

Relatório de Acompanhamento dos Resultados Alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão em 2010.

SUMÁRIO

A - APRESENTAÇÃO GERAL	4
B - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2010	5
C – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO	5
C1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2010.....	6
D - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM	12
Histórico do indicador: nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira	12
Histórico do indicador: nível de percepção institucional junto à população brasileira	13
Histórico do indicador: nível de percepção institucional do inmetro junto a dirigentes de federações de indústria e comércio	14
E - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	16
Histórico do indicador: índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados..	16
Histórico do indicador: número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	18
Histórico do indicador: número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade	18
Histórico do indicador: número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade	19
Histórico do indicador: número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados	19
F - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	20
Histórico do indicador: índice de utilização de avaliadores externos ao inmetro no processo de acreditação	20
Histórico do indicador: tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios.....	21
Histórico do indicador: tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de certificação.....	21
Histórico do indicador: tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de inspeção	22
Histórico do indicador: número de organismos de avaliação da conformidade acreditados.....	22
G - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO.....	23
Histórico do indicador: índice de irregularidade de produtos pré-medidos.....	23
Histórico do indicador: taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico.....	25
Histórico do indicador: eficiência do serviço descentralizado	26
Histórico do indicador: nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica	28
H - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RATERABILIDADE EM METROLOGIA.....	30
Histórico do indicador: nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo inmetro	30
Histórico do indicador: número de trabalhos publicados	32

Histórico do indicador: produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI	32
I – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	33
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.....	33
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	38
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	40
OBJETIVO VIII - IMPLANTAR A METROLOGIA BIOLÓGICA.....	41
OBJETIVO IX - AMPLIAR A PRODUÇÃO DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA.....	42
OBJETIVO X - UNIFICAR AS BASES DE DADOS DE CLIENTES, PERMITINDO ASSIM QUANTIFICAR O NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS PELOS SERVIÇOS DO INMETRO.....	44
OBJETIVO XI - IMPLANTAR METODOLOGIA DE OTIMIZAÇÃO DOS GASTOS COM AS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO DO INMETRO	45
OBJETIVO XII - ESTABELECE UM PROCESSO ESTRUTURADO DE BENCHMARKING.....	46
OBJETIVO XIII - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2010 ATINGINDO UMA PONTUAÇÃO MÍNIMA DE 500 PONTOS.....	47

A - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro em 2010 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 - 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 2010

Ano	2010
Nota relativa ao alcance das metas de negócio (*)	9,93
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	10,0
Pontuação Global	9,94

Quadro 1

Nota (*): Os indicadores *Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica* e *Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro* não foram considerados pelo Comitê de Acompanhamento e Avaliação do contrato de gestão do Inmetro para o cálculo da nota relativa às Metas de Negócio.

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 2010

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 2010

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2010	2010					
Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades	49%	45,93%	-3,07	93,73%	9	5	45	
	Nível de percepção institucional junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram	82%	80,79%	-1,21	98,52%	10	5	50	
	Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes de federações de indústria e comércio Dimensão: Efetividade	Percentual dos dirigentes de federações de indústria e comércio que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram	84%	86,20%	2,2	102,62%	10	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	2010	2010					
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 Dimensão: Efetividade	(Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados / Número total de unidades de produtos fiscalizados)	1,20%	0,69%	*	173,91%	10	5	50	
	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados **	457.000	523.512	66.512	114,55%	10	4	40	
Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida	Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade Dimensão: Eficácia	Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal	5.618	6.364	746	113,28%	10	4	40	
	Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade Dimensão: Eficácia	Número de modelos de objetos/produtos com selo de avaliação da conformidade	145.650	179.271	33.621	123,08%	10	4	40	
	Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados Dimensão: Eficácia	Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)	169	279	110	165,09%	10	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.

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**".

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	2010	2010					
Rever o modelo da atividade de acreditação	Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação Dimensão: Eficácia	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	75%	76,09%	1,09	101,45%	10	4	40	
Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)	12,0 meses	10,30 meses	*	116,50%	10	4	40	
	Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	7,8 meses	8,12 meses	*	96,06%	10	4	40	
	Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	7,3 meses	5,33 meses	*	136,96%	10	4	40	
	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados Dimensão: Eficácia	Número de certificados de acreditação válidos	1.300	1.338	38	102,92%	10	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	2010	2010					
Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa	Índice de irregularidade de produtos pré-medidos Dimensão: Efetividade	(Número de produtos pré-medidos autuados / Número total de fiscalização de produtos pré-medidos realizados)	2,80%	1,93%	*	144,95%	10	5	50	
	Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico Dimensão: Eficácia	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	8,00%	18% (**)	10,00	225%	10	4	40	
	Eficiência do serviço descentralizado Dimensão: Eficiência	(Número de verificações periódicas + Número de verificações eventuais) / Número de funcionários da RBMLQ-I	628	667,00	39,26	106,25%	10	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 Dimensão: Eficácia	Nota média ponderada da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica (cálculo explicado no Anexo IV item II b – eficácia)	8,20	7,53	-0,67	91,83%	9	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.

Nota (): Não está incluído neste resultado o reajuste de 30,69% para as taxas metrológicas aplicado a partir 01/04/2010. Considerando este reajuste a Taxa de crescimento da receita é da ordem de 38%.**

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2010	2010					
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 Dimensão: Eficácia	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio (cálculo explicado no Anexo IV item II c – eficácia)	8,10	7,67	-0,43	94,69%	9	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 Dimensão: Eficácia	Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em periódicos internacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais	180	182	2	101,11%	10	4	40	
	Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	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	155	169	14	109,03%	10	3	30	

Quadro 2 – continuação

D - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Aperfeiçoamento da metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

Em 2010, com intuito de aperfeiçoar a pesquisa com os dirigentes das federações de indústria e comércio, ao invés de se entrevistar os presidentes de federações de indústria e comércio, optou-se por entrevistar os presidentes de associações do setor produtivo.

Essa mudança se deu pelo fato desses novos respondentes terem um contato mais freqüente e direto com o Inmetro, possibilitando resultados mais próximos da realidade e facilitando a identificação de oportunidades de melhoria.

Ademais, nesta mesma pesquisa foi incluída uma nova pergunta para averiguar a opinião dos entrevistados acerca da contribuição da regulamentação no país tornando possível a comparação entre o processo do Inmetro e o dos outros regulamentadores.

Em relação à pesquisa com a população brasileira foram incluídas perguntas objetivando subsidiar decisões acerca de desenvolvimento de novos regulamentos, tais como: artigos de festas infantis e copo de suco ou cerveja com marcação de volume.

Histórico do Indicador: Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira

Memória de Cálculo		Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
49%	45,93%	-3,07	93,73%	9	5	45

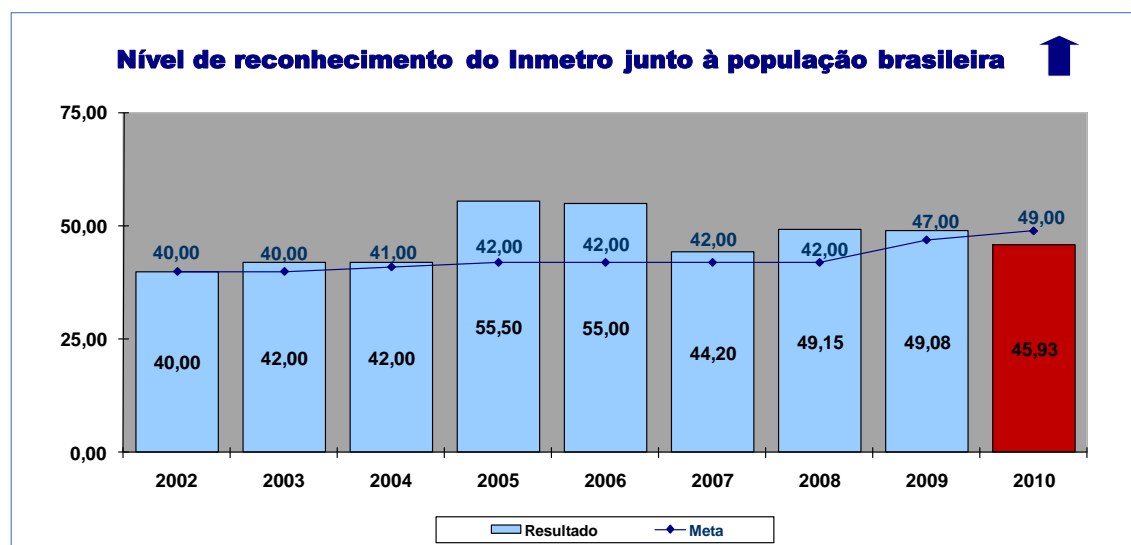


Gráfico 1

O nível de reconhecimento é medido pelo percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e declaram espontaneamente uma atividade que o Instituto realiza. Dos 2.667 entrevistados em todas as regiões do país, 1.225 afirmaram corretamente pelo menos uma atividade que o Instituto realiza. Sendo assim o nível de reconhecimento foi de 45,93%, como pode ser visto no **Gráfico 01** acima.

Com vistas a melhorar a comunicação do significado do indicador, consideramos que o nome deste indicador deve ser alterado para Nível de entendimento das atividades do Inmetro.

Histórico do Indicador: Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Memória de Cálculo		Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
82%	80,79%	-1,21	98,52%	10	5	50

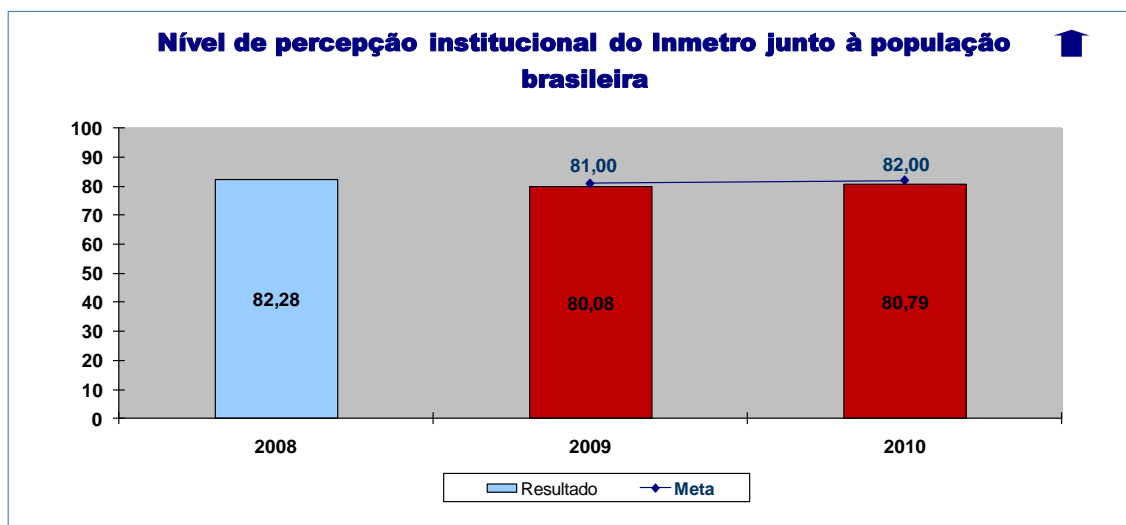


Gráfico 2

O Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente ou muito eficiente por 59% dos entrevistados, pouco eficiente por 14% e 27% não souberam opinar.

Assim o nível de percepção institucional para a sociedade brasileira é de 80,79%, dado pela divisão de 59% por 73% 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 2010, assim como em 2009 e 2008, foi a panela de pressão. Salienta-se que a partir de 2009 a certificação deste produto passou a ser compulsória.

