação ou Verificação (Divisão de Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade - Dicor);**
 - Laboratório de ensaio e calibração, de análises clínicas, provedor de ensaio de proficiência, produtor de material de referência, reconhecimento BPL - **P130 - Acreditação de laboratórios de ensaios e calibração, análises clínicas, PEP e PMR / Reconhecimento BPL (Divisão de Acreditação de Laboratórios - Dicla);**
 - Inspeção; **P015 - Acreditação Inicial de organismos de inspeção (Divisão de Acreditação de Organismos de Inspeção - Diois).**

Mas qual a importância dessa ferramenta?



Esta ferramenta tem como objetivo englobar todas as etapas da acreditação/reconhecimento, desde a solicitação, análise para aceitação, passando pela avaliação, resolução de NC, até a decisão da Divisão envolvida.

Além disso, tem como objetivos:

- Proporcionar maior transparência nos processos de acreditação/reconhecimento;
- Fornecer acesso a informações e relatórios diretamente no processo, por todos os atores envolvidos: OAC/IT, Divisão responsável (GA, TD, ADM, Comissão), Cgcre (Sesad, Coordenador), avaliadores/especialistas/inspetores;
- Automatizar o fluxo de tarefas;
- Controlar de prazos automáticos;
- Enviar mensagens automáticas após a conclusão ou adição de nova tarefa;
- Melhorar manutenção de histórico dos processos, garantindo a rastreabilidade;
- Melhorar monitoramento e gestão dos processos, facilitando a realização das atividades.

Agora vamos conhecer um pouco melhor a ferramenta?

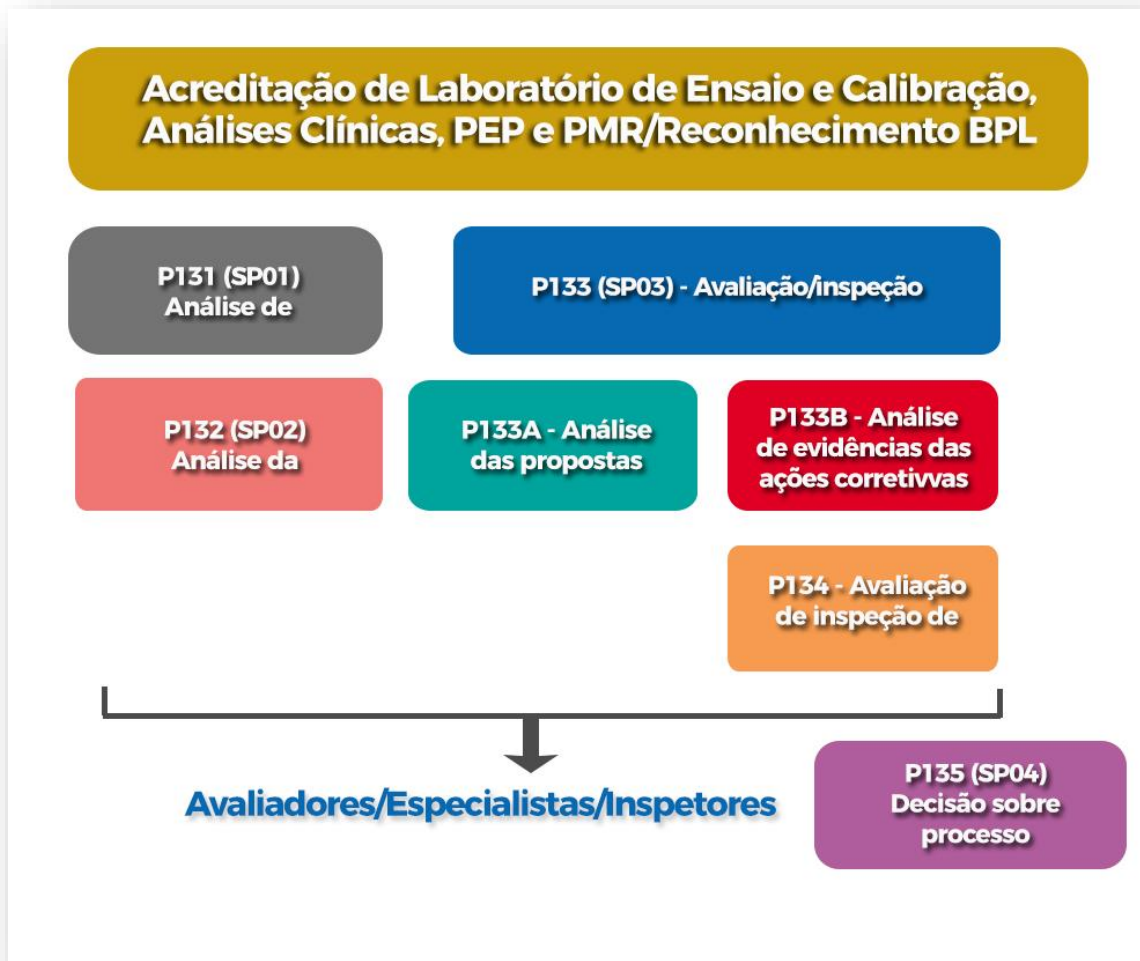
4. Conhecendo o Orquestra

Um processo principal de trabalho pode ser composto por vários subprocessos.

Por exemplo, o processo P130 - Acreditação de Laboratórios de Ensaio e Calibração, Análises Clínicas, Programa de Ensaio de Proficiência - PEP e Produtor de Materiais de referência - PMR / Reconhecimento de Boas Práticas de Laboratório - BPL - é composto por 7 subprocessos.

O Processo P130 é utilizado para 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.

Observe a ilustração a seguir:



Além disso, cada processo permite múltiplos usuários. O processo P130 tem 12 perfis diferentes habilitados para delegarem e executarem tarefas.

Observe na ilustração a seguir, os perfis deste processo principal.





Como já mencionado anteriormente, em cada processo há tarefas a serem realizadas.

