



**Nome do Cursista:** \_\_\_\_\_  
**Entidade:** \_\_\_\_\_  
**Rubrica:** \_\_\_\_\_

#### ***EXERCÍCIO 4 – Comportamento da equipe e relato de não conformidades, correção e ação corretiva***

**Analise o diálogo entre a equipe de avaliação do Inmetro e pessoal do posto de ensaio durante a avaliação periódica de posto de ensaio credenciado.**

1. **Comentarista:** O avaliador líder do Inmetro chega à empresa no horário previsto para realizar a reunião inicial com vistas à realização de avaliação para a manutenção do credenciamento do posto de ensaio **PNEUFURADO Ltda.**
2. **Marcelo:** Bom dia a todos, meu nome é Marcelo e vou atuar como Avaliador Líder! Gostaria de primeiramente informar que o outro membro da equipe de avaliação o Avaliador Paulo perdeu o voo e provavelmente chegará hoje a tarde. Assim que ele chegar vamos iniciar a avaliação do simulador de pista.
3. **Gerência do posto:** Isso acontece, provavelmente foi algum problema no trânsito, impedindo que o Sr Paulo chegasse a tempo ao aeroporto.
4. **Marcelo:** Muito bem! Quanto ao programa da visita de avaliação, só um minutinho, não estou encontrando o programa aqui na minha pasta.
5. **Comentarista:** Após alguns instantes o Sr Marcelo, perguntou se alguém tinha uma cópia para lhe emprestar. O representante do PEC prontamente se ofereceu para tirar uma cópia do programa recebido.
6. **Marcelo:** Grato pela cópia. Conforme previsto no programa a avaliação será realizada em dois dias com as seguintes atividades:
  - ✓ Estarei avaliando a validação periódica do simulador de pista conduzida pelo técnico do posto de ensaio conforme item 3 do Anexo B do Edital 01/2011, bem como, o ensaio do cronotacógrafo conforme norma NIE-Dimel-100;
  - ✓ E o Sr Paulo avaliará o simulador de pista conforme item 1.12 do Anexo B do Edital 01/2011, onde será utilizado dois veículos de aro 17,5 e 22 polegadas.



7. **Comentarista:** O gerente interrompeu o Sr Marcelo e informou que não foi possível providenciar o veículo de aro 17,5 polegadas conforme previsto no plano.
8. **Marcelo:** Mais essa agora, tudo bem, vou incluir este fato no relatório para análise no Inmetro.
9. **Comentarista:** Preocupado com o tempo, o Avaliador Líder encerra a reunião inicial e inicia a avaliação acompanhado de um técnico do posto de ensaio.
10. **Marcelo:** Vamos iniciar as atividades com a avaliação da validação periódica do simulador de pista conforme previsto no item 3 do Anexo B do Edital 01/2011. Você poderia me mostrar os equipamentos utilizados para realizar esta validação?
11. **Técnico:** Pois não, vou pegá-los.
12. **Comentarista:** Instantes depois o técnico retorna.
13. **Técnico:** Aqui estão os equipamentos. O tacômetro com sensor ótico, a trena e as fitas adesivas.
14. **Marcelo:** Grato.
15. **Comentarista:** Instantes depois...
16. **Marcelo:** Observo que o tacômetro XXX e a trena YYY estão com as calibrações vencidas.
17. **Técnico:** Já tinha alertado a gerência sobre isso, mas ele disse que não tem dinheiro para fazer a calibração no momento.
18. **Marcelo:** Ok, lamentavelmente a sua gerência não tem consciência para a importância da rastreabilidade das medições a serem realizadas, mas fazer o que! Infelizmente vou ter que relatar esta falta de rastreabilidade como não conformidade.
19. **Comentarista:** O técnico do posto de ensaio realizou a validação do simulador conforme previsto no item 3 do Anexo B do Edital 01/2011 e o Avaliador Líder não evidenciou qualquer não conformidade.
20. **Marcelo:** Muito bem, parabéns pela validação. Solicito agora que você simule a realização de ensaio do cronotacógrafo conforme norma NIE-Dimel-100, sendo que no primeiro momento utilize o simulador de pista e depois utilize a pista reduzida com padrão de bancada.
21. **Comentarista:** O técnico colocou o veículo no simulador de pista e fez os ajustes necessários no programa do simulador.
22. **Técnico:** Estou pronto para começar o ensaio.
23. **Marcelo:** Ok, mas porque você não fez a análise preliminar das condições do veículo conforme previsto na norma e porque você não instalou o tubo de exaustão de gases no veículo?



