

**.: Contrato de Gestão 2003-2005 .:**

---

CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR - MDIC E O INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO.

---

A União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, entre si, celebram o presente CONTRATO DE GESTÃO, que define as relações e compromissos entre os signatários, constituindo-se em instrumento de acompanhamento e avaliação do desempenho institucional da Autarquia, para efeito de supervisão ministerial e de manutenção da qualificação de Agência Executiva, figurando como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda, tudo em conformidade com os ditames do Decreto nº 2.487, de 2 de fevereiro de 1998.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO****CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO INMETRO****CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS****CLÁUSULA QUARTA - DAS MEDIDAS DE AMPLIAÇÃO DA AUTONOMIA DE GESTÃO****CLÁUSULA QUINTA - DA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS E DESEMPENHO****CLÁUSULA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES E DA REVISÃO DAS METAS****CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO E DAS CONSEQÜÊNCIAS****CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICIDADE****CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA**

---

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

---

O presente Contrato de Gestão tem por objeto a pactuação de resultados a serem alcançados pelo Inmetro, conforme discriminados a seguir:

**I - Resultados globais:**

1 - Relativos à imagem do Inmetro e referentes ao seu reconhecimento e confiabilidade junto à população brasileira:

a) Alcançar índice de reconhecimento de:

- 40% até dezembro 2003;
- 41% até dezembro 2004;
- 42% até dezembro 2005.

b) Alcançar índice de confiabilidade de:

- 83% até dezembro de 2003;
- 84% até dezembro de 2004;
- 85% até dezembro de 2005.

**II - Resultados de atendimento:**

1- Relativos ao macroprocesso Avaliação da Conformidade referente ao provimento às empresas do setor produtivo, aos órgãos regulamentadores e aos consumidores de programas de avaliação da conformidade às normas e regulamentos técnicos visando ao aumento da competitividade, à concorrência justa e a proteção do cidadão:

a) Alcançar índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados de, no máximo:

- 1,43% até dezembro de 2003;
- 1,35% até dezembro de 2004;
- 1,30% até dezembro de 2005.

b) Alcançar nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação compulsória de:

- 88% até dezembro de 2003;
- 89% até dezembro de 2004;
- 90% até dezembro de 2005.

c) Alcançar nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária de:

- 92% até dezembro de 2003;
- 93% até dezembro de 2004;
- 94% até dezembro de 2005.

d) Aumentar a produtividade no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade implantados para:

- 4,2 até dezembro de 2003;
- 4,7 até dezembro de 2004;

- 5,1 até dezembro de 2005.

e) Aumentar o número de processos de credenciamento e supervisão de laboratórios, por técnico de credenciamento para:

- 30 até dezembro de 2003;
- 33 até dezembro de 2004;
- 36 até dezembro de 2005.

2 - Relativos ao macroprocesso Controle Metrológico, referente ao provimento para os detentores e fabricantes de instrumentos de medição e de medidas materializadas e acondicionadores de produtos pré-medidos, de regulamentos técnicos metrológicos e certificados de aprovação e verificação de seus produtos, visando à proteção do cidadão e à concorrência justa.

a) Alcançar índice de irregularidade de produtos pré-medidos de, no máximo:

- 3,20% até dezembro de 2003;
- 3,00% até dezembro de 2004;
- 2,00% até dezembro de 2005.

b) Alcançar índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição de, no máximo:

- 1,50 % até dezembro de 2003;
- 1,40% até dezembro de 2004;
- 1,20 % até dezembro de 2005.

c) Alcançar nível de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica de:

- 88% até dezembro de 2003;
- 89% até dezembro de 2004;
- 90% até dezembro de 2005.

d) Aumentar a eficiência do serviço descentralizado para:

- R\$ 50,00 por nº de verificações até dezembro de 2003 ;
- R\$ 48,00 por nº de verificações até dezembro de 2004;
- R\$ 45,00 por nº de verificações até dezembro de 2005.