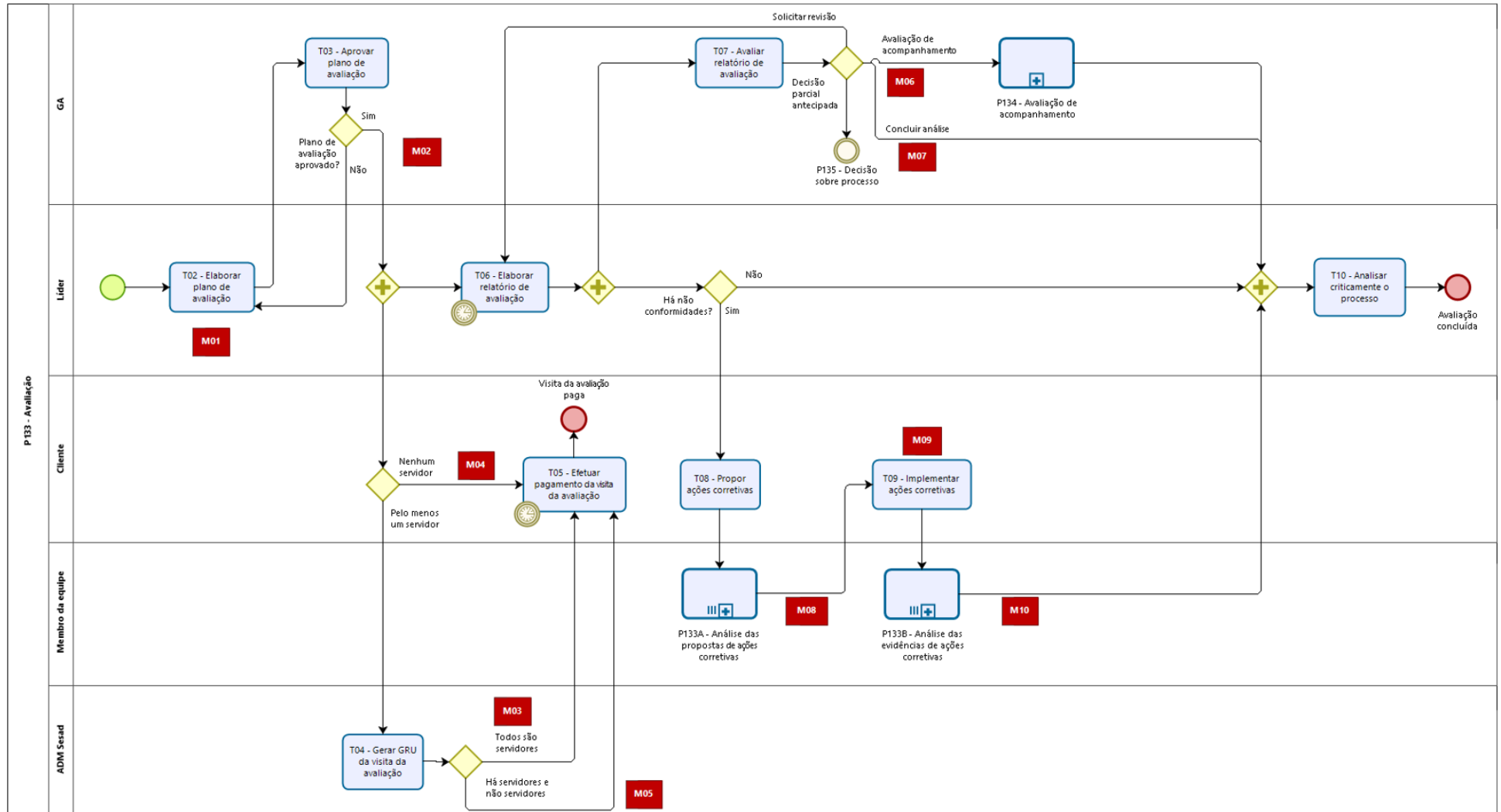
A Tabela a seguir, apresenta as tarefas vinculadas ao processo de avaliação e os responsáveis por sua realização.

Tarefas de análise - Realizadas pelo Avaliador ou Especialista	Tarefas de aprovação – De responsabilidade do Avaliador Líder
<ul style="list-style-type: none"> • T05/P131 - Analisar completeza • T02/P132 - Analisar documentação (RED) • T02/P133A - Analisar propostas de ações corretivas • T02/P133B - Analisar evidências de ações corretivas (RRNC) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • T03/P133A - Aprovar propostas de ações corretivas • T03/P133B - Aprovar evidências de ações corretivas • T10/P133 ou P135 - Analisar criticamente o processo (PARECER LÍDER)

A ilustração a seguir, apresenta um fluxo do processo P133 – Avaliação mostrando como o sistema funciona.

À esquerda, está identificado de quem é a responsabilidade pela tarefa. Os retângulos azuis identificam as tarefas a serem realizadas, enquanto os losangos amarelos indicam um ponto de decisão. Já os retângulos vermelhos indicam subprocessos que derivam dessas tarefas, mostrando a complexidade de todo o sistema.

Observe:



Fonte: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/acreditacao/comunicados/dicap-alerta/documentos/manualorquestraavaliadoresv1.pdf>



5. Funcionamento do fluxo Orquestra

A partir de agora, vamos falar um pouco mais sobre o fluxo do Orquestra.

Para exemplificarmos e assim facilitar o entendimento, selecionaremos um processo principal como exemplo, o **P130 - Acreditação de laboratórios de ensaios e calibração, análises clínicas, PEP e PMR / Reconhecimento BPL (Dicla)**.

Observação: Selecionamos um exemplo aleatório, mas todos os processos funcionam da mesma forma, ok?

Processo P130 (principal)

Neste processo, as tarefas aparecem em sequência, algumas são pré-requisito para as subsequentes, enquanto outras podem ocorrer em paralelo.

A solicitação inicial pode ocorrer por parte do Organismo de Avaliação da conformidade - OAC (no caso quando for postulante à acreditação) ou pela Divisão responsável pela acreditação quando se tratar de reavaliação.

A imagem a seguir mostra a sequência das tarefas, após a solicitação/abertura até definir a necessidade de visita e avaliação da documentação.

Passo a passo						
+ detalhes <input type="checkbox"/> agrupar mensagens e anexos						
Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
T01 - Solicitação de Processo DICLA						
TSV01A - Preencher varLinkCriptografado						
T05 - Designar ADM/SESAD						
T06 - Designar equipe e definir semana de avaliação/inspeção						
T07 - Aprovar equipe e período da avaliação/inspeção						
R01 - Prazo de aprovação equipe avaliadora						
TSV01B - Preencher varLinkCriptografado						
T09 - Definir necessidade de visita e análise de documentação						



Já para a DIOIS, após a solicitação inicial ou reavaliação, a tela será a seguinte:

P015 - Acreditação Inicial de organismos de inspeção v.3

Detalhamento Cód.

Concluído

Este processo foi finalizado.