Histórico do Indicador: Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes de federações de indústria e comércio

Memória de Cálculo		Percentual dos dirigentes de federações de indústria e comércio que considera o Inmetro "muito eficiente" ou "eficiente", dentre o total dos entrevistados que opinaram				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
84%	86,20%	2,2	102,62%	10	5	50

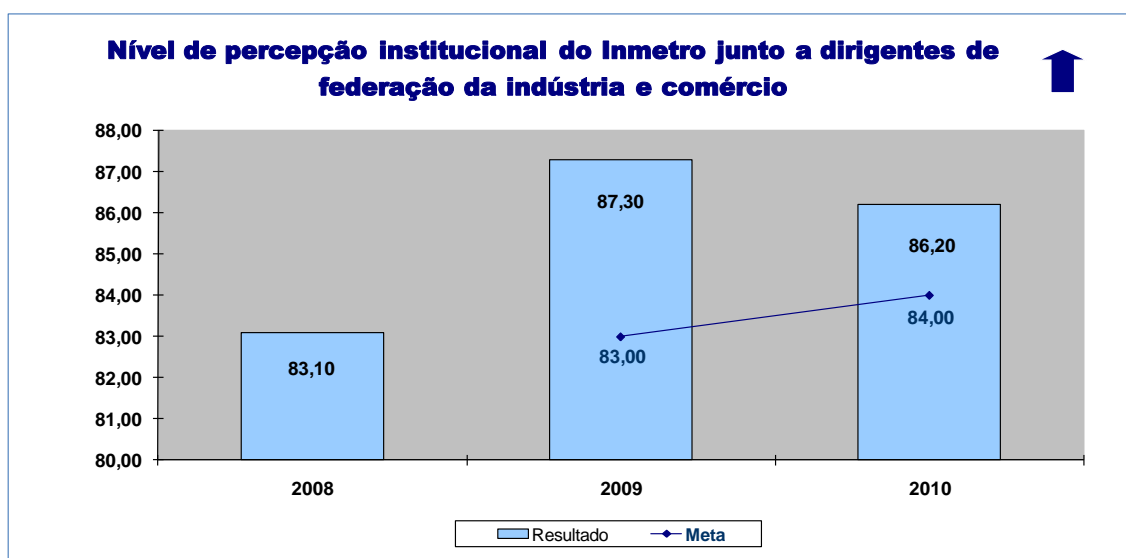


Gráfico 3

É importante ressaltar que, em 2010, ao invés de se entrevistar os presidentes de federações de indústria e comércio, optou-se por entrevistar os presidentes de associações do setor produtivo.

Foram sorteadas aleatoriamente 59 pessoas para serem entrevistadas. Dentre os respondentes, o Inmetro foi avaliado como uma instituição muito eficiente por 22% dos entrevistados, eficiente por 62,7%, pouco eficiente por 13,6%; 1,7% não souberam opinar e ninguém o avaliou como nada eficiente.

O nível de percepção institucional para os presidentes de associações do setor produtivo é calculado de maneira idêntica ao nível de percepção institucional para a população brasileira. Dos entrevistados que souberam opinar, 86,2% apontaram o Inmetro como uma instituição eficiente ou muito eficiente. A título de comparação com o Inmetro foram pesquisadas as seguintes instituições: BNDES, Embrapa, ANVISA, MDIC, ABDI e INPI. O Inmetro ocupou o terceiro lugar no “ranking de eficiência”.

Nesta pesquisa foi perguntado se o processo de regulamentação do Inmetro é transparente, participativo, ágil e eficiente.

E - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Histórico do Indicador: Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados

Memória de Cálculo		(Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados) / (Número total de unidades de produtos fiscalizados)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
1,20%	0,69%	*	173,91%	10	5	50

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.

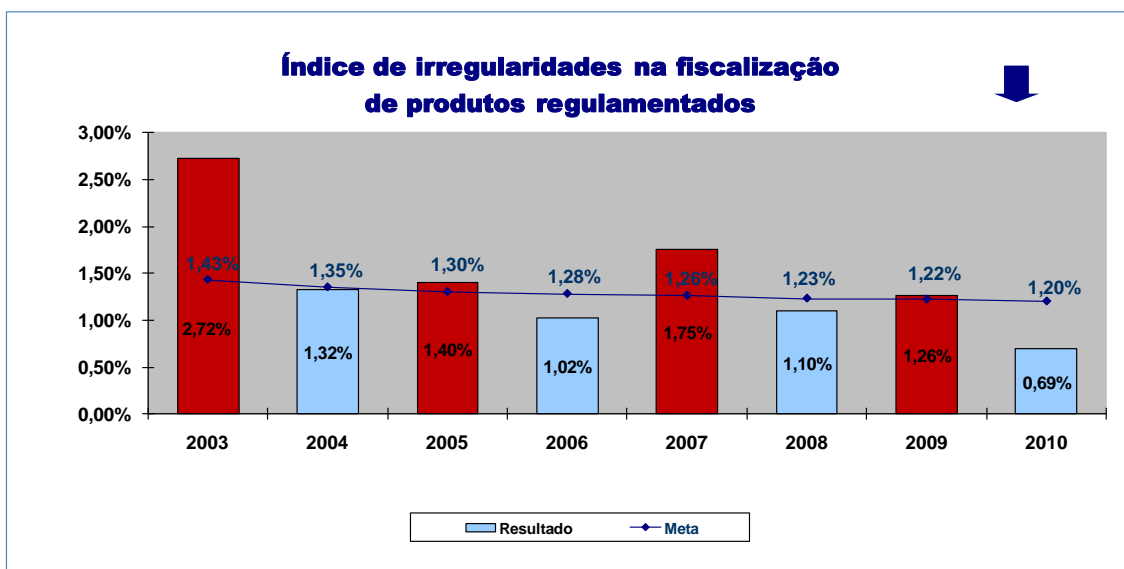


Gráfico 4

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 do ano de 2010 está demonstrado na tabela 1 abaixo:

UF	Nº de unidades de Produtos Fiscalizados	Nº de unidades de Produtos Irregulares	Meta Anual	Resultado 2010
AM	2.133.737	249	1,20%	0,01%
RO	1.098.179	1.656	1,20%	0,15%
PB	1.864.603	3.711	1,20%	0,20%
PI	70.995	143	1,20%	0,20%
GO	20.737.117	58.490	1,20%	0,28%
SE	1.556.229	4.317	1,20%	0,28%
MG	13.301.057	45.357	1,20%	0,34%
MT	3.537.093	12.488	1,20%	0,35%
RN	498.448	1.875	1,20%	0,38%
MA	806.998	3.596	1,20%	0,45%
SC	3.853.350	18.280	1,20%	0,47%
PE	5.092.011	25.547	1,20%	0,50%
PA	593.200	3.065	1,20%	0,52%
BA	4.446.197	26.806	1,20%	0,60%
RJ	1.508.911	9.297	1,20%	0,62%
ES	477.530	3.233	1,20%	0,68%
AC	525.528	4.069	1,20%	0,77%
TO	203.426	1.622	1,20%	0,80%
SP	22.554.902	182.180	1,20%	0,81%
RR	112.896	1.127	1,20%	1,00%
PR	9.868.388	112.378	1,20%	1,14%
RS	11.382.048	137.541	1,20%	1,21%
CE	993.119	12.529	1,20%	1,26%
AP	346.353	7.667	1,20%	2,21%
MS	2.535.549	61.412	1,20%	2,42%
AL	247.365	20.561	1,20%	8,31%
RBMLQ-I	110.345.229	759.196	1,20%	0,69%

Tabela 1 - Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados, por Estados

Histórico do Indicador: Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados

Memória de Cálculo		Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados **				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
457.000	523.512	66.512	114,55%	10	4	40

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**".

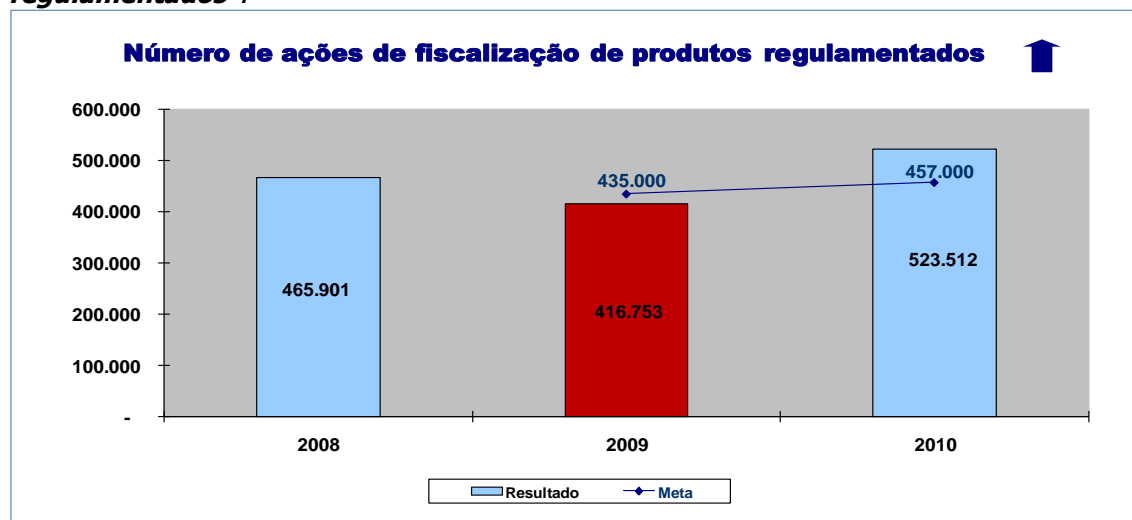


Gráfico 5

Histórico do Indicador: Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade

Memória de Cálculo		Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
5.618	6.364	746	113,28%	10	4	40

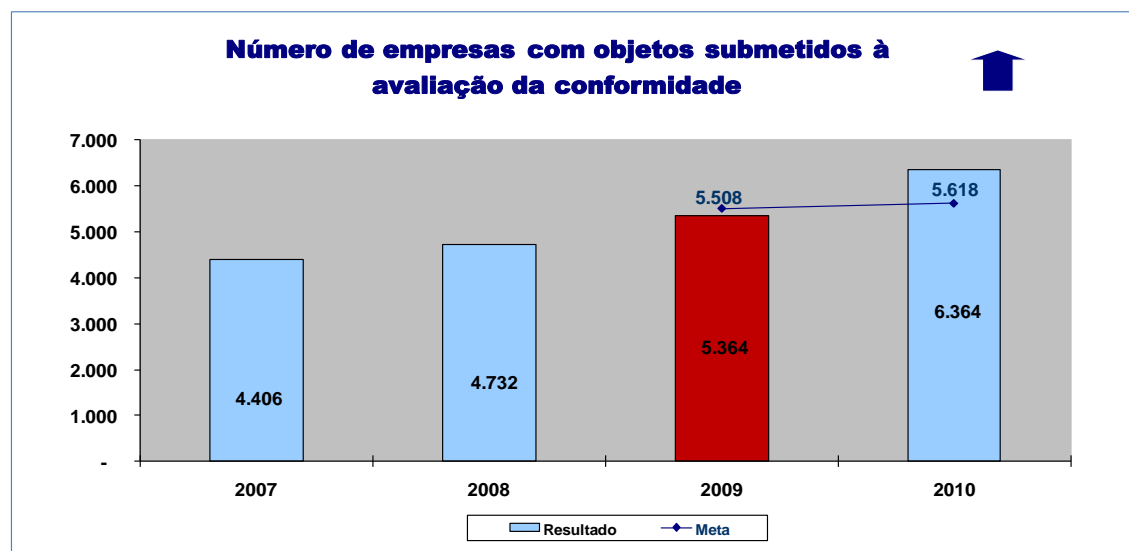


Gráfico 6

Histórico do Indicador: Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

Memória de Cálculo		Número de modelos de objetos/produtos com selo de avaliação da conformidade				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
145.650	179.271	33.621	123,08%	10	4	40