3 - Relativos ao macroprocesso Padronização e Disseminação de Unidades de Medida, referente ao provimento às empresas do setor produtivo, instituições de Metrologia, Laboratórios de Ensaio e Calibração e entidades de pesquisa e desenvolvimento, de relatórios de calibração e ensaio, consultoria especializada e infra-estrutura logística, com alta credibilidade, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros e a disseminação das unidades de medida rastreadas ao Sistema Internacional.

a) Alcançar nível de credibilidade do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro e sua rede credenciada de laboratórios de calibração junto a indústria exportadora de:

- 88% até dezembro de 2003;
- 89% até dezembro de 2004;
- 90% até dezembro de 2005.

b) Alcançar nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro de:

- 89% até dezembro de 2003;
- 90% até dezembro de 2004;
- 91% até dezembro de 2005.

c) Aumentar a produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao Sistema Internacional para:

- 33,3 até dezembro de 2003;
- 35,0 até dezembro de 2004;
- 36,6 até dezembro de 2005.

---

## CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO INMETRO

---

I - Modernizar a Gestão de Pessoas até 2005 com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito a aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários;

II - Participar do Prêmio da Qualidade do Governo Federal a partir do ciclo 2003, obtendo reconhecimento da gestão, no mínimo, na faixa prata;

III - Ampliar o nível de informatização do Inmetro, priorizando a elaboração e a implantação do Portal Corporativo, com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito à aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários;

IV - Consolidar o Sistema de Informações Gerenciais do Inmetro, com prioridade para a Rede de Indicadores do Planejamento, até 2005;

V - Apresentar, até dezembro de 2003, índice de eficácia que meça os tempos médios de atendimentos dos serviços prestados, com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito a aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários;

VI - Implementar, no âmbito de sua área de atuação, o Plano Brasileiro de Avaliação da Conformidade e o Plano Nacional de Metrologia;

VII - Promover a educação para a metrologia e a qualidade, conforme Plano Estratégico do Inmetro;

VIII - Promover a disseminação das informações tecnológicas produzidas pelo Inmetro, conforme seu Plano Estratégico;

IX - Implementar acordos de reconhecimento mútuo para facilitar as exportações de setores chave da economia;

X - Desenvolver e implementar Plano de Fiscalização de Produtos Regulamentados, até 2005.

---

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

---

Para os exercícios de 2003, 2004 e 2005, o montante de recursos para a execução do Contrato de Gestão será aquele definido na Lei Orçamentária Anual aprovada pelo Congresso Nacional, mais os créditos adicionais, dentro dos limites para o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior definidos pelo Decreto de Programação Financeira referido no Art. 8º da Lei Complementar nº 101 de 4.5.00.

Subcláusula primeira: A cada ano, após a aprovação do orçamento pelo Congresso Nacional e estabelecida pelo Poder Executivo a programação financeira, com o cronograma de execução mensal de desembolso para os órgãos setoriais, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior reunirá-se com o INMETRO para definição do seu cronograma orçamentário-financeiro.

Subcláusula segunda: O estabelecimento pelo Poder Executivo de nova programação financeira, com alteração no cronograma mensal de desembolso para os órgãos setoriais, implicará a revisão do cronograma orçamentário e financeiro do INMETRO a ser realizado pelos órgãos relacionados na Subcláusula Primeira, por convocação do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

---

#### CLÁUSULA QUARTA - DAS MEDIDAS DE AMPLIAÇÃO DA AUTONOMIA DE GESTÃO

---

O Inmetro terá ampliada sua autonomia de gestão por meio das seguintes medidas:

I - Não se aplicarão ao Inmetro os limites anuais para realização de serviços extraordinários, de que trata o Decreto nº 948, de 5 de outubro de 1993, desde que previamente atestada a existência de recursos orçamentários disponíveis, devendo o Inmetro estar preparado para apresentar justificativa sobre a necessidade da realização do serviço, sempre que solicitada.

II - Fica delegada ao Presidente do Inmetro competência para:

- a) Aprovação ou readequação de sua estrutura regimental ou seu estatuto, sem aumento de despesas, observadas as disposições específicas previstas em lei e o quantitativo de cargos destinados à entidade;
- b) Autorização de afastamento do País dos servidores civis da instituição, tratada no art. 2º do Decreto nº 1.387, de 7 de fevereiro de 1995;
- c) Regulamentação do registro de frequência de seus funcionários;
- d) Fixação de limites específicos, aplicáveis ao Inmetro, para a concessão de suprimento de fundos para atender a despesas de pequeno vulto, prevista no inciso III do art. 45 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, observadas as demais disposições do referido Decreto;
- e) Edição de regulamento próprio dispor sobre valores de diárias no País e condições especiais para sua concessão, observado o disposto no art. 2º do Decreto nº 343, de 19 de novembro de 1991, nos § 1º e 3º do art. 58 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e os valores máximos unitários estabelecidos em tabela editada pelo Ministério do Planejamento;

III - Fica o Inmetro dispensado da celebração de termos aditivos a contratos e a convênios de vigência plurianual, quando objetivarem unicamente a identificação dos créditos à conta dos quais devam correr as despesas relativas ao respectivo exercício financeiro.

