

## SUMÁRIO

A - APRESENTAÇÃO GERAL .....	2
B - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2009 .....	3
C – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO .....	3
C1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2009.....	3
C2 - APERFEIÇOAMENTO DA METODOLOGIA DAS PESQUISAS DE OPINIÃO DO INMETRO .....	9
C3 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO .....	15
D – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	31
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.....	31
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.....	35
OBJETIVO III - PROMOVER A EDUCAÇÃO EM METROLOGIA E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....	37
OBJETIVO IV - IMPLANTAR O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA EM TODOS OS ÓRGÃOS DELEGADOS ATÉ DEZEMBRO DE 2010.....	38
OBJETIVO V - REDUZIR O TEMPO DE APROVAÇÃO DE MODELOS .....	39
OBJETIVO VI - ELABORAR METODOLOGIA PARA MONITORAMENTO DO ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO .....	39
OBJETIVO VII - IMPLANTAR O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS DECORRENTES DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....	41
OBJETIVO VIII - IMPLANTAR A METROLOGIA BIOLÓGICA.....	43
OBJETIVO IX - AMPLIAR A PRODUÇÃO DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA.....	44
OBJETIVO X - UNIFICAR AS BASES DE DADOS DE CLIENTES, PERMITINDO ASSIM QUANTIFICAR O NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS PELOS SERVIÇOS DO INMETRO.....	46
OBJETIVO XI - IMPLANTAR METODOLOGIA DE OTIMIZAÇÃO DOS GASTOS COM AS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO DO INMETRO .....	48
OBJETIVO XII - ESTABELECE UM PROCESSO ESTRUTURADO DE BENCHMARKING.....	50
OBJETIVO XIII - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2010 ATINGINDO UMA PONTUAÇÃO MÍNIMA DE 500 PONTOS.....	51

## **A - APRESENTAÇÃO GERAL**

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro em 2009 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.

Cabe ressaltar que as pesquisas de opinião, definidas no âmbito deste contrato, foram aprimoradas por meio do refinamento dos questionários e da utilização de uma ferramenta de gerenciamento on-line das mesmas. A adoção desta nova ferramenta proporcionou agilidade na realização das pesquisas, uma vez que os dados são registrados no sistema no momento em que a entrevista é respondida e os relatórios das questões preenchidas são atualizados automaticamente. Assim é possível maior agilidade na tomada de decisões, propiciando melhorias nos processos e serviços disponibilizados pelo Inmetro.

## **B - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO**

Conforme sistemática de avaliação das metas, previstas no Anexo II do Contrato de Gestão, a pontuação global será medida pela soma da nota relativa ao alcance das metas de negócio multiplicada por 9 (nove) com a nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional.

Segue abaixo a fórmula de cálculo da pontuação global:

**$Pg = Nmn * 0,9 + Nod$** , em que:

**Pg** = pontuação global;

**Nmn** = Nota relativa ao alcance das metas de negócio

**Nod** = Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional;

Para cálculo da nota relativa ao alcance das metas de negócio foram utilizados os indicadores constantes do Anexo I do Contrato e o percentual de alcance das metas previstas.

### **B - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2009**

Ano	2009
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,57

Quadro 1

### **C – 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.

#### **C1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2009**

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem calcular a nota relativa ao alcance das metas de negócio.

## C1– QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2009

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2009	2009					
Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades	47%	49,08%	2,08	104,43%	10,00	5	50	
	Nível de percepção institucional junto à população brasileira <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram	81%	80,08%	0,92	98,86%	10,00	5	50	
	Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes de federações de indústria e comércio <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	83%	87,30%	4,30	105,18%	10,00	5	50	

Quadro 2

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2009	2009					
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 <b>Dimensão: Efetividade</b>	(Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados / Número total de unidades de produtos fiscalizados)	1,22%	1,26%	*	96,83%	10	5	50	
	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de objetos fiscalizados	435.000	416.753	18.247	95,81%	9,00	4	36	
Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida	Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal	5.508 <sup>1</sup>	5.364	144	97,39%	10,00	4	40	
	Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de modelos de objetos/produtos com selo de avaliação da conformidade	142.800	173.805	31.005	121,71%	10,00	4	40	
	Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)	149	162	13	108,72%	10,00	4	40	

**Nota (\*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.**

<sup>1</sup> Os valores das metas de 2009, 2010 e 2011, para este indicador, foram digitados erradamente no contrato de gestão. Foi incluído por engano o número zero no final, assim a meta que é de 5.508 foi digitada no contrato com o valor 55.080.

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2009	2009					
Rever o modelo da atividade de acreditação	Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação / Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	65,00%	75,25%	10,25	115,77%	10,00	4	40	
	Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios <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	10,50 meses	*	114,29%	10,00	4	40	
Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação <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)	8,0 Meses	9,90 meses	*	80,81%	7,00	4	28	
	Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção <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)	7,5 Meses	6,50 Meses	*	115,38%	10,00	4	40	
	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Nº de certificados de acreditação válidos	1.150	1.120	30	97,39%	10,00	4	40	

Quadro 2 – continuação

**Nota (\*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.**

Macroprocesso	Controle Metrológico								
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Nome	Memória de Cálculo	2009	2009					
Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa	Índice de irregularidade de produtos pré-medidos <b>Dimensão: Efetividade</b>	(Número de produtos pré-medidos autuados / Número total de fiscalização de produtos pré-medidos realizados)	2,80%	2,14%	*	130,84%	10,00	5	50
	Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico <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	9,00%	7,00%	2,00	77,78%	7,00	4	28
	Eficiência do serviço descentralizado <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de verificações periódicas + Número de verificações eventuais) / Número de funcionários da RBMLQ-I	625	758	133	121,28%	10,00	3	30
Ampliar a satisfação de empresas usuárias do serviço de Verificação Periódica	Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica <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)	8,10	7,53	0,57	92,96%	9,00	4	36

Quadro 2 – continuação

**Nota (\*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.**

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio	Alcance	Nota	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2009	2009	Absoluto	da meta	Atribuída		
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 <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)	8,00	7,58	0,42	94,75%	9,00	4	36	
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 <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	170	194	24	114,12%	10,00	4	40	
	Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI <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	152	149	3	98,03%	10,00	3	30	

Quadro 2 – continuação

## **C2 - APERFEIÇOAMENTO DA METODOLOGIA DAS PESQUISAS DE OPINIÃO DO INMETRO**

Até 2008, no âmbito da pesquisa junto à população brasileira eram pactuados os indicadores de índice de reconhecimento e de credibilidade obtidos por meio de pesquisa anual, com entrevistas pessoais, em todo o território nacional.

Em 2009, o índice de credibilidade foi substituído no Contrato de Gestão pelo indicador de percepção institucional. Este indicador é calculado pelo percentual dos entrevistados, que consideram o Inmetro “eficiente” ou “muito eficiente”, dentre os que souberam opinar sobre eficiência da instituição. O motivo de tal inserção é justificado tanto pela necessidade de se avaliar a imagem que a sociedade tem do Inmetro, quanto por se tratar de uma forma de comparação com a atuação de outras instituições.

Com o objetivo de avaliar a percepção institucional do Inmetro com os dirigentes das federações de indústria e comércio viu-se a necessidade de inserir o indicador de percepção institucional junto a este segmento, pelo fato dos dirigentes serem uma parcela representativa do setor empresarial brasileiro.

Foram sorteados aleatoriamente 66 dirigentes de diversas Unidades da Federação. Dentre os entrevistados o Inmetro é avaliado como uma instituição eficiente por 83,3%. Cerca de 30,3% o consideram muito eficiente, ao passo que 53% eficiente.

### **Indicadores de Imagem**

- **Nível de reconhecimento e percepção institucional do Inmetro junto à população brasileira**

O nível de reconhecimento é medido pelo percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e declaram espontaneamente uma atividade que o Instituto realiza. Dos 2015 entrevistados em todas as regiões do país 1516 afirmaram conhecer o Inmetro. Para este público foram perguntadas quais atividades o Inmetro realiza. Novecentos e oitenta e nove entrevistados afirmaram corretamente pelo menos uma atividade que o instituto realiza. Sendo assim o nível de reconhecimento foi de 49,08%, como pode ser visto na Figura 3, página 15.

O Inmetro foi avaliado como uma instituição muito eficiente por 15,1% dos entrevistados, eficiente por 44,1%, pouco eficiente por 12,3%, nada eficiente por 2,4% e 26% não souberam opinar.

Assim o nível de percepção institucional para a sociedade brasileira é de 80,08%, dado pela soma de 44,1% e 15,1% dividido por 74% que representa o percentual dos entrevistados que souberam opinar sobre a “eficiência” da instituição. A título de comparação com o Inmetro foram pesquisadas as seguintes instituições: Procon, Correios, Embrapa, Anatel, ANEEL, Anvisa, INSS. O Inmetro ocupou o segundo lugar no “ranking de eficiência”.

A pesquisa do Inmetro junto à população brasileira permite obter diversas outras informações que auxiliam na tomada de decisões, tais como: confiança média dos produtos e instrumentos, influência da etiqueta de consumo de energia na decisão de compra, importância da marca do Inmetro e fatores que influenciam na compra de um produto.

Ao se questionar sobre os produtos que causaram acidentes de consumo, o produto mais mencionado no ano de 2009 assim como em 2008 foi a panela de pressão. Salienta-se que a partir de 2009 a certificação deste produto passou a ser compulsória.

- **Percepção institucional do Inmetro junto aos dirigentes de federação de indústria e comércio**

O Inmetro foi avaliado como uma instituição muito eficiente por 30,3% dos entrevistados, eficiente por 53,0%, pouco eficiente por 12,1%; 4,5% não souberam opinar e nenhum dirigente o avaliou como nada eficiente.

O nível de percepção institucional para dirigentes de federação de indústria e comércio é calculado de maneira idêntica ao nível de percepção institucional para a população brasileira. Dos entrevistados que souberam opinar, 87,3% apontaram o Inmetro como uma instituição eficiente ou muito eficiente. A título de comparação com o Inmetro foram pesquisadas as seguintes instituições: BNDES, Embrapa, Fiocruz, MDIC, ABDI e INPI. O Inmetro ocupou o terceiro lugar no “ranking de eficiência”.

Nesta mesma pesquisa também foi abordada a atuação dos Institutos de Pesos e Medidas nos Estados, a prestação de serviços do Inmetro junto à indústria, além da contribuição deste Instituto para: a competitividade e a inovação, suas ações para dirimir barreiras técnicas e promover a concorrência justa, aumentar as exportações industriais, a melhoria da qualidade de produtos e serviços relacionados à indústria, a credibilidade das indústrias, o apoio à pequena e média empresa e a proteção ao consumidor.

### Percepção institucional do Inmetro junto aos dirigentes de federação de indústria e comércio (entre os que opinaram)

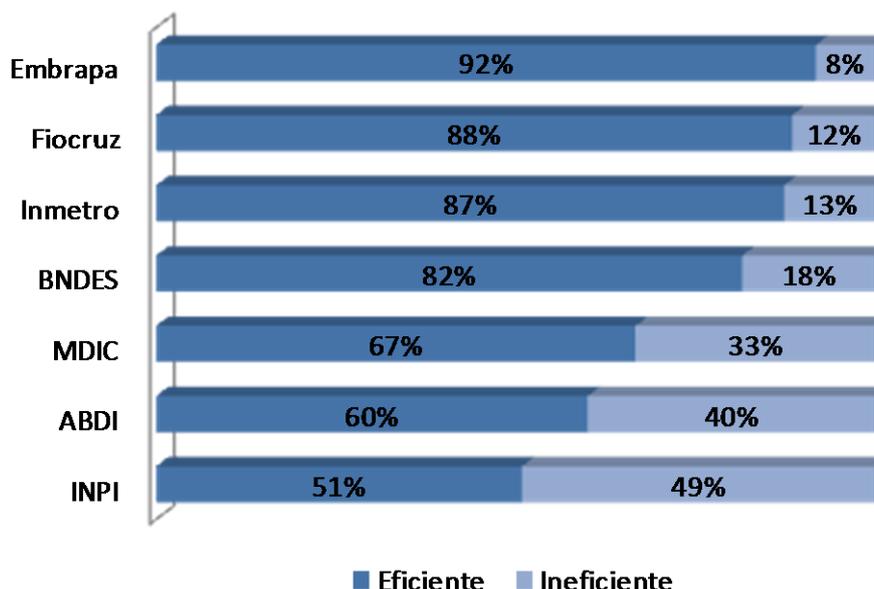


Figura 1

### Indicadores de Satisfação

- **Nota média de Satisfação das Empresas Usuárias dos Serviços de Verificação Periódica**

A nota média de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica é de 7,53. 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 4515 entrevistados, 9,4% afirmaram estar muito satisfeitos com o serviço; 84,3%, satisfeitos; 5,0% nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 1% insatisfeitos; 0,2% muito insatisfeitos e, finalmente, 0,2% não souberam opinar.

Salienta-se que, apesar de a nota média de satisfação ser 7,53, cerca de 93% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de verificação periódica de bombas e balanças. Por se tratar de um serviço que se multa as empresas e lacra instrumentos de medição adulterados, consideramos que a nota de 7,53 é uma nota elevada.

Pela Figura 19 da página 28, observa-se que a nota média de satisfação em 2009 caiu em relação aos dois anos anteriores. Isso provavelmente aconteceu devido à ocorrência de uma reestruturação do questionário. A questão referente à satisfação encontrava-se no início do questionário até 2008 passando a ser a última questão na pesquisa de 2009.

Outras mudanças foram realizadas no novo questionário. Algumas questões foram reformuladas para melhor detalhamento das informações obtidas como, por exemplo, a avaliação da conduta dos técnicos responsáveis pela verificação. Até então não era questionada a satisfação com a conduta dos mesmos, questionava-se apenas quanto a possíveis constrangimentos sofridos pelos usuários.

