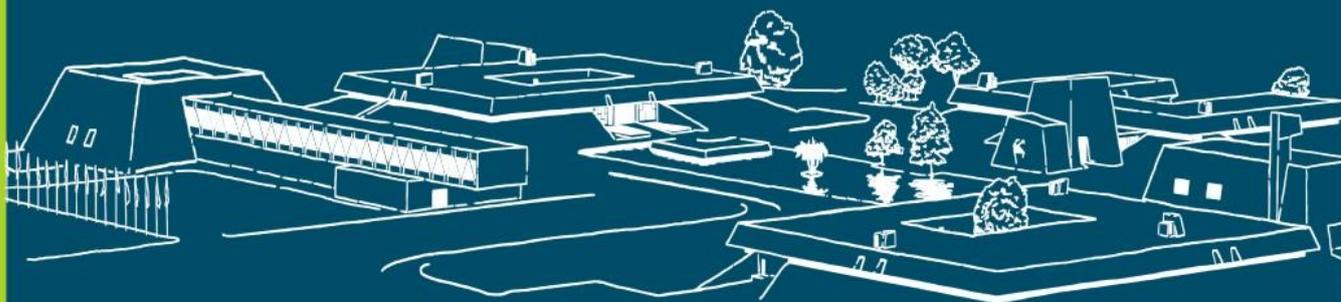


1º semestre 2011

# Relatório dos Resultados Alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| A - APRESENTAÇÃO GERAL .....  | 3  |
| B – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO .....   | 4  |
| B1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2010 .....   | 4  |
| B2 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO .....   | 10 |
| C – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....  | 20 |
| OBJETIVO I - PROMOVER O ACESSO DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE AOS SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE, METROLOGIA, INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA E APOIO À SUPERAÇÃO DE BARREIRAS TÉCNICAS..... | 20 |
| OBJETIVO III - PROMOVER A EDUCAÇÃO EM METROLOGIA E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....  | 23 |
| OBJETIVO IV - IMPLANTAR O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA EM TODOS OS ÓRGÃOS DELEGADOS ATÉ DEZEMBRO DE 2010.....  | 24 |
| OBJETIVO V - REDUZIR O TEMPO DE APROVAÇÃO DE MODELOS .....  | 25 |
| OBJETIVO VI - ELABORAR METODOLOGIA PARA MONITORAMENTO DO ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO .....  | 25 |
| OBJETIVO VII - IMPLANTAR O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS DECORRENTES DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....   | 26 |
| OBJETIVO VIII - IMPLANTAR A METROLOGIA BIOLÓGICA.....   | 27 |
| OBJETIVO IX - AMPLIAR A PRODUÇÃO DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA.....  | 28 |
| OBJETIVO X - UNIFICAR AS BASES DE DADOS DE CLIENTES, PERMITINDO ASSIM QUANTIFICAR O NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS PELOS SERVIÇOS DO INMETRO.....   | 29 |
| OBJETIVO XI - IMPLANTAR METODOLOGIA DE OTIMIZAÇÃO DOS GASTOS COM AS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO DO INMETRO .....  | 29 |
| OBJETIVO XII - ESTABELEECER UM PROCESSO ESTRUTURADO DE BENCHMARKING.....  | 30 |
| OBJETIVO XIII - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2010 ATINGINDO UMA PONTUAÇÃO MÍNIMA DE 500 PONTOS.....   | 31 |

## **A - APRESENTAÇÃO GERAL**

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2011 na execução das ações previstas no seu Contrato de Gestão, assinado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC, e tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda.

Visando possibilitar melhor avaliação da evolução dos indicadores constantes do Anexo I do Contrato de Gestão, foram incluídos gráficos demonstrativos de suas metas e resultados desde o início de seu acompanhamento.

## **B – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO**

O presente Contrato de Gestão tem por objeto a pactuação de resultados a serem alcançados pelo Inmetro, por meio do estabelecimento de parceria entre as partes contratantes, com a finalidade de permitir avaliação objetiva do seu desempenho, de forma a contribuir para elevar o nível da Instituição na execução das políticas nacionais de metrologia e qualidade industrial.

### **B1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2011**

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem evidenciar o desempenho do Inmetro no primeiro semestre de 2011.

## B1– QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DO ANO DE 2011

| Macroprocesso  | Imagem   |   |      |           |                              |
|--|--|---|------|-----------|------------------------------|
| Objetivos  | Indicadores  |   | Meta | Resultado | Tendência de Alcance da Meta |
|  | Nome   | Memória de Cálculo  | 2011 | 2011      |                              |
| Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira | Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira<br><b>Dimensão: Efetividade</b>                                      | Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades  | 51%  | *         | *                            |
|  | Nível de percepção institucional junto à população brasileira<br><b>Dimensão: Efetividade</b>  | Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram                              | 83%  | *         | *                            |
|  | Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes de federações de indústria e comércio<br><b>Dimensão: Efetividade</b> | Percentual dos dirigentes de federações de indústria e comércio que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram | 85%  | *         | *                            |

Quadro 1

**Nota (\*): A apuração deste indicador é apenas anual.**

| Macroprocesso   | Avaliação da Conformidade   |   |                    |         |                   |                              |
|---|---|---|--------------------|---------|-------------------|------------------------------|
|   | Objetivos   | Indicadores   |                    | Meta    | Resultado 1º sem. | Tendência de Alcance da Meta |
|   |   | Nome  | Memória de Cálculo | 2011    | 2011              |                              |
| Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados | Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados<br><b>Dimensão: Efetividade</b>            | (Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados / Número total de unidades de produtos fiscalizados) | 1,18%              | 1,05%   | **                |                              |
|   | Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados<br><b>Dimensão: Eficácia</b>                         | Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados ***  | 480.000            | 258.511 |                   |                              |
| Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida   | Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade<br><b>Dimensão: Eficácia</b>              | Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal     | 5.730              | 7.105   |                   |                              |
|   | Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade<br><b>Dimensão: Eficácia</b> | Número de modelos de objetos/produtos com selo de avaliação da conformidade   | 148.560            | 206.884 |                   |                              |
|   | Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados<br><b>Dimensão: Eficácia</b>        | Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)   | 195                | 296     |                   |                              |

Quadro 1 – continuação

**Nota (\*\*):** Indicador decrescente (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho).

**Nota (\*\*\*):** Conforme recomendação da CAA, foi alterada a memória de cálculo de "*Número de objetos fiscalizados*" para "*Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados*".

 Tendência de alcançar a meta anual

 Tendência de **não** alcançar a meta anual

| Macroprocesso  | Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade  |   |            |                   |                              |
|--|---|---|------------|-------------------|------------------------------|
| Objetivos  | Indicadores   |   | Meta       | Resultado 1º sem. | Tendência de Alcance da Meta |
|  | Nome  | Memória de Cálculo  | 2011       | 2011              |                              |
| Rever o modelo da atividade de acreditação                                   | Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação<br><b>Dimensão: Eficácia</b> | (Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação / Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)                           | 90,00%     | 84,48%            |                              |
| Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade | Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios<br><b>Dimensão: Eficácia</b>                        | (soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)                             | 12,0 meses | 10,26 meses       | **                           |
|  | Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação<br><b>Dimensão: Eficácia</b>          | (soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos) | 7,5 meses  | 7,6 meses         | **                           |
|  | Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção<br><b>Dimensão: Eficácia</b>              | (soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)         | 7,0 meses  | 5,53 meses        | **                           |
|  | Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados<br><b>Dimensão: Eficácia</b>                      | Nº de certificados de acreditação válidos   | 1.450      | 1.403             |                              |

Quadro 1 – continuação

**Nota (\*\*): Indicador decrescente (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho).**

 Tendência de alcançar a meta anual

 Tendência de **não** alcançar a meta anual

| Macroprocesso   | Controle Metroológico   |  |                    |        |                   |                              |
|---|---|--|--------------------|--------|-------------------|------------------------------|
|   | Objetivos   | Indicadores  |                    | Meta   | Resultado 1º sem. | Tendência de Alcance da Meta |
|   |   | Nome   | Memória de Cálculo | 2011   | 2011              |                              |
| Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa                 | Índice de irregularidade de produtos pré-medidos<br><b>Dimensão: Efetividade</b>                                  | (Número de produtos pré-medidos autuados / Número total de fiscalização de produtos pré-medidos realizados)  | 2,60%              | 2,15%  | **                |                              |
|   | Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico<br><b>Dimensão: Eficácia</b>                   | Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício o anterior, da receita financeira de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas | 10,00%             | 16,24% |                   |                              |
|   | Eficiência do serviço descentralizado<br><b>Dimensão: Eficiência</b>  | (Número de verificações periódicas + Número de verificações eventuais) / Número de funcionários da RBMLQ-I   | 630                | 323    |                   |                              |
| Ampliar a satisfação de empresas usuárias do serviço de Verificação Periódica | Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica<br><b>Dimensão: Eficácia</b> | Nota média ponderada da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica (cálculo explicado no Anexo IV item II b – eficácia)  | 8,30               | 7,30   |                   |                              |

Quadro 1 – continuação

**Nota (\*\*): Indicador decrescente (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho).**

 Tendência de alcançar a meta anual

 Tendência de **não** alcançar a meta anual

| Macroprocesso  | Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia   |   |   |      |                   |                              |
|--|---|---|---|------|-------------------|------------------------------|
|  | Objetivos   | Indicadores   |   | Meta | Resultado 1º sem. | Tendência de Alcance da Meta |
|  |   | Nome  | Memória de Cálculo  | 2011 | 2011              |                              |
| Aperfeiçoar o atendimento aos usuários do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro                                       | Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro<br><b>Dimensão: Eficácia</b>   | Nota Média ponderada da satisfação as empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio (cálculo explicado no Anexo IV item II c – eficácia)                | 8,20  | *    | *                 |                              |
|  | Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros | Número de trabalhos publicados<br><b>Dimensão: Eficácia</b>   | Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em periódicos internacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais | 200  | 35                |                              |
| Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI<br><b>Dimensão: Eficiência</b> |   | Razão entre o número de instrumentos e padrões de medição calibrados e ensaiados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos no processo | 157   | 103  |                   |                              |

Quadro 1 – continuação

**Nota (\*): A apuração deste indicador é apenas anual.**

 Tendência de alcançar a meta anual

 Tendência de **não** alcançar a meta anual

## B2 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO

### Indicadores de Imagem

Não foram incluídos neste relatório gráficos demonstrativos das metas e resultados referentes à Imagem, visto que seus indicadores são apurados uma vez ao ano por meio de pesquisa de opinião. Esses indicadores serão apresentados no relatório anual de 2011.