Parágrafo único. O Inmetro publicará, no Diário Oficial da União:

I - O regulamento relativo à concessão de diárias, de que trata a alínea "e" do inciso II acima;

II - Os dados relativos a número, valor, classificação funcional programática e de natureza da despesa, correspondentes à nota de empenho ou de movimentação de créditos, de que trata o inciso III acima.

---

#### CLÁUSULA QUINTA - DA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS E DESEMPENHO

---

O cumprimento pelo Inmetro dos resultados e das metas ora pactuadas será objeto de acompanhamento semestral e avaliação anual, conforme sistemática constante no Anexo IV, sob responsabilidade da Comissão de Avaliação, composto por membros a serem designados pelo titular do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e presidido por representante deste, sendo membros natos os representantes dos Ministérios signatários.

Parágrafo primeiro - O apoio logístico e de infra-estrutura decorrentes das atividades da Comissão de Avaliação são de competência do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

Parágrafo segundo - As despesas relacionadas com a participação dos membros da Comissão correrão por conta das entidades que a representam.

Parágrafo terceiro - O Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e o Inmetro deverão observar, no desempenho de suas atividades, as recomendações da Comissão, que considerará, obrigatoriamente, tal observância por ocasião da avaliação anual dos resultados relativos à execução deste Contrato.

Parágrafo quarto - O Inmetro encaminhará à Comissão, com até trinta dias de antecedência de suas reuniões semestrais e anuais, relatório sobre o seu desempenho no cumprimento de metas e obrigações previstas neste Contrato.

---

#### CLÁUSULA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES E DA REVISÃO DAS METAS

---

O presente Contrato poderá ser alterado ou ter revistas suas metas, por iniciativa do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior ou do Inmetro, mediante proposta devidamente justificada.

Parágrafo primeiro - Os resultados e metas relativas ao ano de 2003 e os recursos orçamentários necessários, além de outras flexibilidades administrativas, serão definidas e negociadas até 31 de dezembro de 2002.

Parágrafo segundo - As propostas de alteração e de revisão de que trata esta Cláusula serão objeto de deliberação pela Comissão de Avaliação.

---

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO E DAS CONSEQÜÊNCIAS

---

O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por recomendação da Comissão de Avaliação ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, em virtude de:

I - Descumprimento dos resultados e das metas pactuadas, sem justificativa aceita;

II - Por acordo entre as partes, devidamente justificadas as razões.

Parágrafo primeiro - A rescisão deste Contrato importa na desqualificação do Inmetro como Agência Executiva e na imediata suspensão das medidas de ampliação de autonomia de gestão de que trata a Cláusula quarta, cabendo ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior a adoção dos atos necessários à revogação das mesmas.

Parágrafo segundo - São nulos os atos praticados em contrariedade à suspensão de que trata o parágrafo anterior, sujeitando aqueles que o praticarem às sanções legais cabíveis.

---

#### CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICIDADE

---

Além da publicidade exigida em lei, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior fará publicar de imediato, no Diário Oficial da União, o extrato do presente Contrato, assim como publicará os relatórios da Comissão de Avaliação sobre o desempenho do Inmetro.

Parágrafo único - O Inmetro disponibilizará imediatamente, por meios físicos e eletrônicos, para consulta de qualquer interessado, os documentos de que trata o "caput".

---

#### CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

---

O presente Contrato vigorará de 01 de janeiro de 2003 a 31 de dezembro de 2005.