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 - Solicitação de Acreditação de Organismo de Inspeção						
TS01 - Registra Termino T01						
TW01 - Definir GA e ADM						
SP1 - Subprocesso de Análise e Completeza						
TS02 - Registra Inicio T05.1						
T05.1 - Agendar Visita						
TS03 - Registra Termino T05.1						



Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
T02 - Verificar viabilidade						
T03 - Designar: GA, Avaliador e ADM Equipe						
T03.1 - Aceitar indicação de Avaliador (Escritório)						
T03.2 - Avaliar Designação						
T04 - Verificar Pagamento se o avaliador for externo e solicitar a SESAD para gerar GRU, se o avaliador for interno						
T04.1 - Análise da completeza						
T13.2 - Analisar a Documentação e Emitir RNC						
T04.3 - Cadastrar número de TCA e solicitar a SESAD a publicação.						
T18 - Elaborar RAD						
T19 - Avaliar RAD						
T20 - Definir Data para Avaliação com Cliente (Escritório)						
T41 - Comunicar Testemunha da Testemunha ao Cliente						
T41.1 - Completar Testemunha da Auditoria						
R41.1B - Monitoramento do prazo para definição da data da Auditoria Testemunha						
R41.1A - Aviso sobre prazo para definir a data da Auditoria Testemunha						

Certo, mas para utilizar esta ferramenta tão importante, antes de mais nada, é necessário saber acessá-lo, não é verdade?

Bom, então vamos lá!

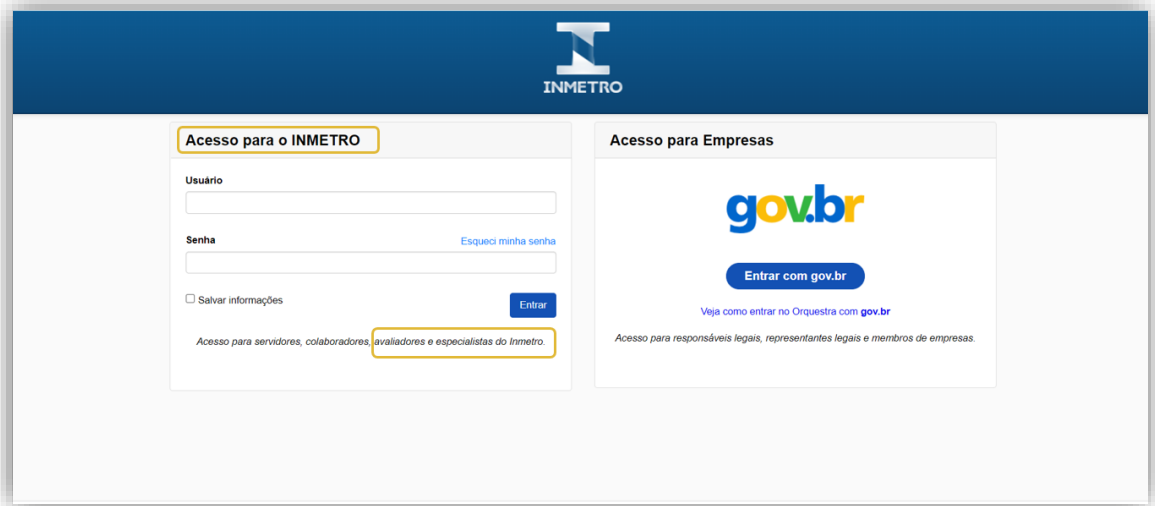


6. Acesso ao Orquestra

Para entrar no sistema Orquestra, digite na barra de navegação o seguinte endereço:

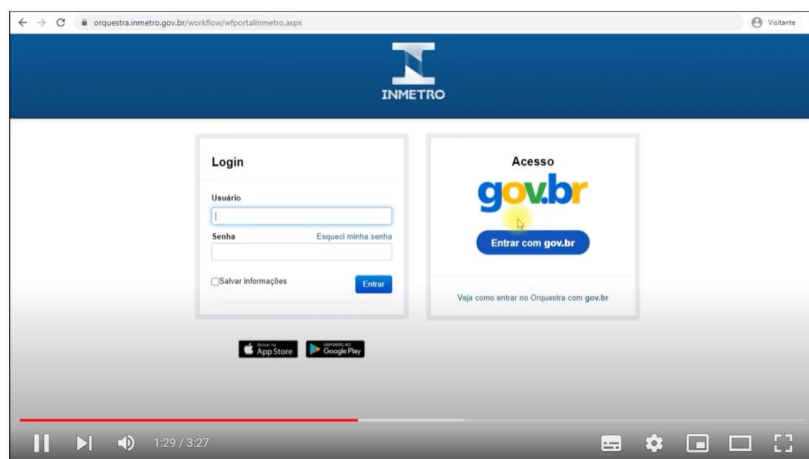
<https://orquestra.inmetro.gov.br/>

Ao acessar o link abrirá a seguinte tela:



O vídeo a seguir, foi desenvolvido e publicado pelo Inmetro/Cgcre/Dicla. Ele mostra de forma detalhada como realizar o acesso ao sistema.

Observe:



<https://www.youtube.com/watch?v=t21WXMtkfcY&t=13s>

Agora veja algumas orientações importantes quanto ao acesso:



Acesso Orquestra avaliadores: situações e orientações

- Avaliadores devem usar o *login* específico, geralmente sigla do nome, mas atualmente, também pode ser cadastrado de outra forma (e-mail, CPF etc);
- Avaliadores que também são responsáveis de Organismo de Avaliação da Conformidade/Instalação de Teste - OAC/IT, para os processos de seus próprios OAC/IT usam usuário GOV.BR (CPF) no menu à direita, conforme na ilustração apresentada no início deste tópico. **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 Divisão de Capacitação - DICAP que pode reativar o usuário. A Divisão de Credenciamento de Laboratórios - 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.

Os vídeos a seguir, também foram desenvolvidos e publicados pelo Inmetro/Cgcre/Dicla. Esses vídeos auxiliam em relação ao atualizações cadastrais e ambiente de trabalho.

- **Atualização de informações como e-mail e senha**

Para alterar seu e-mail e senha, siga as orientações do vídeo a seguir.

