



# **Técnicas de Avaliação**

**Alexandre Dias de Carvalho**

**2013**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. Atributos de um Avaliador .....	3
3. Preparação para a avaliação .....	3
4. Postura do avaliador .....	4
5. Comunicação do avaliador .....	5
5.1. Perguntas típicas .....	5
6. Amostragem na avaliação.....	6
6.1. O que avaliar? .....	6
6.1.1.Conceitos .....	6
6.1.2.Foco da avaliação .....	7
6.2.Como avaliar ?.....	9
6.3.Como descrever uma não conformidade? .....	9
7. Conclusão.....	11
8. Referências.....	12

Prezado aluno,

Bem-vindo à aula sobre Técnicas de Avaliação!

Meu nome é Alexandre Dias de Carvalho, graduado em Engenharia Mecânica e com mestrado profissional em sistemas de gestão pela Universidade Federal Fluminense (UFF).

Apresento nesta apostila técnicas para auxiliar os avaliadores a desenvolverem comportamentos adequados as atividades inerentes à avaliação de Postos de Ensaio.

Nesta aula abordaremos os seguintes tópicos:

- ✓ Atributos de um avaliador;
- ✓ Preparação para a avaliação;
- ✓ Postura do avaliador;
- ✓ Comunicação do avaliador;
- ✓ Amostragem na avaliação;
- ✓ O que avaliar;
- ✓ Como avaliar;
- ✓ Como descrever uma não conformidade.

Bons estudos!

Alexandre Dias de Carvalho

# 1. INTRODUÇÃO

Um dos pontos fundamentais para o sucesso de uma avaliação são as técnicas aplicadas pelos avaliadores com vistas a identificar evidências que possam comprovar a conformidade do sistema de gestão da empresa em relação aos requisitos de avaliação exigidos. A avaliação desprovida destas técnicas pode levar a atitudes inadequadas do avaliador, prejudicando toda uma avaliação, podendo até mesmo interrompê-la.

Tendo em vista essa preocupação, abordaremos técnicas para o correto comportamento do avaliador, contribuindo para o sucesso da avaliação.

Lembre-se de que o comportamento do avaliador estará sendo julgado a todo o momento pelo avaliado, pelos próprios membros da equipe de avaliação e pela administração do Inmetro.

## 2. Atributos de um Avaliador

É necessário que os avaliadores desenvolvam atitudes específicas para que atuem de acordo com os procedimentos da avaliação.

Destacamos algumas atitudes indispensáveis ao avaliador:

- a) Ser **ético**. Deve ser justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;
- b) Ter "**mente aberta**". Deve estar disposto a considerar idéias ou pontos de vista alternativos;
- c) Ser **diplomático**. Deve ter com tato para lidar com pessoas;
- d) Ser **observador**. Deve estar ativamente atento à circunvizinhança e às atividades físicas;
- e) Ser **perceptivo**. Deve ser instintivamente atento e capaz de entender situações;
- f) Ser **versátil**. Deve ajustar-se prontamente a diferentes situações;
- g) Ser **Tenaz**. Deve ser persistente, focado em alcançar objetivos;
- h) Ser **decisivo**. Deve chegar a conclusões oportunas baseado em razões lógicas e análise;
- i) Ser **autoconfiante**. Deve atuar e funcionar independentemente, enquanto interage de forma eficaz com outros.

## 3. Preparação para a avaliação

O sucesso da avaliação tem início com a preparação do avaliador, que deve:

- a) Estudar os conceitos apresentados neste curso, especialmente, requisitos de avaliação + técnicas de avaliação, para aprimorar continuamente o seu desempenho durante as avaliações;
- b) Consultar a página do Cronotacógrafo no endereço: <http://dipin2.inmetro.rs.gov.br/cronotacografo/legislacao> para confirmar

- a última versão dos requisitos de avaliação e dos formulários a serem utilizados;
- c) Ter uma cópia do último relatório de avaliação do posto de ensaio, quando disponível;
  - d) Quando julgar necessário, solicitar esclarecimentos à administração do Inmetro, ao avaliador líder ou ao posto de ensaio sobre qualquer aspecto da visita de avaliação a ser realizada;
  - e) Elaborar o plano de avaliação com os demais membros da equipe, incluindo um plano de suas atividades diárias.