E, por estarem assim justas e acordadas, firmam as partes o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para os mesmos fins de direito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

SERGIO SILVA DO AMARAL  
Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior  
ARMANDO MARIANTE DE CARVALHO  
Presidente do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

GUILHERME GOMES DIAS PEDRO SAMPAIO MALAN  
Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão Ministro de Estado da Fazenda

---

#### ANEXOS AO CONTRATO DE GESTÃO DO INMETRO

---

Anexo I - Missão do Inmetro  
Anexo II - Premissas e Cenários  
Anexo III - Indicadores de Resultados  
Anexo IV - Sistemática de avaliação de metas

---

#### ANEXO I - MISSÃO DO INMETRO

---

Promover a qualidade de vida do cidadão e competitividade da economia através da metrologia e da qualidade

---

#### ANEXO II - PREMISSAS E CENÁRIOS

---

O alcance dos objetivos e metas definidos neste contrato ficam condicionados pelas seguintes premissas e cenários:

1 - Continuidade administrativa dos órgãos pactuantes.

2 - Intensificação dos processos de globalização, da formação de blocos econômicos e das transações econômicas entre as nações e de sua inserção competitiva no contexto mundial, implicando em:

- Um contexto em que as questões relacionadas à normalização e certificação de conformidade passem a ocupar papel central nas políticas de comércio exterior, à medida que normas e regulamentos técnicos podem constituir-se, de fato, em barreiras efetivas ou fatores facilitadores ao comércio internacional; e forte exigência de que os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e, particularmente, o Inmetro mantenham uma atuação internacional intensa e generalizada em todos os foros pertinentes e em sintonia com as políticas e interesses nacionais;

- Crescente importância das atividades de metrologia, normalização e qualidade, tanto para proporcionar aos produtos brasileiros amplas condições de competir em um mercado globalizado - garantindo intercambialidade e conformidade de produtos e serviços de alta confiabilidade e, ao mesmo tempo, protegendo mercados e/ou empregos do/no país e nossa identidade cultural;

- Aceleração da complexidade e tecnificação dos produtos e serviços e, conseqüentemente, das medições, da avaliação da conformidade e da normalização e regulamentação;

- Ampliação considerável dos níveis e da variedade do consumo da sociedade brasileira, que passa a se constituir numa sociedade de consumo de massa, o que aumenta substancialmente a responsabilidade do Estado em assegurar ao consumidor brasileiro que os bens e serviços que adquire e consome estão em conformidade com os padrões de qualidade adequados. O aprofundamento das políticas de proteção ao consumidor, neste contexto, constitui-se num ingrediente fundamental dos direitos do cidadão brasileiro e, ao mesmo tempo, uma responsabilidade contemporânea do Estado.

3 - Continuidade e aprofundamento do processo de estabilização econômica do Brasil e, conseqüentemente:

- Uma permanente pressão orçamentária necessária à redução do déficit público;
- Uma forte pressão para incremento e facilitação das exportações para melhoria do fluxo de moeda forte.

4 - A continuidade do Programa de Reforma do Aparelho do Estado, destacando-se:

- O fortalecimento das funções reguladoras do Estado, que tende a se afastar cada vez mais da execução direta de atividades que não lhe sejam de exclusiva competência;

- A progressiva e efetiva implantação do Plano Diretor de Reforma do Estado, notadamente do seu modelo conceitual, que distingue quatro setores fundamentais do Aparelho do Estado: núcleo estratégico, atividades exclusivas, serviços não exclusivos e produção de bens e serviços para o mercado;

- A estruturação das atividades exclusivas de Estado em Agências Executivas, com maior autonomia administrativa e financeira e sujeitas a controle por resultados.

5 - O fortalecimento do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial como instrumento de um Estado regulador forte e com as seguintes características:

- Fortalecimento e aprimoramento de sua arquitetura institucional, visando mantê-lo como um sistema integrado;

- Fortalecimento do Inmetro como principal articulador e coordenador do Sistema, tanto em termos de sua organização, funcionamento e desempenho, como da atuação internacional e manutenção do Inmetro como "enquiry point" junto à OMC.

---

#### ANEXO III - INDICADORES DE RESULTADOS

---

Para a definição dos macro indicadores de atendimento, a metodologia utilizada foi a de segmentação do Inmetro em grandes processos finalísticos voltados para a obtenção de resultados para a sociedade. Para cada macroprocesso foram definidos indicadores de efetividade, eficácia e eficiência. No de efetividade, o foco é o consumidor individual ou setor econômico, no de eficácia, as empresas usuárias dos produtos/serviços do Inmetro e no de eficiência, o foco está no processo. É importante ressaltar que o conceito de macroprocesso engloba todo o segmento de atividades e recursos que dão sustentação ao mesmo, incluindo os de apoio. Os resultados anteriores desses indicadores encontram-se no "Site" do Inmetro na Internet.