Tendo em vista que no setor industrial a produção é interrompida no momento da verificação, introduziu-se um questionamento quanto ao incômodo causado pela visita. Deste modo, destaca-se a inclusão de algumas questões para estes usuários.

Além disso, foram inseridas questões sobre: apresentação dos equipamentos utilizados, informações prestadas sobre os resultados obtidos, conhecimento técnico do fiscal e conhecimento do regulamento de metrologia legal para avaliar o tempo de execução da atividade.

Essa reestruturação do questionário teve como finalidade obter informações mais apuradas que auxiliem na tomada de decisão e fornecer subsídios para o processo de supervisão metrológica.

Tabela 1

<b>Estado</b>	<b>Nota média de satisfação</b>
AC	7,68
AL	7,68
ES	7,91
BA	7,44
MT	7,25
PE	7,53
PI	7,43
RJ	7,68
AM	7,6
CE	7,77
RN	7,44
SE	7,33
TO	7,47
GO	7,4
MG	7,6
PR	7,3
RS	7,55
MS	7,77
SC	7,4
SP	7,51
<b>Brasil</b>	<b>7,53</b>

Pela tabela 1 observa-se que os estados mais bem avaliados foram Espírito Santo, Ceará e Mato Grosso do Sul ao passo que os estados que tiveram pior avaliação foram Sergipe, Paraná e Mato Grosso.

- **Nota média de Satisfação das Empresas Usuárias do Serviço de Calibração e Ensaio Ofertado pelo Inmetro**

Em 2008, o nível de satisfação era calculado por meio da soma do resultado "muito satisfeito" e "satisfeito" da percepção das empresas quanto à qualidade do serviço de calibração/ensaio. A partir de 2009, este indicador foi substituído pela nota média de satisfação, uma vez que este método de cálculo leva em consideração as ponderações de cada atributo da satisfação: muito satisfeito corresponde a 10,0; satisfeito, a 7,5; indiferente, a 5,0; insatisfeito, a 2,5; muito insatisfeito, a 0,0. O cálculo é idêntico ao da satisfação dos usuários de verificação periódica.

Pela figura 2 abaixo observa-se que 16,2% estão muito satisfeitos; 71,5%, satisfeitos; 11,7%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 0,6%, insatisfeitos e nenhum entrevistado está muito insatisfeito. Portanto a nota média de satisfação com o serviço de calibração e ensaio é de 7,58.

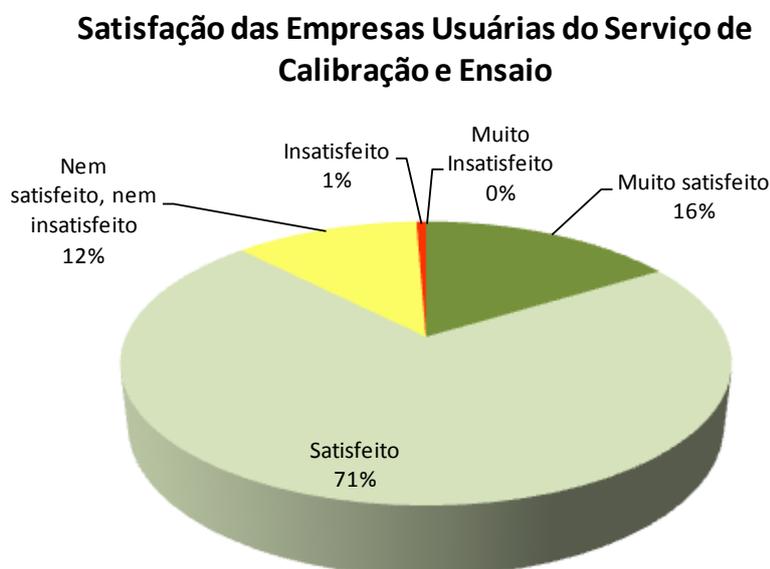


Figura 2

A figura 20, página 29 apresenta o histórico da nota média de satisfação. Nota-se que esta nota reduziu nos anos de 2008 e 2009. Este resultado se deve ao fato de que houve mudança no questionário, alterando os requisitos que medem a satisfação com o serviço. Estes requisitos referem-se à disponibilidade dos serviços, informações prévias, atendimento oferecido na solicitação, tempo de recebimento da proposta, preço cobrado pelo serviço,

data de início do serviço, tempo para execução do serviço, retirada do item, cumprimento do prazo de entrega, informações do certificado, qualidade técnica dos resultados. A tabela 2 apresenta a nota média para cada um destes atributos. O item mais bem avaliado foi a qualidade técnica dos resultados e a pior avaliação foi a data de início do serviço.

Cabe ressaltar que mesmo com a queda observada nos anos de 2008 e 2009 da nota média, 87,7% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

Tabela 2

Itens avaliados	Muito satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe	Nota média
Disponibilidade dos Serviços	11,70%	67%	12,80%	7,80%	0,60%	0	<b>7,04</b>
Informações Prévias	16,80%	69,80%	8,40%	3,40%	0	1,70%	<b>7,42</b>
Atendimento Oferecido na Solicitação	17,90%	65,90%	10,60%	5,60%	0	0	<b>7,4</b>
Tempo de Recebimento da Proposta	9,50%	55,30%	21,20%	12,30%	0,60%	1,10%	<b>6,47</b>
Preço Cobrado pelo Serviço	5%	54,20%	24,60%	8,90%	1,10%	6,10%	<b>6,02</b>
Data de Início do Serviço	4,50%	45,30%	25,10%	22,90%	1,10%	1,10%	<b>5,67</b>
Tempo para Execução do Serviço	8,90%	45,30%	28,50%	15,60%	1,10%	0,60%	<b>6,1</b>
Retirada do Item	5%	72,10%	12,30%	4,50%	0	6,10%	<b>6,63</b>
Cumprimento do Prazo de entrega	14,50%	67,60%	11,70%	4,50%	0	1,70%	<b>7,22</b>
Informações do Certificado	30,70%	63,10%	1,70%	1,10%	0	3,40%	<b>7,92</b>
Qualidade Técnica dos Resultados	36,90%	59,80%	1,10%	0	0	2,20%	<b>8,23</b>
<b>Nível Geral de Satisfação</b>	16,20%	71,50%	11,70%	0,60%	0	0	<b>7,58</b>

### C3 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO

#### Indicadores de Imagem

##### Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira

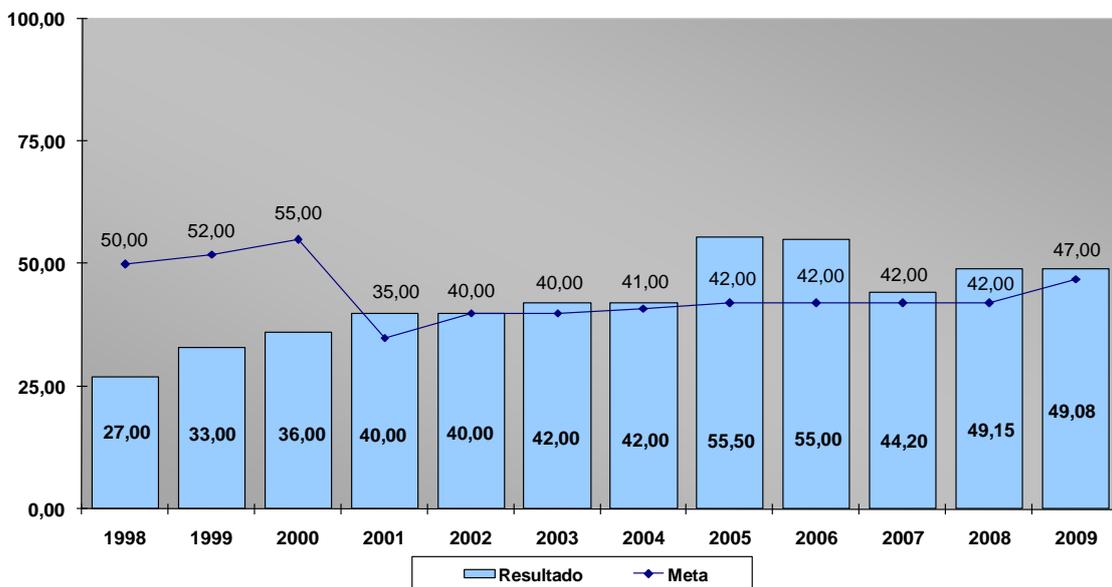


Figura 3

##### Nível de percepção institucional do Inmetro junto à população brasileira

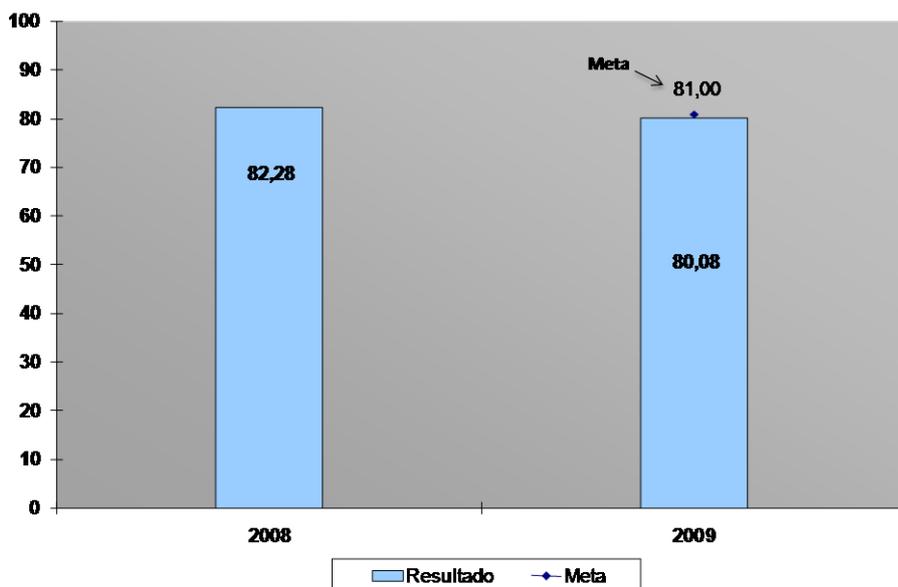


Figura 4

**Nível de percepção institucional do Inmetro junto à dirigentes de  
federação da indústria e comércio** ↑

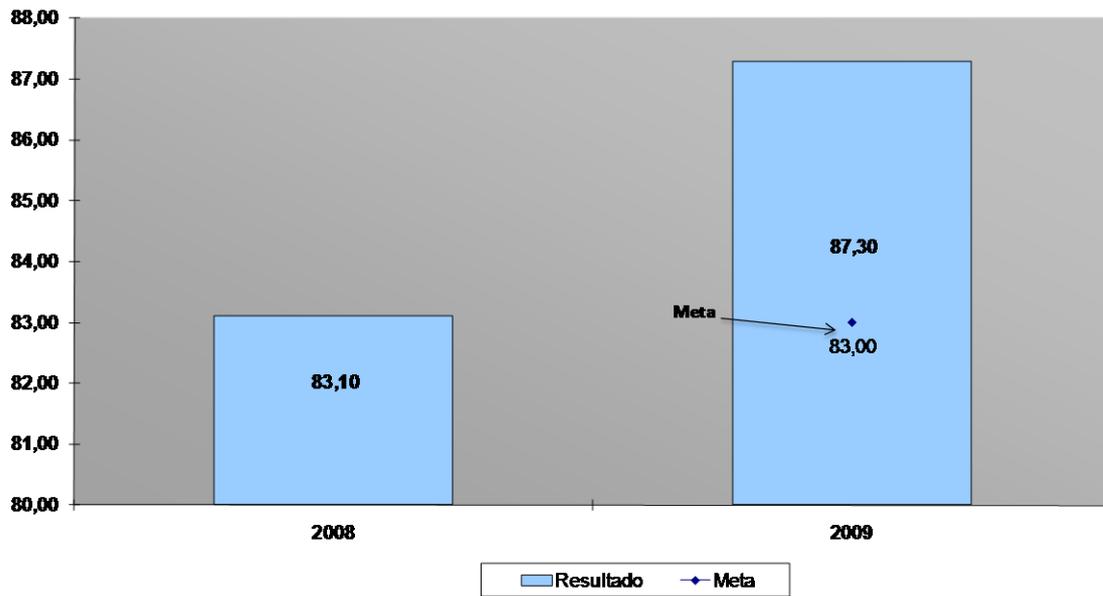


Figura 5

### C3 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)

#### Indicadores de Avaliação da Conformidade

**Índice de Irregularidades na Fiscalização de Produtos Regulamentados**

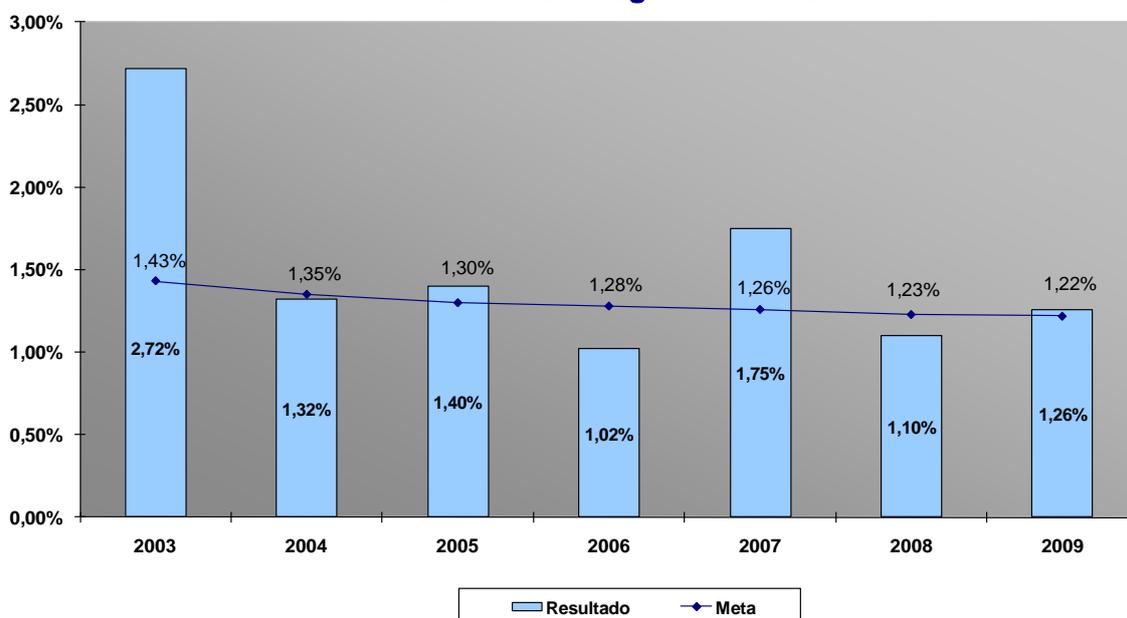


Figura 6

Nota: Com intuito de monitorar o alcance da meta desse indicador, o Inmetro realiza um acompanhamento do desempenho de cada órgão da RBMLQ-I, cujo resultado de 2009 está demonstrado no quadro 3 abaixo.