### Indicadores de Avaliação da Conformidade

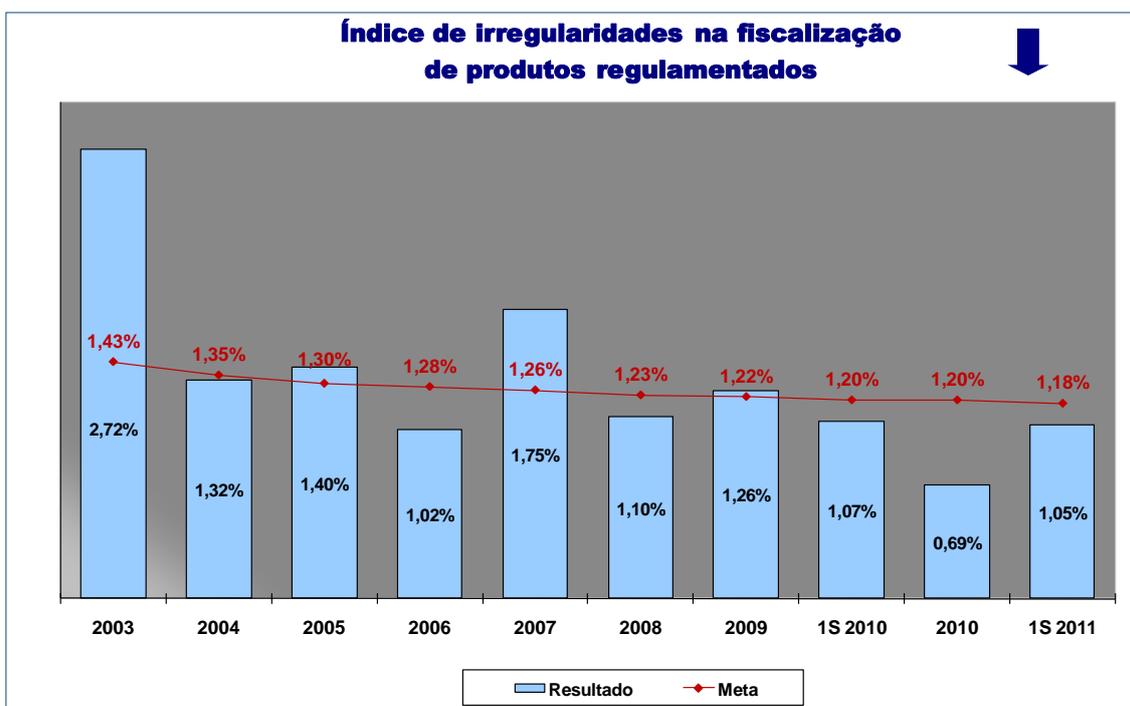


Figura 1

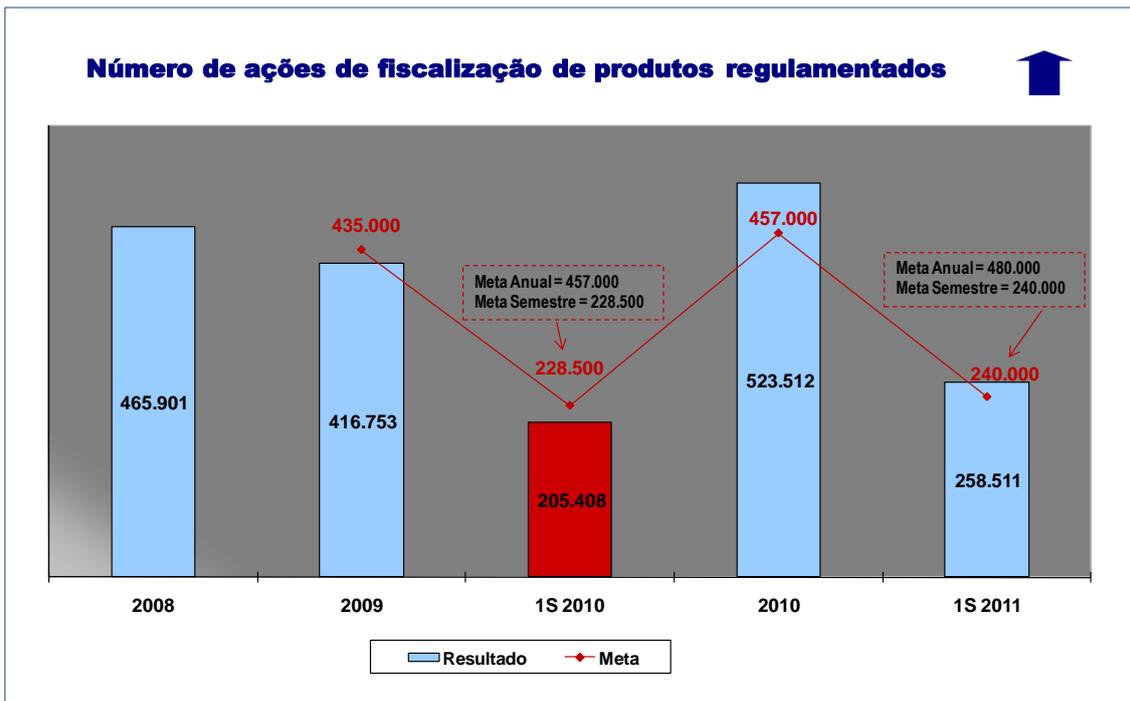


Figura 2

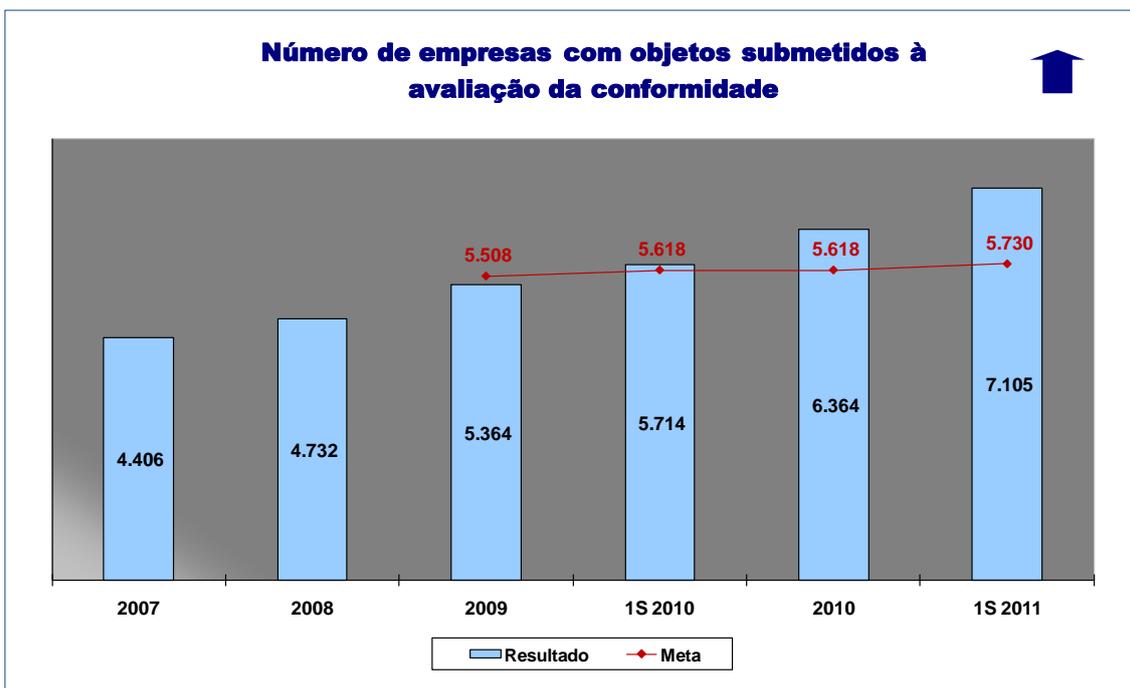


Figura 3

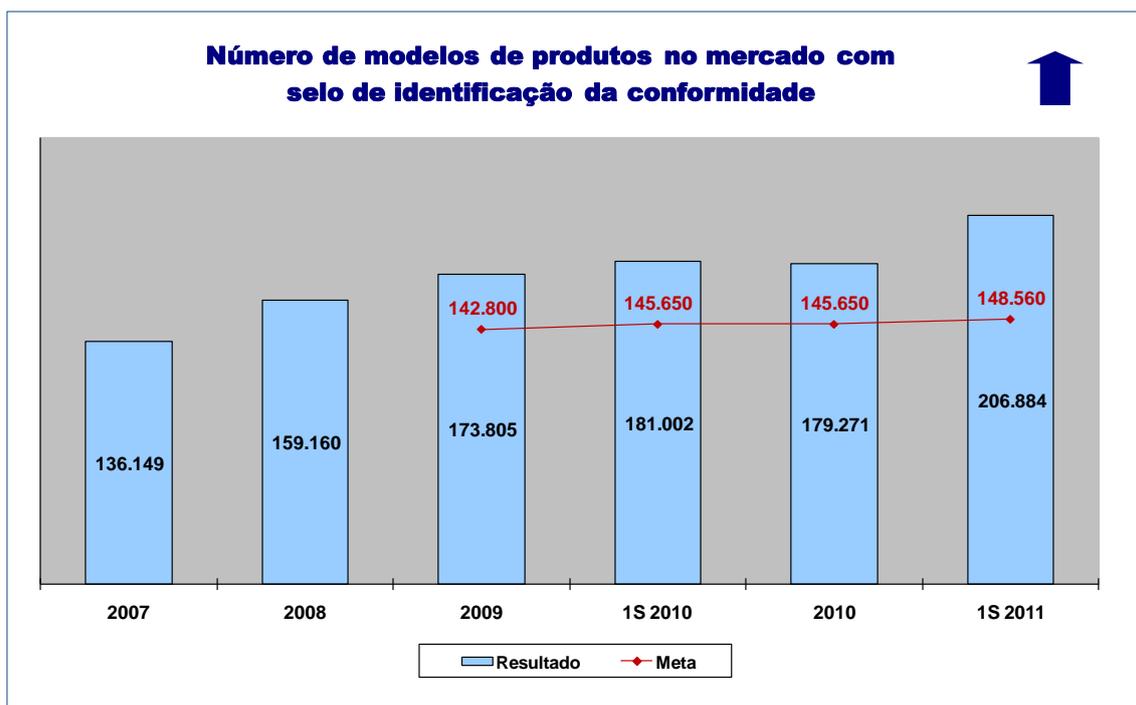


Figura 4

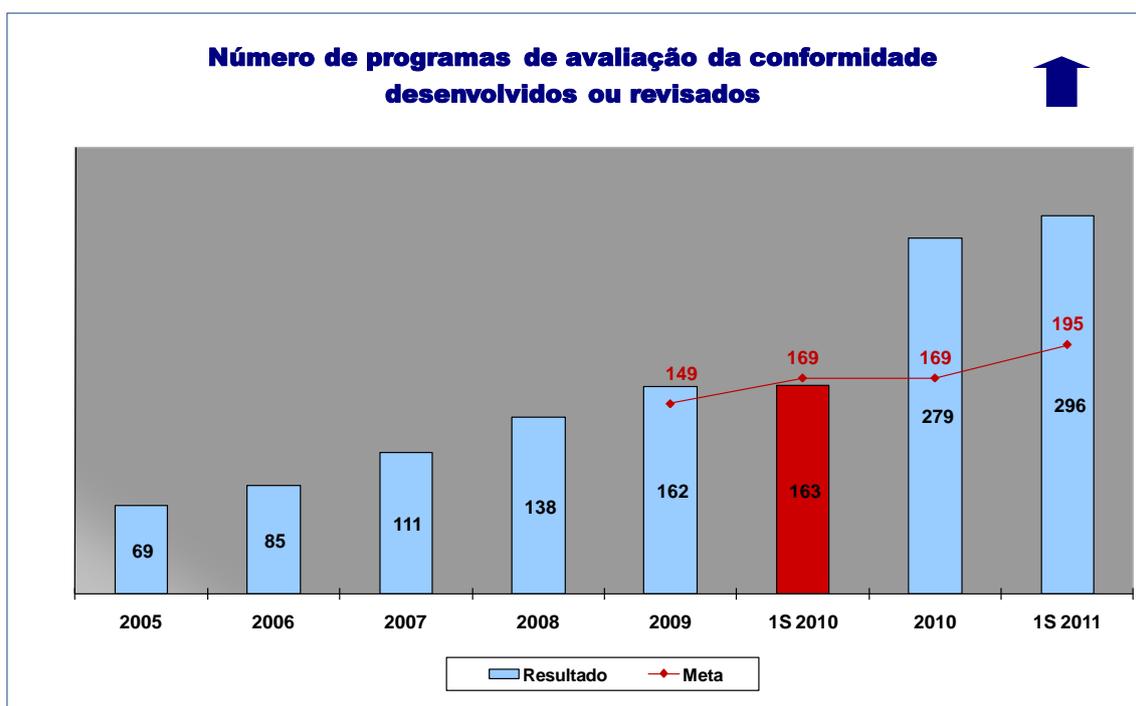


Figura 5

**Nota:** O resultado de 296 programas de avaliação da conformidade, referente ao primeiro semestre de 2011, é composto por 179 