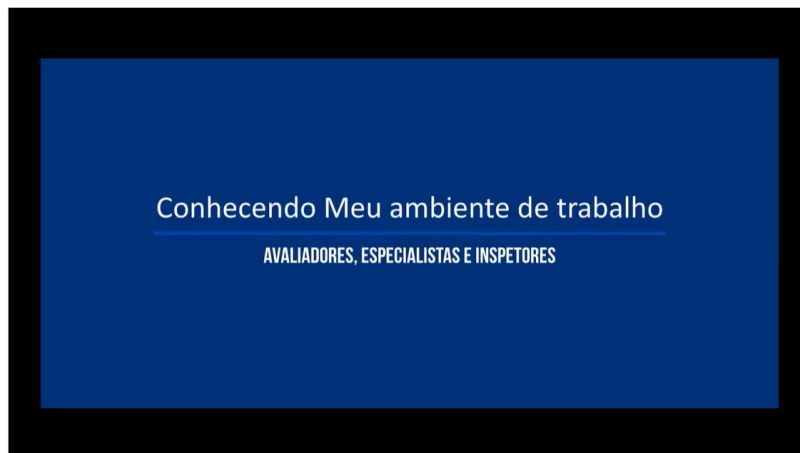


<https://www.youtube.com/watch?v=BD87BsZjdcw&t=8s>



- **Ambiente de trabalho**

O vídeo a seguir, apresenta o ambiente de trabalho dos avaliadores, especialistas ou inspetores.



<https://www.youtube.com/watch?v=mWDjaCLtSt0>

Agora vamos falar de outra funcionalidade da ferramenta Orquestra...

7. Orientações / Informações para Avaliadores e Especialistas sobre os processos

- Situações de andamento de processos Orquestra, em um primeiro momento, podem ser resolvidas diretamente com o Gestor de acreditação – GA. Podem existir, por exemplo, 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. Com base nesta análise, haverá uma decisão sobre a solicitação de implementação das melhorias sugeridas. (Em abril de 2021 foram demandadas 21 melhorias ao setor de Tecnologia da Informação, incluindo sugestões recebidas).



8. Consulta processos Orquestra pelos avaliadores

Quando um avaliador precisa consultar um processo na Ferramenta Orquestra, ele pode realizar a consulta por meio do link recebido por e-mail na confirmação do processo ou por meio do próprio sistema.

Observe a ilustração a seguir:

À [Nome da Instituição](#)

Esta avaliação/inspeção está confirmada. Para consultar este processo, acesse:
[Endereço eletrônico do processo](#)

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;
- > **Laboratório de análises clínicas:**
 - Manual da qualidade,
 - Declaração das políticas e objetivos da qualidade
 - Relatório de auditoria Interna e de Análise Crítica pela Gerência,
 - Procedimentos do Sistema de Gestão,
 - FOR-CGCRE-008 atualizado,
 - Lista Mestra de Documentos,
 - Relação dos técnicos e serviços que os mesmos executam,
 - Procedimentos técnicos/normas e outros documentos normativos aplicáveis.
 - Número de laudos emitidos nos últimos dois anos.
- > **PEP:**FOR-Cgcre-430 preenchido, juntamente com os documentos nele referenciados;
- > **PMR:** FOR-Cgcre-426 preenchido, juntamente com os documentos nele referenciados.

Esta documentação deve ser disponibilizada à equipe em meio eletrônico (em nuvem, pen drive ou CD, ou qualquer outro meio), **em até 7 dias após esta confirmação**, e deve estar organizada da mesma forma em que foi enviada à Cgcre (Anexos), no momento da solicitação.

O líder deve assegurar que a documentação tenha sido disponibilizada para a equipe no prazo estipulado pela Cgcre. Em caso de não disponibilização no prazo, sinalizar ao Gestor de Acreditação. Em caso de não disponibilização no prazo, o Gestor de Acreditação deve ser avisado.

A equipe avaliadora/inspetora deve analisar **somente os documentos referentes à proposta de escopo enviada pela Cgcre no momento do convite da avaliação**, desconsiderando quaisquer outros documentos que o OAC venha a encaminhar diferentes da proposta de escopo aprovada pela Cgcre. Caberá à equipe acessar as pastas destes anexos e separar os documentos/registros relativos aos serviços de avaliação da conformidade que lhes foram designados pela Cgcre em conjunto com o líder, para posterior elaboração dos RED. Caso a equipe evidencie ausência de documentos, deverá registrar uma não conformidade no RED.



PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO/INSPEÇÃO

Em breve o OAC/instalação de teste receberá o plano de avaliação/inspeção, contendo:

- os dias e a duração da avaliação/inspeção;
- as atividades que serão acompanhadas;
- os dados referentes à logística da avaliação/inspeção, incluindo deslocamento e hospedagem dos avaliadores; e
- outras informações necessárias ao bom desenvolvimento da avaliação/inspeção.

Visando evitar reprogramações, solicitamos que aguarde a conclusão do plano de avaliação/inspeção para tomar as devidas providências.

Lembramos que os custos da avaliação/inspeção serão por conta do OAC/instalação de teste, conforme estabelecido na NIE-Cgcre-140.

As informações de contato da equipe avaliadora/inspetora e do gestor de acreditação (GA) constam no processo no [Orquestra](#).

PESQUISAS

Solicitamos que, logo após concluída a avaliação 'in loco', seja realizada a pesquisa de satisfação em relação à equipe avaliadora. Trata-se de uma série de perguntas que podem ser respondidas em menos de três minutos e são muito importantes para a melhoria contínua do processo de acreditação/reconhecimento. Para realizar o preenchimento do formulário, procure em sua área de trabalho no sistema [Orquestra](#) por: "**Processos que posso iniciar**" > "**P034 - Feedback sobre a atuação da equipe avaliadora/inspetora**". Lembramos que as pesquisas somente serão aceitas se respondidas em até 30 dias a contar da data do último dia da avaliação.

A Rede de Metrologia em Química do Inmetro (Remeq-I) vem executando uma pesquisa contínua que visa fazer um levantamento sobre **demandas de materiais de referência e programas de ensaios de proficiência**. O link é <https://www2.inmetro.gov.br/remeq-i/demandas/>. A Cgcre está sendo apenas uma facilitadora para esta pesquisa da Remeq-I, divulgando o link aos laboratórios acreditados e postulantes à acreditação. Os dados da pesquisa serão acessados e tratados apenas pela Remeq-I, não tendo a Cgcre qualquer acesso, intervenção ou ação no tratamento dos dados, nem utilizará esses dados em seu processo de acreditação.

Atenciosamente,
Divisão de Acreditação de Laboratórios (Dicla)

Outro meio de acesso que os **avaliadores** podem utilizar para consultar todos os processos que participaram está no menu "**Processos que participei**".



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	
★ 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.