## 4. Postura do avaliador

O avaliador deve desenvolver hábitos que sejam adequados às atividades de avaliação:

- a) **Ser pontual**, pois existe um plano a ser cumprido e em respeito ao avaliado e aos demais membros da equipe;
- b) **Ter postura e apresentação pessoal adequadas**;
- c) **Ser educado e amigável**, cumprimentando o avaliado e agradecendo as informações prestadas;
- d) **Ser imparcial**, não deixar que as circunstâncias influenciem o resultado de sua avaliação;
- e) **Saber trabalhar em equipe**, para tratar os imprevistos, passar informações importantes e auxiliar no cumprimento do plano de avaliação;
- f) **Não fazer críticas, não emitir opiniões e nem propor soluções**;
- g) **Manter a confidencialidade** das informações obtidas durante a avaliação;
- h) **Evitar conversas paralelas** não alinhadas ao propósito da avaliação;
- i) **Não discutir com o avaliado**. Apenas apresentar o fato e qualquer discordância, informar o avaliador líder, fazer uma observação no relatório e seguir em frente;
- j) **Não ser arrogante**.

## 5. Comunicação do avaliador

A comunicação é a principal ferramenta de avaliação do avaliador. É elemento fundamental para a obtenção das evidências que possam confirmar a competência do posto de ensaio em relação aos requisitos de avaliação.

### **Nesse sentido, o avaliador deve:**

- a) Falar com clareza;
- b) Olhar para o avaliado;
- c) Adaptar sua linguagem à do avaliado;
- d) Aguardar o momento adequado para perguntar;
- e) Refazer as perguntas para esclarecê-las;
- f) Escutar com atenção;
- g) NÃO fazer mais de uma pergunta de cada vez;
- h) NÃO responder às próprias perguntas. Fazer perguntas abertas para deixar o avaliado falar e demonstrar o seu conhecimento.

### 5.1. Perguntas típicas

- O que você faz quando a validação periódica do simulador de pista indicar um erro acima do erro máximo permitido?
- Por que a etapa da norma não foi realizada?
- Quando o técnico foi treinado?
- Como é realizado o ensaio de cronotacógrafo em bancada?
- Onde os resultados de ensaio são guardados?
- Quem está qualificado para a realização do ensaio?
- Mostre-me o relatório de ensaio deste cronotacógrafo.

## 6. Amostragem na avaliação

Para confirmar se o posto de ensaio é capaz de atender os requisitos de credenciamento de cronotacógrafos, o avaliador, em alguns momentos, necessita selecionar uma amostra que seja representativa do objeto a ser avaliado. Nesse caso, não há necessidade de analisar 100% do objeto sob avaliação, principalmente aqueles que possuem uma grande quantidade, como, por exemplo, registros de ensaios encaminhados ao Ipeem pelo posto de ensaio nos últimos três meses. Seria impraticável avaliar todos os registros. Por isso, basta analisar uma amostra representativa desses registros.

Destacamos que não há uma regra para definir o tamanho da amostra. O avaliador terá que usar seu conhecimento na área a ser avaliada e o bom senso.

### 6.1. O que avaliar?

#### 6.1.1. Conceitos

**a) Evidência objetiva:** dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

Nota: A evidência objetiva pode ser obtida através de observação, medição, ensaio ou outros meios.