programas de avaliação da conformidade desenvolvidos adicionado de 117 programas de avaliação da conformidade revisados.

## B2 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)

### Indicadores de Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade

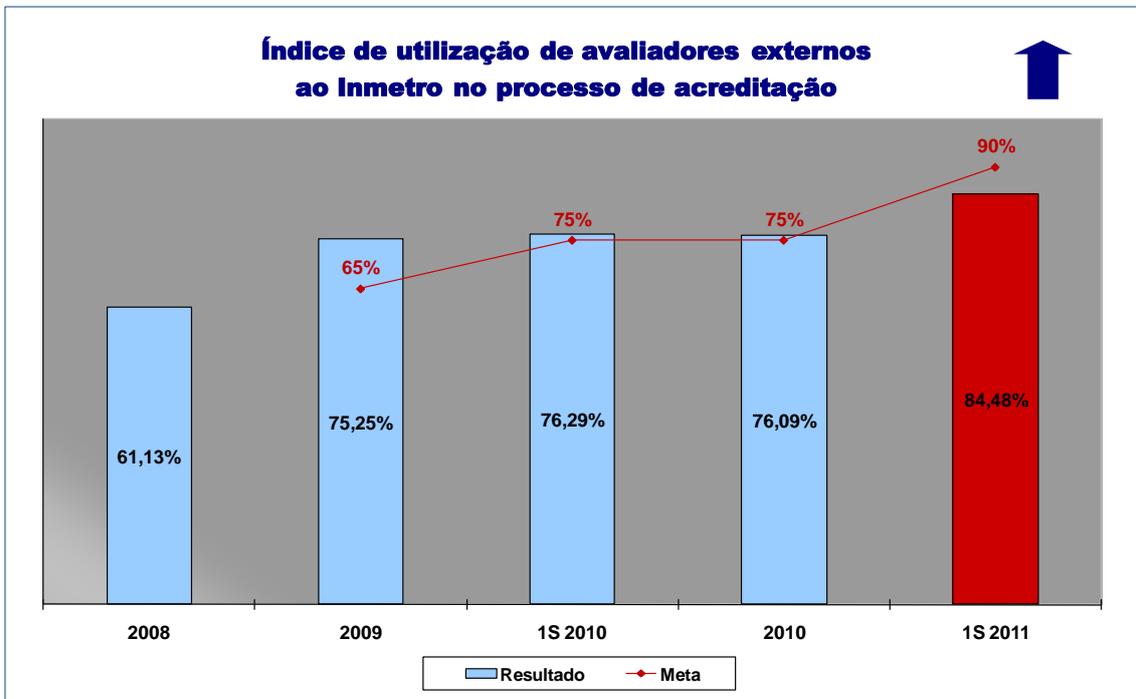


Figura 6

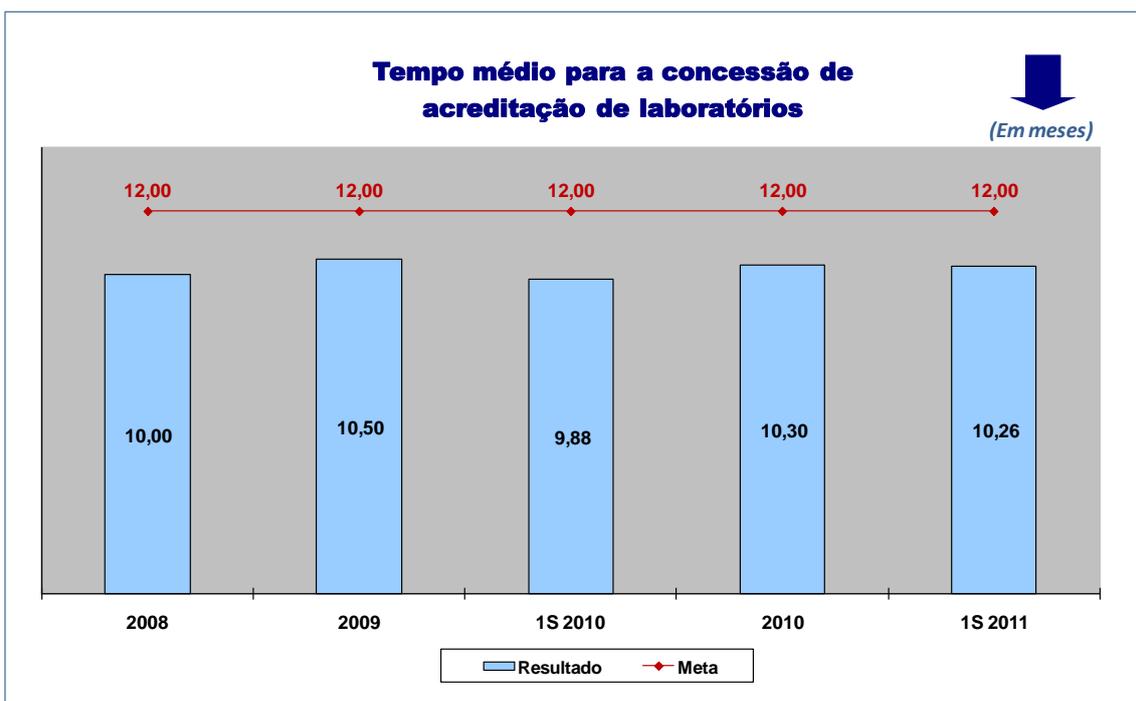
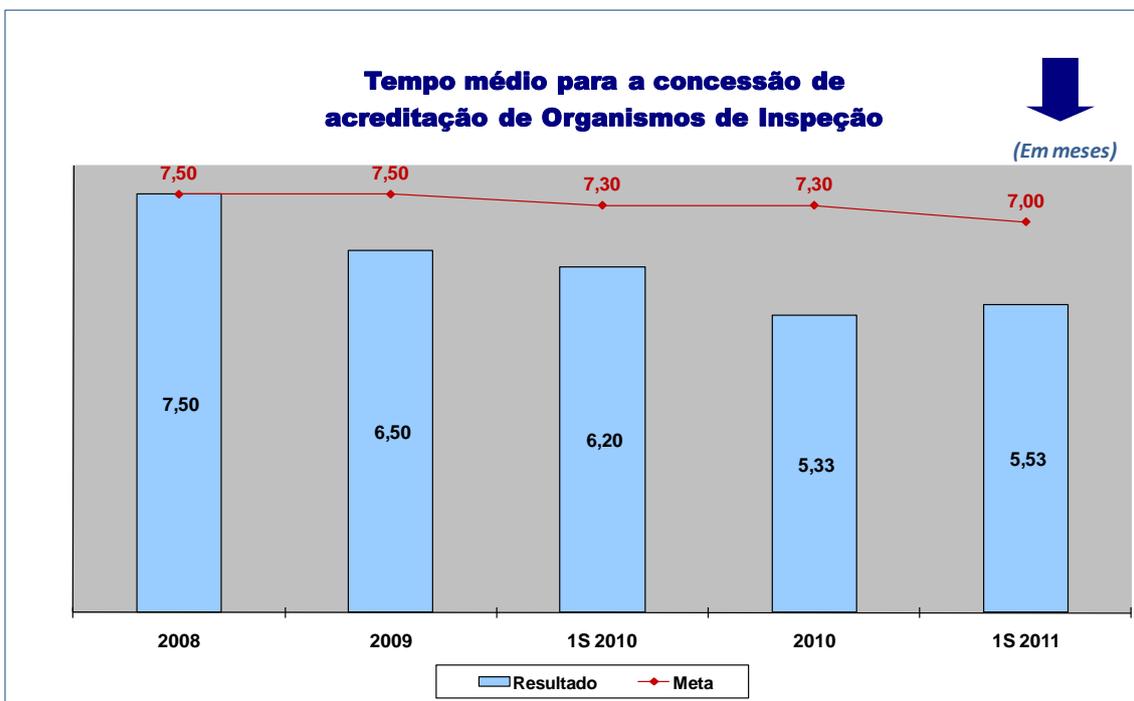
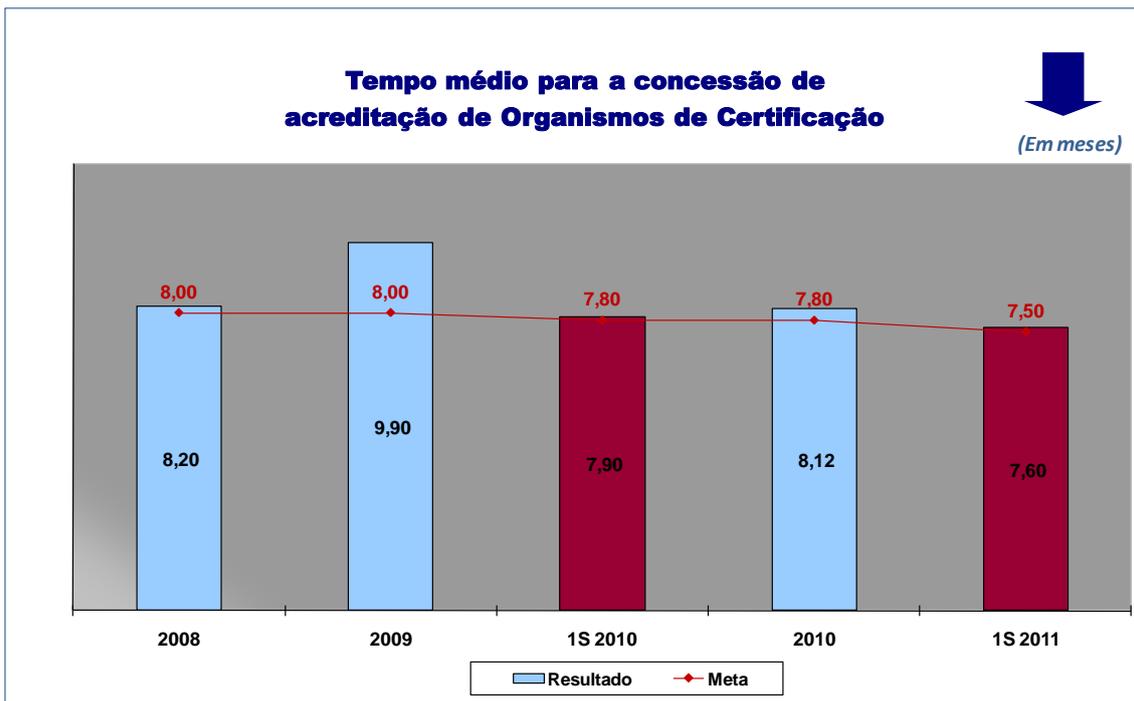