UF	Nº de unidades de Produtos Fiscalizados	Nº de unidades de Produtos Irregulares	Meta Anual	Resultado Obtido 2009	Alcance da Meta
AC	330.046	6.822	1,22%	2,07%	59,02%
AL	673.377	28.875	1,22%	4,29%	28,45%
AM	2.546.575	3.109	1,22%	0,12%	999,30%
AP	420.665	4.587	1,22%	1,09%	111,88%
BA	2.616.822	33.638	1,22%	1,29%	94,91%
CE	1.526.578	18.001	1,22%	1,18%	103,46%
ES	1.281.976	4.266	1,22%	0,33%	366,62%
GO	8.289.625	119.118	1,22%	1,44%	84,90%
MA	1.509.459	19.815	1,22%	1,31%	92,94%
MG	16.754.026	55.317	1,22%	0,33%	369,51%
MS	4.168.707	160.476	1,22%	3,85%	31,69%
MT	5.676.384	26.775	1,22%	0,47%	258,64%
PA	1.073.104	13.999	1,22%	1,30%	93,52%
PB	1.280.175	5.360	1,22%	0,42%	291,38%
PE	4.604.042	55.365	1,22%	1,20%	101,45%

PI	43.034	926	1,22%	2,15%	56,70%
PR	5.103.249	102.219	1,22%	2,00%	60,91%
RJ	4.714.042	60.063	1,22%	1,27%	95,75%
RN	358.837	5.729	1,22%	1,60%	76,41%
RO	1.170.484	4.007	1,22%	0,34%	356,37%
RR	42.517	0	1,22%	0,00%	0,00%
RS	10.272.991	245.504	1,22%	2,39%	51,05%
SC	7.144.137	41.767	1,22%	0,58%	208,68%
SE	1.469.674	5.151	1,22%	0,35%	348,09%
SP	6.499.948	106.151	1,22%	1,63%	74,70%
TO	101.258	4.632	1,22%	4,57%	26,67%
RBMLQ-I	89.671.732	1.131.672	1,22%	1,26%	96,67%

Quadro 3 – Índice de irregularidade na fiscalização de produtos regulamentados por Estado

### Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados

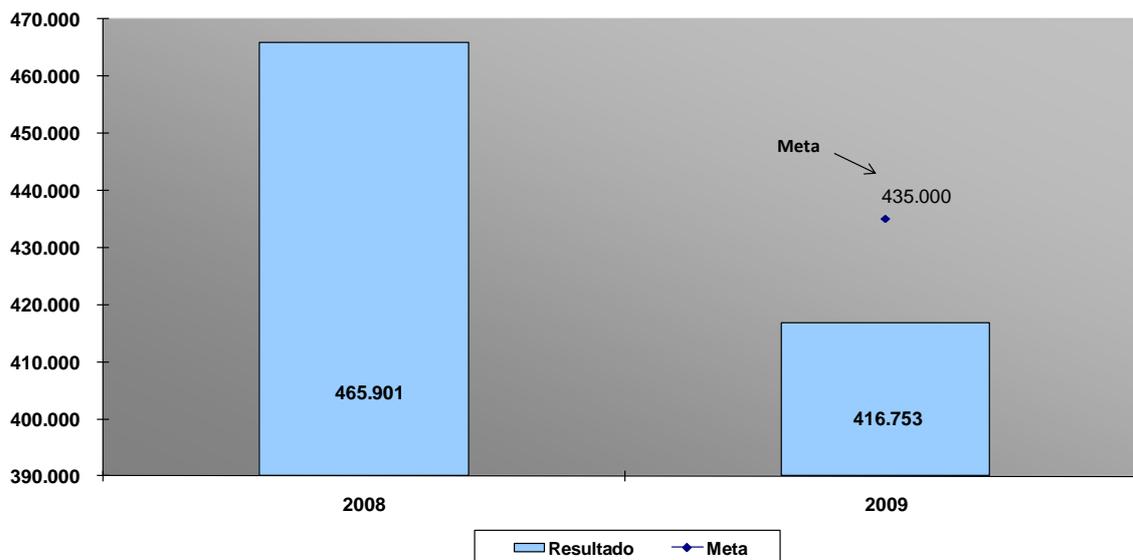


Figura 7

### Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade

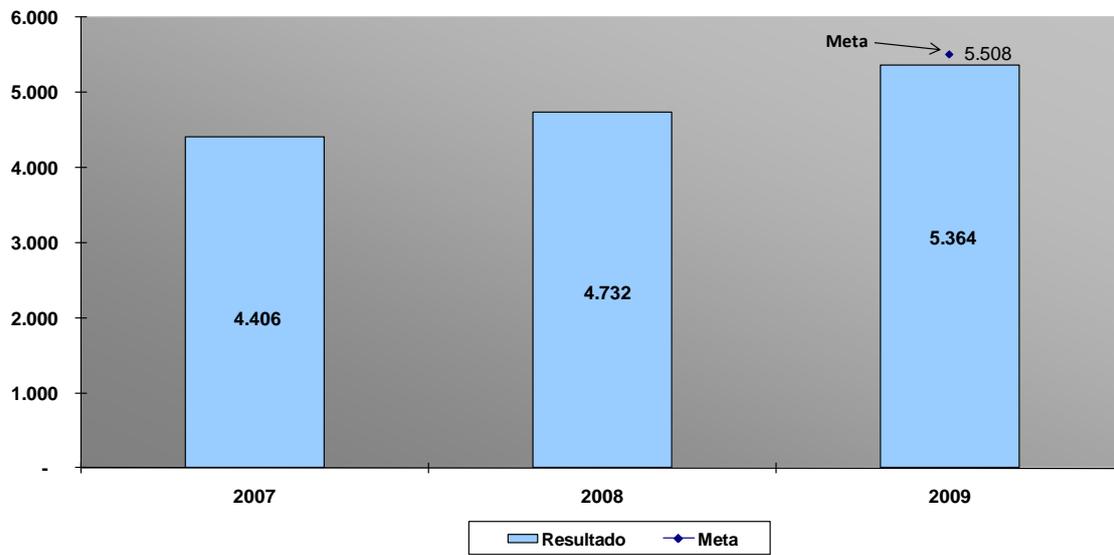


Figura 8

### Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

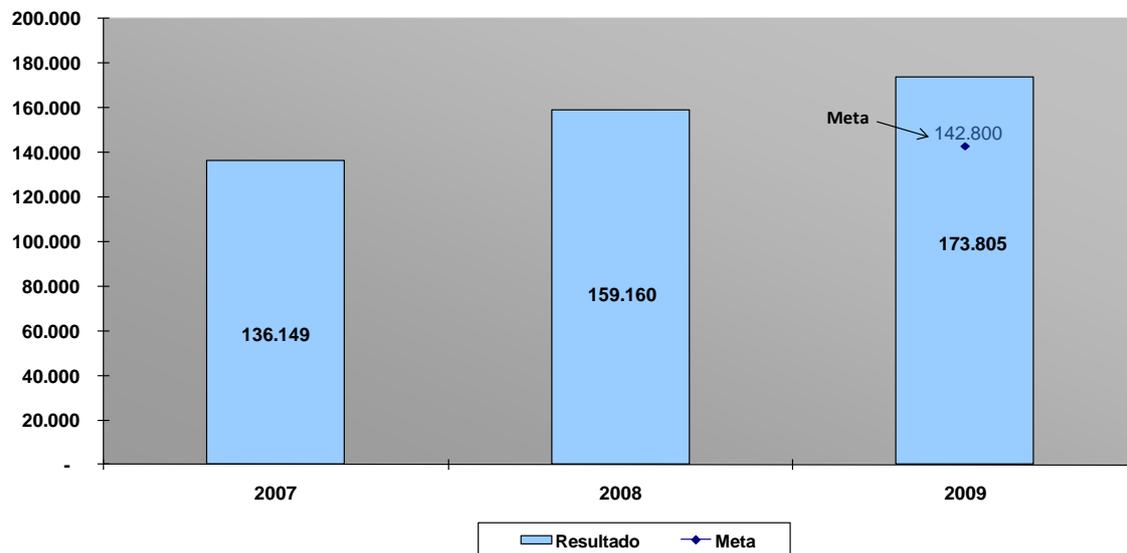


Figura 9

**Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados**

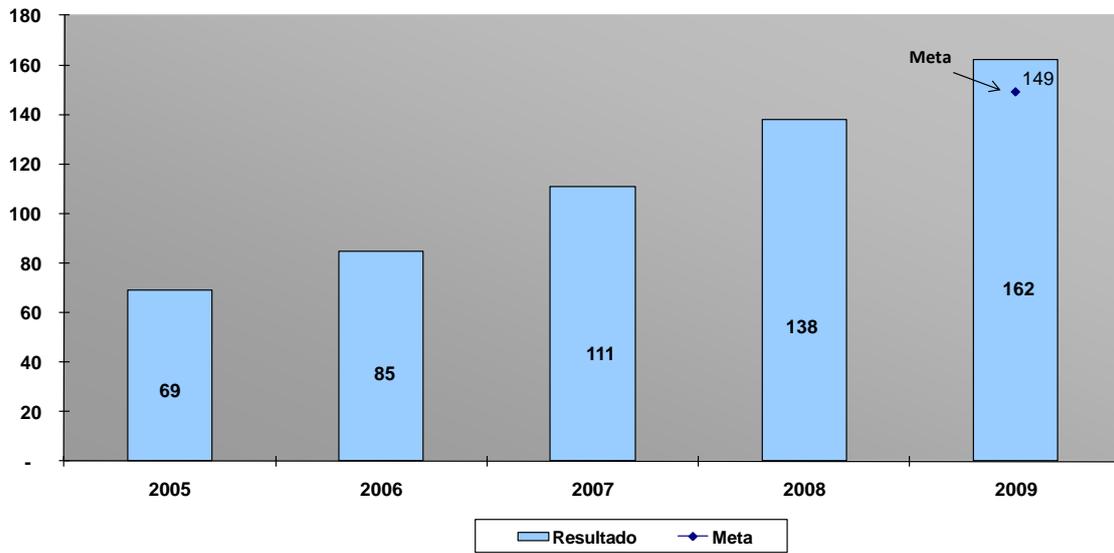


Figura 10

### C3 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)

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

##### Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação

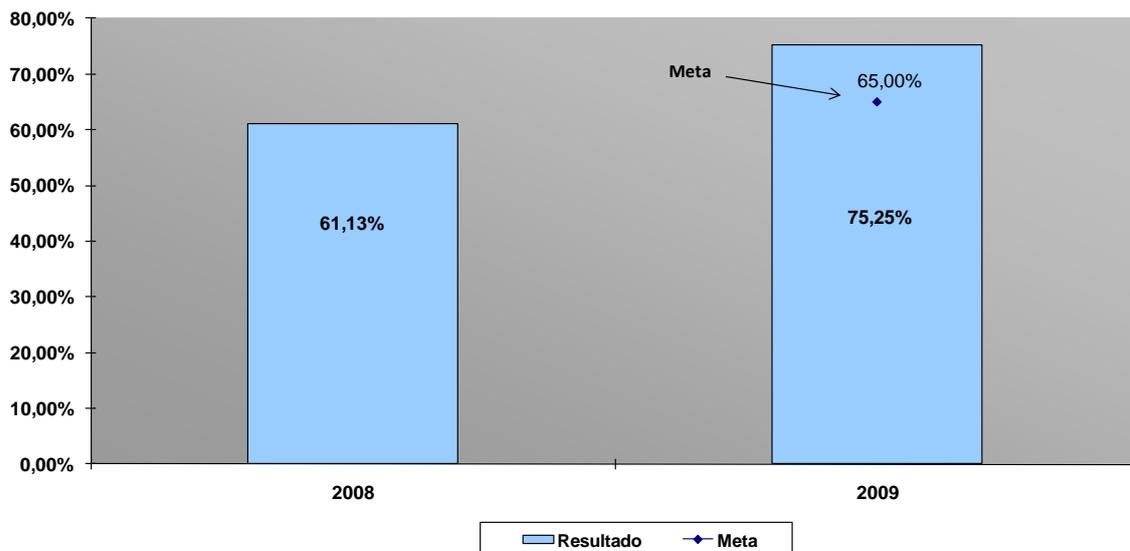


Figura 11

##### Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

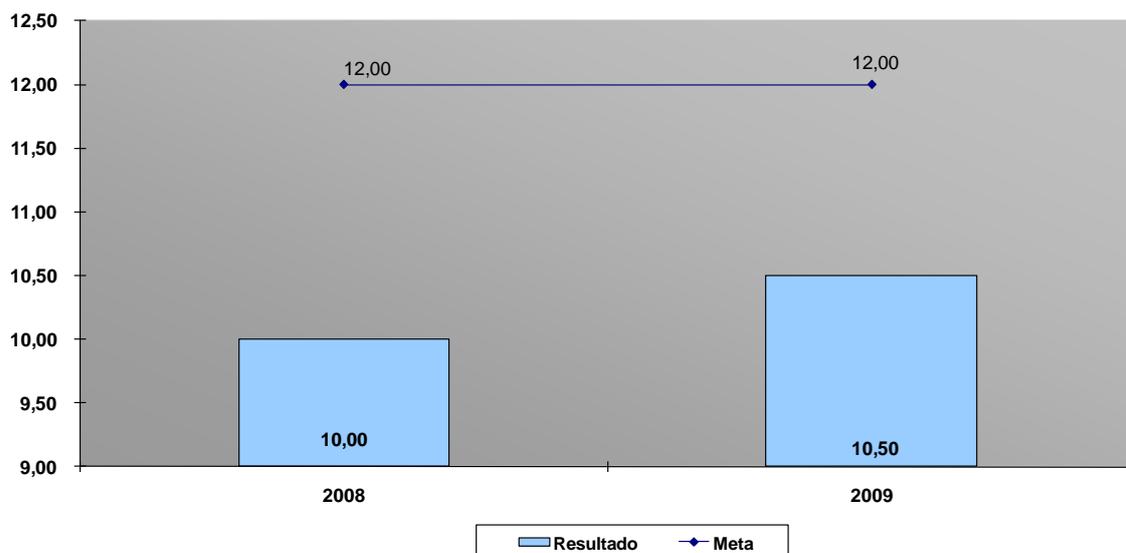


Figura 12

### Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

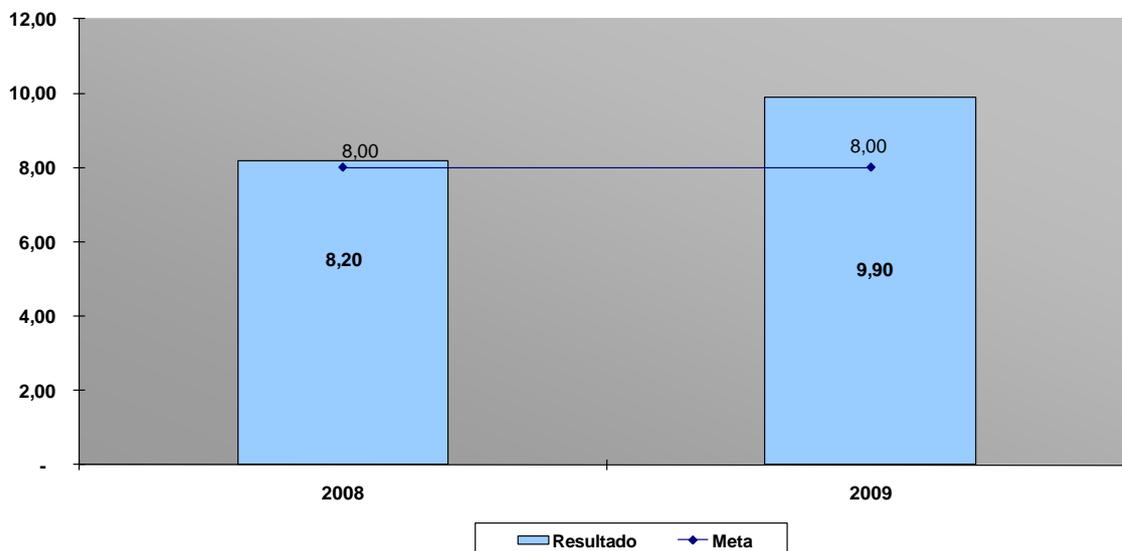


Figura 13

Nota: Com intuito de reduzir o tempo de acreditação de Organismos de Certificação, foram redefinidas tarefas, que em um primeiro momento acarretaram em aumento de tempo, mas que em 2010 irão gerar reduções significativas.

### Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

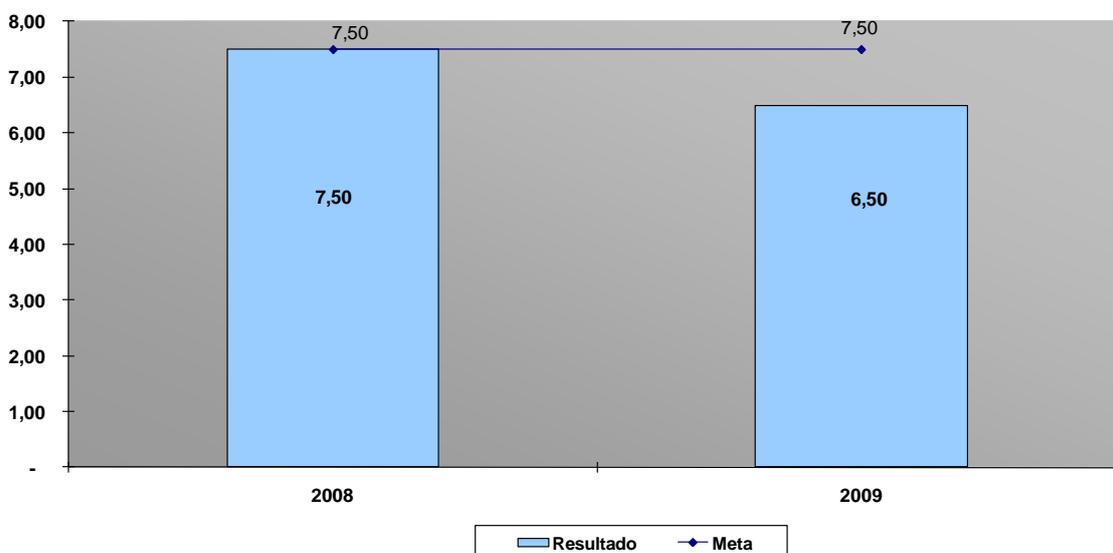


Figura 14

**Número de organismos de  
avaliação da conformidade acreditados**

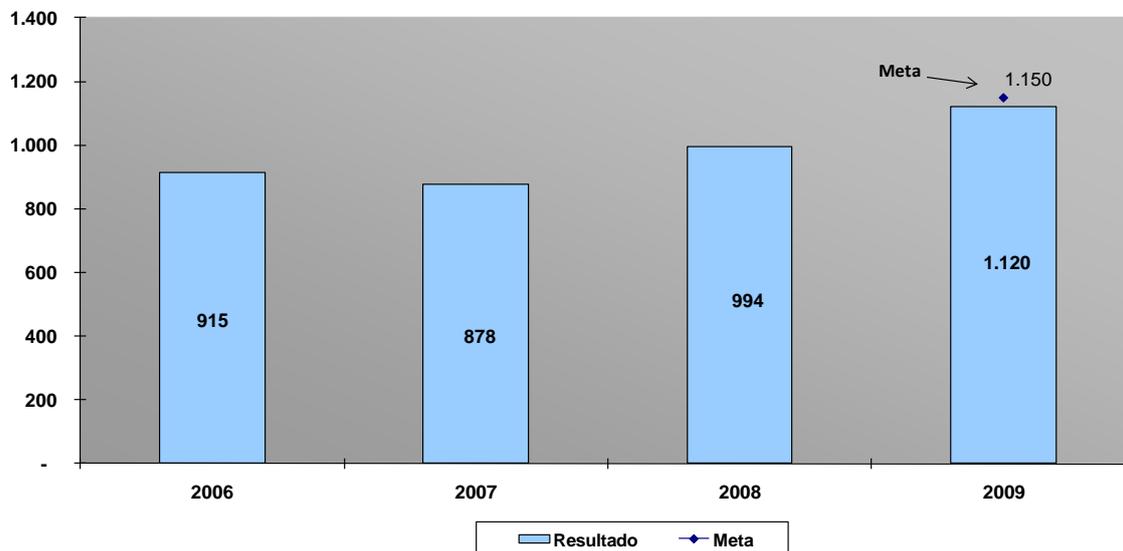


Figura 15

## C3 – HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO CONTRATO DE GESTÃO (continuação)

### Indicadores de Controle Metrológico

#### Índice de Irregularidade de Produtos Pré-medidos

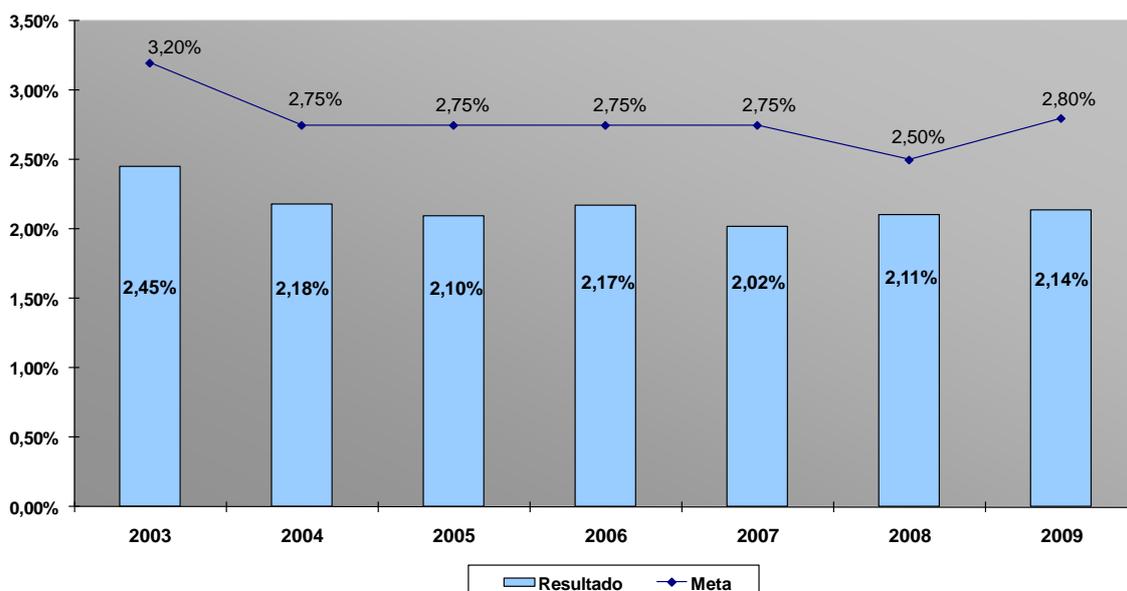


Figura 16

Nota: Para se acompanhar o desempenho de cada órgão da RBMLQ-I é importante explicitar o Índice de irregularidade de produtos pré-medidos por Estado. Analisando a tabela abaixo se verifica que os órgãos da rede de GO e RS, que estão em um estágio mais avançado na sua gestão, e que estão mais bem aparelhados, tiveram como resultado um índice maior de produtos irregulares. Isso ocorreu em 2008 e era esperado que ocorresse em 2009, visto que nesses estados existe uma fiscalização mais efetiva.

Vale ressaltar que houve uma redução desses índices de 2008 para 2009, em GO e no RS, respectivamente, de 6,76% para 6,64% e de 5,43% para 4,55%, com base nisso acreditamos que o número de irregularidades destes estados irá se estabilizar, pois as empresas estão melhorando a medição de seus produtos devido a uma fiscalização mais exigente.

UF	Nº Produtos Autuados	Nº Exames realizados	Meta Anual	Resultado Obtido 2009	Alcance da Meta
AC	114	14.993	2,80%	0,76%	368,25%
AL	717	26.729	2,80%	2,68%	104,38%
AM	99	21.286	2,80%	0,47%	602,03%
AP	112	17.451	2,80%	0,64%	436,28%
BA	1.544	114.448	2,80%	1,35%	207,55%
CE	1.012	60.969	2,80%	1,66%	168,69%
ES	1.050	59.272	2,80%	1,77%	158,06%
GO	9.345	140.635	2,80%	6,64%	42,14%
MA	155	18.045	2,80%	0,86%	325,97%
MG	1.455	133.820	2,80%	1,09%	257,52%
MS	1.189	112.351	2,80%	1,06%	264,58%
MT	1.721	88.345	2,80%	1,95%	143,73%
PA	293	36.458	2,80%	0,80%	348,40%
PB	185	17.714	2,80%	1,04%	268,10%
PE	1.027	68.364	2,80%	1,50%	186,39%
PI	28	10.671	2,80%	0,26%	1067,10%
PR	2.644	214.961	2,80%	1,23%	227,64%
RJ	1.479	139.199	2,80%	1,06%	263,53%
RN	85	33.986	2,80%	0,25%	1119,54%
RO	96	24.019	2,80%	0,40%	700,55%
RR	49	17.975	2,80%	0,27%	1027,14%
RS	12.134	266.930	2,80%	4,55%	61,60%
SC	1.471	119.909	2,80%	1,23%	228,24%
SE	543	26.025	2,80%	2,09%	134,20%
SP	4.904	248.923	2,80%	1,97%	142,13%
TO	469	17.480	2,80%	2,68%	104,36%
RBMLQ-I	43.920	2.050.958	2,80%	2,14%	130,75%

Quadro 4 - Índice de irregularidade de produtos pré-medidos por Estado

### Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico

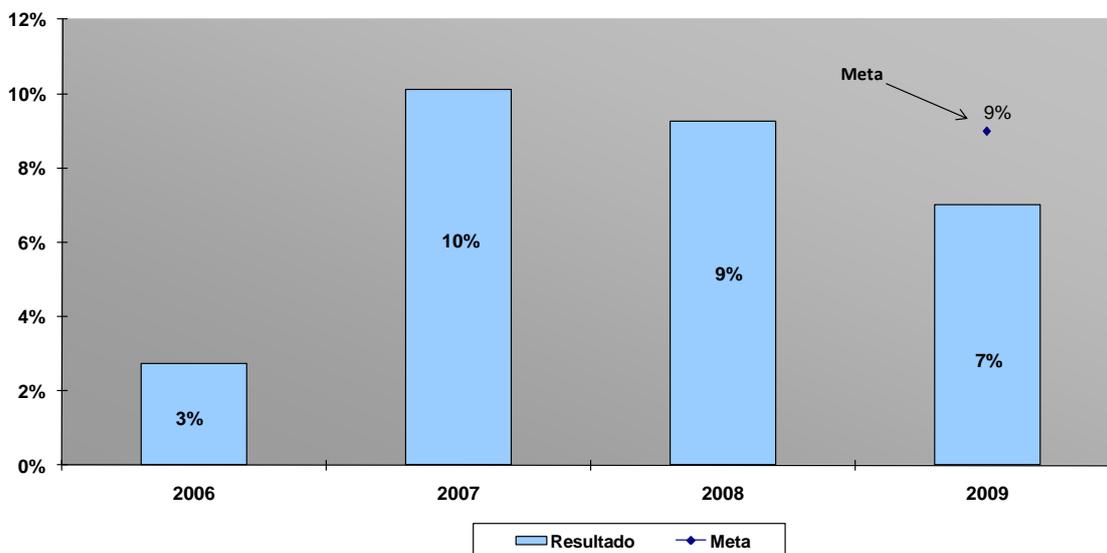


Figura 17

Nota: A Crise financeira mundial, a partir da quebra do sistema bancário dos EUA, gerou retração na maioria absoluta dos segmentos econômicos, ocasionando escassez de crédito e baixo nível de confiança para investimento. Tal fato também refletiu na arrecadação da RBMLQ, em especial no primeiro trimestre de 2009. Desta forma, a meta de 9 % ficou superestimada. Contudo, mesmo frente à referida crise e a estagnação do PIB nacional em 2009, o crescimento da arrecadação de 7% pode ser considerado expressivo, superando as expectativas frente ao cenário global.