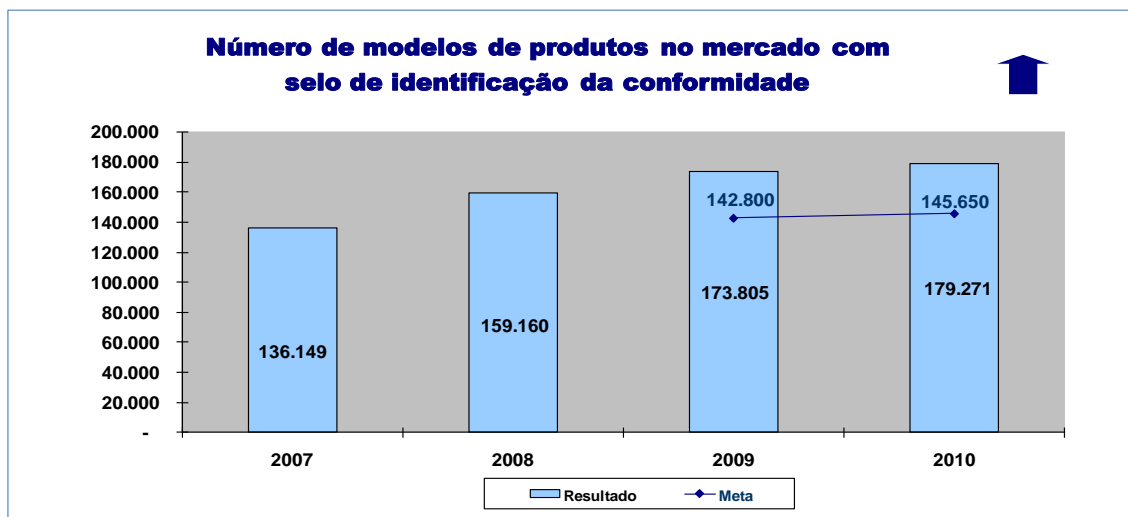


Gráfico 7

Histórico do Indicador: Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados

Memória de Cálculo		Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
169	279	110	165,09%	10	4	40

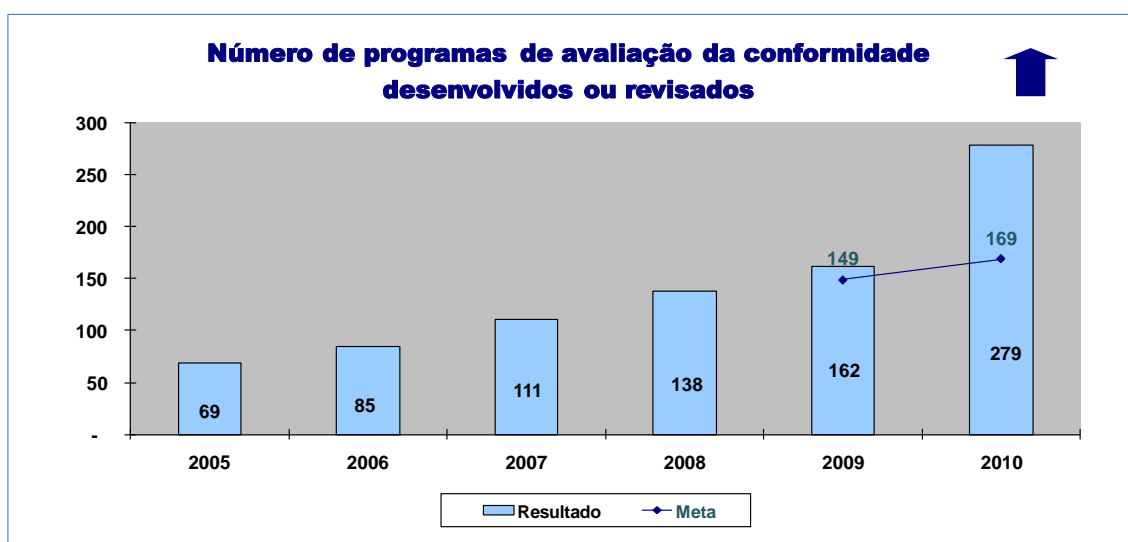


Gráfico 8

F - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Histórico do Indicador: Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação

Memória de Cálculo		(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
75%	76,09%	1,09	101,45%	10	4	40

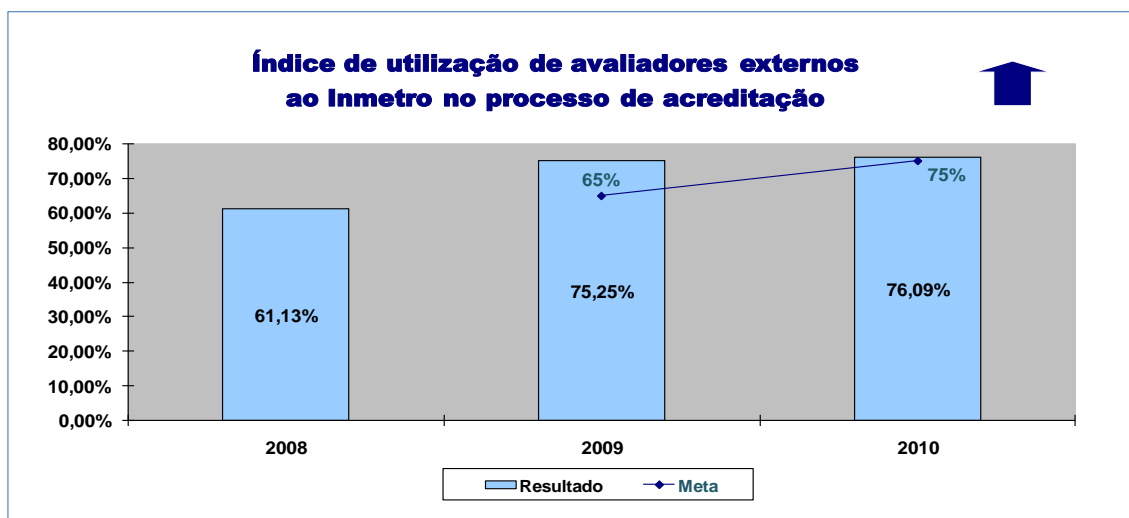


Gráfico 9

Histórico do Indicador: Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Memória de Cálculo		(soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
12,0 meses	10,30 Meses	*	116,50%	10	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.

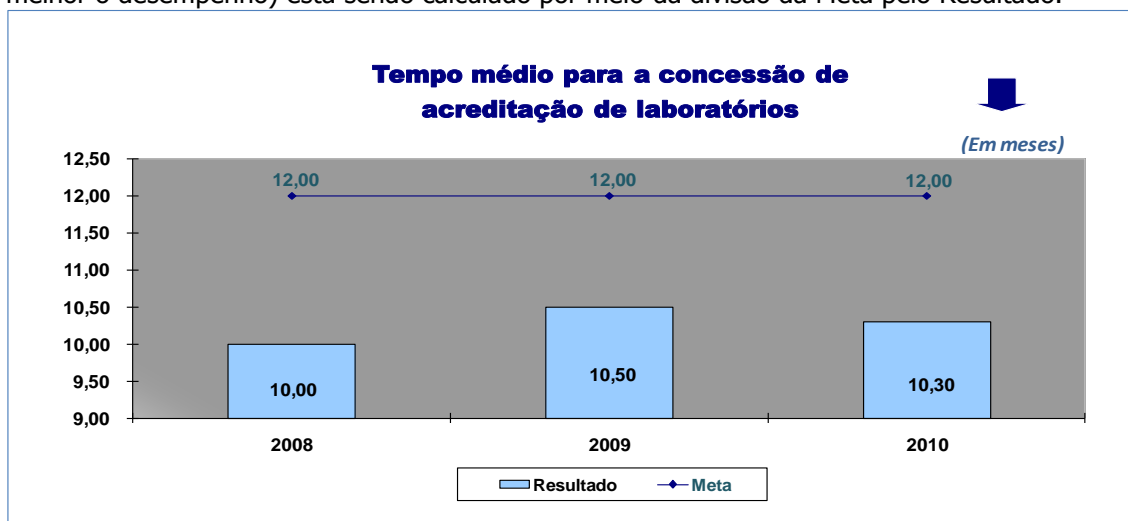


Gráfico 10

Histórico do Indicador: Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Memória de Cálculo		(soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
7,8 meses	8,12 meses	*	96,06%	10	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.

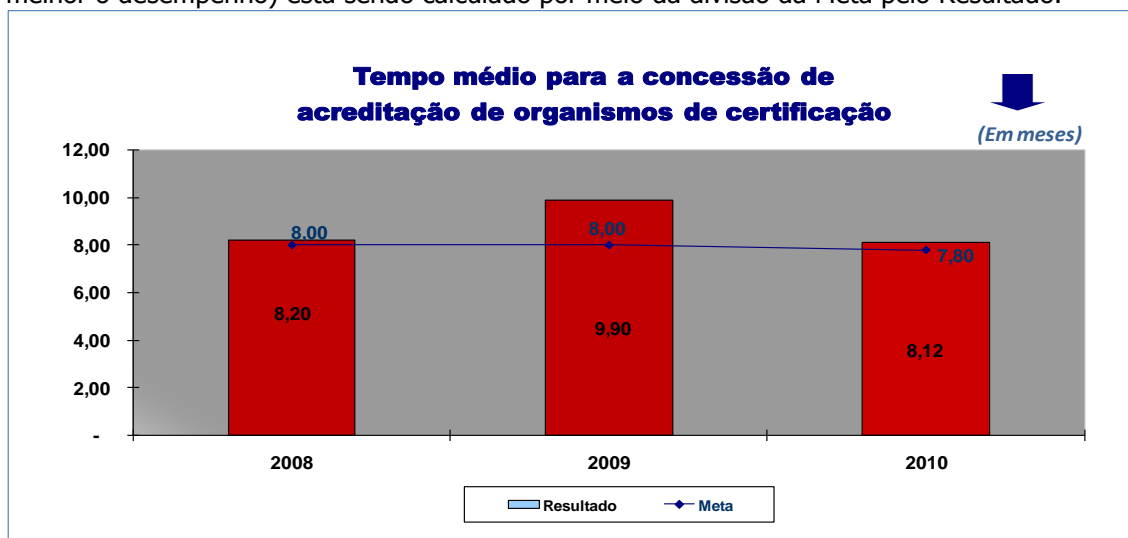


Gráfico 11

Histórico do Indicador: Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Memória de Cálculo		(soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (nº de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
7,3 meses	5,33 meses	*	136,96%	10	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.