Figura 7



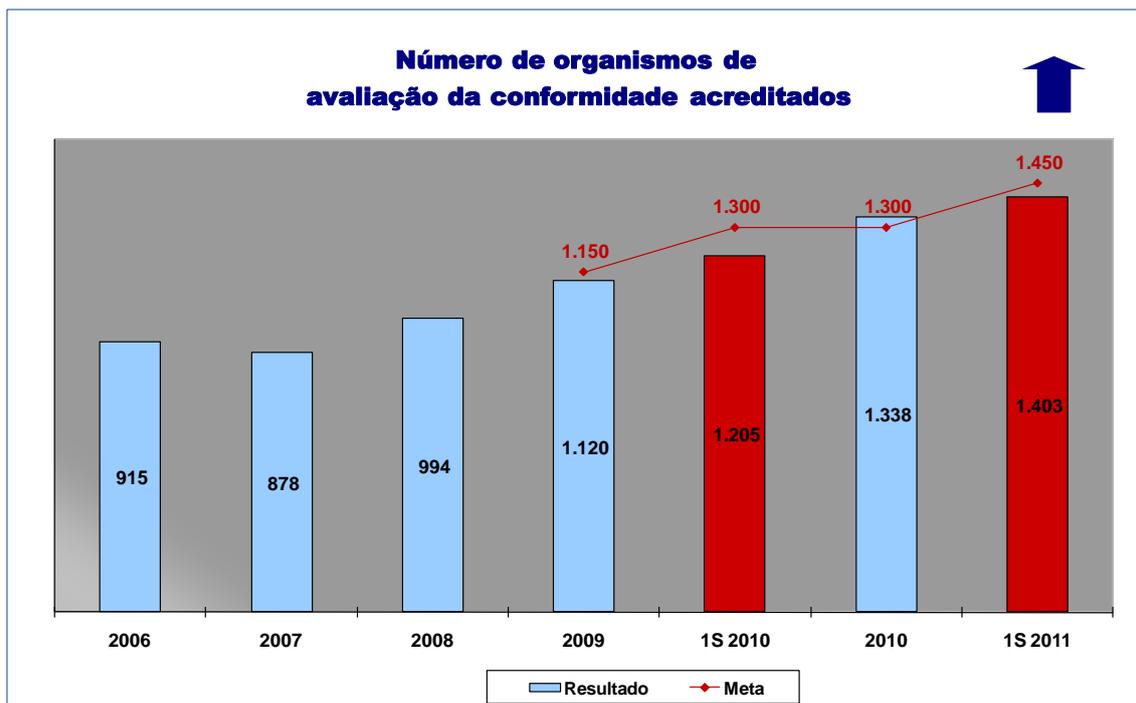


Figura 10

## B2 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)

### Indicadores de Controle Metrológico

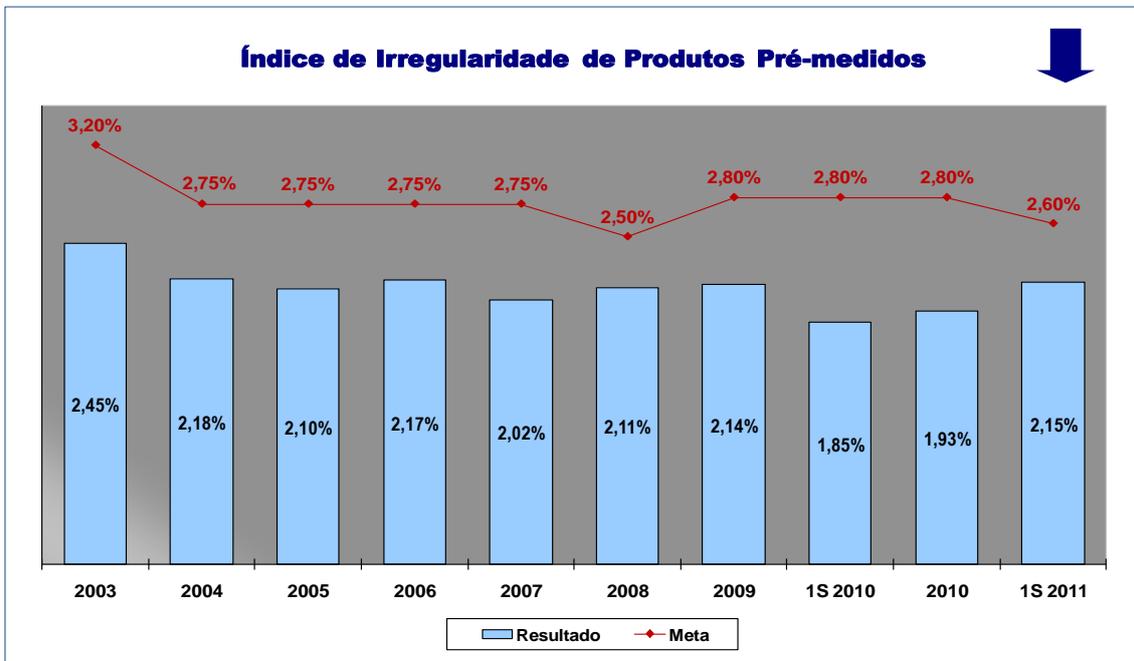


Figura 11

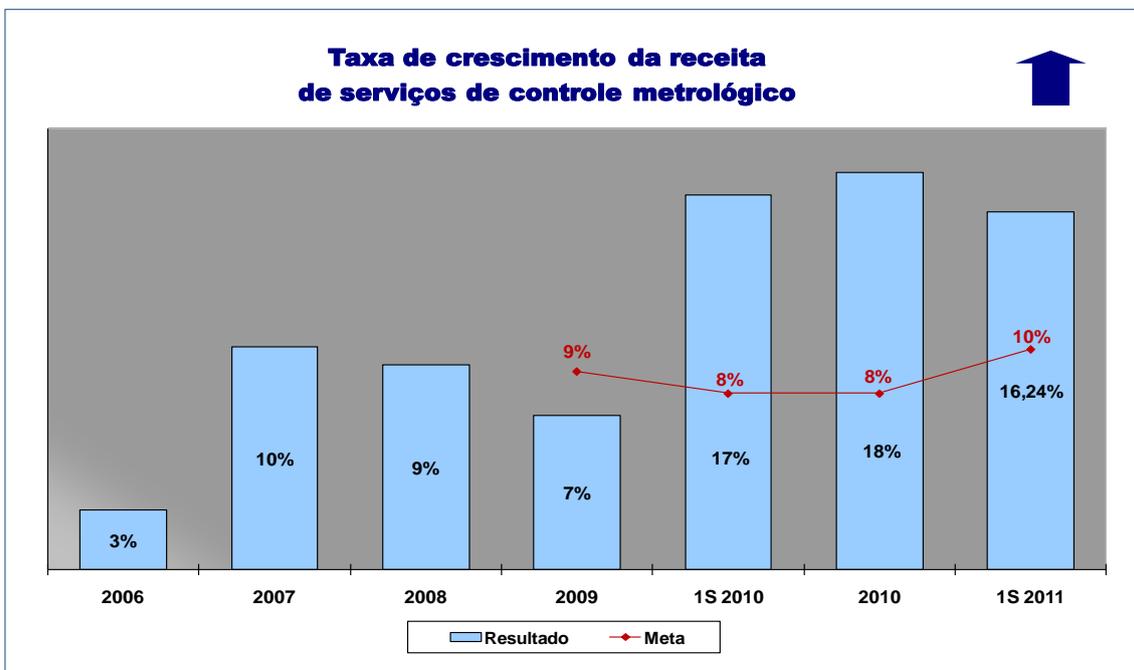


Figura 12

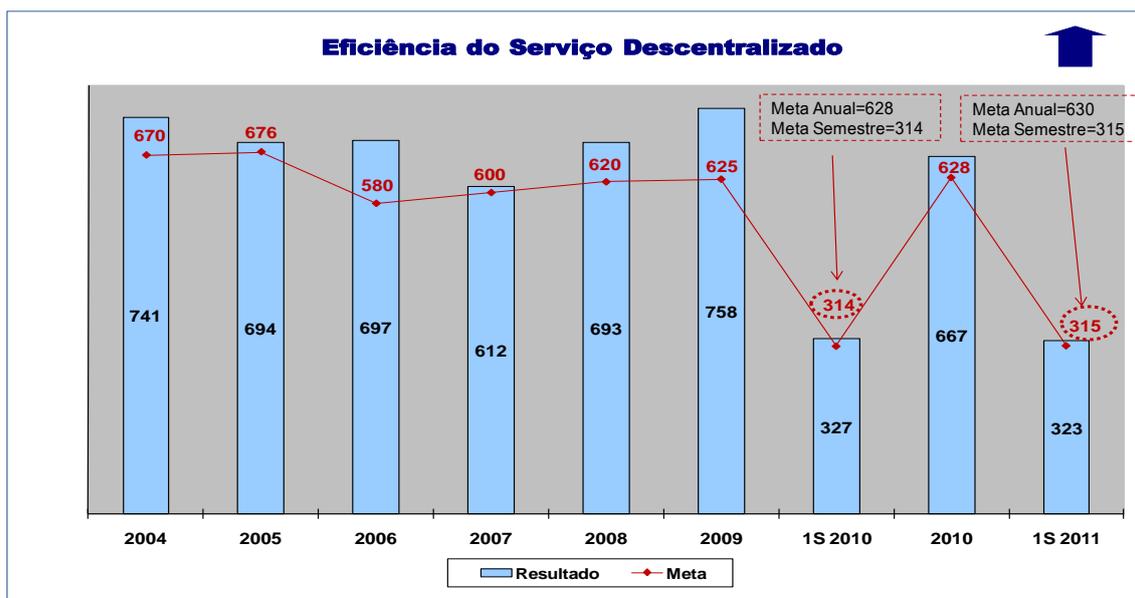


Figura 13

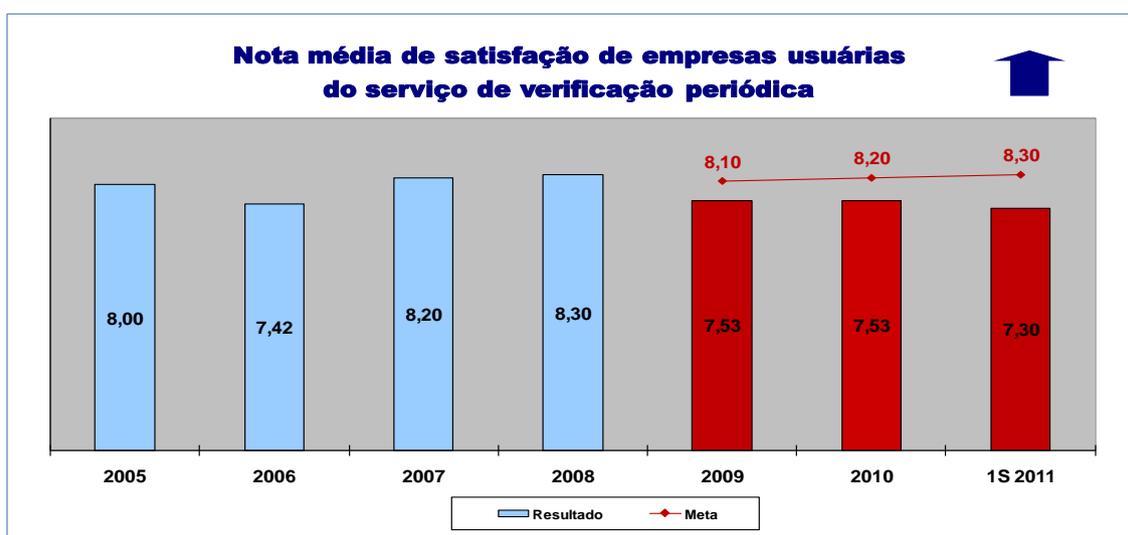


Figura 14

A nota média de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica é de 7,30. Esta nota é calculada pela média ponderada de cada conceito atribuído ao serviço: muito satisfeito corresponde a 10,0; satisfeito, a 7,5; indiferente, a 5,0; insatisfeito, a 2,5; muito insatisfeito, a 0,0. Dos 1.018 respondentes, 10,9% afirmaram estar muito satisfeitos com o serviço; 75,6%, satisfeitos; 8,6% nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 4,3% insatisfeitos e, finalmente, 0,5% muito insatisfeitos.

Salienta-se que, apesar de a nota média de satisfação ser 7,30, cerca de 87% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de verificação periódica de bombas e balanças.

Este indicador não deve alcançar a meta de 2011. A justificativa para isso é que o serviço de verificação periódica é de natureza fiscalizatória e compulsória, e

sujeito ao pagamento de uma taxa pela empresa fiscalizada. Ademais, pode acarretar multas e lacre dos instrumentos de medição da empresa, caso tenham sido adulterados. Esses fatores, por si só, implicam que algumas empresas avaliem negativamente os trabalhos de fiscalização do governo, atribuindo notas baixas aos serviços, o que deturpa o resultado final.