### Eficiência do Serviço Descentralizado

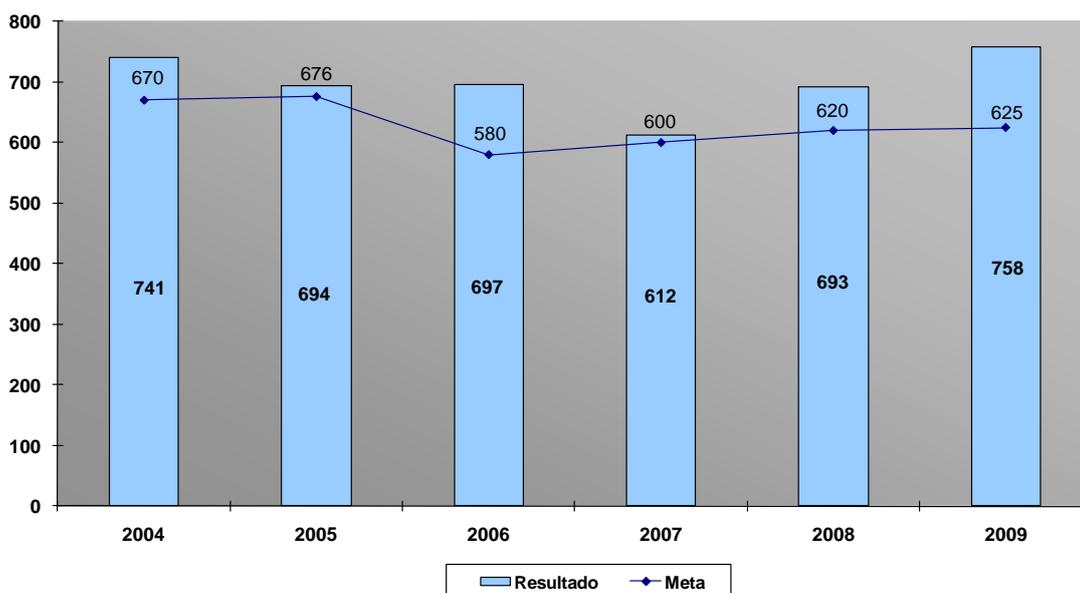


Figura 18

Nota: Para acompanhar o desempenho dos órgãos da RBMLQ-I no que se refere à eficiência do serviço descentralizado, é necessário explicitar os resultados por estado conforme a tabela abaixo.

UF	Nº Verif Periódico	Nº Verif Eventual	Nº Verif Total (P+E)	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2009	Alcance da Meta
AC	5.396	273	5.669	31	625	183	29,26%
AL	31.909	2.514	34.423	77	625	447	71,53%
AM	19.835	2.666	22.501	86	625	262	41,86%
AP	13.505	762	14.267	49	625	291	46,59%
BA	117.602	6.391	123.993	280	625	443	70,85%
CE	75.187	37.302	112.489	128	625	879	140,61%
ES	51.688	55.967	107.655	108	625	997	159,49%
GO	123.611	18.150	141.761	213	625	666	106,49%
MA	74.089	0	74.089	120	625	617	98,79%
MG	327.148	103.524	430.672	425	625	1.013	162,14%
MS	34.707	47.161	81.868	119	625	688	110,07%
MT	44.672	6.016	50.688	119	625	426	68,15%
PA	48.024	3.194	51.218	81	625	632	101,17%
PB	42.696	2.961	45.657	87	625	525	83,97%
PE	110.644	4.218	114.862	225	625	510	81,68%
PI	27.549	71	27.620	60	625	460	73,65%
PR	149.940	62.958	212.898	211	625	1.009	161,44%
RJ	214.378	3.099	217.477	320	625	680	108,74%
RN	30.907	4.498	35.405	54	625	656	104,90%
RO	13.122	1.040	14.162	40	625	354	56,65%
RR	3.006	0	3.006	40	625	75	12,02%
RS	211.463	71.822	283.285	373	625	759	121,52%
SC	111.265	14.450	125.715	174	625	723	115,60%
SE	21.570	5.733	27.303	81	625	337	53,93%
SP	596.388	329.031	925.419	825	625	1.122	179,48%
TO	11.409	6.114	17.523	32	625	548	87,62%
RBMLQ-I	2.511.710	789.915	3.301.625	4.358	625	758	121,22%

Quadro 5 - Eficiência do serviço descentralizado por Estado

Apesar de o indicador estar dentro da meta, verifica-se que em muitos estados ela não está sendo atingida. Os estados com pior estrutura, tais como, Roraima, Acre e Amazonas têm uma eficiência mais baixa. Para mitigar esse problema o Inmetro vem realizando uma série de ações no sentido de modernizar a gestão desses Órgãos Delegados.

**Nota média de Satisfação de Empresas usuárias do Serviço de Verificação Periódica**

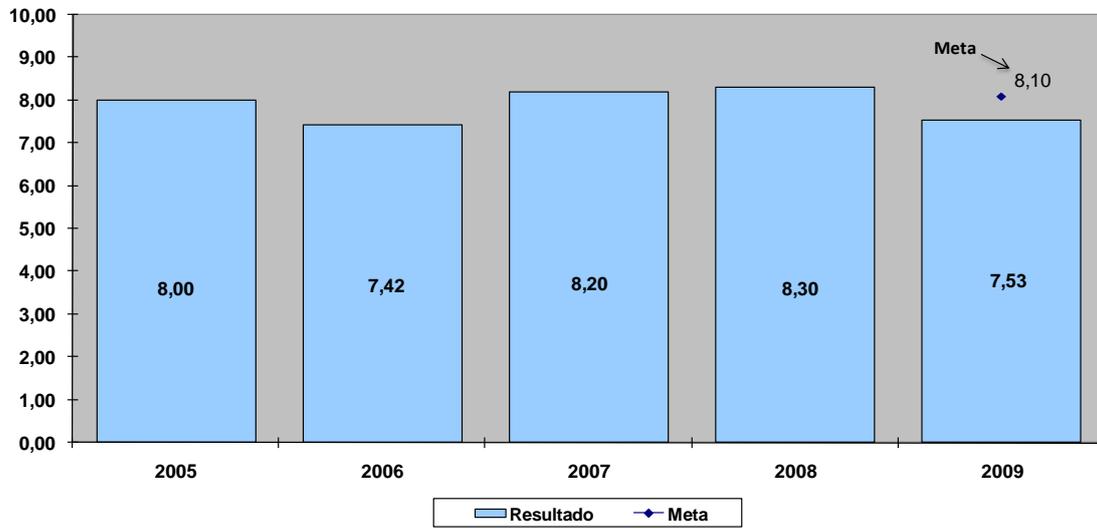


Figura 19

### C3 – 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

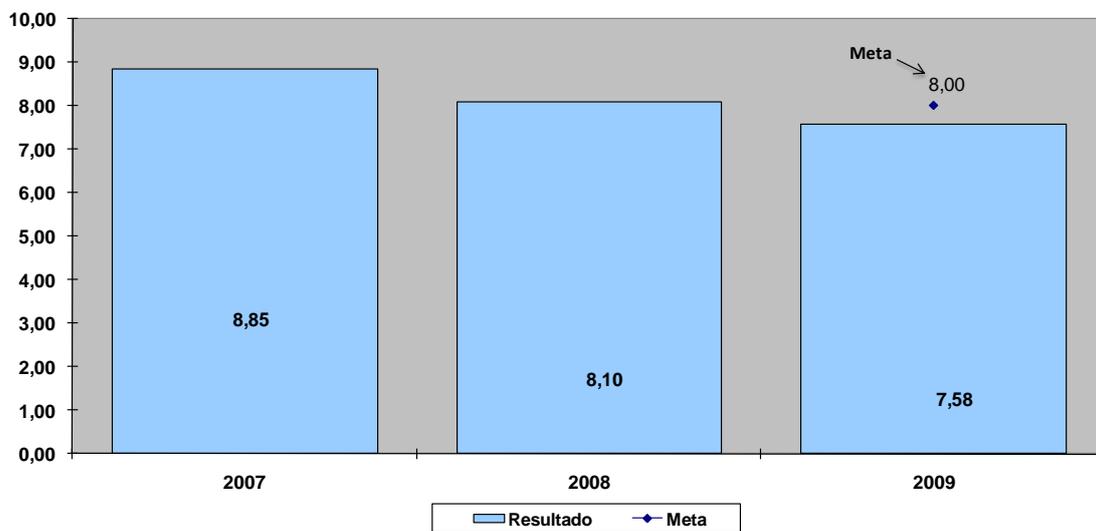


Figura 20

### Número de trabalhos publicados

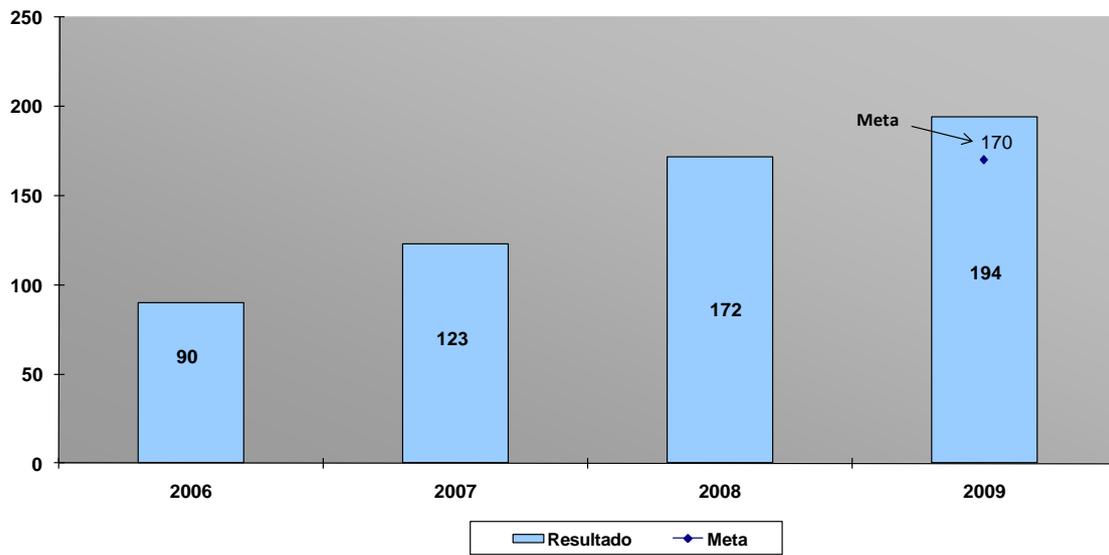


Figura 21

### Produtividade da Calibração e Ensaio de Instrumentos e Padrões de Medição, com rastreabilidade ao Sistema Internacional

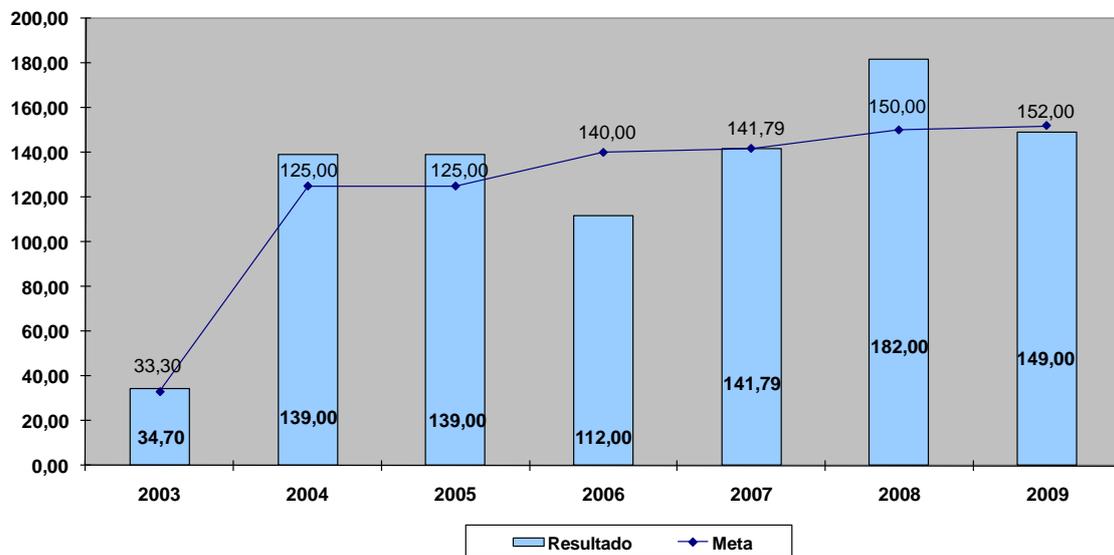


Figura 22

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

No Anexo I, item 2 do Contrato de Gestão, estão pactuados os Objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro para o ciclo 2009-2011. A nota relativa ao alcance desses objetivos corresponde a 10% da pontuação global do contrato.

