

RUMO À EXCELÊNCIA 2006
500 pontos



Formação de Avaliador



Qualidade RS

PARTE I - INTRODUÇÃO

@ PROGRAMA DO CURSO

Parte I – INTRODUÇÃO

- Boas-vindas/objetivos/ética
- Estágios da gestão
- Benefícios para os avaliadores
- Características e responsabilidades dos avaliadores

Parte II – MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO

- Fundamentos da excelência
- Modelo de excelência da gestão

Parte III – AVALIANDO A GESTÃO

- Diagrama da gestão
- Dimensões e fatores de avaliação
- Diretrizes para pontuação
- Avaliação externa

PARTE I - INTRODUÇÃO

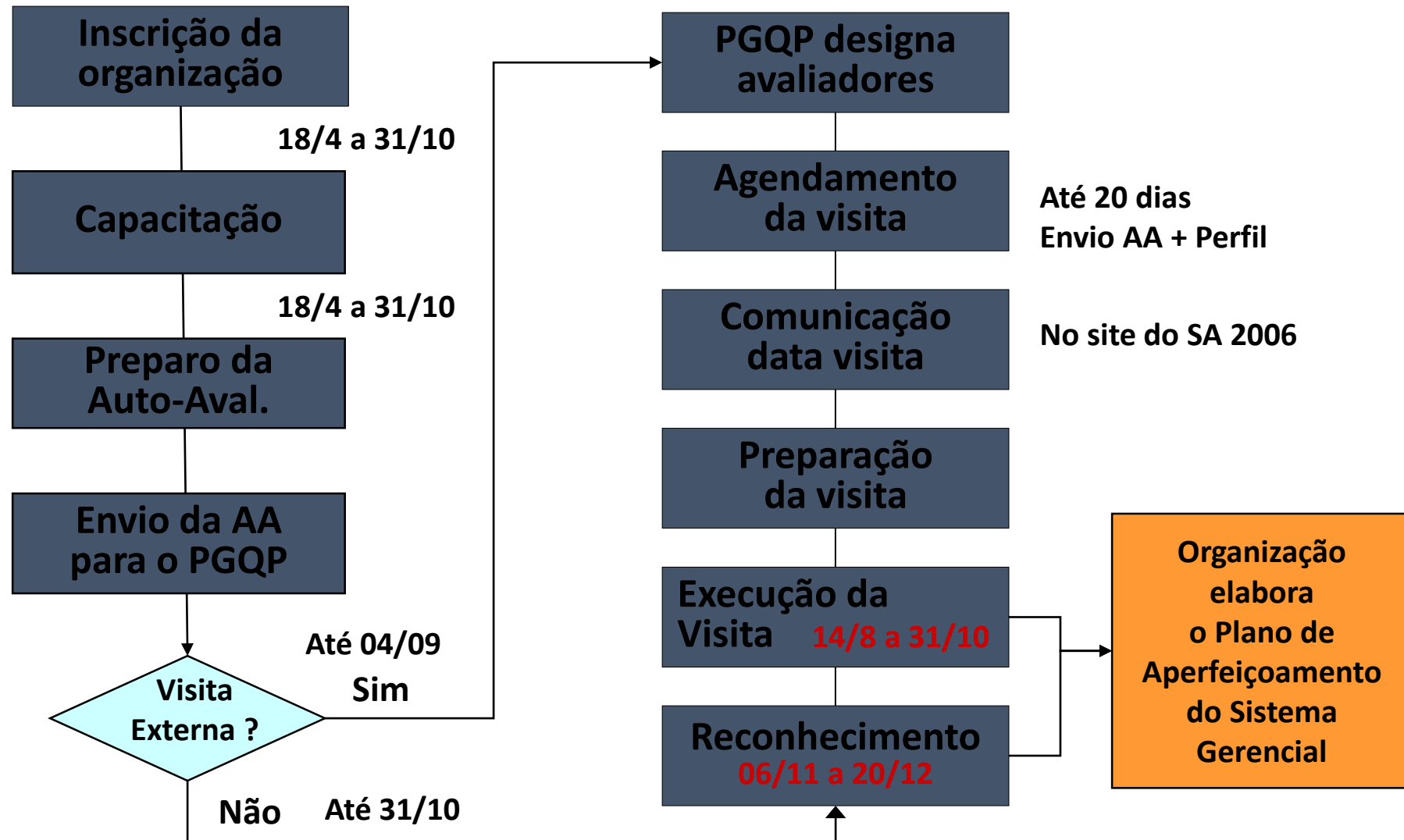


🌐 BENEFÍCIOS PARA OS AVALIADORES

- **Auto-desenvolvimento profissional**
- **Prestígio profissional**
- **Aumento da empregabilidade**
- **Exercício da cidadania**
- **Intercâmbio profissional**
- **Desenvolvimento da capacidade gerencial**