Por outro lado, um dos fatores que contribuiu para reduzir a nota em 2009, 2010 e 2011 foi a mudança do teor do questionário da pesquisa. Houve alteração da ordem, do conteúdo e do detalhamento das perguntas, para torná-lo mais abrangente e rigoroso, o que contribuiu para dificultar o alcance da meta.

Diante dos motivos acima, considera-se que a meta de 8,50 está superestimada. Sendo que essa justificativa é a mesma da apresentada em 2010, a qual foi acatada pelo CAA no Relatório de 2010 do Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão do Inmetro.

## **B2 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)**

### **Indicadores de Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia**

#### **Nota média de Satisfação de Empresas usuárias do Serviço de Calibração e Ensaio Ofertado pelo Inmetro**

Não foi incluído gráfico demonstrativo dos resultados referentes a este indicador, visto que é apurado por meio de pesquisa de opinião. Esse indicador será apresentado no relatório anual de 2011.

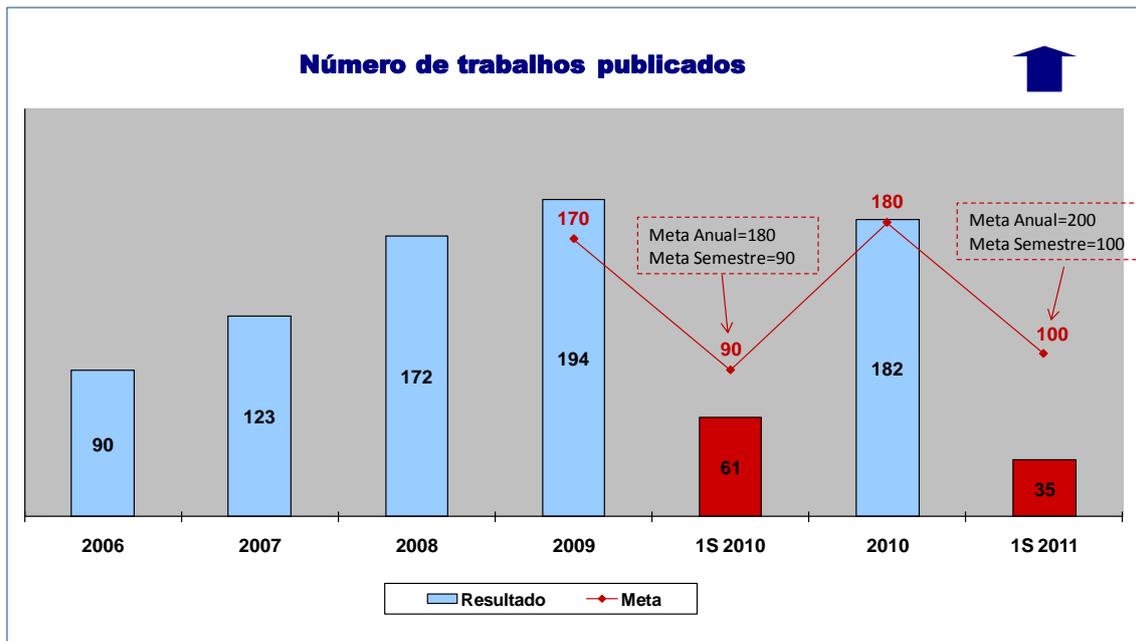


Figura 14

O corte orçamentário imposto pelo governo federal vem dificultando que alguns projetos sejam executados conforme cronograma previsto, concomitantemente as limitações para viagens para apresentar trabalhos em evento científico e poderá dificultar que a meta para publicações seja alcançada, contudo será realizado em setembro de 2011 evento de metrologia, o que irá contribuir para o alcance da meta.