#### **I - Resultados Globais:**

1 - Imagem do Inmetro

- Os indicadores relativos à Imagem do Inmetro medem o trabalho da instituição, segundo a percepção dos consumidores individuais;
- É de fundamental importância que um órgão como o Inmetro, que dá crédito a certificados de qualidade e segurança de produtos e serviços e mantém corretos os instrumentos de medição utilizados no comércio, protegendo todos os segmentos da sociedade e como conseqüência o consumidor final, seja conhecido pela população e acima de tudo tenha credibilidade pública;

- Aferir o grau desse conhecimento e credibilidade é um norte do qual a instituição não pode prescindir, uma vez que são estes índices que vão avaliar globalmente a efetividade de sua atuação;

- Para ter maior precisão nesta avaliação, optou-se pela utilização dos índices obtidos junto àqueles que responderam adequadamente à pergunta em aberto (pergunta em aberto é aquela formulada pelo entrevistador sem uso de qualquer recurso que possa induzir a uma resposta do entrevistado) a

respeito do que o Inmetro faz, ou seja, consumidores individuais que declararam que conhecem o Inmetro e citaram de forma espontânea e correta, pelo menos uma atividade que é realizada pelo Inmetro;

- Este macro-indicador será medido por intermédio de pesquisa nacional junto à população brasileira;
- O resultado atingido em dezembro/2001 foi de 40% de conhecimento;
- O indicador de confiabilidade será medido apenas entre os que conhecem o Inmetro e sabem o que ele faz, ou seja, conseguem citar pelo menos uma atividade desenvolvida pelo Inmetro. O resultado alcançado em novembro/2001 foi de 86%;
- O indicador de imagem, no que se refere à confiabilidade, tem um forte componente psicossocial. O cidadão pode associar o Inmetro com o governo de uma maneira geral. Portanto o índice pode sofrer variação de acordo com a imagem do Governo junto à população;
- O erro amostral destas pesquisas é 2,20 pontos percentuais para mais ou para menos.

## **II - Resultados de atendimento:**

### 1 - Avaliação da Conformidade

#### **EFETIVIDADE - Índice de Irregularidades de Produtos Fiscalizados**

- Este indicador objetiva medir o percentual de unidades de produtos irregulares relativo ao total de produtos fiscalizados. Neste sentido, busca refletir a adequabilidade dos produtos disponibilizados para a sociedade, com relação a requisitos de qualidade pré estabelecidos em normas ou regulamentos. O aumento da adequabilidade aos requisitos aplicáveis levará a uma gradativa diminuição dos índices de irregularidades.
- O indicador de efetividade será medido pela relação entre o número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados e o número total de unidades de produtos fiscalizados;
- O realizado em 2001 foi de 1,65 e a meta para dezembro de 2002 é de 1,55.

#### **EFICÁCIA - Nível de Satisfação das Empresas Usuárias do Serviço de Certificação Compulsória e Voluntária**

- Estes indicadores de eficácia serão medidos por meio de pesquisa junto as empresas usuárias dos serviços de certificação do Inmetro;
- As empresas usuárias, no caso deste macroprocesso, são as empresas que solicitam certificação junto aos organismos credenciados pelo Inmetro;
- No caso da certificação voluntária, será medida a satisfação das empresas que solicitam certificação do sistema de gestão pelas normas da série ISO - 9000;
- No caso da certificação compulsória, será medida a satisfação das empresas que solicitam certificação compulsória de produtos;
- Embora os serviços de certificação compulsória e voluntária sejam basicamente os mesmos, entende-se que os níveis de satisfação dos usuários são diferentes, dado o poder coercitivo da certificação compulsória;
- Os aspectos considerados para medir a satisfação do usuário são: qualidade no atendimento, tempo de resposta e flexibilidade;
- O erro amostral destas pesquisas é 7 pontos percentuais para mais ou para menos;
- A meta para dezembro de 2001 foi 85% com um resultado de 95,80% para a certificação compulsória e a meta para dezembro de 2002 é de 90%;
- A meta para dezembro de 2001 foi 85% com um resultado de 99% para a certificação voluntária e a meta para dezembro de 2002 é de 90%.