**b) Requisito:** necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

**c) Não conformidade:** não atendimento a um requisito.

**d) Correção:** Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

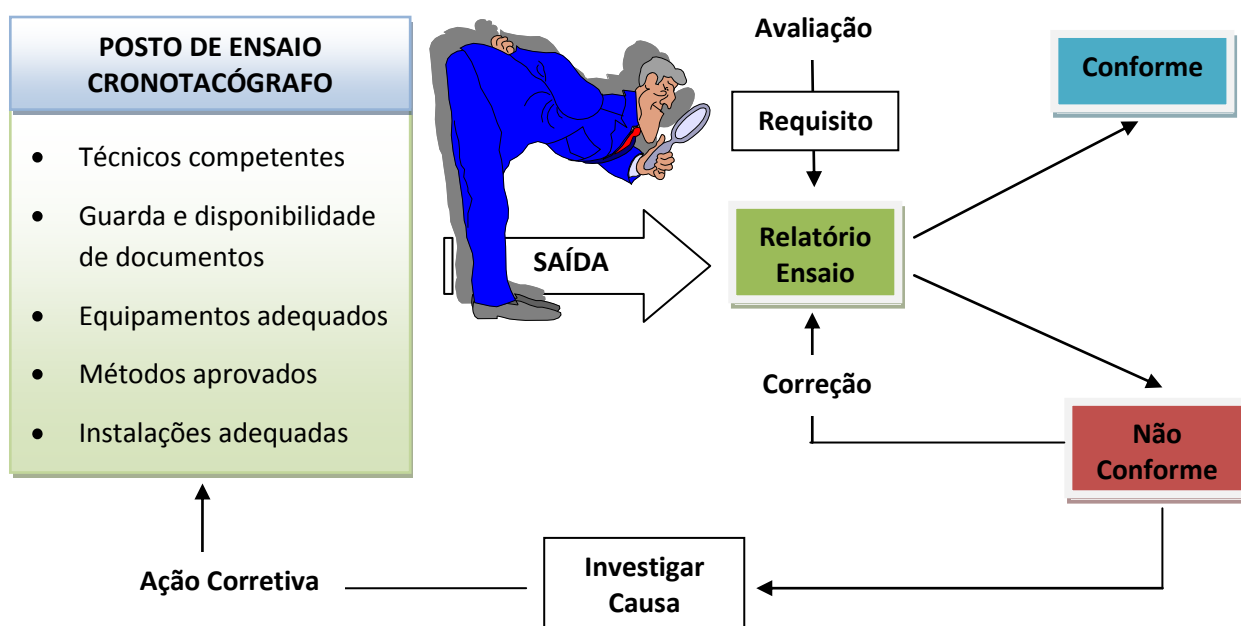
**e) Ação corretiva:** ação implementada para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

### 6.1.2. Foco da avaliação

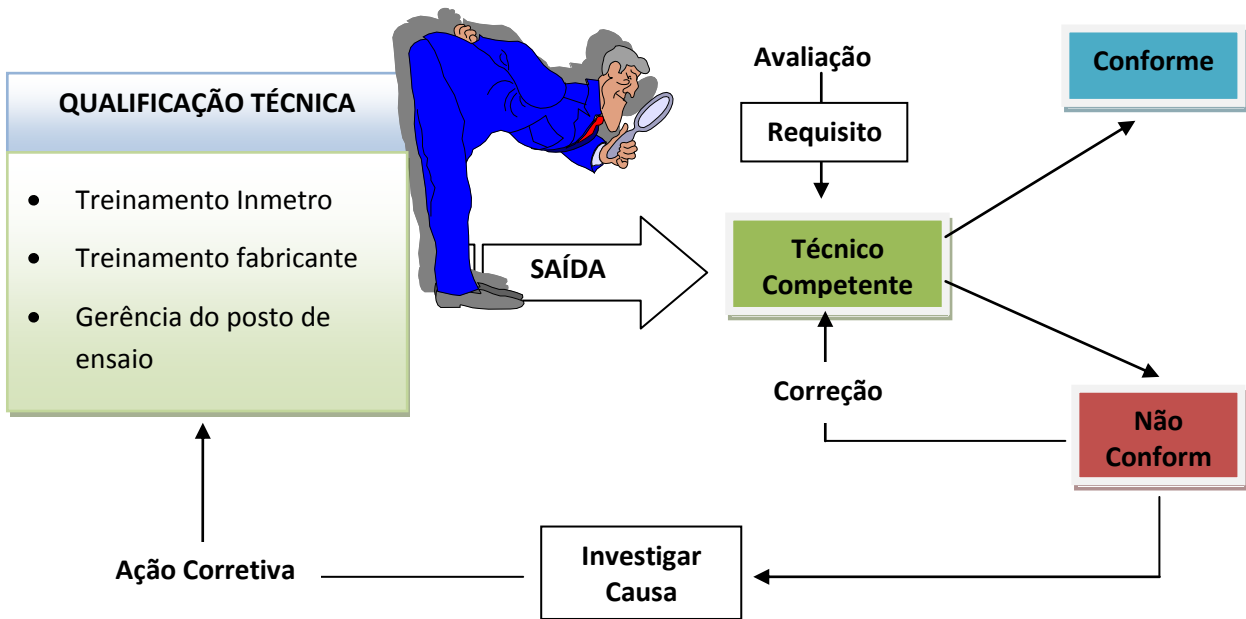
O objetivo da avaliação é confirmar se o posto de ensaio possui potencial para realizar ensaios de cronotacógrafos, conforme requisitos estabelecidos no Edital Inmetro 01/2011, Portaria Inmetro 201/2004 e norma Inmetro NIE-Dimel-100. Para isso, o avaliador deve buscar evidências de conformidade em uma amostra representativa de objetos sob avaliação:

- a) Recursos do posto de ensaio: pessoal, procedimentos, instalações, equipamentos;
- b) Resultados de ensaios;
- c) Registros gerados pelo posto de ensaio.

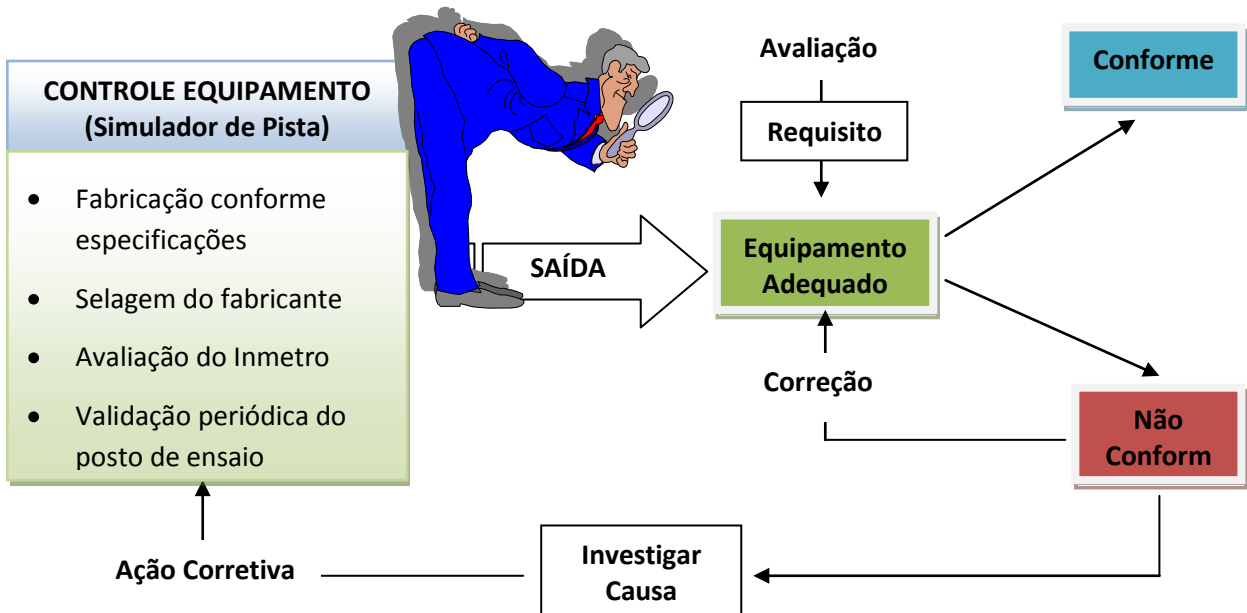
#### **Foco da avaliação no resultado do ensaio**



**Foco da avaliação nos recursos do posto de ensaio – Ex.: Pessoal**







**Foco da avaliação nos recursos do posto de ensaio – Ex.: Equipamento**



## 6.2. Como avaliar ?

A dinâmica para a identificação das evidências que possam comprovar a conformidade do posto de ensaio aos requisitos de avaliação pode ser desenvolvida da seguinte maneira:

a) Avaliando a conformidade de um determinado recurso do posto de ensaio (objeto sob avaliação) em relação aos requisitos de avaliação aplicáveis:

- Documentos 
- Técnicos 
- Equipamentos 
- Instalações 

Procura-se avaliar todos os requisitos relacionados ao objeto sob avaliação esgotando o assunto. Esse tipo de avaliação é conhecido como avaliação horizontal.

b) Avaliando a conformidade dos diversos recursos do posto de ensaio em relação aos requisitos de avaliação, seguindo parte ou todo o fluxo de uma amostra de serviços do posto de ensaio desde a solicitação do cliente, passando pela realização do ensaio até o encaminhamento dos resultados ao Ipem. Esse tipo de avaliação é conhecido como avaliação vertical.