2 linhas | Página 1 de 1

Meus processos em andamento
[ver lista completa](#)

Meus processos concluídos
[ver lista completa](#)

Outros
Processos que participei
Monitorar solicitações / documentos

Entrando no campo “Processos que participei” você verá a seguinte tela:

INMETRO Relatórios

Minhas Instâncias de Processos

Pesquisar

Processo: Processo número:

Situação: Resultado da instância:

Data requisição inicial: Data requisição final:

Data conclusão inicial: Data conclusão final:

Requisitante:

[Gerar relatório](#) [Limpar](#) [Filtro](#)

Esta tela sempre abrirá em branco. Clicando em **“Gerar relatório”**, serão exibidos todos os **processos e subprocessos** (em andamento ou finalizados), para os quais a pessoa que estiver acessando consta como avaliador, membro da equipe ou líder.

Caso o avaliador possua vários processos em andamento, é possível filtrá-los, conforme a necessidade, utilizando o campo “Situação” apresentado na tela a seguir:



Minhas Instâncias de Processos

Pesquisar

Processo Processo número

Situação Resultado da instância

Data requisição inicial Data requisição final

Data conclusão inicial Data conclusão final

Requistante

[Gerar relatório](#) [Imprimir](#) [Limpar](#) [Filtro](#)

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

Número de instâncias: 0

Código	Processo	Data de início	Data de fim	Status	Requistante
< Anterior Próxima >					

Não foram encontrados registros referentes ao filtro selecionado.

Observe na sequência como aparecem os processos:

Número de instâncias: 13

Código	Processo	Data de início	Data de fim	Status	Requistante
	P133B - Análise de evidências das ações corretivas (v. 1) Nome do Avaliador: Perfil do Avaliador: Apelido:	///	///	Aprovado	
	P133B - Análise de evidências das ações corretivas (v. 1) Nome do Avaliador: Perfil do Avaliador: Apelido:	///	///	Aprovado	
	P133A - Análise das propostas das ações corretivas (v. 1) Nome do Avaliador: Perfil do Avaliador: Apelido:	///	///	Aprovado	
	P133A - Análise das propostas das ações corretivas (v. 1) Nome do Avaliador: Perfil do Avaliador: Apelido:	///	///	Aprovado	

A consulta também pode ser realizada diretamente por meio do processo e selecionando-se no “Campo (opcional)” Apelido do OAC/IT (no caso de interesse de pesquisar algo específico de algum organismo).

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



Ao selecionar uma das tarefas, o sistema abrirá todo o detalhamento do processo.

Nome do Usuário | Sair | Orquestra BPM

P133A - Análise das propostas das ações corretivas v.1

Ações | Copiar Link | Imprimir | Fechar

Detalhamento Cód. XXXXXXXXXXXXX

VERIFICADOR OH4XOV

Aprovado
Este processo foi finalizado.

Nome do Avaliador:
Perfil do Avaliador:
Apelido:

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 - Análise das propostas	01/06/2021				Concluído	

Passo a passo + detalhes agrupar mensagens e anexos

Tarefa	Início	Conclusão	Tempo de execução	Custo R\$	Status	Responsável atual
T01 - Análise das propostas Tipo de Atividade: Avaliação/inspeção para manutenção e extensão Organização: Apelido:					Concluído	Responsável Legal
T02 - Analisar propostas de ações corretivas					Aprovar propostas	...
R01 - Prazo de Análise propostas de ações corretivas					Cancelado	...
T03 - Aprovar propostas de ações corretivas					Solicitar correção das propostas	...
R02 - Prazo de Aprovação propostas de ações de corretivas					Concluído	...
T04 - Propor ações corretivas					Concluído	...
T02 - Analisar propostas de ações corretivas					Aprovar propostas	...
R01 - Prazo de Análise propostas de ações corretivas					Cancelado	...



R02 - Prazo de Aprovação propostas de ações de corretivas	✔	Concluído	
T04 - Propor ações corretivas	✔	Concluído	...
T02 - Analisar propostas de ações corretivas	✔	Aprovar propostas	...
R01 - Prazo de Análise propostas de ações corretivas	✔	Cancelado	
T03 - Aprovar propostas de ações corretivas	✔	Aprovar propostas	...
R02 - Prazo de Aprovação propostas de ações de corretivas	✔	Concluído	

Formulário

Solicitação	
Tipo de atividade * Avaliação/inspeção para manutenção e extensão	
Empresas Vinculadas ao Requiritante	
Código da acreditação/reconhecimento BPL * CRL	
Nº da acreditação/reconhecimento BPL *	

- Notificação de usuários em mensagens Orquestra

Nome do usuário
E-mail

Digite uma mensagem...

Adicionar Cancelar O requisitante pode ver essa mensagem

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

Anexos

Visualizar documentos Incluir versões anteriores

ordenar por nome do arquivo

Arquivo	Tipo do documento	Data	Responsável atual	Tarefa	Processo
	Certificado MRC e Calibração	⊙		T01 - Solicitação de Processo DICLA	P130 - Acreditação de laboratórios de

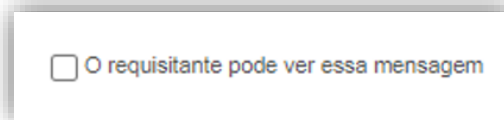
Observação importante:

Para notificar o usuário a respeito da mensagem, utilize o @nome ou @login (que deverá ser selecionado na lista que abrirá após a inserção do @).



Agora veja algumas orientações úteis e importantes:

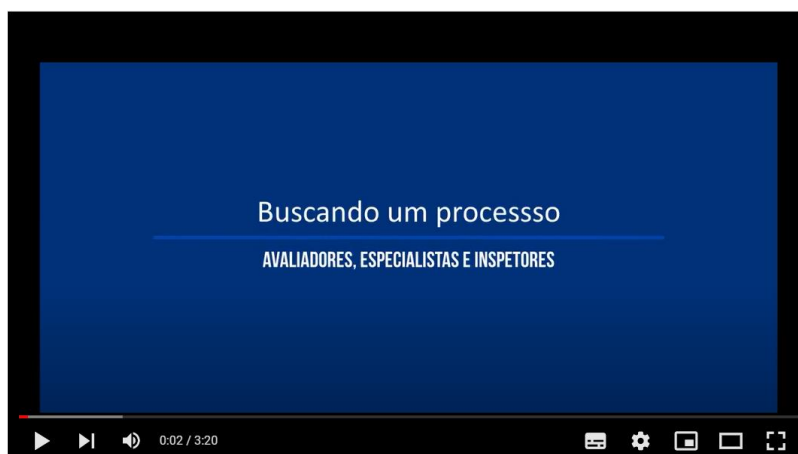
- ✓ Recomenda-se utilizar o Orquestra somente para as mensagens necessárias ao entendimento do processo (por exemplo: esclarecimentos técnicos, justificativas, solicitações de revisão ou complementação, questões relevantes do processo etc). Solicitações do tipo “anexar Relatório”, “avaliar evidências” não são necessárias, uma vez que o próprio sistema já notifica em relação à tarefas pendentes.
- ✓ Embora seja 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 realizada 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 que devem ser visualizadas apenas pela equipe ou pelo Gestor de Acreditação - GA;