Conforme estipulado no Anexo II, letra B do contrato, para cada um dos objetivos será avaliado o esforço do Inmetro em atingi-lo, o que acarretará a atribuição de notas variando de 0 a 2, conforme o resultado observado, segundo o quadro abaixo:

<b>Avaliação do objetivo finalístico</b>		
<b>Resultado Observado</b>	<b>Execução do objetivo</b>	<b>Nota Atribuída</b>
Não cumprido	0 - 30%	0
Parcialmente cumprido	30,01 - 70%	1
Totalmente cumprido	70,01 - 100%	2

Quadro 6

A nota será calculada pela média aritmética das notas atribuídas a cada objetivo, com duas casas decimais, e resultará em um número compreendido entre 0 e 2.

### **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 comerciantes 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.

Entre as ações promovidas pelo Inmetro destacam-se: 1) 44 apresentações em eventos de comércio exterior; 2) 203 consultas sobre barreiras técnicas atendidas; 3) 66.236 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) 219.445 acessos às páginas dos serviços do sistema Alerta Exportador; 5) 1.874 novos inscritos no Sistema Alerta Exportador; 6) Emissão de 1.957 mensagens de alerta aos mais de 8.000 inscritos no sistema Alerta Exportador.

De forma complementar, vale destacar as ações promovidas no âmbito do Programa de Apoio à Indústria Brasileira para atender aos requisitos do Programa da União Européia para Registro, Avaliação, Autorização e Restrição da Circulação de Produtos Químicos no espaço europeu (*Registration, Evaluation, Authorization, and Restriction of Chemicals* - REACH), que traz impacto a toda a indústria química brasileira.

Com o objetivo de apoiar o setor empresarial no enfrentamento dos desafios impostos pelos requisitos deste regulamento, o Inmetro: i) publicou o "Manual para implementação do REACH", que visa a apoiar as empresas brasileiras da cadeia química e de outras cadeias produtivas relacionadas ao atendimento das exigências contidas no regulamento; ii) realizou dois Cursos, um Workshop e seis Palestras, ocorridas na CNI, no próprio Inmetro e na Fiesp. Ação que contou com a participação de dois especialistas europeus no âmbito do Projeto de Apoio à Inserção Internacional de Pequenas e Médias Empresas, além de outras entidades de governo, com o objetivo de criar multiplicadores e facilitadores para a disseminação de informações sobre o REACH; e, por fim, iii) forneceu suporte técnico aos outros ministérios sobre os impactos do REACH no comércio internacional.

Exercendo uma de suas responsabilidades perante a sociedade, o Inmetro desenvolveu a "Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade", cujo objetivo é facilitar o acesso às informações e estimular a adesão da sociedade aos programas de avaliação da conformidade para produtos, serviços ou profissionais regulamentados pelo Inmetro.

Para tanto, o Inmetro participou de dois eventos relacionados ao Pólo Metal Mecânico para micro e pequenas empresas, organizados pelo SEBRAE-RJ: em 23 de outubro de 2009, na cidade de Volta Redonda/RJ e em 11 de novembro de 2009, na cidade de Petrópolis/RJ. Nestas oportunidades, o Inmetro aproveitou para disseminar essa nova metodologia.

Para 2010, o Inmetro está firmando convênio com o Sebrae Nacional para a realização de ações de apoio – por meio de palestras, seminários e outros instrumentos de capacitação – às micro e pequenas empresas de diversos segmentos produtivos, tais como: copos plásticos, colchões e colchonetes de espuma, berços infantis e componentes para bicicleta. O principal objetivo deste convênio é prover assistência técnica na implantação dos Regulamentos de Avaliação da Conformidade aos empresários dos setores impactados.

Nesta mesma linha, em janeiro de 2009, o Inmetro iniciou a preparação de um curso sobre Avaliação da Conformidade, direcionado aos trabalhadores do setor do comércio, cujo objetivo principal é capacitar estes profissionais a fim de prestarem uma informação mais adequada aos consumidores a respeito das características dos produtos regulamentados pelo Inmetro.

A ementa do curso foi submetida ao Sebrae Nacional, e há possibilidade de realização do curso, em parceria com o próprio Sebrae e com o Instituto de Pesos e Medidas de Santa Catarina (IPEM-SC), durante o ano de 2010.

Outro fruto da parceria entre Inmetro e Sebrae foi a continuação do Programa Bônus Certificação, cujo objetivo é promover o acesso das microempresas e empresas de pequeno porte aos serviços de Avaliação da Conformidade e Metrologia, visando à ampliação de sua competitividade, seja no mercado interno ou externo, por meio de apoio técnico e financeiro (que varia de 50% a 70% dos custos destas empresas) para a certificação dos seus produtos e serviços.

Além disso, com o objetivo de capacitar os gestores dos projetos constantes no Programa Bônus Certificação, foram realizados 30 seminários para apresentação dos conceitos da Tecnologia Industrial Básica (TIB) e do processo de Avaliação da Conformidade, envolvendo 944 participantes do Sebrae, dos IPEM, das Secretarias Estaduais e do Senai.

Entre os principais setores que se beneficiaram do Bônus Certificação, destacam-se:

- Aparelhos para melhoria da qualidade da água: 23 empresas estão em processo de certificação dos seus produtos;
- Produtos eletroeletrônicos: das 57 empresas envolvidas, 41 obtiveram a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e 26 a certificação dos seus produtos;

- Blocos cerâmicos: das 20 empresas que participaram em Alagoas e no Rio de Janeiro, 5 obtiveram a certificação dos seus produtos e as demais estão em processo de certificação;
- Cachaça: foram envolvidos cerca de 1.000 produtores em diversos Estados (RS, SC, PR, SP, RJ, MG, ES, BA, PB, RN e TO), dos quais 44 marcas obtiveram a certificação;
- Equipamentos elétricos de baixa tensão: das 26 empresas envolvidas no Rio Grande do Sul e em São Paulo, 21 obtiveram a certificação dos seus produtos;
- Reforma de Pneus: foram envolvidas 48 empresas em diversos estados e 12 obtiveram a certificação dos seus serviços;
- Fruticultura: 170 produtores (de manga, uva, pêsego e banana) de Pernambuco, Bahia e Rio Grande do Sul tiveram seus produtos certificados.

Ainda no âmbito do Programa Bônus Certificação, o Inmetro desenvolveu um trabalho junto a setores que ainda não apresentam empresas certificadas, tais como:

- Mel: cerca de 250 produtores de São Paulo, Ceará, Piauí e Paraná participaram de reuniões sobre conceitos e importância da certificação dos seus produtos para demonstrar atendimento a requisitos especificados;
- Brinquedos: foram feitas diversas reuniões com empresários para esclarecimentos do Regulamento de Avaliação da Conformidade (RAC) e da importância da Avaliação da Conformidade nas relações comerciais, sendo montado um projeto (que está em execução) envolvendo 15 microempresas e pequenas empresas;
- Unidade de armazenamento de grãos: em parceria com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) foram realizadas diversas apresentações (nos seguintes Estados: RS, SC, PR, SP, MG, MT, MS e GO), envolvendo cerca de 300 empresários deste setor.
- Turismo: em parceria com o Ministério do Turismo foram promovidas diversas apresentações sobre o processo de Avaliação da Conformidade, envolvendo cerca de 180 empresários.

Atualmente, é consenso entre diversos países que a má formulação de atos regulatórios resulta em elevados custos para o seu cumprimento. No Brasil, grandes esforços têm sido promovidos a fim de articular iniciativas que levem a consolidação institucional e ao aumento da credibilidade do sistema regulatório, no âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para a Gestão em Regulação (PRO-REG), sob a coordenação da Casa Civil da Presidência da República.

Parâmetros como a previsibilidade do processo decisório em matérias regulatórias, a estabilidade das regras para os negócios e as ferramentas de análise do impacto regulatório, análise esta que busca avaliar os prováveis

benefícios, custos e efeitos das regulamentações novas ou revisadas, são exemplos de fundamentos necessários para a elevação do nível de confiança no sistema como um todo.

O Inmetro, alinhado a estes desafios, concluiu a elaboração do seu Guia de Boas Práticas de Regulamentação no âmbito do Plano de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade. Este Guia foi elaborado pelo Comitê Brasileiro de Regulamentação – CBR, órgão assessor do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), tendo como meta fornecer orientações e recomendações para a elaboração, adoção e implantação de regulamentos técnicos, com o propósito de contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento das práticas regulamentadoras brasileiras.

## **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**

No Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, o organismo acreditador oficial é o Inmetro, e os programas de avaliação da conformidade obedecem às políticas e diretrizes do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), bem como às práticas internacionais, baseadas em requisitos estabelecidos pela *International Organization for Standardization* (ISO), entidade normalizadora internacional.

Com o propósito de estimular os demais órgãos de governo a desenvolverem programas de avaliação da conformidade em consonância com as práticas preconizadas pelo Sinmetro, o Inmetro tem como objetivos sistematizar a divulgação da atividade de acreditação, realizar estudo do Guia de Boas Práticas de Regulamentação e promover reuniões com os órgãos de governo, como relatado abaixo para as realizações de 2009.

Para a sistematização da divulgação da atividade de acreditação do Inmetro, a instituição promoveu dois eventos: O Dia Internacional da Acreditação e o Encontro de Organismos de Avaliação da Conformidade (ENOAC).

O Dia Internacional da Acreditação teve como objetivo disseminar as vantagens e benefícios da acreditação para as partes interessadas, como reguladores, industriais, comerciantes e consumidores. O ENOAC teve a finalidade de estabelecer uma maior interação de seu quadro funcional e direção com os representantes dos organismos de avaliação da conformidade acreditados e em fase de acreditação, bem como com outros órgãos regulamentadores.

No âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para a Gestão em Regulação (PRO-REG), sob a coordenação da Casa Civil da Presidência da República, que visa articular iniciativas que levem à consolidação institucional e ao aumento da credibilidade do sistema regulatório, foi concluído o Guia de Boas Práticas de Regulamentação. Este Guia foi elaborado pelo Comitê Brasileiro de Regulamentação – CBR, órgão assessor do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), tendo como meta fornecer orientações e recomendações para a elaboração, adoção e implantação de regulamentos técnicos, com o propósito de contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento das práticas regulamentadoras brasileiras.

Outra ação importante para o alcance desse objetivo é a harmonização das práticas regulatórias pelas autoridades brasileiras e seu alinhamento com as práticas regulatórias internacionais. O estudo comparativo entre o Guia de Boas Práticas de Regulamentação e as práticas do Inmetro verificou em que medidas as práticas regulamentadoras em avaliação da conformidade do Inmetro são aderentes às boas práticas preconizadas no Guia. Foram identificadas dissonâncias entre o preconizado e o realizado, sendo proposto um plano de ação para adequação do processo de regulamentação em avaliação da conformidade. Tal plano encontra-se em fase de implantação.

Foram realizadas reuniões focadas com órgãos de Governo para revisão do Plano de Ação Quadrienal de Programas de Avaliação da Conformidade 2008-2011. Neste plano, que é atualizado anualmente e revisado quadrienalmente, estão relacionados produtos e serviços que serão objeto de Programa de Avaliação da Conformidade dentro de um período de quatro anos.

O Plano de Ação Quadrienal 2008-2011 foi atualizado em 2009, por meio da análise das demandas de regulamentação em Avaliação da Conformidade encaminhadas ao Inmetro, também de acordo com a Resolução nº 10/2006 do Conmetro. No ano de 2011, uma nova rodada de reuniões focadas será realizada para elaboração do Plano para 2012-2015.

### **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**

O curso para formação de agentes em metrologia legal formou, em 2009, 58 alunos dos órgãos metrológicos de Alagoas, Sergipe, Pernambuco e Mato Grosso. A segunda turma foi oferecida no segundo semestre de 2009 para alunos de onze órgãos metrológicos. Em quatro destes órgãos o curso foi suspenso devido a problemas operacionais, devendo ser retomado a partir de abril de 2010, com a previsão de que 44 alunos concluirão o referido curso. Os problemas operacionais foram sanados, inclusive, com a implantação de telecentros em 29 sedes e regionais de órgãos metrológicos. Nova oferta deverá ser feita em 2010, com expectativa de certificação perto de 600 alunos. Espera-se que esse mesmo número de alunos seja formado em 2011.

O curso para formação de agentes em avaliação da conformidade será oferecido a partir de agosto de 2010. A primeira oferta, ainda em versão piloto, será realizada para aqueles alunos que já concluíram o curso de agentes de metrologia legal. Em 2010 planejam-se duas ofertas e o cumprimento da meta proposta.

Com intuito de formar multiplicadores em Tecnologia Industrial Básica (TIB), o Inmetro irá elaborar cursos, a partir de convênio realizado com a Sociedade Brasileira de Metrologia. Este convênio, previsto para abril de 2009, foi firmado apenas em setembro do mesmo ano. O plano pedagógico já foi estruturado e foi acertada a elaboração de acordo de cooperação entre o Ministério da Educação, o Inmetro e o Instituto Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Rio de Janeiro – IFRJ (antigo CEFET Química). As licitações para contratação de conteudistas, desenhistas instrucionais e pessoal para finalização de material já estão concluídas e a expectativa é de encerrar a elaboração do curso em outubro de 2010, permitindo sua oferta a partir de março de 2011.