#### **EFICIÊNCIA - Produtividade no Desenvolvimento de Programas de Avaliação da Conformidade Implantados**

- Este indicador objetiva medir a produtividade dos técnicos em implantar Programas de Avaliação da Conformidade;
- Este indicador mede o número de Programas de Avaliação da Conformidade implementados e em desenvolvimento em relação ao número de técnicos diretamente envolvidos;
- O número de funcionários na área de Programas de Avaliação da Conformidade para os anos de vigência do Contrato está estimado em 30 funcionários;
- Atualmente, há 113 Programas de Avaliação da Conformidade (inclui os anteriores a 2000, Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade 2000/2003, Programa Brasileiro de Etiquetagem e cinco que estão fora do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade);
- Este indicador busca também refletir a velocidade de resposta ao aumento da demanda por novos programas.

#### **EFICIÊNCIA - Número de Processos de Credenciamento e Supervisão de Laboratórios por Técnico de Credenciamento**

- Este indicador mede o total de laboratórios credenciados no período considerado, mais o número de processos de laboratório em fase de concessão de credenciamento, mais o número de processos de supervisão de laboratórios credenciados por técnico de credenciamento envolvido.
- O Inmetro criou a Coordenação Geral de Credenciamento reestruturando esta atividade, por tanto, este indicador será medido pela primeira vez.

### 2 - Controle Metrológico

#### **EFETIVIDADE - Índice de Irregularidade de Produtos Pré-Medidos e Irregularidade na Verificação de Instrumentos de Medição**

- Estes indicadores expressam o resultado global das ações exercidas pelo Macroprocesso Controle Metrológico, em suas diversas operações: regulamentação, aprovação de modelos, verificação e fiscalização propriamente dita, no tocante a instrumentos de medição e, igualmente, em relação aos produtos pré-medidos; como tal, estão a espelhar a efetividade do macroprocesso. As metas indicadas estão compatíveis com a prática internacional, isto é, índice de ocorrência que permitem considerar a atividade sob controle (< 5%) e, índices cada vez mais baixos que permitam inferir a melhoria dos resultados em função do exercício das atividades. Série histórica dos dois indicadores apontam as metas ora propugnadas, esperando-se evidentemente uma melhoria dos índices, entendido como tal, a sua manutenção abaixo dos 5% de erros detectados, bem como valores decrescentes em relação aos atuais;
- O índice de irregularidades de produtos pré-medidos mede a razão entre o total de produtos autuados e o número de exames realizados;
- O índice de irregularidades na verificação de instrumentos mede a razão entre o número de instrumentos reprovados e o número total de verificações periódicas (inicial + periódica + eventual);

#### **EFICÁCIA - Nível de Satisfação das Empresas Usuárias dos Serviços de Verificação Periódica**

- Este indicador expressa o nível de satisfação dos detentores de instrumentos de medição em relação aos serviços de verificação e fiscalização efetuados. As metas, espelham um crescimento anual como desafio e podem ser entendidas como nível mínimo a ser perseguido, partindo do pressuposto que a manutenção de níveis tão altos de satisfação é extremamente difícil; muito mais até do que simplesmente alcançá-los; mas, há que se considerar que estamos falando, ao final, de medir a satisfação de empresas em relação a uma fiscalização que recebem anualmente. As metas estão compatíveis com a série histórica, observada a ótica de nível mínimo a ser perseguido;
- Este indicador será medido por meio de pesquisa junto as empresas usuárias do Inmetro dos serviços de verificação periódica;
- Os aspectos considerados para medir a satisfação do usuário são: qualidade no atendimento, tempo de resposta e flexibilidade;
- O erro amostral desta pesquisa é 7 pontos percentuais para mais ou para menos;
- A meta para dezembro de 2001 foi de 85% com um resultado de 95,80% e a meta para dezembro de 2002 é de 90%.

### EFICIÊNCIA - Eficiência do Serviço Descentralizado

- Este indicador expressa o nível de execução dos serviços de verificação (periódica + eventual) relacionados à despesa total da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade. As metas colocadas pressupõe um aumento do número de verificações em proporção maior que o aumento das despesas necessárias a sua consecução;
- Este indicador mede a razão entre a despesa da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade e o número total de verificações;
- Trata-se de expressar o nível de execução dos serviços a um custo menor possível;
- Este indicador será medido pela primeira vez

3 - Padronização e Disseminação de Unidades de Medida

### EFETIVIDADE - Nível de Credibilidade do Serviço de Calibração e Ensaio Ofertado pelo Inmetro e sua Rede Credenciada de Laboratórios de Calibração junto a Indústria Exportadora

- Este indicador será medido por meio de pesquisa junto às indústrias exportadoras;
- O indicador será medido em relação aos serviços prestados pela Rede Brasileira de Calibração (RBC) e pelo Inmetro;
- O erro amostral desta pesquisa é 5 pontos percentuais para mais ou para menos;
- A meta para dezembro de 2001 foi de 80% com um resultado de 93,50% e a meta para dezembro de 2002 é de 90%.