Agora veja mais alguns vídeos produzidos e publicados pelo Inmetro/Cgcre/Dicla, que também podem auxiliar nesta consulta a processos:

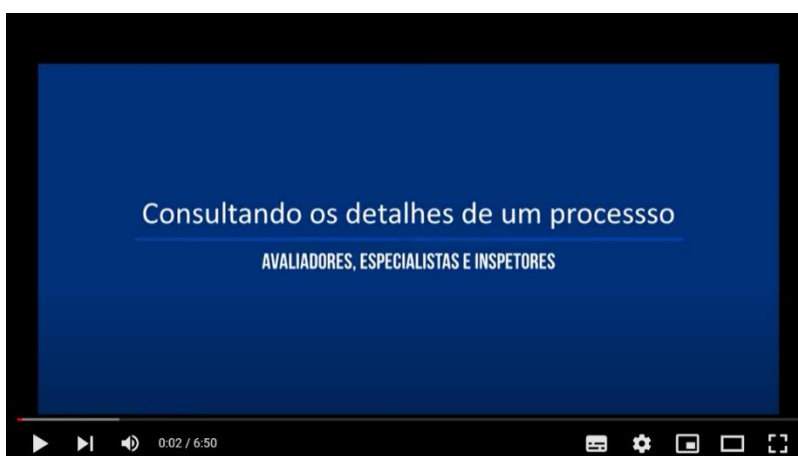


Caso queira consultar um processo, siga o passo-a-passo contido no vídeo a seguir.



<https://www.youtube.com/watch?v=l-AcTvjr27Y>

Informações específicas dos processos podem ser consultadas da seguinte forma:



<https://www.youtube.com/watch?v=WNW31cgU5Tk>

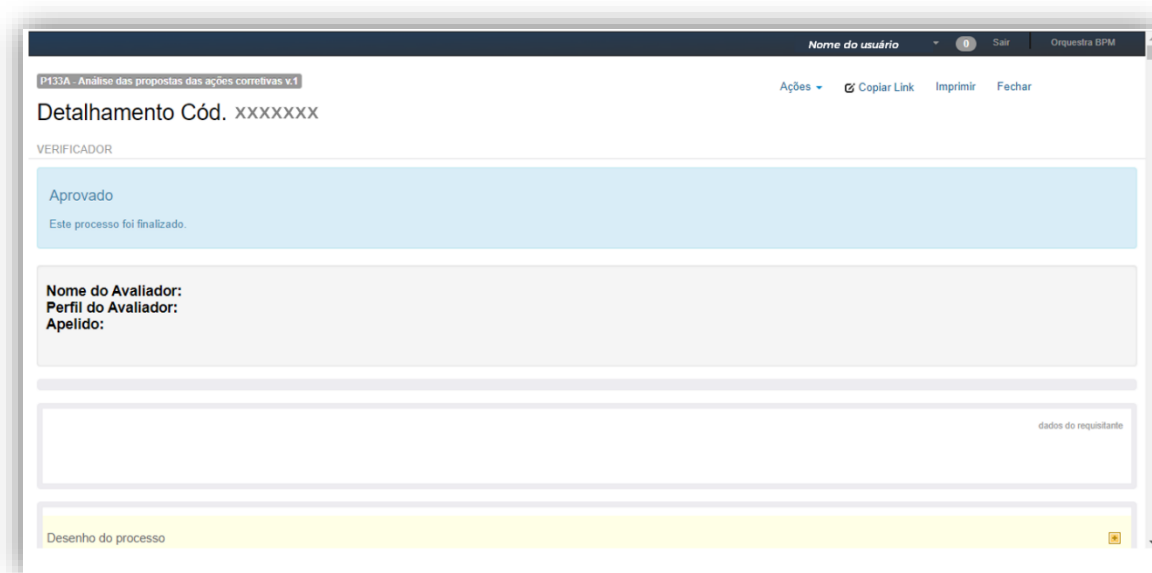
9. Notificação de usuários em mensagens Orquestra

Em relação às notificações recebidas pelos usuários da Ferramenta Orquestra, é importante estar atento para as seguintes observações:

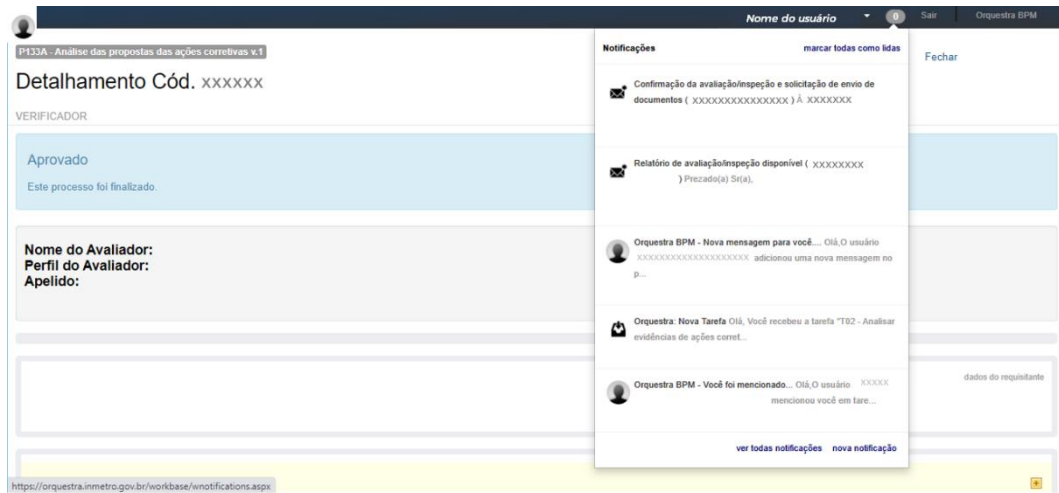
- ✓ Usar o campo específico de justificativa quando **“Solicitar revisão”** (Por exemplo: propostas, RRNC) ou citar o @usuário para verificar o campo de mensagem e registrar neste;



- ✓ Antes de realizar qualquer tarefa, **sempre verifique se existem mensagens no processo** que podem não ter sido notificadas com @login. Podem existir também informações de “revisão” que são automaticamente registradas como mensagem pelo Orquestra e não tem a notificação por @login;
- ✓ Todas as notificações do Orquestra, incluindo notificações de tarefas a realizar, além de recebidas por e-mail (se o usuário mantiver esta configuração no sistema), também aparecem no **ícone de notificação, localizado no canto superior direito** na tela inicial, ao lado do nome do usuário. A verificação deste ícone também facilita a identificação das mensagens e notificações.