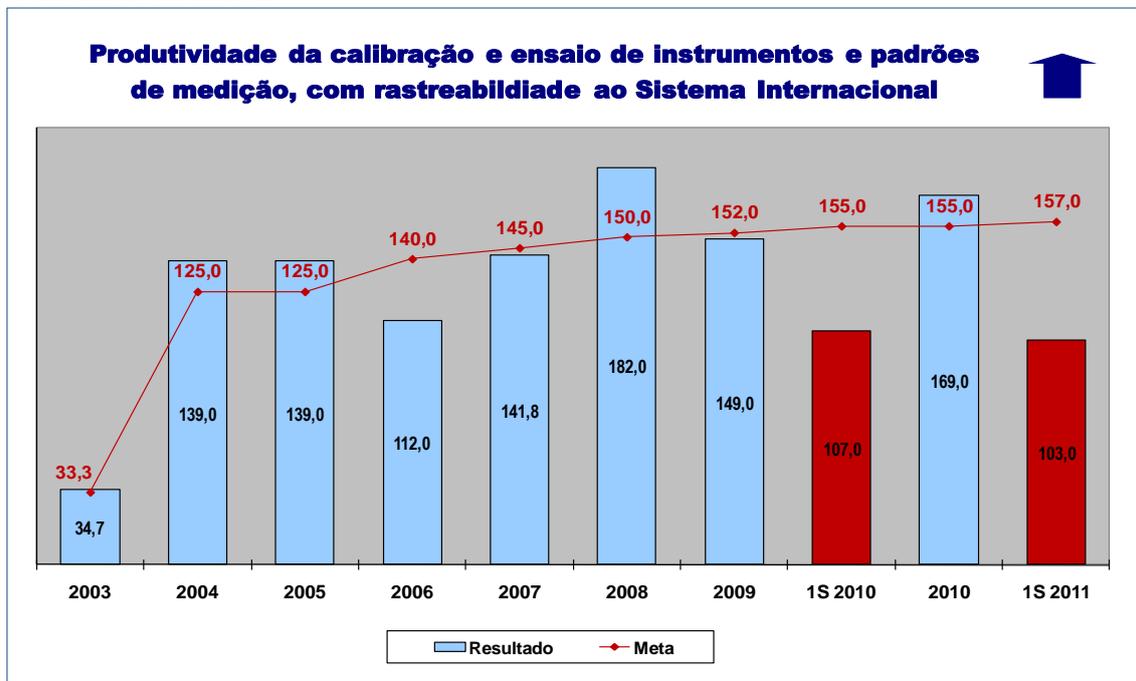


Figura 15

## **C – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO**

Abaixo estão relacionadas as ações realizadas no primeiro semestre de 2011 e seus resultados obtidos para o alcance dos Objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro para o ciclo 2009-2011.

### **OBJETIVO I - Promover o acesso das microempresas e empresas de pequeno porte aos serviços de Avaliação da Conformidade, Metrologia, Informação Tecnológica e Apoio à superação de barreiras técnicas.**

- Divulgar atividades de sensibilização sobre o tema;
- Participar de Eventos de Comércio Exterior – Encomex e Feiras do Empreendedor;
- Divulgar os regulamentos técnicos impostos pelos países para o comércio de bens;
- Publicar manuais sobre barreiras técnicas e regulamentos técnicos específicos que impactam nos produtos brasileiros;
- Realizar cursos voltados para as ações de Implantação Assistida com o objetivo de informar às Micro e Pequenas Empresas sobre questões relacionadas a Avaliação da Conformidade, Qualidade, Normalização e Regulamentação;
- Realizar cursos sobre Avaliação da Conformidade para o setor de comércio com o objetivo de informar e orientar os comerciários nos temas afetos a Avaliação da Conformidade e Qualidade;
- Ampliar o convênio com o Sebrae com vistas a levar o bônus de certificação as micro e pequenas empresas impactadas por programas de Avaliação da Conformidade;
- Reestruturar a forma de prospectar, desenvolver e implementar programas de Avaliação da Conformidade (Projeto Implantação Assistida);

### **RESULTADO I**

O Inmetro é o Ponto Focal do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio da Organização Mundial do Comércio (OMC), que tem o objetivo de informar ao setor empresarial sobre novas exigências técnicas referentes a produtos em todos os países membros da OMC.

No 1º semestre de 2011, foi publicado o artigo elaborado pelo Inmetro “Barreiras técnicas ao comércio no âmbito das negociações do Acordo Estratégico de Integração Econômica Brasil-México”, na Revista Brasileira de Comércio Exterior (RBCE) e disponibilizado na página do Inmetro. O estudo visou subsidiar as negociações sobre barreiras técnicas ao comércio.

Entre as ações promovidas pelo Inmetro destacam-se: 1) 11 apresentações em eventos de comércio exterior; 2) 98 consultas sobre barreiras técnicas atendidas; 3) 22.463 acessos às páginas do serviço “Exigências Técnicas (Países x Produtos)”, que contém os regulamentos técnicos de vários produtos para cada país membro da OMC; 4) 383 novos inscritos no Sistema Alerta Exportador.

De forma complementar, vale destacar a participação e atuação nacional e internacional do Inmetro para a superação de barreiras técnicas nos seguintes eventos: 1) Participação na Reunião do GT do Sistema Global Harmonizado de Classificação e Rotulagem de Produtos Químicos (GHS) Brasil no MDIC, onde foi apresentado e aprovado pela plenária a versão do projeto que estabelece o documento legal de incorporação do GHS no Brasil; 2) Apresentação para a diretoria e técnicos da Associação Brasileira da Indústria Têxtil (ABIT) sobre o Ponto Focal do Acordo TBT e os serviços de apoio ao setor têxtil na superação de Barreiras; 3) Participação no Workshop Diálogos para a Defesa da Indústria, organizado pela FIESP, com apresentação sobre de que maneira o Inmetro pode colaborar com a indústria no que se refere às adequações técnicas das importações e exportações do Brasil, e em cumprimento ao Acordo TBT da OMC; 4) Participação em 4 Workshops dos Setores de Frutas, Alimentos e Produção Orgânica no Brasil, no âmbito do projeto “Apoio à Inserção Internacional das Pequenas e Médias Empresas” do Brasil, projeto de cooperação técnica co-financiado pela União Européia em execução na América Latina, com foco no mercado da União Européia; 5) Participação no Fórum Permanente das Microempresas e empresas de pequeno porte, como representantes titular e suplente do Comitê Temático de Comércio Exterior. Este Fórum orienta e assessora na formulação e coordenação da política nacional de desenvolvimento das microempresas e empresas de pequeno porte.

Em relação a Avaliação da Conformidade, o Inmetro deu continuidade as suas ações. Pode-se destacar a realização, em maio de 2011, de 02 cursos sobre Conceitos e Práticas de Avaliação da Conformidade para cerca de 40 Agentes Locais de Inovação. Os cursos foram ministrados no Sebrae e no Inmetro. Os cursos tiveram como objetivo formar multiplicadores no Sebrae sobre os conceitos e práticas de avaliação da conformidade para as micro e pequenas empresas.

Também foi realizado curso sobre Elaboração de Regulamentos para Programas de Avaliação da Conformidade, nos 4 e 5 de abril de 2011, em parceria com a Associação Brasileira de Certificadores – ABROC e contou com a participação de profissionais de 23 diferentes organismos de certificação, com foco em habilitá-los a planejar e elaborar minutas de requisitos de avaliação da conformidade - RAC.

## **OBJETIVO II - Estimular os órgãos de governo que desenvolvem programas de avaliação da conformidade que o façam em consonância com as práticas adotadas pelo SINMETRO.**

- Sistematizar a divulgação da atividade de acreditação do INMETRO bem como os reconhecimentos internacionais e os seus benefícios nas agências reguladoras e em órgãos do governo. Cabe ressaltar que as ações de divulgação e interface já vêm sendo desenvolvidas (ANATEL, ANVISA, MAPA, MCT, PF, etc.). Pretende-se sistematizá-las de forma a se ter mais controle sobre seus resultados;
- Realizar estudo comparativo entre o Guia de Boas Práticas de Regulamentação e as práticas do Inmetro na implantação do programa de Avaliação da Conformidade;
- Realizar reuniões focadas com órgãos de Governo para identificação e priorização de demandas de Avaliação da Conformidade.

## **RESULTADO II**

Em 2011 o Inmetro deu continuidade à cooperação com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). Um dos resultados dessa cooperação foi o desenvolvimento do programa de Certificação de Unidades Armazenadoras em Ambiente Natural que tem como objetivo o fortalecimento da relação do armazenador com o setor produtivo, melhorando a qualidade, aumentando o profissionalismo e reduzindo as perdas que ocorrem durante o processo de armazenamento.

O Inmetro também está atuando na certificação de produtos orgânicos, que abrange segmentos como produção agrícola, pecuária, aquicultura, processamento agroindustrial e extrativismo sustentável. Desde o dia primeiro de janeiro de 2011 só podem ser comercializados como orgânicos, os produtos que atendam aos requisitos estabelecidos pelo Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade Orgânica, regulamentado pelo MAPA. Um dos três mecanismos de avaliação da conformidade estabelecidos nos regulamentos é a certificação realizada por organismos acreditados pelo Inmetro.

Os sistemas de produção orgânica visam à obtenção de produtos saudáveis e isentos de contaminantes intencionais e a preservação da biodiversidade.

O Inmetro também está interagindo com o Ministério da Justiça visando à implantação de uma série de atividades que envolvam acreditação de laboratórios (reconhecimento de terceira parte da competência da instituição para a realização de ensaios em um determinado escopo), programas de avaliação da conformidade e produção de materiais de referência certificados para a perícia forense no Brasil, de acordo com normas internacionais.