PARTE I - INTRODUÇÃO

@ ETAPAS



PARTE I - INTRODUÇÃO



AUTO-AVALIAÇÃO

- ★ **A AUTO-AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DEVE CONTER:**
 - ★ Pontuação
 - ★ Perfil
 - ★ Relação das práticas de gestão – em formulário padrão (1 a 8)
 - ★ Recomendável o PASG – referente ao último ciclo ou o mais atualizado

- ★ **O QUÊ ESTÁ EXTINTO:**
 - ★ **Detalhamento das justificativas** - padrão de trabalho, responsável, periodicidade, método de controle, melhorias, etc.

PARTE I - INTRODUÇÃO



🌐 AVALIAÇÃO EXTERNA

★ O QUÊ HÁ DE NOVO NO PROCESSO:

- ★ Utilizar um questionário resumido dos critérios/itens
- ★ Avaliação de sinais (+, -, =)
- ★ Consensar a evidência
- ★ Recomendável a verificação do PASG

★ O QUÊ ESTÁ EXTINTO:

- ★ Pontuação do consenso

PONTUAÇÃO AUTO-AVALIAÇÃO = PONTUAÇÃO FINAL

PARTE I - INTRODUÇÃO

COMPETÊNCIAS DOS AVALIADORES

CONHECIMENTO

Critérios de Avaliação

Conceitos de Qualidade

PGQP



HABILIDADE

Identificar evidências

Conduzir a avaliação

Posicionar-se

ATITUDE

Imparcialidade

Saber ouvir

Ética e Disciplina

PARTE I - INTRODUÇÃO



🌐 CARACTERÍSTICAS DOS AVALIADORES

REQUERIDAS

Capacidade de análise
Respeito aos procedimentos
Organização
Facilidade de comunicação
Trabalho em equipe
Discrição
Empatia
Foco na tarefa
Disciplina
Visão sistêmica

INDESEJÁVEIS

Descomprometimento
Rigidez
Arrogância
Atitude antiética
Prepotência
Passividade
Inconseqüência
Inflexibilidade
Dispersão

PARTE I - INTRODUÇÃO



📧 RESPONSABILIDADES DOS AVALIADORES

- **Manter o cadastro atualizado (e-mail).**
- **Receber o e-mail da designação e acessar as informações da designação.**
- **Representar o PGQP junto à organização.**
- **Enviar a Síntese da Avaliação ao PGQP.**

PARTE I - INTRODUÇÃO



📍 RESPONSABILIDADES DO AVALIADOR INTERNO

- ❖ Ter aprovação mínima de 50% no EAD e ser habilitado no treinamento presencial
- ❖ Manter-se dentro do escopo da avaliação
- ❖ Cumprir o cronograma
- ❖ Zelar pelo cumprimento do Código de Ética do PGQP
- ❖ Coletar e analisar evidências relevantes e suficientes para permitir a formulação de conclusões relativas aos requisitos
- ❖ Ser imparcial no auto-diagnóstico, permanecendo fiel aos requisitos de avaliação
- ❖ Participar/incentivar a elaboração do PASG

PARTE I - INTRODUÇÃO



🕒 OBSERVADOR

- ❖ Está sendo preparado para ser avaliador externo - aprender
- ❖ Estudante ou trabalhando em qualidade ou em gestão
- ❖ Pouca experiência profissional ou em qualidade
- ❖ Disponibilidade de 8 a 16h para a avaliação externa
- ❖ Interesse em ser avaliador externo
- ❖ Não ter sido avaliador externo em ciclos passados
- ❖ **Principal função:** acompanhar o avaliador líder e o avaliador na visita