Atenção! É sempre importante abrir todas as suas notificações, pois elas estão diretamente ligadas ao orquestra.



Os vídeos a seguir, desenvolvidos e publicados pelo Inmetro/Cgcre/Dicla trazem mais informações sobre as notificações do sistema Orquestra.

Observe:



<https://www.youtube.com/watch?v=ipkN2wU85M0>



<https://www.youtube.com/watch?v=CAaLfBJKQ9Y>

10. Anexando arquivos no Orquestra

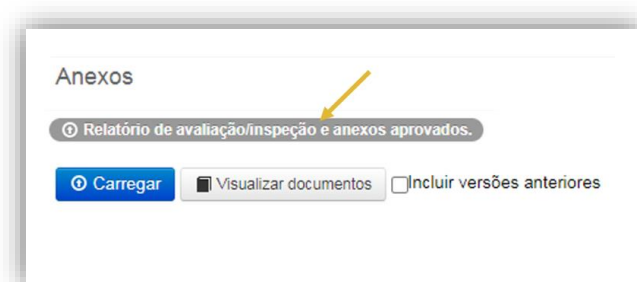
Após uma atualização Orquestra, alguns processos podem apresentar um “link” [CINZA] adicional para anexar arquivos obrigatórios das tarefas que possuem esta exigência (Por exemplo: Relatório de Análise de Documentação Plano de Avaliação - RED, plano, Relatório de Avaliação - RAV).

Isso acabou causando uma duplicidade com o botão “Carregar”, já existente e conseqüentemente dúvidas e dificuldades afetando a realização das tarefas.

O que fazer neste caso?

Quando este “link” for **apresentado**, o arquivo requerido da tarefa deve, necessariamente, ser inserido neste local.

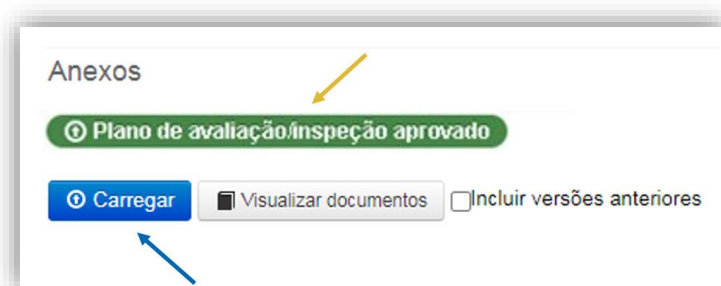
Se o arquivo for anexado apenas pelo botão “Carregar”, não será possível concluir a tarefa. Já, outros anexos, podem ser inseridos normalmente pelo botão “Carregar” e a tarefa será encerrada.





Quando ocorre algum retorno da tarefa para revisão, o “link” de anexo obrigatório aparecerá [em verde], pois o arquivo já foi anexado e a tarefa já foi concluída anteriormente. Neste caso, não será possível anexar novamente no “link”. Então, se for necessária alguma revisão do arquivo, o novo arquivo deve ser anexado normalmente no botão “Carregar”.

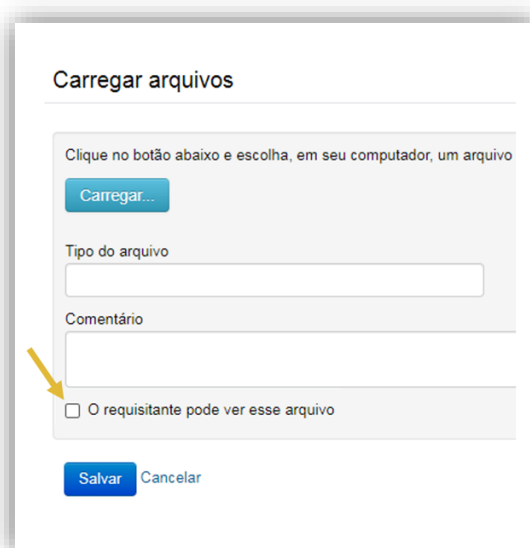
Observe a imagem a seguir:



CUIDADO!! É importante sempre observar quando é necessário desmarcar a opção de visualização do requisitante (OAC/IT), o arquivo deve ser anexado com “CADEADO”.

O cadeado irá definir a privacidade do documento.

Observe nas imagens a seguir o modo de seleção e como aparecerá, na tela seguinte, os anexos protegidos.



Ou...



Carregar arquivos

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

Carregar...

Tipo do arquivo

Relatório de avaliação/inspeção e anexos aprovados.

Comentário

O requisitante pode ver esse arquivo

Salvar Cancelar

Ao desmarcar a opção “O requisitante pode ver esse arquivo”, aparecerá a imagem de um CADEADO ao lado do arquivo anexado, evidenciando visualmente, que este arquivo é de acesso restrito e NÃO está disponível a todos envolvidos no processo.

Anexos

Relatório de avaliação/inspeção e anexos aprovados. ✕

Carregar Visualizar documentos Incluir versões anteriores

Plano_PREVIO_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .docx

Mas preste atenção no seguinte:

Eventualmente, pode ocorrer a situação na qual um arquivo de outro OAC/IT seja anexado, erroneamente, nos processos e “SEM CADEADO”, isto é, com possibilidade de visualização do OAC/IT.



Esta é uma ocorrência muito grave, pois há risco de quebra de confidencialidade.

Caso isso ocorra, avise imediatamente o Gestor de acreditação - GA quando percebida essa situação, pois o sistema **Orquestra não permite a exclusão de arquivos** após conclusão das tarefas nas quais foi anexado.

Nessas situações, há a possibilidade de a Divisão “ocultar” a visualização do arquivo nas tarefas, mas, mesmo assim, ainda há formas de consulta nas quais o OAC/IT poderá ter acesso ao arquivo indevido. Quando isso ocorre, a Divisão precisa demandar a ao setor de Tecnologia da Informação do Inmetro a exclusão do arquivo indevido.

Isto significa que um erro destes, é possível de se resolver, mas vale lembrar que não é de simples execução.