O estudo comparativo entre o Guia de Boas Práticas de Regulamentação e as práticas do Inmetro na implantação do programa de Avaliação da Conformidade foi revisado em Maio de 2011, tendo sido constatada a evolução

das práticas para adequação ao Guia. O diagnóstico será utilizado na próxima análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

Para identificação e priorização de demandas de Avaliação da Conformidade, estavam previstas para serem realizadas durante esse ano, reuniões focadas com órgãos de Governo para revisão do Plano de Ação Quadrienal de Programas de Avaliação da Conformidade 2012/2015, mas foram canceladas devido às restrições orçamentárias estabelecidas no primeiro semestre de 2011. Alternativamente, está sendo estabelecida articulação individual com cada órgão de governo que é parte interessada na regulamentação de um determinado objeto de avaliação da conformidade.

No Plano de Ação Quadrienal de Programas de Avaliação da Conformidade estão relacionados produtos e serviços que serão objeto de Programa de Avaliação da Conformidade dentro de um período de quatro anos.

### **OBJETIVO III - Promover a educação em metrologia e avaliação da conformidade**

- Realizar curso para formação de agentes fiscais em metrologia legal e avaliação da conformidade. Planeja-se até 2011 a formação de 1000 agentes fiscais;
- Realizar curso de formação de multiplicadores em Tecnologia Industrial Básica. Planeja-se até 2011 a formação de 4000 professores;
- Implantar a infraestrutura para educação à distância nos Institutos estaduais;
- Elaborar e disponibilizar conteúdos em tecnologia industrial básica (TIB) para cursos de graduação.

### **RESULTADO III**

Até o primeiro semestre de 2011 foram formados 409 alunos como agentes em metrologia legal. O curso para formação de agentes em avaliação da conformidade formou 57 agentes em duas turmas neste semestre.

Para formar multiplicadores em Tecnologia Industrial Básica (TIB), o Inmetro continuou trabalhando na preparação de curso em convênio com a Sociedade Brasileira de Metrologia. A previsão de oferta do curso está definida para 2012.

No que se refere à implantação dos 55 telecentros para educação a distância nos órgãos delegados, 43 estão concluídos. Espera-se que até o final de 2011 todos os telecentros estejam implantados.

Para difusão da cultura de TIB no ensino de graduação, o Inmetro já tinha implementado em 2010, o convênio com a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (Fapemig), para desenvolver programas de bolsas de iniciação tecnológica em TIB. O programa está sendo desenvolvido e sua avaliação permitirá sua extensão em nível nacional.

A elaboração de disciplina a ser oferecida aos cursos de engenharia da Escola Politécnica da UFRJ é outra ação para difusão da cultura de TIB no ensino de graduação. Acordo de Cooperação entre a UFRJ e o Inmetro foi assinado no final de 2010 e a disciplina já foi incorporada como eletiva no currículo da UFRJ. Será lecionada a partir de agosto de 2011. Ela será oferecida aos alunos de engenharia da UFSCar em fevereiro de 2012.

#### **OBJETIVO IV - Implantar o sistema de gestão integrada em todos os órgãos delegados até dezembro de 2010**

- Prover link de pelo menos 2 Megabytes para cada Instituto de Pesos e Medidas;
- Capacitar os técnicos dos Institutos de Pesos e Medidas para usar o sistema de gestão integrada;
- Implantar os módulos do sistema de gestão integrada nos Órgãos delegados.

#### **RESULTADO IV**

A implementação de Sistema informatizado de Gestão Integrada – SGI, constituído de software com acesso via web e integrado a equipamentos de tecnologia moderna (coletores de dados, notebooks e balanças portáteis), proporciona a padronização de procedimentos operacionais, a obtenção de maior segurança, agilidade e confiabilidade no conjunto de informações fornecidas pelos Órgãos da RBMLQ-I, além de permitir maior produtividade no trabalho em campo.

Com exceção de Rondônia, todos os estados já contam com o SGI operante. Em relação a Rondônia, o problema de link adequado está solucionado e a implantação já está em curso.

As capacitações dos técnicos para utilização do SGI vêm sendo realizadas de acordo com o planejado.

## **OBJETIVO V - Reduzir o tempo de aprovação de modelos**

- Redesenhar o processo de aprovação de modelos, excluindo etapas e redefinindo tarefas.
- Automatizar o processo de aprovação de modelos utilizando uma ferramenta de Business Process Management System– BPMS.

### **RESULTADO V**

Em 2009 e 2010, o processo de aprovação de modelo foi mapeado, redesenhado e automatizado, utilizando-se uma ferramenta de Business Process Management System– BPMS, acarretando uma redução do tempo de aprovação de modelos.

Em pesquisa realizada em abril de 2011 com 152 clientes do processo, 75% dos participantes consideraram que a qualidade do processo melhorou com a implantação da ferramenta de BPMS.

Em 2011 foi iniciado uma reestruturação mais profunda da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), responsável pelas aprovações de modelo, com objetivo de melhorar ainda mais a qualidade do serviço prestado, uma vez que haverá maior controle sobre as atividades em execução. A reestruturação encontra-se em fase de implantação e já neste primeiro semestre foi obtido um tempo médio efetivo na apreciação técnica de modelo de 103 dias, o que demonstra uma redução de aproximadamente 24,3% em relação ao tempo médio efetivo obtido no ano de 2010.

## **OBJETIVO VI - Elaborar metodologia para monitoramento do índice de abrangência da fiscalização**

- Assegurar que a fiscalização anual de instrumentos de medição regulamentados alcance 95% dos municípios brasileiros em 2011;
- Definir a frequência de fiscalização de produtos pré-medidos e produtos certificados e regulamentados para cada município da federação.

### **RESULTADO VI**

O Sistema de Gestão Integrado - SGI, possibilita relacionar fidedignamente os municípios que os Órgãos Delegados do Inmetro realizaram verificações metrológica de instrumentos. É importante destacar que esse controle, aliado à melhoria da infraestrutura e da capacidade técnica da RBMLQ-I que vem sendo realizada, é fundamental para assegurar a abrangência das fiscalizações em 95% dos municípios brasileiros.

Em relação à fiscalização de produtos pré-medidos, o Inmetro finalizou um guia orientativo para elaboração do Plano de Supervisão Metrológica dos Produtos Pré-medidos, que permitirá aos órgãos delegados da RBMLQ-I planejarem suas ações e atividades, de forma integrada e harmônica com o Inmetro. O Guia encontra-se em fase de implantação. No entanto, alguns Órgãos da RBMLQ-I já estão adotando a prática do planejamento utilizando a minuta do Guia como base.

Com o intuito de disseminar a cultura do planejamento e, conseqüentemente, a utilização do Guia, foi ministrado um curso sobre a ferramenta de planejamento do Sistema de Gestão Integrado – SGI aplicada à área de pré-medidos. A maioria dos Órgãos da RBMLQ-I está utilizando o SGI, incluindo o uso de laptop no serviço externo.

No que se refere à fiscalização de produtos regulamentados, o Inmetro definiu a frequência da atividade de fiscalização, apurada por meio do indicador Índice de Abrangência Territorial da Fiscalização de Produtos Regulamentados, cujo monitoramento objetiva assegurar que as ações de fiscalização sejam realizadas em todos os municípios. Esse indicador já foi descrito no relatório de 2010.

### **OBJETIVO VII - Implantar o processo de avaliação de impactos econômicos, sociais e ambientais decorrentes de programas de avaliação da conformidade**

- Definir a metodologia para avaliar impactos econômicos, sociais e ambientais decorrentes de programas de avaliação da conformidade;
- Realizar três estudos de caso, como projetos piloto, sobre setores específicos, definidos a partir de Programas de Avaliação da Conformidade desenvolvidos pelo Inmetro;
- Avaliar o resultado dos três projetos piloto e conseqüente adequação da metodologia para incorporação no processo de desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade;
- Oferecer curso de formação no campo da avaliação de impactos aos técnicos da Diretoria da Qualidade que estão envolvidos nas atividades de avaliação de impactos regulatórios.

### **RESULTADO VII**

Durante o ano de 2010 a metodologia para avaliar os impactos econômicos, sociais e ambientais foi definida, e formalizada em uma norma interna ao Inmetro. Para elaboração desta metodologia foram utilizados os resultados dos três projetos piloto finalizados em 2010.

Com base nesta metodologia, foram realizados no primeiro semestre deste ano, mais cinco estudos: Fogos de Artifício, Etiquetagem de Pneus, Índice Máximo de Substâncias que Migram de Louças para Alimentos, Lâmpadas de Vapor de Mercúrio e Misturas e Carrinhos de Bebê.

A avaliação dos resultados dos projetos piloto foi realizada pelo Comitê Interno da Diretoria da Qualidade do Inmetro, tendo sido aprovados os estudos. Demonstrando, até o momento, a adequação da metodologia. Contudo, cabe ressaltar que está prevista a análise crítica da metodologia em setembro de 2011.

Cabe destacar também a iniciativa de aperfeiçoar o processo de avaliação de impactos no Inmetro, por meio da realização de um estudo de benchmarking.

O estudo terá como escopo a definição de um modelo de governança, abrangendo a estrutura organizacional de gestão das iniciativas de avaliação de impacto, a formação de equipe interna e a centralização ou não da atividade de avaliação nas áreas funcionais.

## **OBJETIVO VIII - Implantar a Metrologia Biológica**

- Implantar o Laboratório de Biotecnologia.
- Criar o Programa de Bioengenharia, para desenvolver e padronizar os processos de uso de organismos vivos ou de seus componentes em produção de insumos e prestação de serviços, na área de saúde, cuidados a pessoas e obtenção de produtos de alto valor agregado para melhorar a qualidade de vida e diminuir o custo social de saúde.
- Implantar o processo de análise das enzimas que degradam o bagaço da cana de açúcar com o objetivo de melhorar a qualidade da produção da terceira geração do bioetanol.

## **RESULTADO VIII**

O Laboratório de Biotecnologia do Inmetro foi implantado, contudo o espaço dele não é suficiente para realizar todas as atividades referentes à metrologia biológica. No momento estão sendo realizadas obras de ampliação no referido laboratório.

O Programa de Bioengenharia tem desenvolvido tecnologia e gerado conhecimento científico aplicado a ensaios toxicológicos para avaliação de produtos relevantes para saúde humana. Destacamos duas grandes áreas de atuação do Programa: nanotoxicologia e avaliação toxicológica de próteses, órteses e implantes dentários.