Visando a formação de agentes fiscais em Metrologia e Avaliação da Conformidade por meio de ensino a distância (auditórios e salas de vídeo

conferência), serão implantados 55 telecentros em todos os estados da Federação. Deste total, 29 já estão montados, sendo que os demais têm previsão para serem finalizados até o final de 2010.

Duas ações estão em andamento no que se refere à difusão da cultura de TIB no ensino de graduação. A primeira refere-se a convênio firmado entre o Inmetro e a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais – Fapemig, para desenvolver programas de bolsas de iniciação tecnológica em TIB. O convênio foi firmado em dezembro de 2009 e sua implementação dar-se-á a partir do primeiro semestre de 2010. Serão contemplados cerca de 150 alunos de graduação e de nível médio tecnológico em instituições de ensino de Minas Gerais: UFMG, PUC-MG e CEFET-MG. Esses alunos serão acompanhados por cerca de 50 professores destas instituições. O programa será desenvolvido ao longo de 2010, e sua avaliação permitirá sua extensão em nível nacional.

Outra ação é a elaboração de conteúdos para disciplinas de graduação nas áreas de engenharia. Está em andamento um acordo de cooperação entre o Inmetro e a UFRJ para oferecer uma disciplina aos cursos de engenharia daquela instituição a partir do primeiro semestre de 2011. O Inmetro tem participado de diversos eventos científicos, nos quais apresenta painéis e palestras sobre o tema. Destaque para os congressos da Associação Brasileira de Metalurgia, Minas e Materiais e da Associação Brasileira para o Ensino de Engenharia.

#### **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.

No exercício de 2009 foi concluída a implantação do SGI nos Órgãos Metrológicos do Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Bahia e Rondônia e, agora, há um total de 16 estados com o sistema implantado.

A necessidade de aquisição de link de acesso adequado para implantação do SGI via Web restringiu a efetiva implementação do sistema em alguns Órgãos da RBMLQ-I, em especial para os estados da região Norte. A Rede Nacional de Pesquisas – RNP, que provê o cabeamento de fibras óticas, já está trabalhando para solucionar as restrições.

### **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**

Durante o ano de 2009, o Processo de Aprovação de Modelos foi mapeado e redesenhado, tendo sido excluídas etapas e redefinidas tarefas, com o objetivo de reduzir o tempo total de execução. O passo seguinte foi automatizá-lo por meio de uma ferramenta de *Business Process Management system*.

Com isso, houve uma redução de 26,7% no tempo de resposta dos processos que estão sendo tratados exclusivamente por este sistema automatizado. Ajustes ainda estão sendo feitos para que todas as demandas de aprovação de modelos possam ser atendidas dentro dessa nova sistemática.

Como outros benefícios da automação do processo podem ser citados a redução da utilização e fluxo de papel, o aumento da responsabilização da equipe envolvida com cada atividade do fluxo de trabalho e o acompanhamento *on-line* e em tempo real pelo cliente, a qualquer hora e de qualquer lugar, da situação de sua solicitação de aprovação de modelo.

### **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**

Com intuito de aumentar a capacidade da RBMLQ-I para realizar a verificação de instrumentos de medição regulamentados, o Inmetro está realizando uma série de ações, como as descritas abaixo:

- Modernização e ampliação da infraestrutura predial dos Órgãos da RBMLQ-I, com a realização de obras de melhorias e expansão.
- Aquisição de padrões de trabalho, devidamente calibrados e adequados aos regulamentos técnicos vigentes, e de veículos para o transporte seguro dos padrões e das equipes técnicas.
- Aumento do número de cursos de formação e capacitação para força de trabalho dos Órgãos Delegados, conforme detalhado no Objetivo III - Promover a educação em metrologia e avaliação da conformidade.
- Realização de obras em postos da RBMLQ-I e implantação de sistemática de operações para ter capacidade de realizar a verificação subsequente em cronotacógrafos - equipamento obrigatório para veículos de transporte de passageiros e cargas que monitora a velocidade, tempos, paradas e distâncias percorridas, contribuindo para a segurança nas estradas. Há uma demanda pela verificação grande, de aproximadamente dois milhões de cronotacógrafos, a ser realizada a cada dois anos.
- Criação de Escritórios Regionais para suporte administrativo devido ao aumento de demanda, em grande parte, causado pela implantação de postos de verificação de cronotacógrafos.
- Criação de um Grupo de Trabalho para aprimorar o sistema de indicadores para identificação da demanda por serviços de verificação metrológica em cada Estado.

No que se refere à fiscalização de produtos certificados e regulamentados, vem ocorrendo um aumento contínuo da demanda por programas de avaliação da conformidade de caráter compulsório e, conseqüentemente, da carteira de produtos regulamentados de competência fiscal do Inmetro, tornando-se necessário otimizar a fiscalização implementada pela RBMLQ-I. Para isso, o Inmetro, em conjunto com os Órgãos Delegados, desenvolveu o Plano Anual de Fiscalização que, estabelece a frequência da fiscalização dos produtos regulamentados e representa importante ferramenta de gestão.

Cabe registrar que o objetivo do plano é promover a implementação da atividade de fiscalização de forma integrada, harmônica e com foco nas necessidades dos clientes de programas de avaliação da conformidade compulsória, que são os setores produtivos, as entidades regulamentadoras e os consumidores.

Após o Inmetro estabelecer as diretrizes e requisitos, cada Órgão Delegado elabora seu Plano Anual de Fiscalização no qual propõe, entre outros aspectos, o número total de ações de fiscalização desdobradas por objeto fiscalizável a serem realizadas no exercício, cujo cálculo é realizado considerando o número de fiscais, o número médio de dias úteis por mês, o número de meses e número médio de ações por fiscal / dia (produtividade).

Além disso, o Inmetro está desenvolvendo um plano de fiscalização de produtos pré-medidos, semelhante ao dos produtos regulamentados, descrito nos parágrafos acima. Contudo, para o caso dos pré-medidos, os parâmetros são mais complexos e, por isso, o plano está previsto para ser elaborado até o final de 2010 e entrar em operação em 2011.

### **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 consequente 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**

A avaliação dos impactos sócio-econômicos e ambientais das atividades do Inmetro é de extrema importância como instrumento de gestão dos processos, programas e projetos desenvolvidos pela instituição, ao permitir o dimensionamento e quantificação dos resultados e seus impactos na sociedade, proporcionando uma gestão mais eficiente e eficaz dos recursos públicos alocados na instituição.

Neste mote, a implantação do processo de avaliação de impactos econômicos, sociais e ambientais dos programas de avaliação da conformidade foi iniciada em 2009, com a contratação do Centro de Estudos Avançados em Economia Aplicada (CEPEA) da ESALQ/USP para desenvolver a metodologia. Esta etapa do projeto foi concluída em dezembro de 2009 com a entrega do “Estudo sobre Metodologia de Quantificação e Qualificação de Impactos Econômicos, Sociais e Ambientais de Programas de Avaliação da Conformidade”, que propõe um Guia para Avaliação de Impacto Regulatório com Sustentabilidade (AIR-S).

Como projeto piloto, serão realizados três estudos de caso, a fim de avaliar a adequação da metodologia proposta pela ESALQ e somente depois incorporá-la ao processo de desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. O primeiro, com foco em fornos de padaria, já foi iniciado por uma equipe do Inmetro e seu término está previsto para maio de 2010. Os outros dois estudos serão iniciados após a finalização deste primeiro.

Ainda com respeito a este objetivo, foi realizado, em junho de 2009, o Curso “Técnicas para Avaliação de Impactos Regulatórios – a experiência da União Européia”, no âmbito do projeto Brasil-UE, como primeiro treinamento para o corpo técnico do Inmetro. Além deste curso de formação, a metodologia desenvolvida pela ESALQ foi apresentada aos técnicos para nivelamento e discussão. Com a finalização dos projetos piloto, um treinamento específico será oferecido aos funcionários envolvidos na atividade de avaliação de impacto.

Além da iniciativa de implantação do processo de avaliação de impactos econômicos, sociais e ambientais dos programas de avaliação da conformidade, o Inmetro iniciou a implantação, no ano de 2009, do processo de avaliação de impactos da regulamentação técnica metrológica e da infraestrutura tecnológica. Ademais, interlocuções com a coordenação do Pro-Reg foram feitas no intuito de discutir e difundir técnicas de avaliação de impacto da regulamentação.

No que tange ao processo de avaliação de impactos da regulamentação técnica metrológica, iniciou-se a elaboração de um guia para priorização de demandas por regulamentos técnicos metrológicos e para avaliação (ex-post) dos impactos dos regulamentos técnicos metrológicos implementados. No ano de 2009 foi elaborada uma minuta de questionário para priorização de demandas, tendo como critérios a segurança das transações comerciais, os impactos sócio-econômicos e ambientais.

O Inmetro está colaborando com outros Institutos Nacionais de Metrologia para promover um amplo estudo capaz de destacar a importância da metrologia para os países da América Latina e Caribe. No âmbito desse projeto, o Inmetro se propôs a realizar um estudo pioneiro sobre os impactos relacionados ao material de referência certificado (MRC) para o bioetanol. A previsão para o término do referido estudo é agosto de 2010 e seus resultados devem fazer parte de um amplo relatório a ser lançado pela Comissão Econômica para a

América Latina e o Caribe - CEPAL, que conterà os estudos de impactos realizados pelos vários países da América Latina participantes do projeto.

### **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 já está em funcionamento desde o início de 2009, e estão sendo feitas obras de ampliação do laboratório. Cabe destacar que os equipamentos instalados no Laboratório de Biotecnologia do Inmetro foram comprados com recursos provenientes da União Européia e da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep.

Com o objetivo de estudar o processo de produção do etanol a partir da biomassa (bagaço de cana-de-açúcar) e fazer uso de novos microorganismos isolados de sistemas biológicos eficientes na degradação foram analisados e caracterizados celulasas e hemicelulasas de 15 espécies, cupins brasileiros e 300 espécies de bactérias de rumem envolvidas na hidrólise de celulose. Foi desenvolvido também o padrão de bagaço de cana-de-açúcar para celulasas.

Ainda em 2009, foi assinado um Termo de Cooperação entre o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) e o Inmetro para a implantação do Centro Brasileiro de Material Biológico (CBMB). O projeto arquitetônico do prédio já foi elaborado e encontra-se em análise e a licitação da obra para a construção ocorrerá nos primeiros meses de 2010, sob responsabilidade do Inmetro.

O projeto para a implantação do CBMB contou com a participação de especialistas do INPI e de instituições que mantêm coleções de cultura no país, como o CBMAI (da Unicamp), a Fiocruz e o Banco de Células do Rio de Janeiro (da UFRJ).

O CBMB se constituirá num conjunto de laboratórios destinados à manutenção de linhagens de microrganismos (bactérias, fungos filamentosos e leveduras) e de células animais.

Além disso, o CBMB deve funcionar como uma instituição para o depósito de material biológico para fins de patentes. Na maioria dos países, inclusive no Brasil, a concessão de uma patente que envolve material biológico, muitas vezes, requer que tal material seja depositado em uma instituição autorizada pelos escritórios de patentes. Entretanto, não há, atualmente, nenhuma instituição em toda a América Latina que seja autorizada pelo INPI para esta finalidade. Isso obriga os depositantes nacionais a depositarem e manterem o seu material em instituições fora do Brasil e da América Latina. O CBMB deve trabalhar justamente para solucionar este problema.

O CBMB, entre outras funções, propiciará infraestrutura e suporte ao Inmetro no desenvolvimento de um sistema de Metrologia Biológica para a avaliação da conformidade de material biológico e na acreditação de coleções de cultura.

Vale frisar que toda a equipe a ser alocada no CBMB receberá treinamento técnico e gerencial de instituições nacionais e internacionais.

## **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 principal de identificar as necessidades e prioridades da sociedade, o Inmetro promove periodicamente encontros denominados painéis setoriais, com a participação de organizações públicas e privadas, inclusive as acadêmicas. Além disso, esses encontros têm os objetivos de conhecer os caminhos para alcançar a qualidade de produção, propiciar ajuda mútua e fazer com que os produtores reconheçam o Inmetro como um instituto de pesquisa capaz de impulsionar projetos que satisfaçam o setor produtivo e o consumidor.

Em 2009, o Inmetro realizou os seguintes painéis setoriais com potencial de demanda por novos materiais de referência (MR) ou materiais de referência certificados (MRC): Certificação Florestal e a Biotecnologia, Óculos, Medição Inteligente de Energia Elétrica no Brasil, Sustentabilidade da Construção Civil e Desempenho de Equipamentos Instalados em Tubulações de Águas.

O Inmetro desenvolve MR e MRC com o objetivo de prover laboratórios com MR e MRC usados para calibrar instrumentos, atribuir valor às propriedades físico-químicas de materiais, validar métodos de medição e garantir a qualidade de processos, fundamentais para assegurar a confiabilidade metrológica.

Em 2009, foram disponibilizados um MR (diclofenaco sódico) e quatro novos MRC desenvolvidos em conjunto com o National Institute of Standards and Technology (NIST) dos EUA, dos quais: dois de bioetanol (anidro e hidratado) e dois de biodiesel (biodiesel de soja e de gordura animal). Estes dois últimos representam praticamente 100% do biodiesel produzido no Brasil e nos EUA. O desenvolvimento de materiais de referência certificados é fator fundamental para a estratégia de tornar o biocombustível uma *commodity*, a ser comercializada no mercado internacional.

Outro ponto a destacar é o desenvolvimento de um amplo projeto de pesquisa que envolve a elaboração e a disponibilização de MRC para uso na área químico-farmacêutica. Estes estudos visam à diminuição de problemas de saúde relacionados à má qualidade de parte dos fármacos produzidos no Brasil e à sua maior aceitação no mercado internacional.