PORTANTO, É MUITO IMPORTANTE QUE O AVALIADOR TENHA MUITA ATENÇÃO PARA EVITAR ESSE TIPO DE PROBLEMA.

Para evitar esse tipo de problema, siga as orientações a seguir:

- Antes de concluir qualquer tarefa, **conferir o arquivo** selecionado 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, **conferir** se o arquivo anexado apresenta ou não o ícone do “CADEADO” e se seria ou não aplicável.

Mas como saber em quais situações usar, ou não, o “cadeado” nos anexos?

Observe o quadro resumo a seguir.



Relatórios	Com Cadeado (<u>Desmarcar</u> opção)	Sem cadeado (<u>Manter</u> 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
Relatório de Resolução de não conformidade - 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

De forma geral, se o avaliador especialista está anexando um arquivo que ainda vai para uma instância de avaliação, ou, se for reprovar o relatório e devolver para o avaliador, ele deve lembrar de colocar o cadeado.

NOTA: A palavra “**Todos**” contida na tabela anterior, inclui avaliador técnico, especialista e líder emitindo seu próprio relatório.

E já que estamos falando sobre os cuidados com as informações, que tal falarmos sobre a confidencialidade envolvida em todos os processos?



11. Confidencialidade



A Cgcre possui um documento normativo que trata a respeito deste assunto, a NIE-Cgcre-139 - Confidencialidade e imparcialidade.

Esta norma estabelece o procedimento a ser utilizado para assegurar a confidencialidade de todas as informações obtidas e geradas durante a execução dos processos de acreditação, bem como para garantir a imparcialidade do pessoal envolvido nesses processos. Ela é aplicável a todas as unidades organizacionais da Cgcre, além dos avaliadores e especialistas externos.

Em relação à confidencialidade, o documento estabelece o seguinte:

“8.1 As informações obtidas e geradas durante o processo de acreditação ou reconhecimento BPL devem ser de acesso restrito:

- a) ao cliente diretamente interessado no processo específico;*
- b) à gerência, aos técnicos e aos funcionários administrativos da Cgcre.*
- c) aos avaliadores, especialistas e inspetores BPL envolvidos nos processos, aos membros da Comissão de Acreditação e ao Coordenador Geral da Cgcre.*

8.2 Todo o pessoal da Cgcre pode ter acesso às informações relacionadas ao processo de acreditação, tais como faturamento, diárias e passagens, desde que o responsável pela sua guarda tenha conhecimento prévio da necessidade do acesso.

8.3 O Coordenador Geral da Cgcre pode aprovar a quebra da confidencialidade nos seguintes casos:

- a) quando houver determinação judicial no sentido de que a informação seja revelada a um terceiro; neste caso o cliente é comunicado antecipadamente pela Cgcre de que a informação deve ser fornecida;*
- b) quando o cliente tiver autorizado formalmente a divulgação da informação.”*

(NIE-Cgcre-0139, rev 08).



Desta forma, todas as informações geradas ao longo do processo de acreditação (desde a solicitação até a concessão ou revalidação da acreditação) são de propriedade do cliente e devem ser mantidas confidenciais.

Por isso, além de estar ciente sobre essa norma da Cgcre, o Avaliador e/ou Especialista precisa assinar o FOR-Cgcre-069 – Termo de Confidencialidade e Imparcialidade e encaminhá-lo à Dicap.

Esse documento é arquivado junto com os demais documentos do Avaliador e/ou Especialista.

12. Dicas importantes



Fique atento às dicas que apresentaremos a seguir, pois elas são de extrema importância:

Sobre a confidencialidade/sigilo do processo

Atenção!! Nunca anexar um relatório e nunca prestar informações sobre um organismo/laboratório no processo Orquestra de outro organismo/laboratório.

Por exemplo: ao anexar documentos de um Organismos de Inspeção - OI (OI-1) em processo de outro (OI-2) não mantém o sigilo dos dados do OI-1.

Outro exemplo: É um grande risco caso o avaliador resolva aproveitar formulários já preenchidos e fazer sua edição, ou ainda, de usar o recurso de copiar/colar informações. Um equívoco ou desatenção pode resultar na divulgação de informações confidenciais de uma empresa para outra.

Sobre prazos

É essencial atender aos prazos para cada etapa/tarefa do processo conforme estabelecidos pela Cgcre. Lembrando que cada etapa tem um prazo definido nos documentos.



Sobre os Relatórios

Os relatórios devem ser completos, contendo todas as informações requeridas, conforme determinado por cada uma das Divisões da Cgcre (Dicor, Dicla e Diois).

Por exemplo: o Relatório de Avaliação de Organismo- RAO disponibilizado no Sistema Orquestra não deve possuir textos confusos, citação de documentação que não faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ do organismo/laboratório e não conformidades registradas sem a devida trilha de avaliação.

Anexar **todas as documentações requeridas**, como por exemplo, plano de avaliação.

Comunicação

Manter comunicação contínua com o Gestor de Acreditação durante todo o processo. É importante responder aos questionamentos e solicitações o mais breve possível, para que o processo siga os prazos estabelecidos.

Atenção ao fluxo

Após realizar a análise de evidências, a equipe avaliadora **NÃO DEVE** restituir o processo ao OAC para que sejam juntadas de novas evidências. O processo deve ser encaminhado ao Gestor de Acreditação, impedindo nesse caso, que por conta dessa falha, o organismo ganhe o direito a prorrogação de prazo, direito este, que não possuía mais no processo.

E com isto concluímos a disciplina!

Ao longo dela, você conheceu um pouco mais da Ferramenta Orquestra, o que é e para que serve a ferramenta, sua importância para a na gestão dos processos de acreditação, criação de senha/autorização de acesso, compreensão geral da estrutura e funcionamento, sistemática de uso na gestão das avaliações de acreditação (download/upload, etc.) e confidencialidade no uso.

Esperamos que tenham gostado!

Até a próxima!



Referências

Manual do Sistema Orquestra – Disponível em <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/sistemas/manual-orquestra.pdf> - Acessado em 13/12/2021

Tudo sobre o Sistema Orquestra – Inmetro – Disponível em <https://novofocogestao.com.br/tudo-sobre-o-sistema-orquestra-inmetro/> - Acessado em 13/12/2021

Palestra de Barroso, Patrick – Disponível em https://enoac.org.br/site/wp-content/uploads/2021/06/07-06-Patrick_Barroso.pdf - Acessado em 13/12/2021

Obs.: As imagens utilizadas foram retiradas do Sistema Orquestra – Disponíveis em: <https://orquestra.inmetro.gov.br/> - Acessado em 13/12/2021