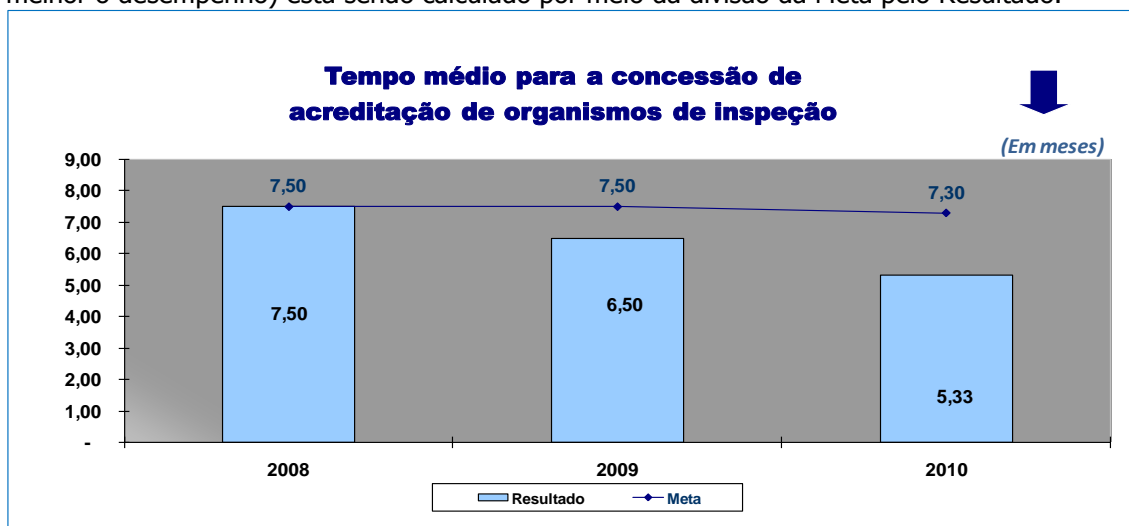


Gráfico 12

Histórico do Indicador: Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados

Memória de Cálculo		Nº de certificados de acreditação válidos				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
1.300	1.338	38	102,92%	10	4	40

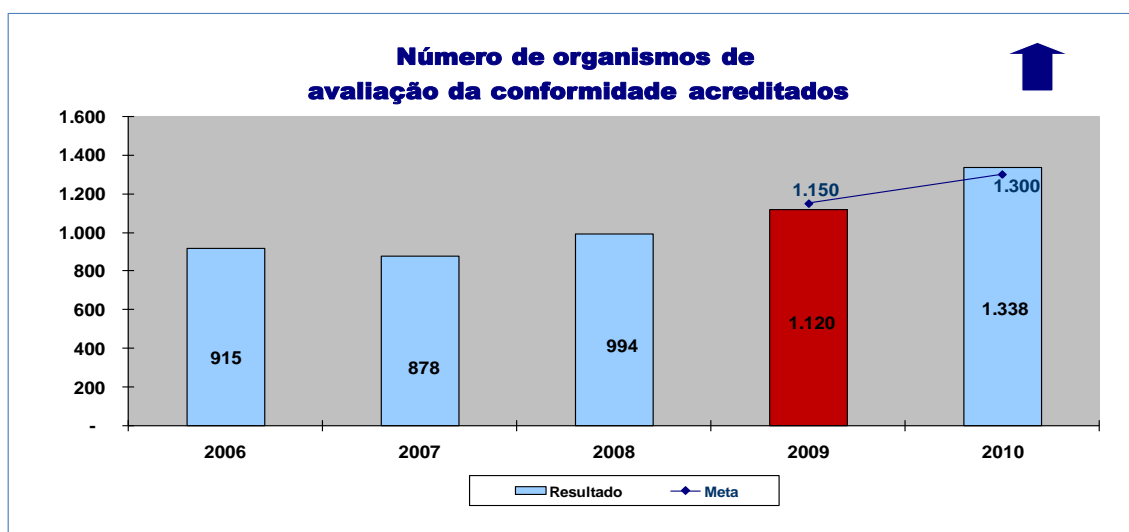


Gráfico 13

G - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO

Histórico do Indicador: Índice de irregularidade de produtos pré-medidos

Memória de Cálculo		(Número de produtos pré-medidos atuados / Número total de fiscalização de produtos pré-medidos realizados)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
2,80%	1,93%	*	144,95%	10	5	50

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.

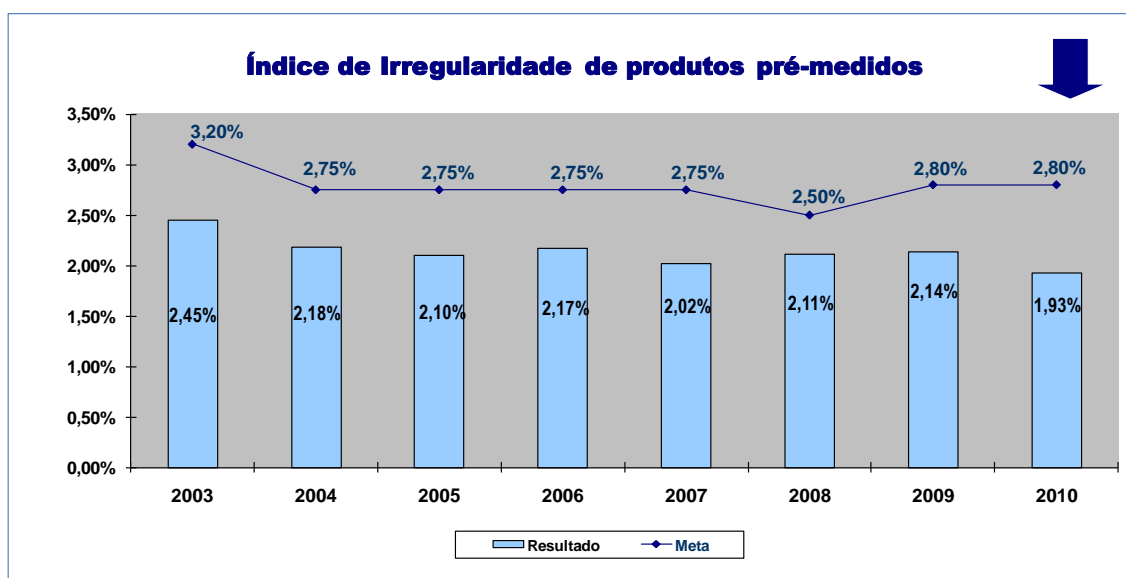


Gráfico 14

Para se acompanhar o desempenho de cada órgão da RBMLQ-I é importante explicitar o Índice de irregularidade de produtos pré-medidos por Estados, cujo resultado do ano de 2010 está demonstrado na Tabela 2 a seguir:

UF	Nº Produtos Autuados	Nº Exames realizados	Meta Anual	Resultado Obtido 2010	Alcance da Meta
AC	43	16.334	2,80%	0,26%	1.063,61%
RO	128	29.707	2,80%	0,43%	649,84%
RR	80	18.089	2,80%	0,44%	633,12%
AM	71	14.276	2,80%	0,50%	563,00%
PA	128	22.902	2,80%	0,56%	500,98%
PI	39	5.767	2,80%	0,68%	414,04%
SC	618	91.135	2,80%	0,68%	412,91%
RN	270	37.500	2,80%	0,72%	388,89%
MG	710	86.313	2,80%	0,82%	340,39%
CE	445	52.449	2,80%	0,85%	330,02%
AP	166	19.132	2,80%	0,87%	322,71%
PE	791	72.107	2,80%	1,10%	255,25%
PB	342	29.242	2,80%	1,17%	239,41%
PR	2.658	204.563	2,80%	1,30%	215,49%
BA	3.246	242.380	2,80%	1,34%	209,08%
AL	424	26.468	2,80%	1,60%	174,79%
MA	171	8.006	2,80%	2,14%	131,09%
SE	805	35.316	2,80%	2,28%	122,84%
SP	5.945	251.676	2,80%	2,36%	118,54%
ES	1.251	50.776	2,80%	2,46%	113,65%
RS	5.527	212.770	2,80%	2,60%	107,79%
MT	2.237	74.781	2,80%	2,99%	93,60%
TO	592	18.260	2,80%	3,24%	86,36%
MS	1.424	42.253	2,80%	3,37%	83,08%
GO	6.002	163.028	2,80%	3,68%	76,05%
RJ	2.108	49.893	2,80%	4,23%	66,27%
RBMLQ-I	36.221	1.875.123	2,80%	1,93%	144,95%

Tabela 2 - Índice de irregularidade de produtos pré-medidos por Estado

Histórico do Indicador: Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico

Memória de Cálculo		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				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
8,00%	18% (*)	10,00	225%	10	4	40

Nota (*): Não está incluído neste resultado o reajuste de 30,69% para as taxas metrológicas aplicado a partir 01/04/2010. Considerando este reajuste a Taxa de crescimento da receita é de 38%.

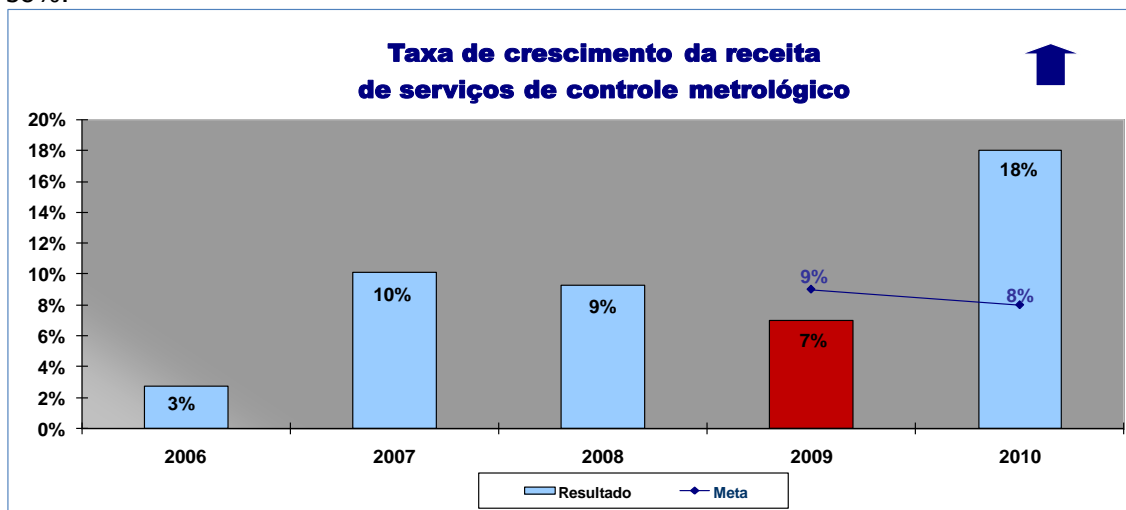


Gráfico 15

A elevação da receita de serviços de controle metrológico é consequência dos investimentos que vêm sendo feitos na RBMLQ-I, aliados a práticas de gestão, que geraram maior produtividade, maiores números de instrumentos verificados e produtos fiscalizados, além de uma maior abrangência geográfica da atuação da RBMLQ-I.

Dentre esses investimentos, aquele que gerou maior impacto na receita foi o feito na infraestrutura e na capacidade da RBMLQ-I 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.

Histórico do Indicador: Eficiência do serviço descentralizado

Memória de Cálculo		(Número de verificações periódicas + Número de verificações eventuais) / (Número de funcionários da RBMLQ-I)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
628	667	39,26	106,25%	10	3	30

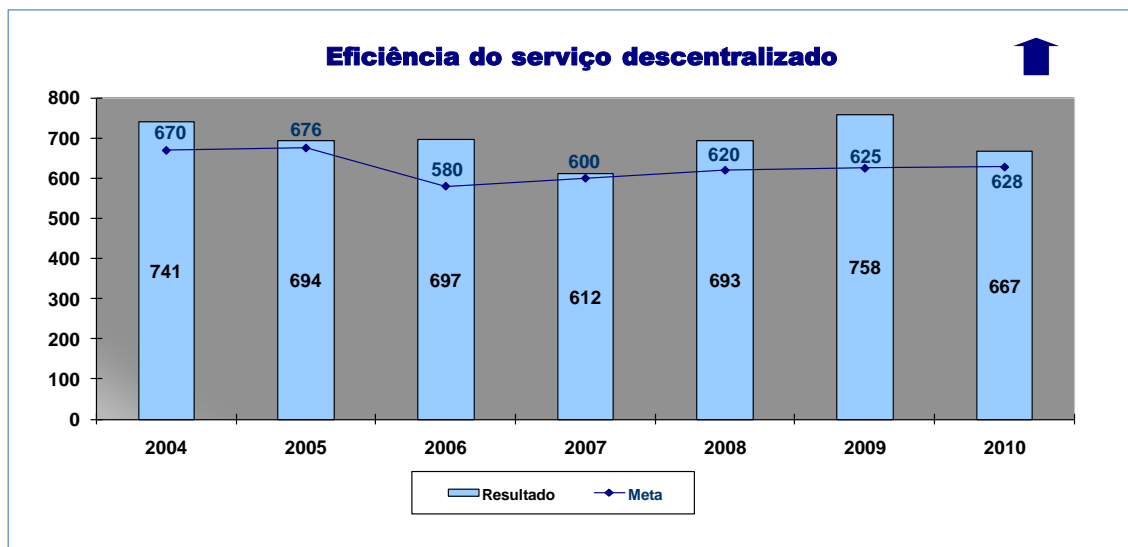


Gráfico 16

Para acompanhar o desempenho dos órgãos da RBMLQ-I no que se refere à eficiência do serviço descentralizado, é necessário explicitar os resultados por Estados conforme a Tabela 3 a seguir.

UF	Nº Verif Periódico	Nº Verif Eventual	Nº Verif Total (P+E)	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2010	Alcance da Meta
SP	588.986	355.790	944.776	810	628	1.166	185,73%
PR	186.688	17.143	203.831	218	628	935	148,89%
PE	141.904	56.754	198.658	213	628	933	148,51%
ES	51.521	33.472	84.993	99	628	859	136,71%
CE	97.536	39.193	136.729	166	628	824	131,16%
RS	239.789	51.086	290.875	368	628	790	125,86%
GO	133.217	14.399	147.616	217	628	680	108,32%
MT	55.849	10.626	66.475	113	628	588	93,67%
MG	172.477	59.060	231.537	410	628	565	89,92%
MS	38.186	34.605	72.791	129	628	564	89,85%
PB	38.564	11.635	50.199	89	628	564	89,81%
AC	5.742	285	6.027	11	628	548	87,25%
SC	97.446	2.597	100.043	208	628	481	76,59%
BA	120.172	10.147	130.319	309	628	422	67,16%
SE	24.850	4.677	29.527	79	628	374	59,52%
RJ	104.569	5.210	109.779	298	628	368	58,66%
TO	12.477	1.433	13.910	38	628	366	58,29%
AL	26.186	803	26.989	83	628	325	51,78%
RO	11.897	1.296	13.193	44	628	300	47,75%
AM	20.603	2.860	23.463	82	628	286	45,56%
AP	12.199	481	12.680	49	628	259	41,21%
RN	18.018	83	18.101	82	628	221	35,15%
MA	23.470	0	23.470	109	628	215	34,29%
PA	14.848	8	14.856	82	628	181	28,85%
PI	7.547	31	7.578	71	628	107	17,00%
RR	2.870	0	2.870	61	628	47	7,49%
RBMLQ-I	2.247.611	713.674	2.961.285	4.438	628	667	106,25%

Tabela 3 - Eficiência do serviço descentralizado por Estado

Cabe destacar que devido as diferenças de atividade econômica, distâncias geográficas e porte dos municípios, a eficiência do serviço descentralizado por estado é muito dispare. Por isso, a produtividade na fiscalização de instrumentos no Estado de São Paulo é muito maior que no Estado de Roraima.

Histórico do Indicador: Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica

Memória de Cálculo		Nota média ponderada da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica (cálculo explicado no Anexo IV item II b – eficácia)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
8,20	7,53	-0,67	91,83%	9	4	36

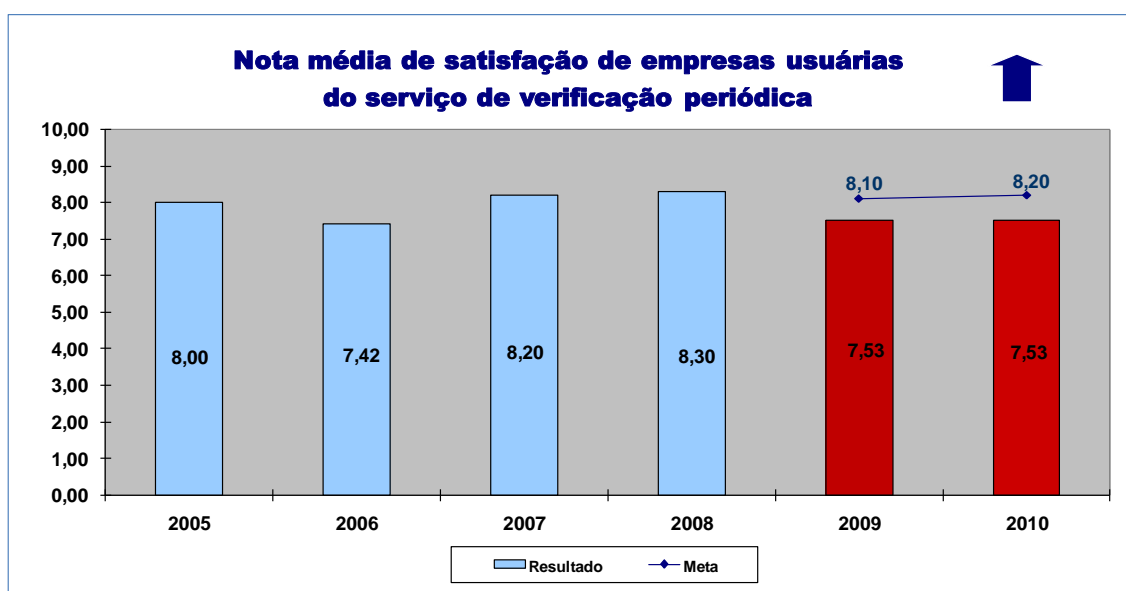


Gráfico 17

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 4.916 respondentes, 9,8% afirmaram estar muito satisfeitos com o serviço; 83%, satisfeitos; 5,7% nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 1,3% insatisfeitos e, finalmente, 0,2% muito insatisfeitos.

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, mesmo não tendo sido alcançada a meta.

Pela tabela 4 abaixo observa-se que os estados mais bem avaliados foram Acre, Alagoas e Rio de Janeiro ao passo que os estados que tiveram pior avaliação foram Pernambuco, Goiás e Mato Grosso.

Estado	Nota média de satisfação
AC	7,85
AL	7,84
RJ	7,70
PI	7,64
MG	7,61
SC	7,60
BA	7,57
ES	7,56
SP	7,55
MS	7,53
RN	7,50
RS	7,50
PR	7,48
TO	7,48
AM	7,45
CE	7,42
SE	7,40
PE	7,35
GO	7,22
MT	7,20
Brasil	7,53

Tabela 4 – Nota média de satisfação por Estado (Ano de 2010)

H - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RATERABILIDADE EM METROLOGIA

Histórico do Indicador: Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro

Memória de Cálculo		Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio (cálculo explicado no Anexo IV item II c – eficácia)				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
8,10	7,67	-0,43	94,69%	9	4	36

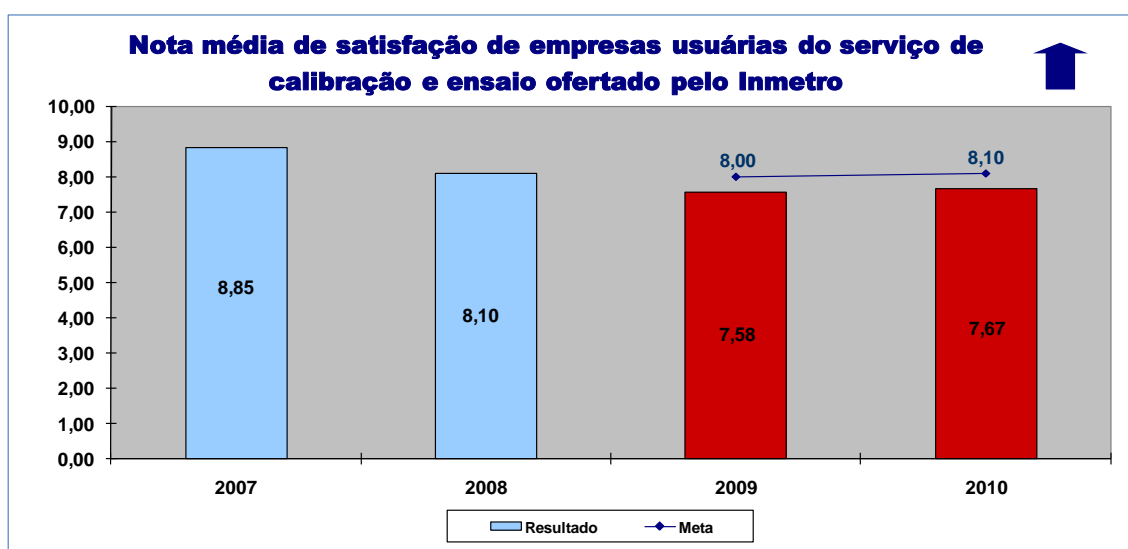


Gráfico 18

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.

Pelo gráfico 20 abaixo observa-se que 17% estão muito satisfeitos; 74%, satisfeitos; 8%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 1%, insatisfeitos e nenhum entrevistado está muito insatisfeito. Portanto a nota média de satisfação com o serviço de calibração e ensaio é de 7,67.

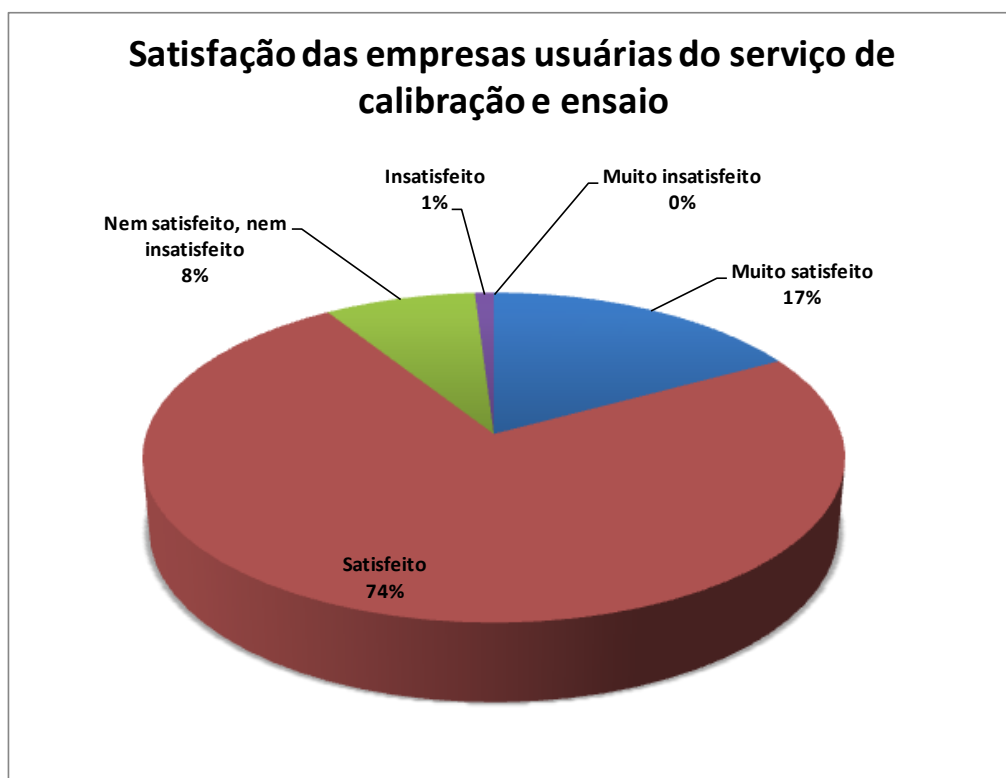


Gráfico 19 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio (Ano de 2010)

Cabe ressaltar que apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 91% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. A tabela 5 abaixo demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio.

Itens avaliados	Muito satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não sabe	Nota média
Disponibilidade dos Serviços	17,3%	70,4%	7,8%	4,5%	0,0%	0,0%	7,51
Informações Prévias	22,3%	70,4%	6,7%)	0,6%	0,0%	0,0%	7,86
Atendimento Oferecido na Solicitação	24,6%	65,4%	7,3%	2,8%	0,0%	0,0%	7,79
Tempo de Recebimento da Proposta	14,5%	57,0%	20,1%	7,3%	1,1%	0,0%	6,91
Preço Cobrado pelo Serviço	7,8%	57,5%	19,0%	14,5%	0,6%	0,6%	6,41
Data de Início do Serviço	9,5%	46,9%	21,8%	17,9%	1,7%	2,2%	6,01
Tempo para Execução do Serviço	11,2%	59,8%	12,3%	14,0%	2,8%	0,0%	6,56
Retirada do Item	10,1%	77,7%	6,7%	3,4%	0,6%	1,7%	7,25
Cumprimento do Prazo de entrega	22,9%	64,8%	6,7%	3,4%	1,1%	1,1%	7,57
Informações do Certificado	27,4%	68,7%	2,8%	0,6%	0,0%	0,6%	8,04
Qualidade Técnica dos Resultados	39,1%	58,7%	1,1%	0,6%	0,0%	0,6%	8,38
Nível Geral de Satisfação	16,8%	74,3%	7,8%	1,1%	0,0%	0,0%	7,67

Tabela 5 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

Histórico do Indicador: Número de trabalhos publicados

Memória de Cálculo		Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em periódicos internacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
180	182	2	101,11%	10	4	40

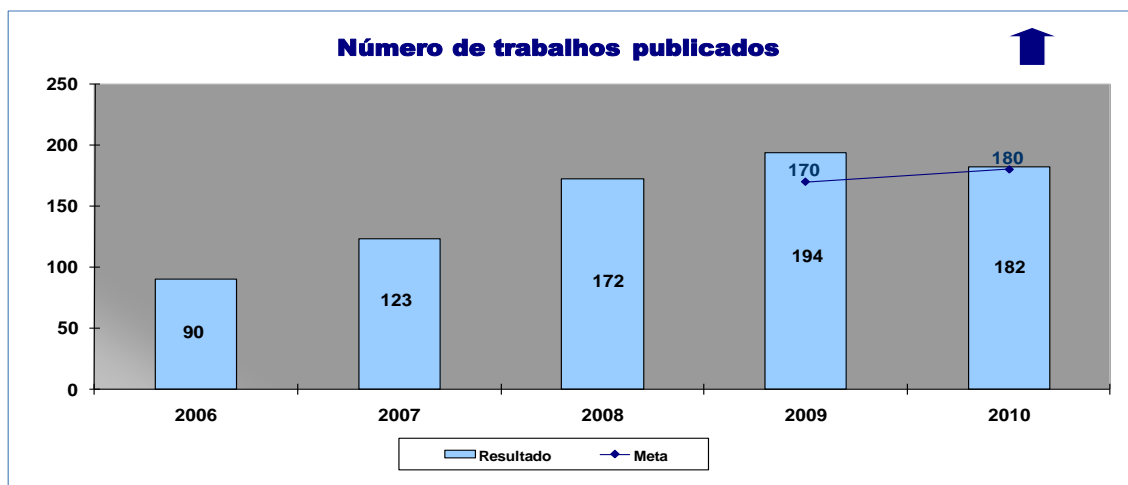


Gráfico 20

Histórico do Indicador: Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Memória de Cálculo		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				
Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2010	2010					
155	169	14	109,03%	10	4	40

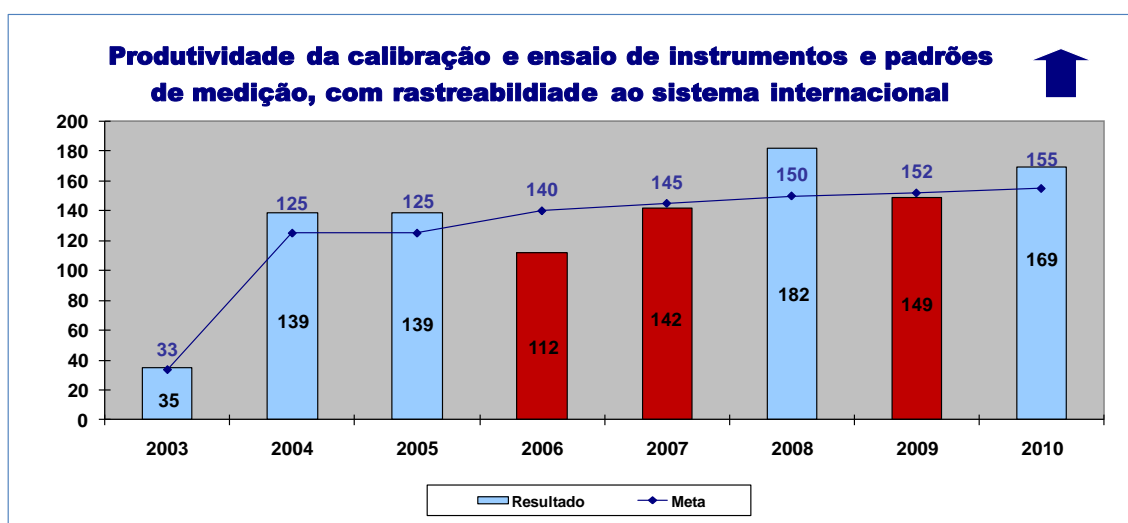


Gráfico 21

I – 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 6 abaixo:

Avaliação do objetivo finalístico		
Resultado Observado	Execução do objetivo	Nota Atribuída
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.

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) 17 apresentações em eventos de comércio exterior; 2) 200 consultas sobre barreiras técnicas atendidas; 3) 61.011 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) 1.230 novos inscritos no Sistema Alerta Exportador; 5) Emissão de 1.910 mensagens para cerca de 9.000 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) Encontro de Comércio Exterior (Encomex); 2) Apresentação do Sistema Global Harmonizado de Classificação e Rotulagem de Produtos Químicos (GHS) no MDIC; 3) Apresentação do Estudo da Oferta e Demanda por Serviços Laboratoriais de Ensaio e Calibração (ODSLEC) no Senai Brasília; 3) Apresentação sobre o Processo de Notificação no Comitê de Barreiras Técnicas na Universidade Federal de Viçosa (UFV); 4) Apresentação do artigo sobre o Modelo de Impacto dos Regulamentos Técnicos nas Exportações na UFV; 5) Apresentação no Programa de Substituição Competitiva de Importação (PSCI) em Ponta Porã; 6) Apresentação no Fórum Internacional de Cooperação Brasil - União Européia; 7) Realização da Palestra "Superando Barreiras Técnicas com a Ajuda do Inmetro" na ABIMAQ.

Com o objetivo de disseminar informações sobre superação de barreiras técnicas ao comércio exterior, o Inmetro publicou a versão em espanhol e a versão em inglês do "Manual de Barreiras Técnicas".

Foi realizado durante o mês de agosto de 2010, em parceria com o Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, o Workshop Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade. O processo de Implantação Assistida tem como objetivo identificar fatores facilitadores ou que possam dificultar a implantação de programas de avaliação da conformidade.

Participaram do Workshop 25 representantes dos Núcleos Estaduais de Apoio aos Arranjos Produtivos Locais (APL), visando formar multiplicadores nas cinco regiões do país para colaborarem na implantação assistida de programas de avaliação da conformidade nos setores impactados pelos programas, especialmente as micro e pequenas empresas.

Em adição, foi ministrada palestra para, aproximadamente, 100 micro e pequenos empresários nas Feiras do Empreendedor de Teresina - PI, em 4 de novembro de 2010, e Boa Vista - RR, no período de 10 a 15 de novembro. Esse evento, em parceria com o SEBRAE, teve como objetivo, além da realização da palestra, a montagem de um stand do Inmetro onde foram dadas orientações sobre as principais ações de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade para as micro e pequenas empresas.

Outra ação de destaque foi a realização do I Curso sobre Elaboração de Regulamentos para Programas de Avaliação da Conformidade. Com a participação de profissionais de 23 diferentes organismos certificadores existentes no país, o curso foi realizado em parceria com a Associação Brasileira de Certificadores – ABROC, e objetiva capacitar profissionais que atuam nos organismos de certificação, buscando habilitá-los a planejar e elaborar minutas de requisitos de avaliação da conformidade –RAC.

No que concerne ao tema de Avaliação da Conformidade, foram realizados dois treinamentos para os comerciários da rede Nordeste de Supermercados, que contaram com a participação de 60 pessoas. O primeiro, Formação de Recursos Humanos em Avaliação da Conformidade, teve como alvo os gerentes de

compra e de setores, tendo sido repassados os principais conceitos de avaliação da conformidade, seus objetivos, aplicabilidades e informações sobre o processo de fiscalização. O segundo, Consumo Sustentável, foi realizado em parceria com o Instituto de Pesos e Medidas do Rio Grande do Norte (Ipem/RN) e teve como público alvo as pessoas que atendem os consumidores.

Além disso, foi firmado com o Sebrae, em 01 de outubro de 2010, com prazo de validade de 2 anos, passível de prorrogação, o Acordo de Cooperação Técnica que tem como objetivo desenvolver atividades conjuntas para a consecução da Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade, objetivando facilitar o acesso e a inserção sustentável das micro e pequenas empresas nos programas de avaliação da conformidade, com destaque para a utilização do bônus certificação.

Como ações já implementadas, em função do referido Acordo, pode-se destacar a participação do Inmetro nas Feiras do Empreendedor e no evento, realizado em Belo Horizonte, que teve como foco a divulgação da Certificação de Cachaça.

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.

RESULTADO II

Em 2010 o Inmetro continuou a promover os eventos "Dia Mundial da Acreditação" e "Encontro de Organismos de Avaliação da Conformidade - ENOAC".

O Dia Mundial da Acreditação tem como objetivo disseminar as vantagens e benefícios da acreditação para as partes interessadas, como reguladores, industriais, comerciantes e consumidores. O ENOAC tem 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.

Com intuito de divulgar a atividade de acreditação bem como os reconhecimentos internacionais e os seus benefícios, o Inmetro celebrou em 2010 Acordo de Cooperação Técnica visando o apoio mútuo para o desenvolvimento da metrologia e da qualidade nas áreas da agropecuária e segurança dos alimentos com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). O acordo possibilitará o intercâmbio de informações técnico-científicas, a realização conjunta de programas de comparação interlaboratorial, a acreditação e o reconhecimento de laboratórios e a

realização de programas de apoio a pesquisas e ao desenvolvimento tecnológico. Essa parceria é de grande relevância para a sociedade, de maneira geral, e para o setor agropecuário, especificamente, considerando a segurança dos alimentos consumidos no país, o fortalecimento do agronegócio brasileiro frente às exigências do mercado internacional e a ampliação do número de laboratórios acreditados e instalações de testes reconhecidas pelo Inmetro.

Merece ser destacada também, a Cooperação com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que desenvolveu programa voluntário de certificação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - OPS, com o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar. A certificação será realizada por um organismo acreditado pelo Inmetro e o objetivo é de que a acreditação se traduza em melhoria para os usuários e prestadores de serviços dos planos de saúde. A avaliação terá como parâmetros indicadores de qualidade assistencial e também, no nível de satisfação de contratantes e usuários consumidores do Plano de Saúde, sendo a estimativa é de que esse programa esteja disponível a cerca de 1.200 operadoras do Brasil. De acordo com a ANS, o objetivo da iniciativa é implementar um processo que permita a avaliação dos serviços disponibilizados pela operadoras, com a utilização de indicadores de qualidade baseados em padrões internacionais. Este programa representa uma ação estratégica, na medida em que é capaz de reduzir as imperfeições do mercado, permitindo que as empresas conheçam melhor o seu próprio negócio e os consumidores tenham nítida percepção das diferenças nos níveis de qualidade dos serviços ofertados.

O estudo comparativo entre o Guia de Boas Práticas de Regulamentação e as práticas de regulamentação do Inmetro foi realizado por um Grupo de Trabalho, tendo sido elaborado um Plano de Ação, com responsáveis e prazos, para adequar as práticas do Inmetro ao Guia.

As reuniões focadas com órgãos do Governo, de acordo com a metodologia, são realizadas para a revisão do Plano de Ação Quadrienal - PAQ, estando em vigor o relativo ao período 2008/2011. Neste plano estão relacionados produtos e serviços que serão objeto de Programa de Avaliação da Conformidade dentro de um período de quatro anos. A revisão é realizada de 4 em 4 anos. A metodologia de atualização, que é anual, não prevê reuniões focadas. Portanto, as próximas reuniões focadas serão realizadas em 2011, para a elaboração do PAQ 2012 – 2015.

Cabe ressaltar ainda, que na pesquisa junto aos dirigentes de federação de indústria e comércio é perguntado o quanto o processo de regulamentação no país e no Inmetro, contribui para a competitividade, para combater as barreiras técnicas, para promoção da concorrência justa, para melhoria da qualidade de produtos e serviços das indústrias e para proteção do consumidor.

O Inmetro apresenta índices mais elevados nos aspectos de competitividade, promoção da concorrência justa, melhoria da qualidade de produtos e serviços das indústrias e proteção do consumidor.

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

RESULTADO III

Até 2010 foram formados 265 alunos como agentes em metrologia legal. Uma segunda turma foi oferecida em setembro de 2010, com previsão de conclusão em março de 2011. Estão inscritos nesta turma 109 alunos.

O curso para formação de agentes em avaliação da conformidade foi oferecido a partir de agosto de 2010. A primeira oferta, ainda em versão piloto, está sendo realizada para 28 alunos de três estados. Para 2011 serão oferecidas três turmas para 150 alunos.

Para formar multiplicadores em Tecnologia Industrial Básica (TIB), o Inmetro continuou trabalhando na preparação de curso em convênio com a Sociedade Brasileira de Metrologia. O processo de licitação de serviços de elaboração de material didático sofreu atraso considerável, levando a atraso na preparação do curso. Acordo de Cooperação entre o Ministério da Educação e Cultura - MEC, o Inmetro e o Instituto Federal do Rio de Janeiro – IFRJ foi assinado em dezembro de 2010. A nova 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. A finalização dos demais está prevista para março de 2011.

Para difusão da cultura de TIB no ensino de graduação, o Inmetro implementou, em maio de 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. Em agosto de 2010 foi finalizada a seleção de 150 alunos de graduação, cujas atividades iniciaram-se em setembro. O programa será desenvolvido ao longo de 2010 e no primeiro semestre de 2011, 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 será lecionada a partir do segundo semestre de 2011. Uma versão na modalidade a distância está em elaboração e será oferecida aos alunos de engenharia da UFSCar.

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

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.

O SGI já está implantado em 22 órgãos delegados, faltando somente 4 estados: AC, RO, RR e TO, em função de algumas dificuldades do link, que estão sendo solucionadas.

Ademais, as capacitações dos técnicos para utilização do SGI vêm sendo realizadas de acordo com o planejamento realizado.

OBJETIVO V - Reduzir o tempo de aprovação de modelos

RESULTADO V

No ano de 2009 o Inmetro iniciou um projeto piloto de mapeamento, redesenho e automatização de processos na Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), responsável pelas aprovações de modelo, que devido aos bons resultados obtidos, foi ampliado, em 2010, para todas as divisões dessa diretoria.

Esta ampliação do projeto para as outras divisões implicou na revisão dos procedimentos técnicos das Divisões da Dimel, ora em desenvolvimento.

Com a adoção de uma ferramenta de Business Process Management System–BPMS, o tempo médio do serviço de apreciação técnica de modelos passou a ser de 136 dias, o que significou uma redução de 9%.

Entre 57 clientes pesquisados, 47 afirmaram que a prestação do serviço melhorou consideravelmente após a adoção desta ferramenta.

Outra iniciativa de destaque foi a adoção de uma nova metodologia para a numeração das portarias. A partir de 2010 todo o trâmite para análise, numeração e armazenamento das portarias passou a ser executado eletronicamente, diminuindo o tempo de finalização do serviço de Apreciação Técnica de Modelo (ATM) e os custos do processo.

A disponibilização para a Rede Brasileira de Metrologia Legal do Inmetro (RBMLQ-I) das portarias publicadas também foi aprimorada com a utilização do Portal de Relacionamento Inmetro e RBMLQ-I, como meio de divulgação, excluindo do processo o tempo e os custos relativos ao envio do documento físico via malote.

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

RESULTADO VI

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) vem possibilitando relacionar fidedignamente os municípios nos quais os Órgãos Delegados do Inmetro realizaram verificações (fiscalizações) metrológicas de instrumentos de medição.

Nesse contexto, 22 estados já contam com o SGI plenamente operante nos módulos de verificação. Esse universo corresponde a 5.422 municípios (96%) dos 5.653 existentes no território nacional.

É importante destacar que para assegurar a abrangência das fiscalizações o Inmetro tem investido na infraestrutura e na capacitação técnica dos órgãos da RBMLQ-I.

No que se refere à fiscalização de produtos certificados e regulamentados o Inmetro vem desenvolvendo o Plano Anual de Fiscalização da RBMLQ-I, que estabelece a frequência da fiscalização dos produtos regulamentados e representa importante ferramenta de gestão.

A Abrangência Territorial é um dos fatores relevantes que objetivam assegurar que as ações de fiscalização são realizadas em todos os municípios. Um dos indicadores utilizados no monitoramento do Plano Anual de Fiscalização é o denominado "Índice de Abrangência Territorial da Fiscalização", que é calculado segundo a fórmula abaixo:

$$\frac{\text{Número de municípios atendidos pela fiscalização (tipo 1 + tipo 2 + tipo 3)}}{\text{Número total de municípios do Estado}}$$

Onde:

Município tipo 1 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez no ano;

Município tipo 2 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez a cada dois anos;

Município tipo 3 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez a cada três anos;

A Meta deste indicador é atingir 100% em dezembro de 2013. Significa que serão realizadas ações de fiscalização em todos os municípios de um estado, pelo menos uma vez, a cada três anos.

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. A proposta do Guia foi apresentada no Encontro do Inmetro com os representantes da RBMLQ-I realizado em outubro de 2010.

Espera-se, em 2011, a conclusão do trabalho com a aprovação do Guia e sua efetiva implantação.

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

RESULTADO VII

A iniciativa de avaliar os impactos das ações do Inmetro, além de se caracterizar como uma ferramenta capaz de prover confiança à sociedade com relação ao montante de recursos empregados na autarquia, mostra-se como importante instrumento de gestão dos processos, programas e projetos desenvolvidos pela instituição.

Os estudos realizados para a definição de metodologia para avaliação dos impactos econômicos, sociais e ambientais dos programas de avaliação da conformidade foram finalizados e deram origem a uma norma interna ao Inmetro. O objetivo desta norma é estabelecer os procedimentos para elaboração dos estudos de impacto e viabilidade para os programas de avaliação da conformidade, aprovados pelo Conmetro e que compõem os planos de ação quadrienal no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.

Os três estudos de caso foram concluídos, sendo que seus resultados demonstraram que a metodologia adotada mostrou-se adequada ao processo de desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. Os três estudos foram: fornos de padaria, baterias de notebook e fontes de computador. Destes, apenas o programa de avaliação da conformidade para

fontes de computador não recebeu parecer técnico favorável à sua implantação.

Além disso, dois cursos sobre “estudos de impacto e viabilidade” foram ministrados para os demais técnicos do Inmetro envolvidos no processo de desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade.

Além das iniciativas em mensurar os impactos de programas de avaliação da conformidade, outras ações encontram-se em curso nas áreas de Metrologia Legal e Metrologia Científica e Industrial.

Foi estruturado processo para priorização de demandas por regulamentos técnicos metrológicos cujo objetivo é classificar as propostas por novos regulamentos e a revisão daqueles existentes com base na importância atribuída a cada proposta pelas partes afetadas. Este processo de priorização baseia-se em avaliação qualitativa de aspectos relacionados à segurança das transações comerciais, saúde, segurança, meio ambiente, bem como os riscos associados.

Paralelamente, foi realizado estudo pioneiro sobre os impactos relacionados ao material de referência certificado (MRC) para o bioetanol. Os resultados deste estudo serão divulgados em março de 2011 no seminário “El impacto económico y social de la Infraestructura de la calidad en países de América Latina” que ocorrerá em Santiago/Chile. O estudo fará parte de amplo relatório produzido pela Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe – CEPAL que também será lançado nesta oportunidade.

Adicionalmente, o Inmetro promoveu, em novembro de 2010, o Curso “Impact Evaluation – Capacity Building at Inmetro”, custeado por meio do Projeto Apoio a Internacionalização das Pequenas e Médias Empresas, que trouxe dois especialistas europeus. O curso contou com a presença de técnicos do Inmetro, além de convidados de outras instituições, como o BNDES, o INPI e a UFRN.

OBJETIVO VIII - Implantar a Metrologia Biológica

RESULTADO VIII

O Laboratório de Biotecnologia do Inmetro está em funcionamento desde 2009, e estão sendo feitas obras de ampliação para assim ter condições de realizar todas as atividades referentes à metrologia biológica.

A criação do Programa de Bioengenharia está em andamento sendo que o Inmetro, em cooperação com o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), está trabalhando para implantar o Centro Brasileiro de Material Biológico (CBMB), que se constituirá num conjunto de laboratórios destinados à manutenção de linhagens de microrganismos (bactérias, fungos filamentosos e

leveduras) e de células animais, propiciando ao Inmetro, entre outras funções, infraestrutura e suporte no desenvolvimento de um sistema de Metrologia Biológica para a avaliação da conformidade de material biológico e na acreditação de coleções de cultura, e ao INPI, um estoque de material utilizado para patente. O projeto arquitetônico do prédio já foi elaborado. A Licitação da obra do CBMB ocorreu em outubro de 2010 sob a responsabilidade do Inmetro, e suas obras iniciaram-se em dezembro de 2010.

Em relação ao processo de produção do etanol a partir da biomassa (bagaço de cana-de-açúcar), foi dada continuidade as atividades descritas no relatório de 2009. Um dos resultados desse processo em 2010 foi a caracterização de 300 espécies de bactérias de rumem envolvidas na hidrólise de celulose, sendo que em 2010 se conseguiu isolá-las.

OBJETIVO IX - Ampliar a produção de materiais de referência

RESULTADO IX

Os laboratórios da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial (Dimci) do Inmetro desenvolvem Materiais de Referência Certificados (MRC) com objetivo de prover laboratórios com MRC que são usados para calibrar instrumentos, atribuir valor às propriedades físicas/químicas de materiais, validar métodos de medição e garantir a qualidade de processos, fundamentais para assegurar a confiabilidade metrológica. Os MRC do Inmetro são preparados em conformidade com critérios aceitos internacionalmente estabelecidos na norma internacional ISO Guia 34. Estes MRC disponibilizados pelo Inmetro à sociedade contribuem decisivamente para o aumento da confiança das medições.

Na tabela 6 abaixo estão os resultados de 2010, que demonstram a ampliação da produção de materiais de referência:

Histórico dos indicadores de produção de MRC (Material de Referência Certificado)					
Indicadores	2007	2008	2009	2010	Observações
Nº de tipos MRC disponibilizados	20	28	32	46	Estão em estudo 11 novos MRC para 2011.
Nº de MRC produzidos	1.381	6.733	11.203	13.192	Produzidos de acordo com a demanda do setor produtivo.

Tabela 6 – Indicadores de produção de MRC

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. Foram realizados em 2010 diversos painéis setoriais que objetivaram o desenvolvimento de novos materiais de referência certificados.

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, foram inaugurados em julho de 2010 os laboratórios de Velocidade de Fluidos e de Vazão de Líquidos, que contam com recursos oriundos da Agência Nacional do Petróleo (ANP) e da FINEP. Esses laboratórios colocam o Brasil em posição de igualdade com países do Primeiro Mundo. A partir de agora, o Brasil não precisará ter gastos com calibrações e medições que eram feitas com ajuda de mão-de-obra e instrumentos estrangeiros. A confiabilidade e aceitação dessas medições interessam também 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.

Está em curso a ampliação do laboratório de metrologia química, 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. Essa ampliação resultará num acréscimo aproximado de mais de 50% dos serviços atualmente disponibilizados pela Divisão de Metrologia Química bem como substancial acréscimo na relação de serviços no banco de dados de comparações chaves do BIPM (*KCDB do BIPM – Key Comparison Data Base do Bureau International des Poids et Mesures*).

Cabe destacar que o Inmetro fez investimentos significativos em pesquisa e desenvolvimento e em infra-estrutura metrológica para o desenvolvimento do material de referência certificado (MRC) para o etanol combustível. Avaliar a aplicação destes recursos auxilia na infusão de conhecimento no processo decisório, de modo a melhorar o desempenho das instituições, desta forma o Inmetro buscou avaliar os impactos econômicos relacionados à elaboração desse tipo de MRC.

Em 2010 foi finalizado estudo piloto que constatou que, o uso em larga escala pelo MRC para etanol combustível desenvolvido pelo Inmetro tem a possibilidade de trazer considerável ganho para a sociedade, medido através do que é caracterizado como “benefício social” associado aos seus atributos, tais como: confiabilidade, credibilidade, rastreabilidade, qualidade, segurança, entre outros.

Neste âmbito, cada R\$ 1,00 investido na elaboração do MRC pode gerar até R\$ 3,52 de retorno à sociedade, como apontou o referido estudo. Esse resultado, por si só, já seria suficiente para justificar os investimentos promovidos pelo Inmetro para o desenvolvimento deste material.

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

RESULTADO X

Em 2010 o Inmetro continuou com as ações para o aperfeiçoamento do gerenciamento dos processos de relacionamento das áreas finalísticas com seus clientes, sendo que um importante avanço neste ano foi a estruturação detalhada de um 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. O projeto também abrange a construção de uma base de dados com informação sobre organismos de certificação, organismos de inspeção, laboratórios, avaliadores/especialistas e processos de acreditação.

No ano de 2010 foram mapeados, analisados e redesenhados os processos de Material de Referência Certificado e de Calibração e Ensaio. A partir deste trabalho foi realizado o levantamento de requisitos técnicos para o desenvolvimento de sistema de informação para apoiar a operação e gestão desses processos. Em 2011 o sistema será desenvolvido e implementado.

Outro resultado positivo foi obtido no processo de Aprovação de Modelos, que foi mapeado, redesenhado, e automatizado com o uso do BPMS.

Foi disponibilizado no site do Inmetro, a Carta de Serviços ao Cidadão, que tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Parte desses serviços pode ser solicitada no próprio site da Carta de Serviços.

A Carta de Serviços acessa de forma ordenada e eficiente um grande banco de dados dos serviços do Inmetro. Tem-se constatado que este tipo de estruturação de dados facilita em muito o entendimento e acesso aos serviços prestados pelo Inmetro.

Foi desenvolvida também, uma solução de tecnologia da informação para gerenciamento de projetos (*Enterprise Project Management - EPM*) que irá facilitar a implantação de forma assistida dos programas de avaliação da conformidade, prática de gestão esta que tem como objetivo identificar fatores facilitadores ou que possam dificultar a implantação de programas de avaliação da conformidade, especialmente para as micro, pequenas e médias empresas e arranjos produtivos locais.

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

RESULTADO XI

A demanda da sociedade por serviços do Inmetro tem crescido acentuadamente, inclusive por serviços novos, que requerem uma maior infraestrutura e mais recursos. Isso se traduz em um desafio para este instituto, que deve otimizar seus gastos de forma a ter recursos para construir a infraestrutura necessária e manter a qualidade dos serviços que já vem prestando. Nesta perspectiva o Inmetro estabeleceu em seu planejamento estratégico, que utiliza a metodologia do *Balanced Scorecard* – *BSC* para a construção de seu Mapa Estratégico, o objetivo “Ter Sustentação Financeira adequada”, que tem como indicador o Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro descrito abaixo:

Tabela 8 – Indicador de sustentabilidade de funcionamento do Inmetro

Indicador	Memória de Cálculo	Dez 2007	Dez 2008	Dez 2009	Dez 2010
Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro	(Despesa de funcionamento do Inmetro (Diplo)/(Recursos da Fonte 250 (serviços, multas e dívida ativa)+Recursos da Fonte 280 (aplicação financeira)))*100	21,89	19,59	23,64	20,77

Fonte: Planest

Cabe reforçar a adoção, na fase de planejamento do gasto, da metodologia de Planos Anuais, que contribui sobremaneira para o aperfeiçoamento dos processos licitatórios, garantindo a otimização dos recursos alocados ao Inmetro.

A estrutura dos Planos Anuais permite a programação das aquisições e serviços de apoio de todas as Unidades Principais (UP) do Inmetro, imprescindíveis para a realização das metas anuais, cujo objetivo maior é propiciar o planejamento das atividades das áreas de apoio. Em um total de oito (Compras e Serviços em Geral; Treinamento/Capacitação de RH; Viagens; Captação de RH; Remuneração de Pessoal; Promoção e Organização de Eventos; Informática; e Engenharia), os planos anuais permitem uma classificação simples e clara da natureza das despesas para o servidor-solicitante de bens e serviços e usuário dos sistemas de planejamento e, ao mesmo tempo, permitem uma classificação técnica para o servidor que trabalha no atendimento das demandas internas, possibilitando um alinhamento das necessidades individuais das UP aos padrões pré-estabelecidos institucionalmente.

Como resultados da utilização dessa metodologia, têm-se: a maior qualidade de Termos de Referência e de Projetos Básicos, oriunda da padronização; a

melhoria do processo de planejamento e de aquisição de bens e serviços, na medida em que se tornam possíveis a previsão das aquisições/contratações de forma mais realista e o correto enquadramento da modalidade licitatória; a redução dos custos e do tempo na tramitação dos processos licitatórios, por motivo de melhoria técnica dos Termos de Referências/Projetos Básicos, que melhoram a qualidade dos editais de licitação e diminuem o tempo em avaliações internas e a possibilidade de recursos administrativos; os ganhos em economia de escala; entre outros benefícios.

Ainda relacionado à otimização dos gastos, o Inmetro finalizou em 2010 um estudo piloto junto à sua Superintendência do Rio Grande do Sul (SUR-RS), com o objetivo de identificar, entre suas regionais, qual era a mais eficiente. Posteriormente, o objetivo é expandir esta análise para toda a RBMLQ-I.

A técnica utilizada foi a Análise de Envoltória de Dados (conhecida como DEA) que possibilita avaliar o grau de eficiência relativa de unidades que realizam uma mesma atividade, quanto à utilização dos seus recursos, além de identificar origens e quantidades de ineficiência relativa, apoiando o planejamento de metas para as diversas dimensões que maximizem a eficiência de cada unidade.

Assim, através deste estudo, foi possível estimar a eficiência das regionais da SUR-RS, identificando as origens das não-eficiências no número de instrumentos de medição verificados (em relação ao total de Km percorridos) e do número de verificações executadas, aspectos fundamentais para o gestor na tomada de decisões. Adicionalmente, o estudo propiciou a identificação de boas práticas adotadas pela unidade eficiente, que podem servir de referência para as demais no aperfeiçoamento das suas atividades.

Objetivando a redução dos gastos com diárias, passagens, telefone e transporte, o Inmetro começou a realizar, de forma mais sistemática, reuniões via internet (vídeo conferência).

Essas reuniões estão servindo de piloto, sendo que os aspectos técnicos e administrativos estão sendo avaliados visando à formalização em 2011 de uma política interna orientando a utilização desse tipo de reunião.

OBJETIVO XII - Estabelecer um processo estruturado de benchmarking

RESULTADO XII

Os três estudos piloto definidos para testar a metodologia - credenciamento de avaliadores e especialistas para acreditação de organismos de avaliação da conformidade; manutenção corretiva nos serviços de infraestrutura e instalações prediais do órgão e; gestão do relacionamento administrativo do

Inmetro com a RBMLQ - I – foram concluídos em setembro de 2010 e obtiveram excelentes resultados.

A metodologia de benchmarking do Inmetro foi lançada no dia 28 de setembro de 2010, em um evento para toda a instituição, no qual também foram apresentados os resultados dos três estudos piloto. O trabalho foi muito bem recebido pela casa, que lotou o auditório de Xerém. A conclusão dos estudos culminou com a elaboração de planos de ação para implementação de melhorias, cuja execução será monitorada pela área de gestão corporativa.

Foram treinados 57 facilitadores, distribuídos pelas unidades principais da organização e cujo papel será disseminar a metodologia e apoiar a realização de novos estudos. Além disso, foi instituído o Comitê de Benchmarking do Inmetro, cujas atribuições compreendem: avaliação e seleção das propostas de estudos das diversas unidades para compor o portfólio de Benchmarking; acompanhamento da implantação do processo de benchmarking; e aprovações de alterações na metodologia.

Devido ao sucesso dos estudos piloto, no período de seleção para novos estudos, as diversas áreas do Inmetro enviaram propostas de estudos. A maioria delas estava bem formulada e eram pertinentes para a organização. O Comitê priorizou 9 propostas para compor o portfólio de Benchmarking 2011.

As sugestões de melhoria contidas no plano de ação dos estudos piloto estão sendo utilizadas na melhoria dos processos. Pode-se afirmar que o benchmarking passou a fazer parte do processo decisório da organização.

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

RESULTADO XIII

O Inmetro obteve a Faixa de Reconhecimento Ouro no Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), ciclo 2010, com uma pontuação de 594. Neste ano somente o Inmetro e o Hemorio foram condecorados com a premiação máxima.

O Inmetro já está utilizando o Relatório de Avaliação (RA) do prêmio de 2010 para aperfeiçoar sua gestão. As oportunidades de melhoria apontadas pelos examinadores estão sendo analisadas e com base nisso o Inmetro vem focando suas ações para melhoria da gestão. Está agendada para fevereiro de 2011, uma reunião da alta administração para análise crítica do referido relatório.