### EFICÁCIA - Nível de Satisfação das Empresas Usuárias do Serviço de Calibração e Ensaio Ofertado pelo Inmetro

- Este indicador será medido por meio de pesquisa junto as empresas usuárias do Inmetro. Os usuários diretos do serviço de calibração do Inmetro são os laboratórios credenciados na Rede Brasileira de Calibração e as indústrias que demandam esses serviços diretamente ao Inmetro;
- Os aspectos considerados para medir a satisfação do usuário são a qualidade do serviço prestado e o tempo de atendimento;
- O erro amostral desta pesquisa é 5 pontos percentuais para mais ou para menos;
- A meta para dezembro de 2001 foi de 85% com um resultado de 94,50% e a meta para dezembro de 2002 é de 90%.

### EFICIÊNCIA - Produtividade da Calibração e Ensaio de Instrumentos e Padrões de Medição, com Rastreabilidade ao SI

- Este indicador mede o número de instrumentos e padrões de medição calibrados e ensaiados com rastreabilidade ao SI pelo número de técnicos envolvidos no processo;

Ano	2003	2004	2005
Nº de Instrumentos calibrados/ensaiados	3600	3960	4356
Nº de Técnicos envolvidos com a calibração/ensaio	108	113	119
Produtividade	33,3	35,0	36,6

- O resultados deste indicador não podem ser comparados com os resultados anteriores em virtude de mudança efetuada no conceito de força de trabalho que compõe o denominador.

### ANEXO IV - SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO DE METAS

Da avaliação de desempenho resultarão recomendações, para a administração do INMETRO e para os demais pactuantes, que se balizarão nos seguintes procedimentos:

a) A avaliação de metas se baseará nos indicadores constantes no Contrato de Gestão, agrupados pelos:

1 - Macroindicadores Globais:

- Imagem

2 - Indicadores dos Macroprocessos:

- Avaliação da Conformidade;
- Controle Metrológico;
- Padronização e Disseminação de Unidades de Medida.

b) Será calculado o esforço no atingimento da meta acordada, para cada indicador em particular, o que implicará na determinação de notas de 0 (zero) a 10 (dez) para cada um, conforme a relação entre o resultado observado e a meta acordada, segundo a escala abaixo:

Resultado Observado	Nota Atribuída
96% ou mais	10
91% a 95%	8
81% a 90%	6
71% a 80%	4
61% a 70%	2
60% ou menos	0

c) Os pesos serão atribuídos de acordo com o grau de importância de cada indicador, considerando a graduação de 1 (um) a 5 (cinco) pontos.

Macro indicadores globais	Indicador	Peso
Imagem	Efetividade	3
<b>Macro processo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>
	Efetividade	5
Avaliação da Conformidade	Eficácia	4
	Eficiência	3
Controle Metrológico	Efetividade	5
	Eficácia	4
	Eficiência	3

	Efetividade	5
Padronização e Disseminação das Unidades de Medida	Eficácia	4
	Eficiência	3

d) O resultado da multiplicação do peso pela nota corresponderá ao total de pontos atribuídos a cada indicador.

e) A divisão do somatório dos pontos pelo somatório dos pesos corresponderá à pontuação média global da instituição.

f) A pontuação média global está associada a um respectivo conceito que deverá ser classificado conforme a seguir.

<b>Pontuação Global</b>	<b>Conceito</b>
9,6 a 10,0 pontos	A - Muito bom
8,0 a 9,5 pontos	B - Bom
6,0 a 7,9 pontos	C - Regular
Abaixo de 6,0 pontos	D - Insuficiente

g) O Inmetro apresentará o Relatório de Avaliação do Desempenho do Contrato de Gestão de acordo com a sistemática definida pela Comissão de Avaliação do Contrato de Gestão.