No que se refere à infraestrutura laboratorial e com o objetivo de prover a rastreabilidade e assegurar a confiabilidade nas medições de quantidade, volume, massa, velocidade e vazão de fluidos, estão sendo implantados dois novos laboratórios, que contam com recursos oriundos da Agência Nacional do Petróleo - ANP e da Finep. A confiabilidade e aceitação dessas medições interessam aos municípios, aos estados, à União e à indústria de petróleo e gás natural, pois é por meio delas que são definidos os valores dos royalties e de comercialização. Apesar dos laboratórios ainda não estarem totalmente concluídos, há realizações relevantes, como calibrações de medidas materializadas de volume, que viabilizam calibrações com sistema primário nos laboratórios acreditados no campo de petróleo e gás natural.

A infraestrutura laboratorial para medição em sistemas de TV Digital já foi implantada, e está contribuindo com a Anatel, Ministério das Comunicações, Fórum de TV Digital, indústria e radiodifusores, nos testes de conformidade e análise de qualidade em produtos relacionados ao Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD).

A infraestrutura laboratorial de sistemas de comunicações óticas (fibras e dispositivos) já está com metade dos equipamentos adquiridos e trabalhando em caracterização de PMD (*Phase Mode Dispersion*) em fibras e dispositivos

óticos. Outra área que já está sendo estruturada é a de sensores por fibra ótica.

Está em curso a ampliação do laboratório de metrologia química, transformando-o em um laboratório de referência internacionalmente reconhecido, onde estão em desenvolvimento e certificação diversos materiais de referência nas áreas de química orgânica, inorgânica, eletroquímica, gases e emissões veiculares, com disseminação no país.

Principal equipamento para a infraestrutura da Divisão de Metrologia de Materiais, o TITAN (Microscópio de Transmissão de Alta Resolução com fonte de elétrons de efeito de campo com corretor de aberração esférica, monocromador e análise de energia com resolução de 0,18 e V), foi aprimorado. A realização de medidas com limite de resolução espacial de 0,8 Å tem aberto possibilidades para o desenvolvimento de pesquisas de ponta na área de nanotecnologia e desenvolvimento de novos MRC.

### **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**

Para o Inmetro, o gerenciamento dos processos de relacionamento das áreas finalísticas com seus clientes é fundamental, tanto que um dos seus objetivos estratégicos institucionais mapeados no último ciclo de Planejamento Estratégico foi "Implementar a Gestão por Processos", ao qual estão associadas as seguintes iniciativas estratégicas: implementar mapeamento de processos,

desenvolver e implementar sistema de gestão integrada com foco na excelência de gestão e automatizar os processos com soluções corporativas e integradas. Tais iniciativas visam à redução do tempo médio de execução dos processos-chave, à adequação à demanda crescente da indústria e do cidadão e ao aumento da capacidade produtiva das equipes.

Para alcançar esses resultados, o Inmetro vem adotando o BPM (*Business Process Management*, Gestão de Processos de Negócio). De acordo com a metodologia que o Inmetro está adotando para implantar a gestão de processos de negócios, o ponto crítico de todo o processo de melhoria está no mapeamento, documentação, mudança de cultura e otimização do processo e seus atributos (atividades, responsáveis e envolvidos, artefatos gerados, competências necessárias, indicadores de desempenho, etc.).

Os resultados obtidos com este trabalho servirão de insumo para diversas áreas do Inmetro. Especificamente na área de Informática, a gestão de processos de negócio é fundamental e também pode ser considerada como uma etapa prévia necessária para que os arquitetos de soluções de informática possam projetar adquirir/desenvolver e implantar as soluções tecnológicas mais flexíveis, econômicas, eficazes e adequadas às necessidades de informação de cada processo de negócio. Com esse trabalho espera-se poder dispor dessas informações, em bases de dados consolidadas, até o ano de 2011.

Uma das soluções tecnológicas adotadas pelo Inmetro para apoiar a execução eficiente dos processos é um *software* específico para gerenciamento de processos de negócio (*Business Process Management System* – BPMS), utilizado para mapear, automatizar e monitorar alguns processos de negócio.

A utilização deste *software* tem como principais objetivos: a redução da utilização e fluxo de papel, padronização e integridade dos processos, definição explícita dos responsáveis por cada atividade do fluxo de trabalho, e melhor gestão, controle e transparência sobre a execução dos processos. Além disso, este *software* permite que o cliente acompanhe, *on-line*, a qualquer hora e de qualquer lugar, a situação de suas solicitações.

Em 2009 foi finalizado o mapeamento e realizada a automação, utilizando o *software* adotado, dos seguintes processos de áreas finalísticas: Automação dos processos de Avaliação Técnica de Modelos; Concessão, Manutenção e Renovação de Registro de Produtos; Declaração de Liberação para Importação de Produtos; Autorização do Uso do Selo em Material Publicitário; e Qualificação e Treinamento de Avaliadores – Cgcre.

Vale ressaltar que o mapeamento e a automação do processo de Acreditação de Organismos de Certificação proporcionaram uma redução do seu tempo médio de treze para oito meses. O alcance deste e outros benefícios permitiu que o Inmetro recebesse, no ano de 2009, o prêmio *Silver Award by South and Central America* da *Global Awards for Excellence in BPM & Workflow*.

Outro resultado positivo foi obtido no processo de Avaliação Técnica de Modelos, que foi mapeado, redesenhado, e automatizado com o uso do BPMS. Com a implantação desta ferramenta, observou-se a redução de 26,7% no tempo de resposta dos processos que estão sendo tratados exclusivamente por este sistema.

A maior parte dos processos finalísticos do Inmetro existe unicamente para gerar alguma informação para a sociedade. Por isso, além de controlar o andamento das atividades dos processos, uma questão crítica para que estes atinjam seus objetivos é a gestão da informação manipulada e gerada por estes processos.

Neste sentido, projetar e implantar soluções tecnológicas que permitam que os processos manipulem, armazenem e disponibilizem dados e informações de forma segura, coerente e confiável, constituem-se como fatores críticos de sucesso para a prestação de serviços de qualidade por parte do Inmetro.

Um dos processos finalísticos que manipula informações importantes e sensíveis é o de acreditação de laboratórios de ensaio e calibração. Visando implantar uma solução tecnológica coesa e integrada que permita ao Inmetro garantir a consistência das informações geradas e divulgadas à sociedade, em 2009 foram mapeados e redesenhados todos os processos relacionados à acreditação de laboratórios e iniciado o levantamento de requisitos da solução tecnológica e da base de dados necessária para uma gestão eficiente das informações geradas pelo processo.

## **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**

No planejamento estratégico do Inmetro, que utiliza a metodologia do *Balanced Scorecard* – BSC para construção de seu Mapa Estratégico foi estabelecido um objetivo denominado “Ter Sustentabilidade Financeira”, o qual é fundamental para garantir a geração de recursos, necessários para que o Inmetro tenha condições de alcançar suas metas e realizar sua missão.

Para atingir esse objetivo a instituição estabeleceu as seguintes iniciativas estratégicas:

- Aprimorar a gestão e a aplicação dos recursos financeiros;
- Centralizar o controle e cobrança dos créditos do Inmetro, inscrições no Cadin, Dívida Ativa e Protesto de Títulos;
- Elaborar um plano para implementar e sistematizar metodologia de planejamento financeiro e de infraestrutura das necessidades do Inmetro;
- Implantar metodologia de precificação dos serviços prestados pelo Inmetro baseado nos custos;
- Implementar grupo de ação transversal para atuar na prospecção e captação de recursos junto a entidades de fomento nacionais e internacionais

Entre os indicadores definidos pelo Inmetro para monitorar o atendimento desse objetivo, os seguintes foram estabelecidos para controlar as despesas de funcionamento, a saber:

Indicador	Memória de Cálculo
Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro	$(\text{Despesa de funcionamento do Inmetro (Diplo)} / (\text{Recursos da Fonte 250 (serviços, multas e dívida ativa - Diplo)} + \text{Recursos da Fonte 280 (aplicação financeira - Diplo)})) * 100$
Índice de Despesa de Funcionamento do Inmetro per capita	$\text{Despesa de funcionamento do Inmetro (Diplo)} / \text{N}^\circ \text{ total da força de trabalho do Inmetro}$

Quadro 7

Ainda relacionado com a otimização de gastos, o Inmetro está constantemente interagindo com outros órgãos da administração pública para atualizar e aperfeiçoar seus editais de licitação de forma a melhorar seus processos de compras e gerar uma conseqüente economia para a instituição. Com isso, o Inmetro alcançou reduções nos gastos em 2009, como na licitação de serviços de informática, obteve-se uma redução total de gastos de 51%, conforme descrito na tabela abaixo.

Análise dos dados	Contrato Anterior (Mês)	Contrato Nova Metodologia (Mês)	% de redução de custos
Service Desk + Infraestrutura	R\$ 145.584,10	R\$ 97.895,58	33%
Manutenção de Sistemas	R\$ 172.738,86	R\$ 59.408,33	66%
Total	R\$ 318.322,96	R\$ 157.303,91	51%

Quadro 8

Outra ação do Inmetro para otimizar gastos foi passar a utilizar, em um número maior de processos de compra, o registro de preços e o pregão eletrônico. Além disso, essas modalidades de licitação exigem uma quantidade de horas menor para realizar o processo, em comparação com as tradicionais concorrências se configurando, assim, em outra fonte de economia de recursos.

Pode-se mencionar também que o Inmetro obteve redução de gasto com passagens aéreas, a partir da definição de uma nova diretriz para, sempre que possível, comprar a passagem da companhia aérea que oferecer a menor tarifa.

Cabe ressaltar que a Gestão por Processos, que é um dos objetivos estratégicos institucionais do Inmetro, conforme mencionado anteriormente no objetivo **j. Unificar as bases de dados de clientes, permitindo assim quantificar o número de empresas atendidas pelos serviços do Inmetro**, também é uma iniciativa para redução de gastos, visto que um de seus benefícios é a eficiência no uso de recursos nos processos organizacionais, de forma a permitir que a organização atenda melhor as demandas da sociedade, e com custos menores.

## **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**

O *benchmarking* é um método para comparar o desempenho de algum processo ou produto da organização com um similar que esteja sendo executado de maneira mais eficaz e eficiente, na própria ou em outra organização, entender as razões do desempenho superior, adaptar à realidade da organização e implementar melhorias significativas. O Inmetro identificou a necessidade de implantar um processo estruturado de *benchmarking* para melhorar as suas práticas e a gestão dos seus processos.

Para isso, realizou uma licitação na modalidade técnica e preço para contratar consultoria. A licitação foi concluída com sucesso e os trabalhos foram iniciados em julho de 2009.

Para desenvolver os estudos piloto foi instituída uma equipe multidisciplinar do Inmetro para coordenar o processo de implantação do *benchmarking*. Foram escolhidos três estudos piloto para testar a metodologia desenvolvida por esta equipe.

Um dos estudos é sobre o processo de credenciamento de avaliadores externos para auditorias em organismos de certificação, outro estudo contempla o processo de manutenção corretiva nos serviços de infraestrutura e instalações prediais do órgão e, por fim, o terceiro estudo aborda o processo de gestão do relacionamento administrativo do Inmetro com a RBMLQ-I. A metodologia de

*benchmarking* está sendo utilizada nos referidos estudos, que também servirão de base para o seu eventual refinamento.

Para cada um dos estudos piloto foi formada uma equipe de servidores do Inmetro com experiência no respectivo processo, e treinada conforme metodologia de *benchmarking*.

A equipe multidisciplinar coordenadora e o consultor ficaram incumbidos de orientar e supervisionar os trabalhos das três equipes. Com isso, o Inmetro poderá avaliar melhor os estudos piloto e, assim, ter melhores condições para refinar sua metodologia de *benchmarking*.

Cabe ressaltar que já foram identificadas diversas organizações públicas e privadas que podem servir de referência para realização dos estudos, sendo o próximo passo o agendamento de visitas técnicas. Espera-se finalizar os três estudos piloto em 2010.

### **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**

O Inmetro, desde que formalizou a adesão ao Gespública em 1998, vem participando do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), já estando inscrito para o Prêmio do ciclo 2010. O Inmetro utiliza as informações contidas nos Relatórios de Avaliação (RA) para aperfeiçoar sua gestão, visto que nestes documentos são apontados pelos examinadores os pontos fortes e as oportunidades para melhorias que orientam a análise do desempenho da organização.

Um exemplo de refinamento é a elaboração do Relatório da Gestão a cada dois anos, o que possibilita a internalização das melhorias das práticas de gestão apontadas nos RA.

Em 2009 o Inmetro começou a preparar o seu Relatório de Gestão para participar do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), ciclo 2010, cuja premiação está prevista para ocorrer no segundo semestre deste ano.

Um importante aperfeiçoamento da gestão, que teve origem no Relatório de Avaliação, foi a criação de um projeto de implantação no Inmetro do processo de benchmarking, que foi elaborado para atender uma oportunidade de melhoria apontada pela comissão avaliadora do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF) de 2007, no critério resultados, visto que não foi possível avaliar o desempenho na maioria dos indicadores apresentados, em especial, nos processos organizacionais, por ausência de referencial comparativo.

Devido a sua importância para o Inmetro, este projeto foi incluído neste contrato de Gestão como o objetivo de desenvolvimento institucional XII – “Estabelecer um processo estruturado de benchmarking”, e busca aperfeiçoar a análise de desempenho institucional por meio da comparação de algum processo ou produto da organização com um similar, entender as razões do desempenho superior, adaptar à realidade da organização e implementar melhorias significativas.

Outro aperfeiçoamento que pode ser destacado é a criação de diversos objetivos no mapa estratégico do Inmetro de melhoria da Gestão, tais como: Implementar gestão por processos, Implementar um processo de análise do desempenho institucional, Modernizar e fortalecer a gestão da RBMLQ-I, Internalizar os valores e conceitos que envolvem a gestão de excelência e Implementar Gestão por competências.