Em relação ao processo de análise das enzimas que degradam o bagaço da cana de açúcar, foi dada continuidade as suas atividades. Cabe destacar que técnicas para avaliação de enzimas foram implementadas utilizando a suspensão coloidal de micro partículas de bagaço de cana de açúcar, que por sua vez, está sendo utilizada para estudos cinéticos de celulase, bem como para evidenciar a ação de micro organismos (fungos e bactérias) produtores dessas enzimas.

### **OBJETIVO IX - Ampliar a produção de materiais de referência**

- Identificar demandas na sociedade por meio da realização de painéis Setoriais (sociedade e partes interessadas) e Solicitações diretas ao Inmetro através dos usuários (indústrias e laboratórios);
- Prospectar a demanda potencial de setores críticos, de curto ou médio prazo, quanto a necessidade de MRCs, antecipando seu desenvolvimento a uma necessidade eminente.
- Implementar a infra-estrutura laboratorial e recursos humanos para fazer frente às demandas tanto de caráter emergencial como a de demanda potencial.

### **RESULTADO IX**

Com intuito de identificar demandas da sociedade o Inmetro realizou em 28/06/2011 o Workshop de Integração do Inmetro com o Setor Químico. Dentro de um dos subgrupos de trabalho, foram identificadas as seguintes demandas por desenvolvimento de Materiais de Referência Certificados (MRC): Pesticidas em frutas; Bifenilas policloradas, como, por exemplo, o ascarel; Controle da qualidade de águas.

Com vistas aos eventos da Copa 2014 e das Olimpíadas de 2016, representantes do Inmetro e do Laboratório Acreditado para realizar as análises oficiais de anti-dopping (Labdop), se reuniram com o objetivo de avaliar a possibilidade de atuação do Inmetro na preparação dos MRC para este segmento. A proposta foi aceita e, para isso, o Inmetro precisará investir em sua infraestrutura laboratorial.

Outra demanda identificada, é a necessidade de se produzir MRC para análise de ARLA 32. Este é um aditivo que deve ser adicionado aos gases emanados de motores diesel que, em conjunto com um catalisador, elimina a emissão de óxido de nitrogênio (NOx).

No Workshop descrito acima, foi possível, também, verificar que o setor de cosméticos possui uma demanda por MRC, porém serão discutidos em evento específico futuro.

## **OBJETIVO X - Unificar as bases de dados de clientes, permitindo assim quantificar o número de empresas atendidas pelos serviços do Inmetro**

- Implantar uma base de dados com informação sobre organismos de certificação, organismos de inspeção, laboratórios, avaliadores/especialistas, processos de acreditação, ensaios e calibração; equipamentos e componentes de medição;
- Ampliar o sistema de informações sobre empresas certificadas, a ser alimentado pelos organismos de avaliação da conformidade, disponibilizado através da internet;
- Identificar e mapear todos os processos de relacionamento das áreas finalísticas do Inmetro com os seus clientes;
- Automatizar os principais processos mapeados, com sistemas de informação que permitam acompanhar o andamento do processo do cliente dentro do Inmetro;
- Revisar, consolidar e integrar todas as bases de dados de clientes do Inmetro, incluindo as novas bases criadas pelos processos automatizados.

### **RESULTADO X**

Em 2011 o Inmetro continuou com as ações para o aperfeiçoamento do gerenciamento dos processos de relacionamento das áreas finalísticas com seus clientes. Cabe destacar o caso da Diretoria de metrologia legal, descrito no objetivo V e o projeto de implantação de sistema automatizado de informática que possibilitará que as etapas do processo de acreditação, incluindo-se a emissão final do certificado, sejam executadas sem a necessidade do uso de papel.

Também foi dada continuidade a implantação da solução de tecnologia da informação para gerenciamento de projetos (Enterprise Project Management - EPM), que visa facilitar a implantação de forma assistida dos programas de avaliação da conformidade.

## **OBJETIVO XI - Implantar metodologia de otimização dos gastos com as despesas de funcionamento do Inmetro**

- Definir uma metodologia de racionalização das despesas do Inmetro.
- Definir e monitorar indicadores de controle das despesas de funcionamento do Inmetro.

### **RESULTADO XI**

Em 2011 o Inmetro deu continuidade as suas iniciativas para otimização de gastos. Como já explicitado nos relatórios de 2010, uma dessas iniciativas é a

utilização da metodologia de Planos Anuais na fase de planejamento do gasto, que contribui sobremaneira para o aperfeiçoamento dos processos licitatórios.

Outra iniciativa que vem sendo aperfeiçoada em 2011 é a realização de reuniões via internet (vídeo conferência), que permite a redução dos gastos com diárias, passagens, telefone e transporte.

Abaixo segue o histórico do indicador Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro utilizado para monitorar a sustentabilidade dos seus gastos:

| <b>Indicador</b>                                       | <b>Memória de Cálculo</b>   | <b>Junho 2007</b> | <b>Junho 2008</b> | <b>Junho 2009</b> | <b>Junho 2010</b> | <b>Junho 2011</b> |
|--|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro | $(\text{Despesa de funcionamento do Inmetro}) / ((\text{Recursos da Fonte 250 (serviços, multas e dívida ativa)} + \text{Recursos da Fonte 280 (aplicação financeira - Diplo)}) * 100)$ | 17,86             | 18,40             | 21,12             | 17,49             | 14,52             |

## **OBJETIVO XII - Estabelecer um processo estruturado de benchmarking**

- Em 2010, ter estruturado três estudos pilotos. Um estudo com a área meio, um com a área finalística e um colaborativo;
- Em 2010, definir a metodologia, o sistema gerencial e a política de Benchmarking no Inmetro.
- Em 2011, tornar o benchmarking parte do processo decisório do Inmetro.

## **RESULTADO XII**

Atualmente, o Inmetro dispõe de um processo estruturado de benchmarking, cujos resultados contribuem para a melhoria dos processos da organização e embasam o processo decisório dos gestores.

O Comitê de Benchmarking do Inmetro, avaliou e selecionou nove propostas de novos estudos, sendo que desses, sete já foram iniciados e se encontram na etapa de visitas. Os nove estudos selecionados foram:

- Compra Institucional
- Avaliação de Riscos Ocupacionais
- Veiculação de Informações institucionais em meios eletrônicos
- Apreciação Técnica de Modelo
- Desenvolvimento de Programa de Acreditação
- Auditorias de Gestão

- Produção de MRC nas áreas de Análises Clínicas e Alimentos
- Modelo de Gestão Institucional em Avaliação de Impactos
- Identificação e Captação de Demanda Externa por Desenvolvimentos Tecnológicos

Além desses, esta sendo realizado um estudo sobre Educação Corporativa, que foi definido antes do processo de seleção desses nove estudos.

No entanto, em virtude do decreto nº 7.446, de 1º de março de 2011, responsável pela restrição de diárias e passagens, o andamento dos estudos foi afetado. O custo de realização dos estudos de benchmarking se restringe primordialmente a diárias e passagens para realização das visitas que, por ventura, sejam fora do Rio de Janeiro. Nesse contexto, o Comitê reuniu-se e deliberou pela priorização de três dos sete estudos. Os três estudos priorizados foram: Educação Corporativa; Produção de MRC nas áreas de Análises Clínicas e Alimentos; Compra Institucional.

Dos três estudos piloto concluídos em 2010, ainda restam algumas melhorias a serem implementadas. Os processos já foram aperfeiçoados em vários aspectos. Observou-se redução de custo e maior agilidade em alguns processos, entre outros benefícios.

### **OBJETIVO XIII - Participar do Prêmio Nacional da Gestão Pública em 2010 atingindo uma pontuação mínima de 500 pontos**

- Apresentar plano de melhorias da gestão que defina as medidas de fortalecimento institucional.
- Elaborar relatório de gestão a cada dois anos para a participação no Prêmio Nacional da Gestão Pública.

### **RESULTADO XIII**

Em 2011 o Inmetro deu seguimento ao aperfeiçoamento de sua gestão com base no seu Relatório de Avaliação (RA) do PQGF de 2010. Cabe destacar que no primeiro semestre de 2011 foi realizada reunião para apresentar para a alta administração do Inmetro as oportunidades de melhoria apontadas pelos examinadores, além disso, foram selecionados os principais problemas a serem tratados, sendo que para isso, optou-se por utilizar a metodologia A3.

Pela metodologia A3 cada problema que uma organização enfrenta pode e deverá ser capturado em uma única folha de papel tamanho A3 (42 x 29,7 cm). O problema a ser resolvido ou o projeto a se executado, deverá ser descrito nesta folha A3 com respectivas análises, possíveis soluções e planos de ação – sempre usando muitos gráficos e figuras – para melhoria dos processos. Isso possibilita que todos aqueles que enfrentam o problema enxerguem por meio da mesma lente. Embora a mentalidade básica para um A3 siga uma lógica

comum, o formato e conteúdo precisos são flexíveis e a maioria das organizações ajusta o design para atender seus requisitos únicos.

Em uma única página, um A3 geralmente inclui os seguintes elementos:

- Título - define o problema, tema ou questão.
- Responsável/data - Identifica quem é "responsável" pelo problema ou questão e a data da última revisão.
- Contexto – Estabelece o contexto de negócio e a importância do problema.
- Condições atuais – Descreve o que se sabe atualmente sobre o problema ou questão.
- Objetivos/Metas – Identifica o resultado desejado.
- Análise – analisa a situação e as causas subjacentes que criaram a lacuna entre a situação atual e o resultado desejado.
- Contramedidas propostas – Propõe algumas ações corretivas ou contramedidas para abordar o problema, preencher a lacuna ou atingir um objetivo.
- Plano – Indica um plano de ação de quem fará o quê e quando para atingir o objetivo.
- Acompanhamento – Cria um processo de revisão, acompanhamento e aprendizado e antecipa problemas remanescentes.

Outra iniciativa buscando aperfeiçoamento da gestão, consequência da participação do Inmetro no PQGF 2010, foi a instalação em 2011 de um Grupo de Trabalho (GT) que promoverá a integração dos sistemas de gestão do Instituto, com representantes de diferentes unidades. O GT deverá propor ações pertinentes à gestão da qualidade; ambiental; da segurança e saúde no trabalho; de riscos; e da responsabilidade social. O prazo para propor estas ações é até dezembro de 2012 e sua implementação se dará a partir de janeiro de 2013.