24. **Técnico:** Quanto a análise preliminar agente somente dá uma olhada para saber as condições gerais do veículo. Agente não perde muito tempo nesta hora porque o que vale mesmo é o ensaio. Qual era a outra pergunta mesmo?
25. **Técnico:** Porque o tubo de exaustão para direcionar as emissões para fora do ambiente de ensaio não foi instalado?
26. **Técnico:** Aaahhh sim, o tubo está amassado e já foi feita a compra de um novo tubo que está previsto para chegar ainda esta semana. Se quiser posso pegar a nota fiscal.
27. **Marcelo:** Tudo bem, como o tubo vai chegar esta semana não vou anotar como não conformidade. Ok, pode iniciar o ensaio.
28. **Comentarista:** Durante a realização do ensaio conforme norma NIE-Dimel-100 o avaliador percebeu que a velocidade indicada no cronotacógrafo sob ensaio, modelo XXXX e número de série YYY, em alguns momentos atingiu 60 Km/h.
29. **Marcelo:** Você percebeu que a velocidade em alguns momentos saiu da faixa permitida e atingiu 60 Km/h?
30. **Técnico:** Isto normalmente acontece, a especificação é apenas uma referência não havendo problema caso a velocidade não seja mantida a todo o momento dentro dos valores especificados de 50 Km/h +- 5 Km/h. O gerente disse que quando isto acontecer é pra continuar, não tem como ficar repetindo o ensaio toda hora, a empresa precisa faturar.
31. **Comentarista:** O Sr Paulo chegou no momento em que o Avaliador Líder estava relatando a não conformidade...
32. **Paulo:** Como vai Sr Marcelo, desculpa pelo atraso é que perdi a hora e acabei perdendo o voo.
33. **Marcelo:** Tudo bem, conversa lá com o gerente e começa logo a avaliação de sua parte que está bastante atrasada. Espero que você recupere o tempo perdido e não prejudique o cumprimento do plano de avaliação.
34. **Comentarista:** O Sr Paulo se apresentou a gerência do posto e acompanhado de um outro técnico iniciou a sua avaliação.
35. **Paulo:** Com essa correria toda acabei deixando a trena em casa. Você poderia me emprestar a sua?
36. **Técnico:** A trena está sendo usada pelo outro técnico que está sendo avaliado pelo Avaliador Líder. Vou lá na outra pista pra verificar se a trena está disponível.
37. **Comentarista:** O técnico conseguiu a trena, mas foi alertado de que a calibração está vencida.
38. **Técnico:** Consegui a trena, mas está com a calibração vencida.

39. **Paulo:** Caraca, como vou avaliar o simulador de pista agora. Vou falar com o Sr Marcelo.
40. **Comentarista:** Quando o Sr Paulo abordou o problema, o Sr Marcelo não gostou e fez comentários na frente dos técnicos do posto.
41. **Marcelo:** Além de chegar atrasado você ainda esquece a trena calibrada! A trena do posto está com a calibração vencida como vamos avaliar o simulador de pista agora? Não é de agora que você vem me trazendo problemas...
42. **Comentarista:** Após discussões acaloradas, tudo na presença dos técnicos do posto, o Avaliador Líder se acalmou e relatou o fato no relatório durante a reunião da equipe, justificando a não realização da avaliação do simulador de pista. Durante a reunião da equipe...
43. **Marcelo:** Muito bem, temos que avaliar qual vai ser a nossa decisão quanto à falta de avaliação do simulador de pista, se vamos deixar o posto continuar a execução dos ensaios ou vamos suspender o posto uma vez que o prazo do simulador está vencido e não temos confiança nos seus resultados ?
44. **Comentarista:** Após algumas discussões a equipe tomou uma decisão que foi relatada no relatório e foi apresentada na reunião final...
45. **Marcelo:** Estamos neste momento reunidos com vistas a apresentar o resultado da avaliação. Pois bem, de acordo com a avaliação encontramos 25 não conformidades, sendo que duas delas podem levar a suspensão do posto...
46. **Comentarista:** Neste momento o gerente do posto interrompe e questiona esta possibilidade de suspensão do posto.
47. **Gerência do posto:** Como assim suspender o posto! Temos compromissos e não podemos parar os ensaios. Que problemas são esses?
48. **Marcelo:** Então, como estava tentando esclarecer as não conformidades que podem levar a suspensão do posto são:
1. Validação periódica feita pelo posto com trena sem rastreabilidade, ou seja, com calibração vencida a 16 meses;
  2. Falta de avaliação do simulador de pista pela equipe de avaliação.
49. **Gerência do posto:** Não concordo com a suspensão porque se vocês tivessem a trena calibrada a avaliação do simulador teria sido realizada e seria confirmada a conformidade em relação aos erros especificados. Vou continuar a realizar os ensaios e vou fazer uma reclamação desta equipe no Inmetro.
50. **Marcelo:** Ok, pelo visto não temos mais nada a discutir e estou encerrando a avaliação, apesar de não ter terminado de apresentar as demais não conformidades.



**Questionamentos:**

**Parte 1:** De acordo com o diálogo acima podemos observar que algo saiu errado, levando a diversos problemas durante a avaliação. Levante possíveis problemas de comportamento da equipe avaliadora e relate qual deveria ser o comportamento correto.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Parte 2:** Descreva no campo apropriado do formulário FOR-Surrs-197 os fatos que, no seu entender, independentemente do posicionamento da equipe avaliadora, são não conformidades do posto de ensaio, fazendo referência ao item do requisito de avaliação utilizando, para isso, a lista de avaliação (FOR-Surrs-201).

**Parte 3:** Defina correção e ação corretiva para as não conformidades relatadas na parte 2.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Atenção:** Para facilitar a correção favor identificar o problema de comportamento da equipe avaliadora e a não conformidade com o número do diálogo de cada personagem.