PARTE I - INTRODUÇÃO



📍 RESPONSABILIDADES DO AVALIADOR

- ❖ Disponibilidade de 8 a 16h para a avaliação externa.
- ❖ Demonstrar interesse
- ❖ Manter-se dentro do escopo da avaliação
- ❖ Cumprir o cronograma e ser pontual na visita
- ❖ Zelar pelo cumprimento do Código de Ética
- ❖ Coletar e analisar evidências relevantes e suficientes para permitir a formulação de conclusões relativas aos requisitos
- ❖ Evitar fazer recomendações à organização
- ❖ Lembrar sempre que evidência objetiva é uma constatação da veracidade de uma informação com base em fatos
- ❖ Evitar uma postura "inquisidora" que cause constrangimento aos avaliados
- ❖ Permanecer fiel a uma conclusão, apesar da pressão para mudar o que não está baseado na evidência objetiva

PARTE I - INTRODUÇÃO



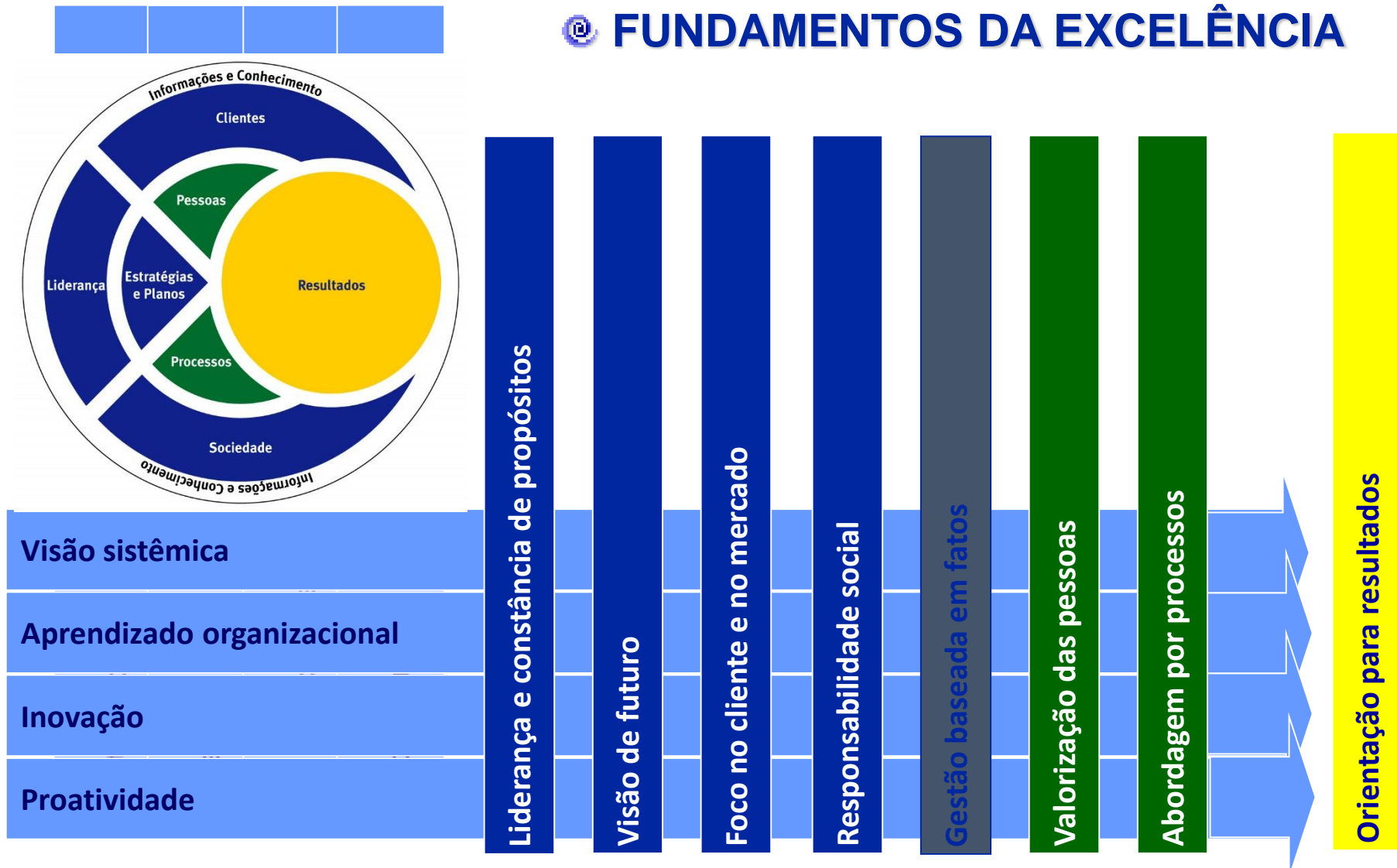
Ⓢ RESPONSABILIDADES DO AVALIADOR LÍDER

Adicionalmente as responsabilidades do Avaliador

- ❖ Preferencialmente, experiência como avaliador externo em ciclos anteriores.
- ❖ Possui responsabilidades junto ao PGQP, tais como:
 - ✓ contatar com a organização para agendar a visita, em comum acordo com os demais avaliadores.
 - ✓ informar o agendamento da visita na Portal
 - ✓ representar o PGQP e equipe avaliadora junto à Alta Direção da organização
 - ✓ apresentar as conclusões da avaliação ao avaliado
 - ✓ dirimir possíveis dúvidas finais em relação à avaliação
 - ✓ enviar o relatório da avaliação ao PGQP
 - ✓ relatar ao PGQP qualquer obstáculo importante encontrado durante a execução da avaliação

PARTE II – MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO

@ FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

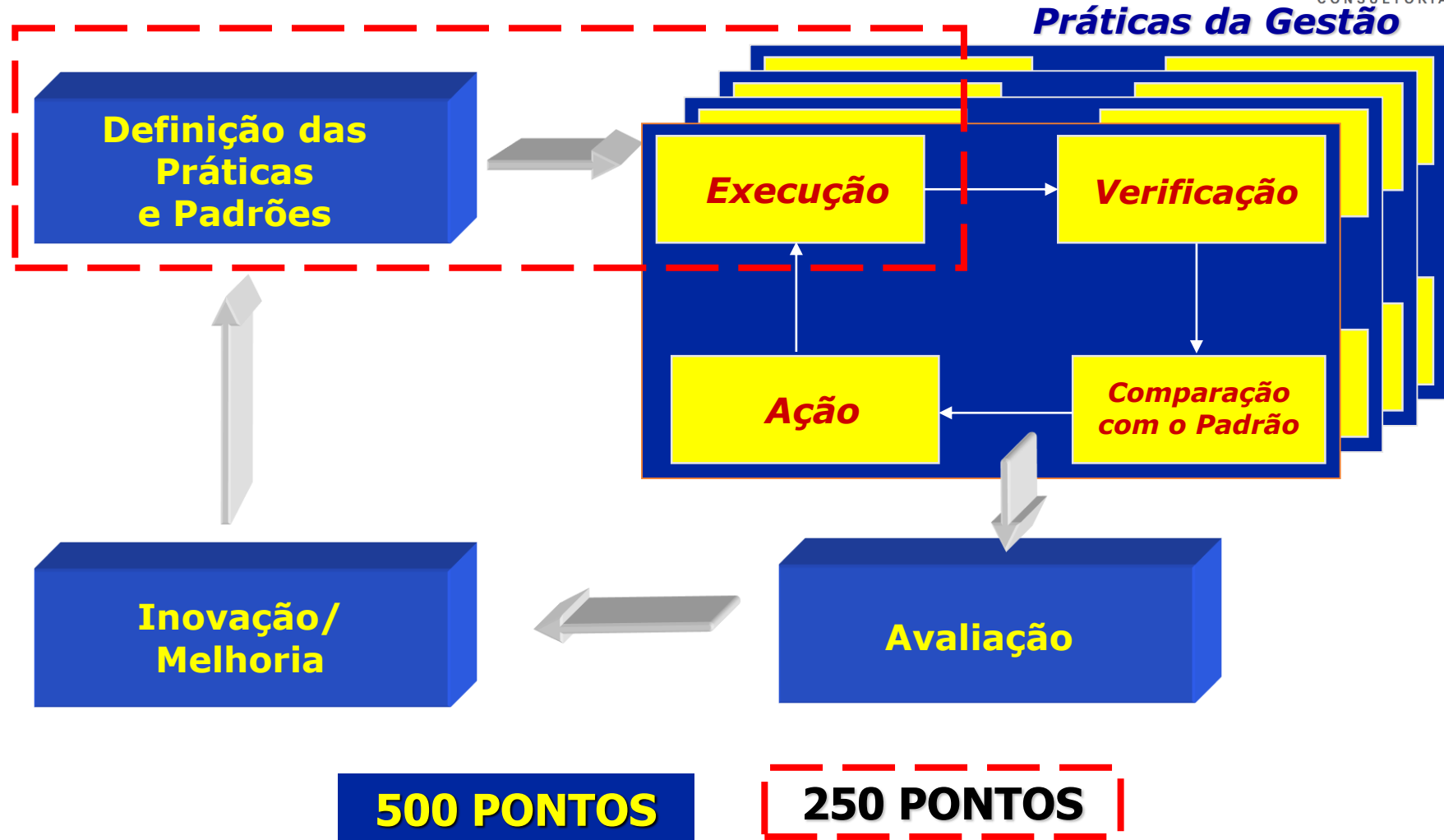


PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO



© DIAGRAMA DA GESTÃO - ENFOQUE e APLICAÇÃO

TRIADES
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

@ AVALIAÇÃO EXTERNA



A Visita Externa é opcional, mas recomendável a todas as organizações.

GANHOS:

- Avaliação de alguém independente da empresa;**
- Troca de experiências;**
- Identificação de oportunidades de melhoria;**
- Envolvimento e desenvolvimento da equipe interna.**

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓢ AVALIAÇÃO EXTERNA



- **Será realizada em um único dia, tanto para os 250 pontos (Nível 1) como 500 pontos (Nível 2). Caso não seja suficiente um dia para a avaliação dos 500 pontos, a mesma poderá ser realizada em dois dias.**
- **Caso o avaliador externo não realize a visita para a qual foi designado, sua organização não receberá o Diploma de Participação.**

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓜ AVALIAÇÃO EXTERNA – ORIENTAÇÕES PARA A VISITA

1- Reunião de Abertura:

- ✓ **Duração:** de 10 a 20 minutos
- ✓ **Participantes:** representantes da organização e avaliadores externos e internos.
- ✓ **Objetivo:** definir a previsão de horário para cada atividade, esclarecer o processo de avaliação a ser realizado e assegurar os recursos necessários a sua execução.

2- Coleta de Evidências:

- ✓ Visita as áreas;
- ✓ Entrevistas (somente os avaliadores e o entrevistado);
- ✓ Análise de documentos.

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓜ AVALIAÇÃO EXTERNA – ORIENTAÇÕES PARA A VISITA

3- Processo de avaliação:

- ✓ **Objetivo:** buscar as evidências de como a organização atende aos requisitos dos critérios;
- ✓ Os avaliadores externos fazem os comentários necessários e esclarecem as dúvidas dos representantes da organização;

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓞ AVALIAÇÃO EXTERNA – ORIENTAÇÕES PARA A VISITA

- Observar todas as normas de segurança, higiene e ambientais;
- Não levar gravador, câmera, filmadora para o local;
- Não discutir questões, do tipo, observações pessoais, do grupo, elogios, críticas, etc, sem assegurar privacidade total;
- Não aceitar presentes, brindes....nem um lápis!
- Ser pontual nos compromissos. Cumprir agenda!
- Estar consciente de ser um convidado. Seja educado e gentil!
- Comunicar-se com a SE-PGQP de problemas durante a visita;
- Evitar transparecer indecisão;
- Não entrevistar pessoas que não sejam da força de trabalho;
- Procurar obter privacidade para entrevistar os interlocutores;
- Ao solicitar documentos para análise e verificação na sala de apoio, identifique-os para posterior devolução ao cedente;
- Não levar material das candidatas como relatórios, documentação, etc;
- Cumprimentar e agradecer CADA entrevistado, pela cooperação.

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓜ AVALIAÇÃO EXTERNA – ORIENTAÇÕES PARA A VISITA

1- Reunião de Abertura:

- ✓ **Duração:** de 10 a 20 minutos
- ✓ **Participantes:** representantes da organização e avaliadores externos e internos.
- ✓ **Objetivo:** definir a previsão de horário para cada atividade, esclarecer o processo de avaliação a ser realizado e assegurar os recursos necessários a sua execução.

2- Coleta de Evidências:

- ✓ Visita as áreas;
- ✓ Entrevistas (somente os avaliadores e o entrevistado);
- ✓ Análise de documentos.

PARTE III – AVALIANDO A GESTÃO

Ⓜ AVALIAÇÃO EXTERNA – ORIENTAÇÕES PARA A VISITA

1- Reunião de Abertura:

- ✓ **Duração:** de 10 a 20 minutos
- ✓ **Participantes:** representantes da organização e avaliadores externos e internos.
- ✓ **Objetivo:** definir a previsão de horário para cada atividade, esclarecer o processo de avaliação a ser realizado e assegurar os recursos necessários a sua execução.

2- Coleta de Evidências:

- ✓ Visita as áreas;
- ✓ Entrevistas (somente os avaliadores e o entrevistado);
- ✓ Análise de documentos.