- Documentos
- Técnicos
- Equipamentos
- Instalações



Dependendo do objeto a ser avaliado o avaliador irá adotar uma ou as duas maneiras de avaliação relatada acima (avaliação horizontal e vertical).

## 6.3. Como descrever uma não conformidade?

Qualquer fato que comprove o não atendimento aos requisitos de avaliação deve ser relatado como uma não conformidade. Portanto, para que uma não conformidade exista é necessário:

- A definição de requisitos;
- A evidência objetiva (fato) que comprove a transgressão de determinado requisito.

Para que a não conformidade seja relatada de forma clara e objetiva o avaliador deve:

- a) Relatar o fato que possa comprovar a transgressão do requisito em questão, identificando claramente o objeto sob avaliação: procedimento, técnico, equipamento, registro, cronotacógrafo etc;
- b) Utilizar palavras dos requisitos, que facilitará o entendimento e a aceitação do avaliado;

### **Exemplos de relato de não conformidades:**

**Exemplo 1 - (2.3.VII do Edital 01/2011):** Não foi evidenciado certificado de treinamento no equipamento simulador de pista (banco de rolos) pelo fabricante para o técnico João.

**ou**

O técnico João não possui certificado de treinamento no equipamento simulador de pista (banco de rolos) pelo fabricante.

**Exemplo 2 - (5.1 do Anexo D do Edital 01/2011):** Não foi evidenciado o acompanhamento de agente designado pelo órgão pertencente à RBMLQ-I com jurisdição no local durante o ensaio em pista reduzida referente a OS 000001/2013.

**ou**

O ensaio em pista reduzida referente a OS 000001/2013 foi realizado sem o acompanhamento de agente designado pelo órgão pertencente à RBMLQ-I com jurisdição no local.

**Atenção:** Para evitar possíveis questionamentos da gerência do posto de ensaio na reunião final, o avaliador deve garantir que a evidência objetiva identificada seja reconhecida pelo técnico do posto de ensaio.

## 7. Conclusão

Com as técnicas abordadas nesta apostila o avaliador poderá desenvolver suas habilidades para realizar um bom trabalho durante a avaliação.

O sucesso da avaliação tem início com uma boa preparação do avaliador, que inclui o planejamento de suas atividades, etapa importante para evitar surpresas e garantir o cumprimento de todos os requisitos previstos no plano de avaliação. É inadmissível que um avaliador, por exemplo, esqueça um determinado equipamento (padrão) que deverá ser utilizado durante a avaliação do simulador de pista, ou, tenha em mãos uma versão obsoleta do requisito de avaliação. Esse despreparo demonstra a falta de profissionalismo do avaliador.

Estando preparado para a avaliação, o avaliador deve aplicar as demais técnicas de avaliação apresentadas nesta apostila, com vistas a identificar, durante a avaliação, as evidências objetivas que possam demonstrar a conformidade do posto de ensaio em relação aos requisitos de avaliação. A correta postura do avaliador juntamente com os questionamentos apropriados e as técnicas de investigação são essenciais nessa etapa de avaliação.

Portanto, as técnicas de avaliação aqui apresentadas, quando bem aplicadas, podem trazer credibilidade aos relatos da avaliação, preservando a imagem do avaliador e do Inmetro.

Espera-se que as orientações aqui apresentadas contribuam para o contínuo aprimoramento do desempenho dos avaliadores.

## 8. Referências

Curso de Treinamento de Avaliadores de Laboratórios - CTAL: Palestra 14. Inmetro.- Duque De Caxias, RJ: Cgcre, 2012.

ABNT NBR ISO 19011: 2002, Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

ABNT NBR ISO 9000: 2005, Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulários