

RELATÓRIO DOS RESULTADOS
ALCANÇADOS PELO INMETRO NO
CONTRATO DE GESTÃO



INMETRO

SUMÁRIO

A - APRESENTAÇÃO GERAL	4
B - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2011	5
C – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO	5
C1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2011	6
D - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM.....	12
NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA.....	13
NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	14
NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A DIRIGENTES DE FEDERAÇÕES DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO.....	15
E - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	17
ÍNDICE DE IRREGULARIDADES NA FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....	17
NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS	18
NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	20
NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	21
NÚMERO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DESENVOLVIDOS OU REVISADOS.....	22
F - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	23
ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	23
TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS.....	24
TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO	25
TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	26
NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS	27
G - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO	28
ÍNDICE DE IRREGULARIDADE DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS.....	28
TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	29
EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DESCENTRALIZADO	30
NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE VERIFICAÇÃO PERIÓDICA	31
H - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA	33
NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	33
NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS	35
PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO E ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	36

I – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	37
OBJETIVO I - PROMOVER O ACESSO DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE AOS SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE, METROLOGIA, INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA E APOIO À SUPERACÃO DE BARREIRAS TÉCNICAS.....	37
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.	41
OBJETIVO III - PROMOVER A EDUCAÇÃO EM METROLOGIA E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	44
OBJETIVO IV - IMPLANTAR O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA EM TODOS OS ÓRGÃOS DELEGADOS ATÉ DEZEMBRO DE 2010	46
OBJETIVO V - REDUZIR O TEMPO DE APROVAÇÃO DE MODELOS.....	46
OBJETIVO VI - ELABORAR METODOLOGIA PARA MONITORAMENTO DO ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO	47
OBJETIVO VII - IMPLANTAR O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS DECORRENTES DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	48
OBJETIVO VIII - IMPLANTAR A METROLOGIA BIOLÓGICA.....	50
OBJETIVO IX - AMPLIAR A PRODUÇÃO DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA	51
OBJETIVO X - UNIFICAR AS BASES DE DADOS DE CLIENTES, PERMITINDO ASSIM QUANTIFICAR O NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS PELOS SERVIÇOS DO INMETRO.....	53
OBJETIVO XI - IMPLANTAR METODOLOGIA DE OTIMIZAÇÃO DOS GASTOS COM AS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO DO INMETRO.....	55
OBJETIVO XII - ESTABELECEER UM PROCESSO ESTRUTURADO DE BENCHMARKING.....	56
OBJETIVO XIII - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2010 ATINGINDO UMA PONTUAÇÃO MÍNIMA DE 500 PONTOS.....	58
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À POPULAÇÃO	60
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À REPRESENTANTES DO SETOR PRODUTIVO	64
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE VERIFICAÇÃO PERIÓDICA.....	66
ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	69
ANEXO E – TABELA COM O ÍNDICE DE IRREGULARIDADES NA FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS POR ESTADO	70
ANEXO F – TABELA COM O ÍNDICE DE IRREGULARIDADES DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS POR ESTADO.....	71
ANEXO G – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DESCENTRALIZADO POR ESTADO	72
ANEXO H – NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE VERIFICAÇÃO PERIÓDICA POR ESTADO EM 2011.....	73
ANEXO I – PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DESENVOLVIDOS EM PARCERIA COM OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS.....	74

A - APRESENTAÇÃO GERAL

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

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

B - 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 0,9 (zero vírgula 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 2011

Ano	2011
Nota relativa ao alcance das metas de negócio (*)	9,57
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	0,93
Pontuação Global	9,54

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 2011

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 2011

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2011	2011					
Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	Nível de entendimento* do Inmetro junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades	51%	51,30%	0,30	100,59%	10	5	50	
	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	83%	82,61%	-0,39	99,53%	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	85%	90,28%	5,28	106,21%	10	5	50	

Quadro 2

Nota (*): Conforme recomendação da CAA, foi alterado o nome do indicador de "*Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira*" para "*Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira*".

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2011	2011					
Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados	Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Efetividade	(Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados / Número total de unidades de produtos fiscalizados)	1,18	1,00	*	118,00%	10	5	50	
	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados **	480.000	654.616	174.616	136,38%	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	5.730 ***	7.990	2.260	139,44%	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	148.560 ***	240.438	91.878	161,85%	10	4	40	
	Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados Dimensão: Eficácia	Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)	195 ***	300	105	153,85%	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*”.

Nota (*):** Em 2010, o Inmetro solicitou alteração destas metas para cima, mas devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio	Alcance	Nota	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2011	2011	Absoluto	da meta	Atribuída		
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)	90% **	85%	-5	94,44%	9	4	36	
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	10,40 Meses	*	115,38%	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)	7,5 meses	8,5 Meses	*	88,24%	8	4	32	
	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)	7,0 meses	4,20 Meses	*	166,67%	10	4	40	
	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados Dimensão: Eficácia	Número de certificados de acreditação válidos	1.450	1.508	58,00	104,00%	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 ():** Em 2010, o Inmetro solicitou alteração desta meta para baixo, mas devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

Macroprocesso	Controle Metrológico									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2011	2011					
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)	2,60%	3,93%	*	66,16%	6	5	30	
	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	10,00%	10,18%	0,18	101,80%	10	4	40	
	Eficiência do serviço descentralizado Dimensão: Eficiência	(Número de verificações periódicas + Número de verificações eventuais) / (Número de funcionários da RBMLQ-I)	630	753,00	123	119,52	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 do contrato de gestão)	8,30 **	7,43	-0,87	89,52%	8	4	32	

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 ():** Em 2010, o Inmetro solicitou alteração desta meta para baixo, mas devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

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	2011	2011					
Aperfeiçoar o atendimento aos usuários do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro	Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro 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)	8,20*	7,03	1,17	85,73%	8	4	32	
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	200	238	38	119%	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	157	177,80	20,80	113,25%	10	3	30	

Quadro 2 – continuação

Nota (*): Em 2010, o Inmetro solicitou alteração desta meta para baixo, mas devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

D - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Aperfeiçoamento da metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

O Inmetro, na busca pelo aprimoramento de seus processos, e em consequência, na oferta de produtos e serviços que tanto atendam às demandas da sociedade quanto ao cumprimento de sua missão institucional, vem a cada dia, intensificando o investimento em metodologias de pesquisa.

Além de aperfeiçoar seus processos, as pesquisas realizadas pelo Inmetro possuem, ainda, outro objetivo de suma relevância: a aferição da evolução de vários indicadores, permitindo que correções de rumo sejam tomadas, à medida que alguma tendência negativa em curso seja identificada na pesquisa.

Uma medida recentemente adotada pelo Inmetro que merece destaque foi a licitação técnica e preço que permitiu a contratação de um Instituto de Pesquisa com qualificação técnica compatível com o rigor metodológico exigido pela instituição.

Com base nos seus resultados é possível obter diversas 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.

A pesquisa também vai ao encontro do atendimento dos critérios de excelência do Programa Nacional da Qualidade (PNQ) e do Programa de Qualidade do Governo Federal (PQGF) que definem a necessidade de avaliar constantemente a satisfação do cliente.

Ademais, a aquisição de licença "full" do software de serviços de gestão tecnológica de projetos de pesquisa QuestManager permitiu grandes avanços, tanto no que concerne à celeridade da realização de pesquisa quanto na fidedignidade dos resultados.

Cabe ressaltar que a área de pesquisa do Inmetro requer um compromisso por parte das áreas solicitantes de pesquisa quanto às ações de melhoria de processos a serem por elas implementadas com base nos achados de pesquisa.

Em 2010 e 2011, 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 participantes dos comitês técnicos das atividades de regulamentação.

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.

Os questionários utilizados nas pesquisas estão descritos nos **Anexos A, B, C e D** deste relatório.

Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
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
2011	2011					
51%	51,30%	0,30	100,59%	10	5	50

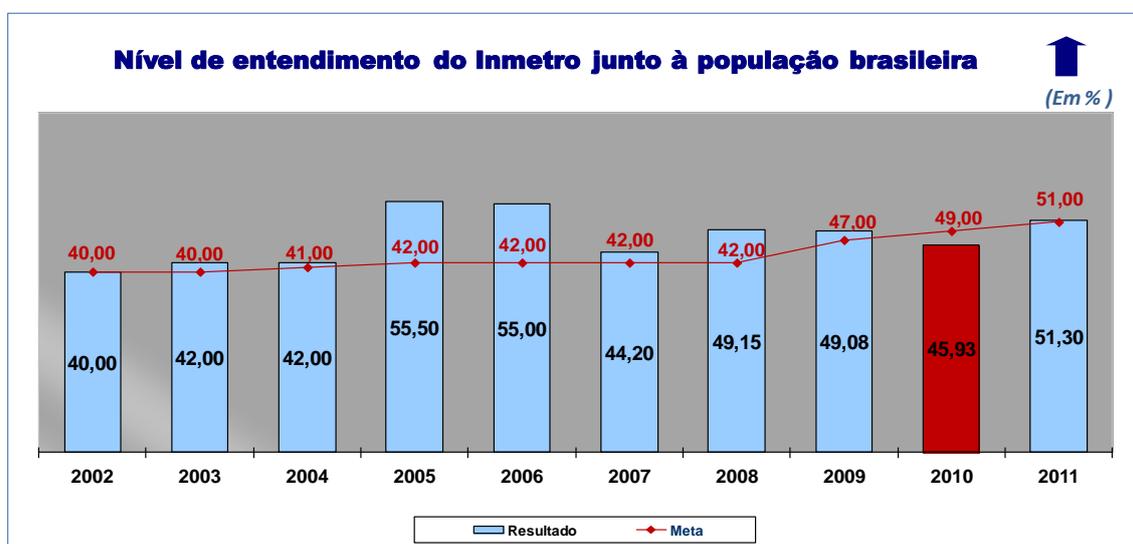


Gráfico 1

Com vistas a melhorar a comunicação do significado do indicador, e atendendo a recomendação da CAA, o nome deste indicador foi alterado para Nível de entendimento das atividades do Inmetro.

Para ter maior precisão com relação ao Nível de Reconhecimento do Inmetro junto à População Brasileira, optou-se por utilizar um filtro objetivando perceber quem realmente conhece o Inmetro. Desta forma, foi utilizada uma pergunta em aberto, em que o entrevistador não utiliza nenhum recurso que possa induzir o entrevistado. Nesta questão o entrevistado é demandado a citar, espontaneamente, uma ou mais atividades que o Inmetro realiza. Portanto, o Nível de reconhecimento corresponde ao percentual de entrevistados que citaram corretamente ao menos uma atividade do Inmetro. (Fonte contrato de gestão)

Dos 2.726 entrevistados em todas as regiões do país, 1.398 afirmaram corretamente pelo menos uma atividade que o Instituto realiza. Sendo assim o nível de reconhecimento foi de 51,30%, como pode ser visto no **Gráfico 01**

acima. O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo A** deste relatório.

Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
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
2011	2011					
83%	82,61%	-0,39	99,53%	10	5	50

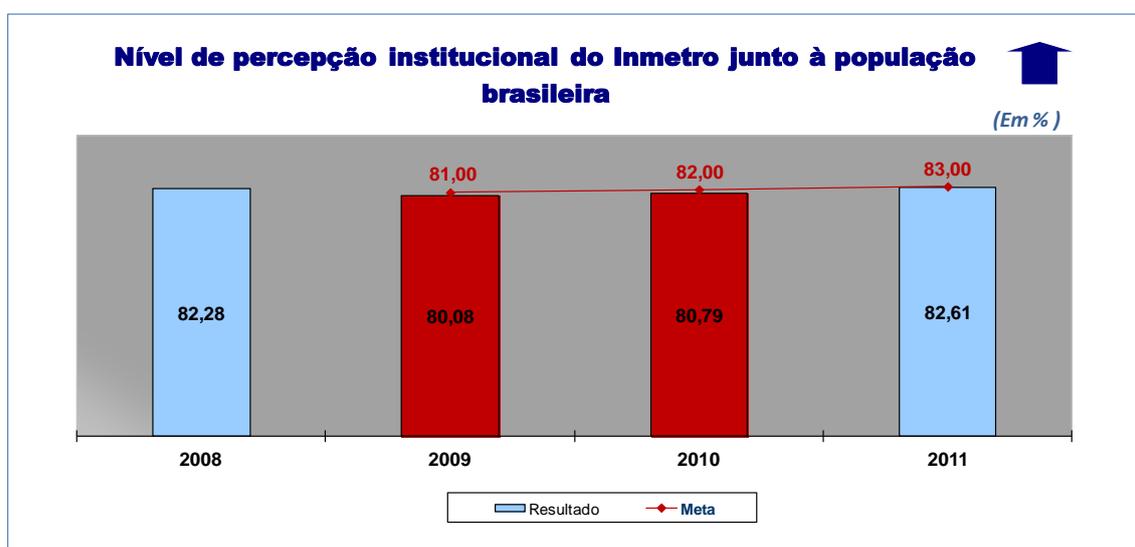


Gráfico 2

O Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente ou muito eficiente por 69,9% dos entrevistados, pouco eficiente por 14,7% e 15,4% não souberam opinar.

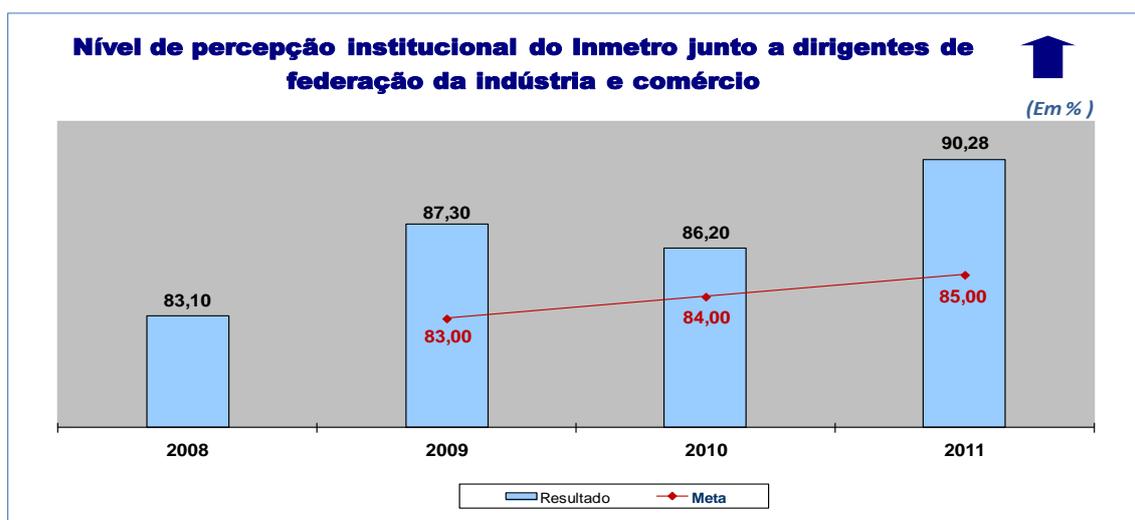
Assim o nível de percepção institucional para a sociedade brasileira é de 82,61%, dado pela divisão de 69,9% por 84,6% que representa o percentual dos entrevistados que souberam opinar sobre a "eficiência" da instituição. A título de comparação com o Inmetro foram pesquisadas as seguintes instituições: Procon, Correios, Embrapa, Anatel, ANEEL, Anvisa, INSS. O Inmetro ocupou o segundo lugar no "ranking de eficiência".

O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo A** deste relatório.

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

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
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
2011	2011					
85%	90,28%	5,28	106,21%	10	5	50



É importante ressaltar que, em 2010 e 2011, no lugar de entrevistar os presidentes de federações de indústria e comércio, optou-se por entrevistar os participantes dos comitês técnicos de regulamentação do setor produtivo.

Foram sorteadas aleatoriamente 73 pessoas para serem entrevistadas. Dentre os respondentes, o Inmetro foi avaliado como uma instituição muito eficiente por 27,4% dos entrevistados, eficiente por 61,6%, pouco eficiente por 8,2%; nada eficiente por 1,4% e não souberam opinar 1,4%.

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, 90,28% 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 primeiro lugar no "ranking de eficiência", conforme demonstrado no Gráfico 4 a seguir.

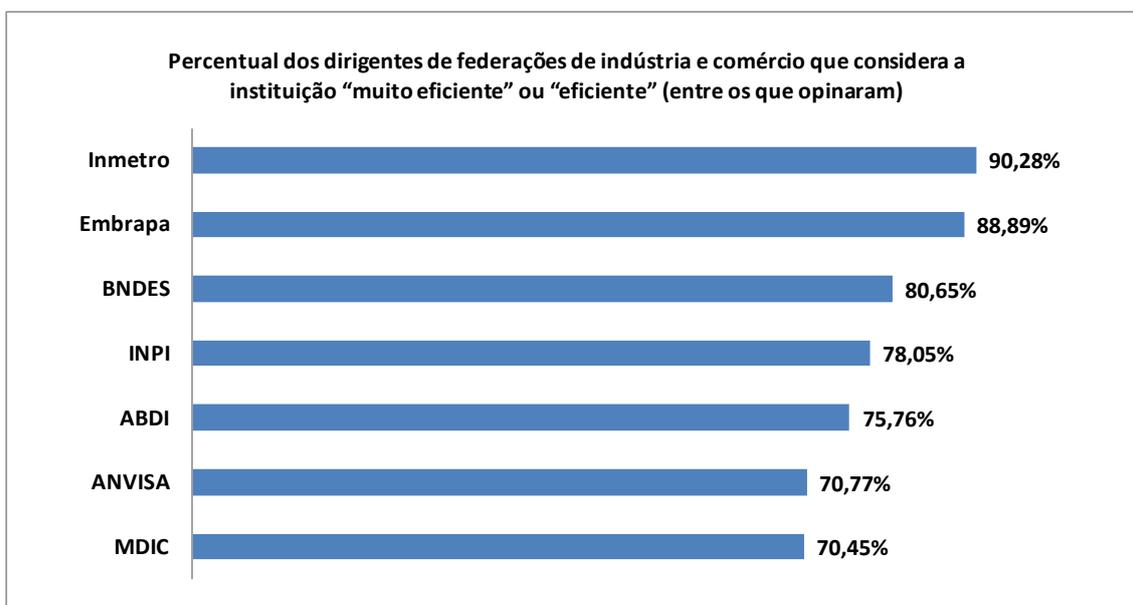


Gráfico 4

O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo B** deste relatório.

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

Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	(Número de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados) / (Número total de unidades de produtos fiscalizados)
Este indicador objetiva medir o percentual de unidades de produtos irregulares relativo ao total de produtos fiscalizados. Neste sentido, busca refletir a adequabilidade dos produtos disponibilizados para a sociedade, com relação a requisitos de qualidade pré estabelecidos em normas ou regulamentos.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
1,18%	1,00%	*	118,00%	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.

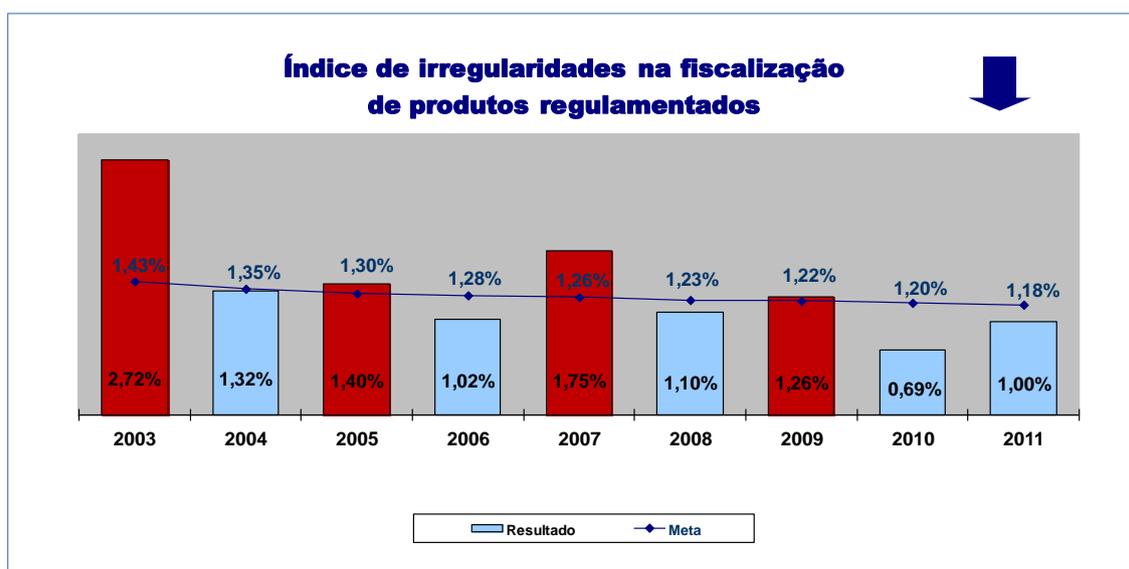


Gráfico 5

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 2011 está demonstrado no **Anexo E** deste relatório.

Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados **
Este indicador mede o número de objetos fiscalizados, onde objeto se refere ao grupo de produtos mencionado em um determinado regulamento publicado (RTQ ou RAC). Ex: preservativos, brinquedos, etc. Busca verificar a conformidade de produtos, ou seja, se os mesmos estão preservando, nos pontos de venda, as características baseadas nas quais tiveram a sua conformidade avaliada.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
480.000	654.616	174.616	136,38%	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**".

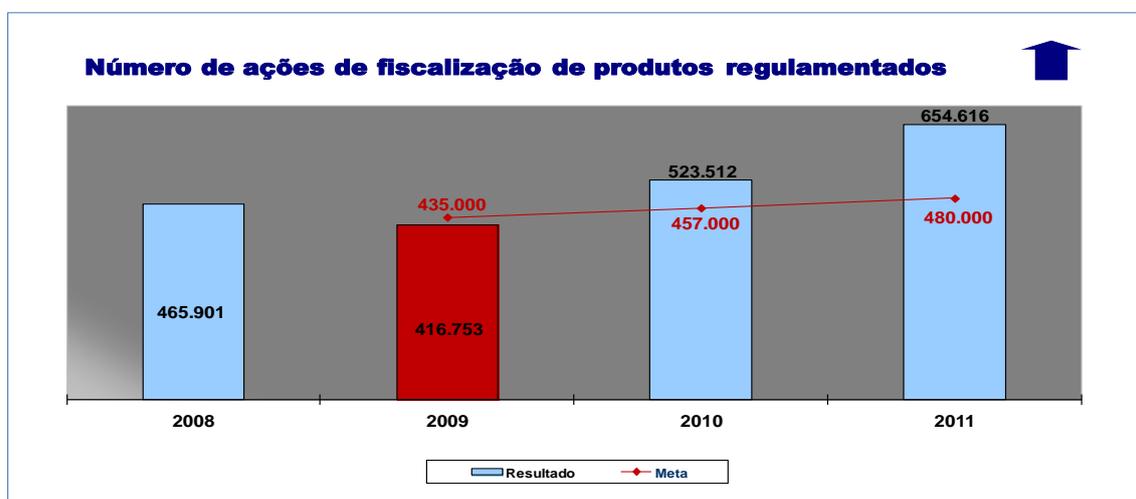


Gráfico 6

É importante considerar as duas definições abaixo para a melhor compreensão desse indicador:

Ação de fiscalização: É a atividade realizada pelo agente fiscal do Órgão Delegado da RBMLQ-I durante a inspeção visual de um objeto. A fiscalização poderá ser realizada em estabelecimentos comerciais, distribuidores e fabricantes, conforme estabelece a Lei no 9933/99, em seus artigos 5º e 6º.

Visita a estabelecimento: É quando um agente fiscal vai a um estabelecimento com o objetivo de realizar uma ou mais ações de fiscalização. Cabe lembrar que uma visita pode ensejar mais de uma ação de fiscalização, como, por exemplo, em um hipermercado onde foram fiscalizados 02 (dois) tipos de brinquedo, 03 (três) marcas de pneu e 04 (quatro) modelos de chupeta. Neste caso, o Órgão Delegado realizou 03 (três) ações de fiscalização – brinquedo, pneus e chupeta. No entanto, houve apenas 01 (uma) visita ao Hipermercado.

Cabe destacar que o Inmetro e a Rede Brasileira de Metrologia Legal (RBMLQ-I) tem avançado, qualitativa e quantitativamente, na execução das atividades da

área de avaliação da conformidade, objetivando a melhoria contínua das ações atribuídas pelo Instituto à Rede através dos Convênios de Delegação de Competências. Tal avanço passa, necessariamente, pela melhoria da gestão de processos, pela capacitação de profissionais e pela melhoria da infraestrutura operacional dos Órgãos Delegados do Inmetro.

Assim, o resultado alcançado pela fiscalização dos produtos regulamentados, evidenciado pelo Número de Ações de Fiscalização, que superou em 136,38% a meta, pode ser atribuído, além dos aspectos gerencial e pessoal, à automação das atividades, através da utilização de laptops e impressoras portáteis, que permitiram uma redução no tempo da fiscalização, o que, em consequência, proporcionou uma maior produtividade da fiscalização.

Deve-se mencionar que, para dar suporte às atividades da RBMLQ-I, o Inmetro concluiu a implantação em todo o território nacional do Sistema de Gestão Integrada – SGI, que permite a gestão dos processos da área da avaliação da conformidade, metrologia, jurídica, administrativa e financeira dos Órgãos Delegados. Dessa forma, pode se afirmar que o citado sistema foi uma importante contribuição para o resultado alcançado pela fiscalização da área da avaliação da conformidade.

Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal
Este indicador mede o número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a seus: produtos, processos, serviços, sistemas de gestão ou pessoal. Desta forma, mede indiretamente o impacto da atividade de avaliação da conformidade na economia nacional.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
5.730	7.990	2.260	139,44%	10	4	40

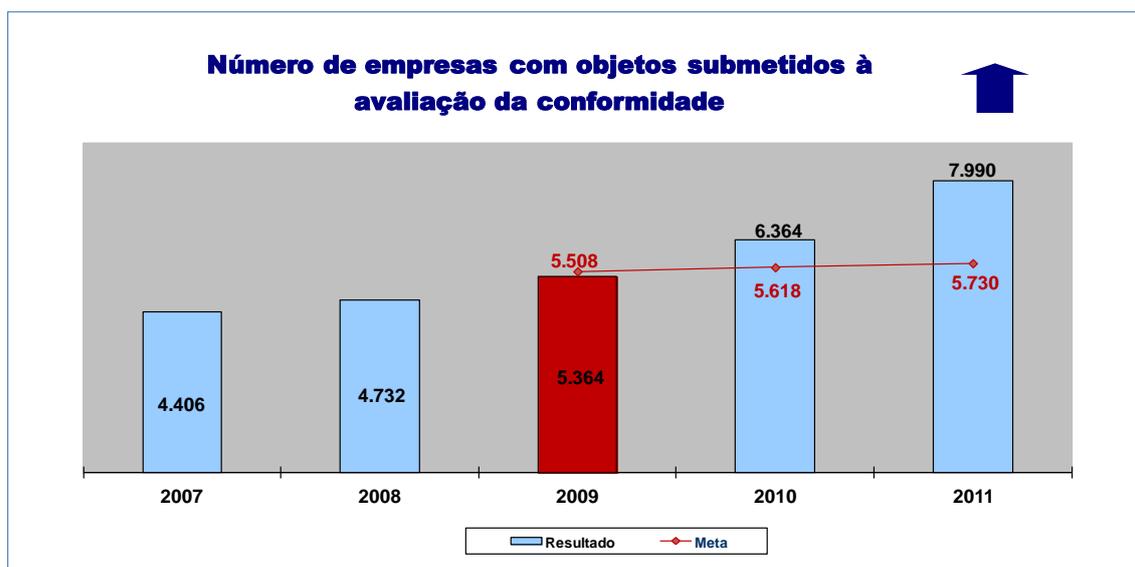


Gráfico 7

No ano de 2010, o Inmetro solicitou a revisão desta meta para cima, com a justificativa de que este indicador foi pactuado, pela primeira vez, para o Plano de Trabalho de 2009-2011 e não se dispunha de um histórico considerável que pudesse ser tomado como referência. Isso dificultou o estabelecimento de metas mais realistas e desafiadoras, razão pela qual se propôs alterar a meta referente a 2011 de 5.730 para 6.536, contudo devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

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

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de modelos de objetos/produtos com selo de avaliação da conformidade

Este indicador mede o número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade. Ex.: modelo de pneumático, modelo de capacete, etc. Desta forma, mede indiretamente o impacto da atividade de avaliação da conformidade na economia nacional.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
148.560	240.438	91.878	161,85%	10	4	40

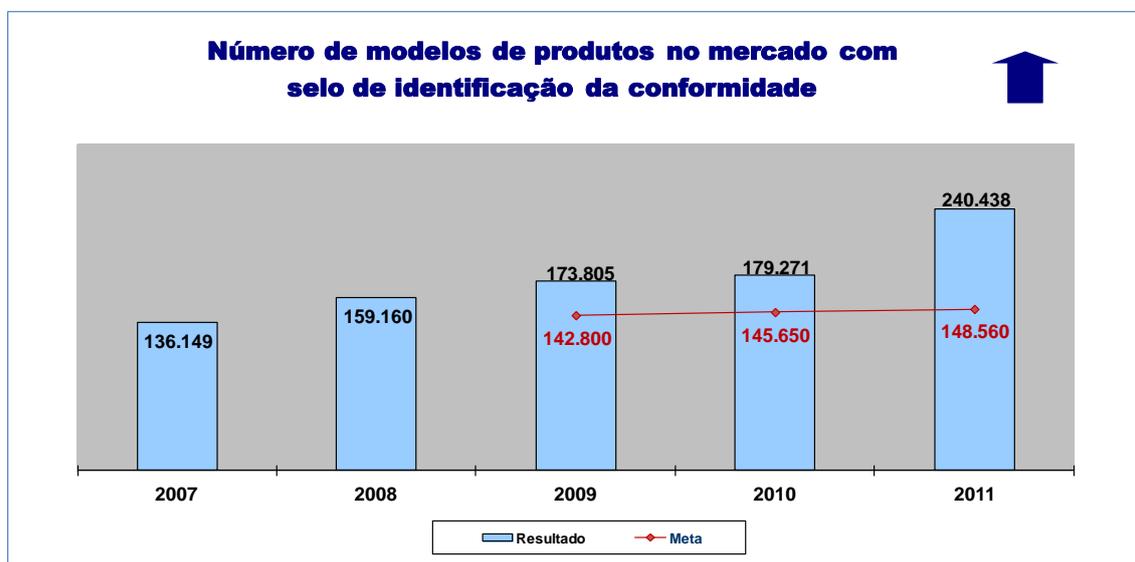


Gráfico 8

No ano de 2010, o Inmetro solicitou a revisão desta meta para cima, com a justificativa de que este indicador foi pactuado, pela primeira vez, para o Plano de Trabalho de 2009-2011 e não se dispunha de um histórico considerável que pudesse ser tomado como referência. Isso dificultou o estabelecimento de metas mais realistas e desafiadoras, razão pela qual se propôs alterar a meta referente a 2011 de 148.560 para 204.420, contudo devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

Número de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos ou revisados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de regulamentos vigentes (RTQ e RAC)

Programas de avaliação da conformidade são meios para propiciar a concorrência justa; estimular a melhoria contínua da qualidade; facilitar o comércio internacional e fortalecer o mercado interno. O desenvolvimento ou revisão e posterior publicação de um Regulamento (RTQ ou RAC) tem por objetivo satisfazer as demandas legítimas da sociedade com relação à implantação e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade. Este indicador mede de maneira acumulada os programas desenvolvidos e revisados de avaliação da conformidade.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
195	300	110	156,41%	10	4	40

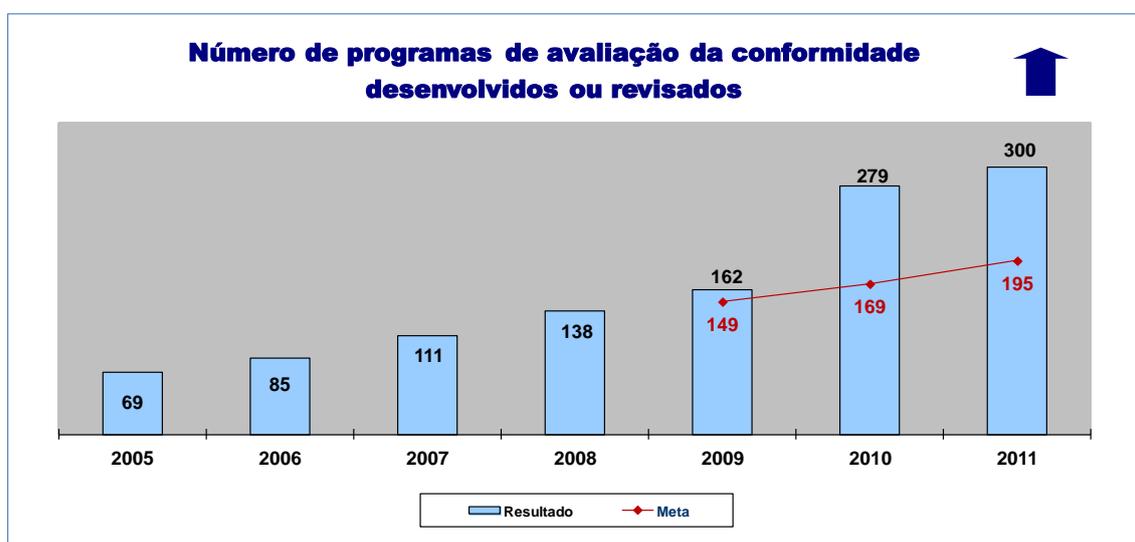


Gráfico 9

O resultado de 300 programas de avaliação da conformidade é composto por 184 programas de avaliação da conformidade desenvolvidos adicionado de 116 programas de avaliação da conformidade revisados.

No ano de 2010, o Inmetro solicitou a revisão desta meta para cima, com a justificativa de que este indicador foi pactuado, pela primeira vez, para o Plano de Trabalho de 2009-2011 e não se dispunha de um histórico considerável que pudesse ser tomado como referência. Isso dificultou o estabelecimento de metas mais realistas e desafiadoras, razão pela qual se propôs alterar a meta referente a 2011 de 195 para 212, contudo devido aos trâmites burocráticos isto não foi possível.

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

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

Macroprocesso	Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Rever o modelo da atividade de acreditação
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)

Este indicador expressa o percentual de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação em relação ao número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação. A utilização de avaliadores externos, isto é, que não são do quadro de funcionários do Inmetro, visa dar ao processo de concessão de acreditação mais agilidade, tornando o Inmetro capaz de atender a forte demanda por acreditação.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
90%	85%	-5	94,44%	9	4	36

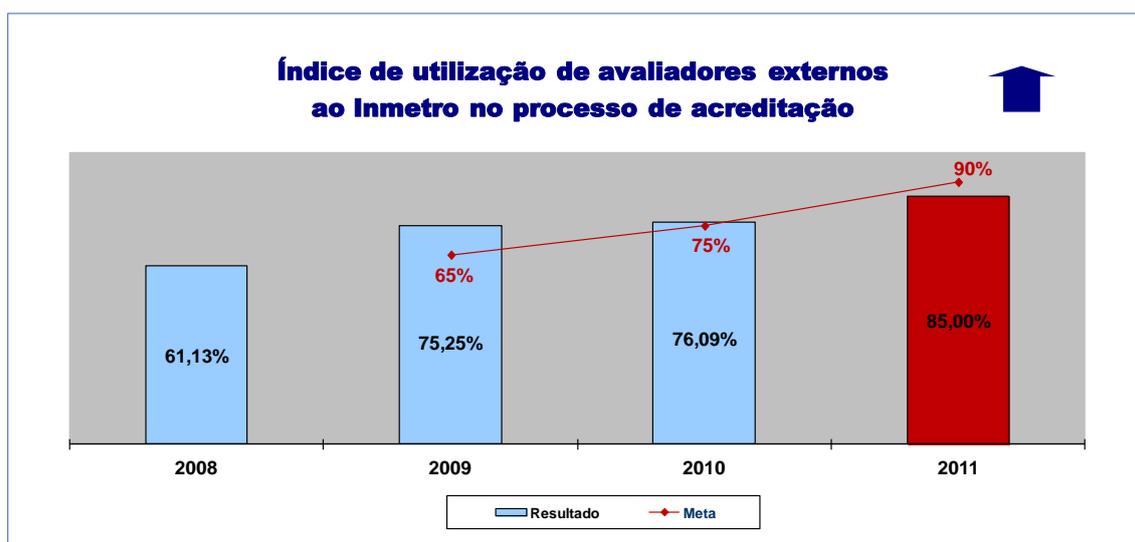


Gráfico 10

O Inmetro solicitou a revisão desta meta em 2010, com a justificativa de que ele tem trabalhado para aumentar o número de avaliadores externos no processo de acreditação, com o objetivo de aumentar sua agilidade e capacidade de atender às demandas da sociedade. Contudo, também é de interesse da Instituição contar com avaliadores internos realizando as mesmas atividades, para manter essas competências e o conhecimento sobre todo o processo.

Para alcançar a meta de 90% inicialmente fixada para 2011, o Inmetro teria que diminuir muito o uso de avaliadores internos, comprometendo a manutenção deste conhecimento na Instituição, o que não seria uma boa estratégia. Dessa forma, para descentralizar as atividades, sem perder o controle do processo, considera-se que a meta mais adequada seria de no máximo 85%.

Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
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
2011	2011					
12,0 meses	10,40 Meses	*	115,38%	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.

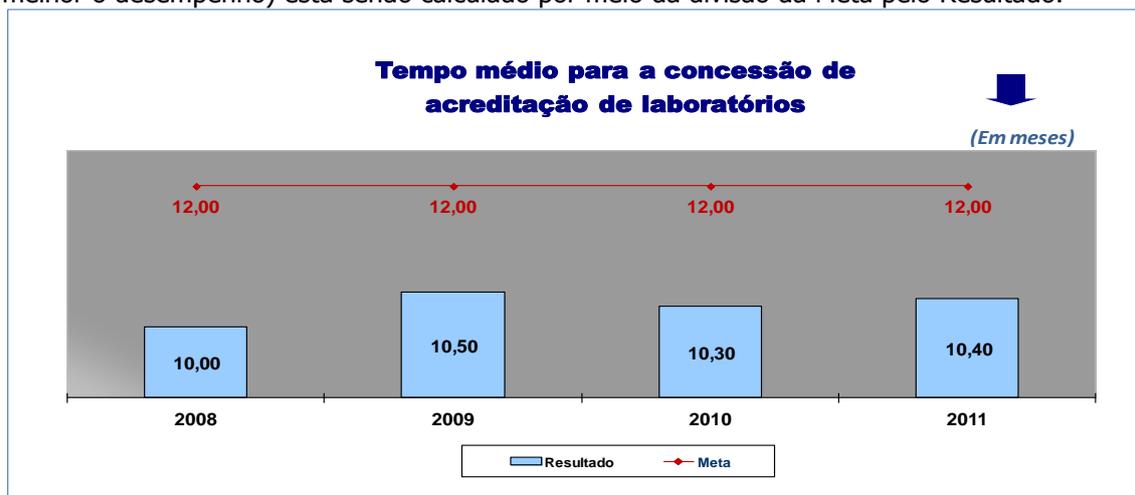


Gráfico 11

Foi avaliado junto aos clientes do Inmetro que um fator crítico para o processo de concessão de acreditação é o tempo que o processo dura, desde a solicitação do cliente até a emissão do certificado e acreditação. Desta forma o Inmetro vem melhorando continuamente os seus processos de acreditação, de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados com a prática de prazos satisfatórios para o setor produtivo, conforme padrões internacionais. Dentre as melhorias implementadas se destaca a automatização dos processos, através de um software que gerencia desde a entrada da solicitação de acreditação até a conclusão do processo. Contudo, cada tipo (laboratórios, organismos de certificação e organismos de inspeção) de acreditação tem as suas peculiaridades, o que ocasiona a diferença nas metas de cada processo.

Há uma expectativa de aumento considerável de demandas de novas solicitações de acreditação inicial de laboratórios e de extensões da acreditação, proveniente principalmente de parcerias estabelecidas com órgãos regulamentadores. Por isso, as metas do indicador tempo médio para concessão de acreditação de laboratórios devem ser mantidas. Em 2013 e 2014 as metas pactuadas são de 11,5 e 11 meses respectivamente.

Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
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
2011	2011					
7,5 meses	8,5 meses	*	88,24%	8	4	32

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.

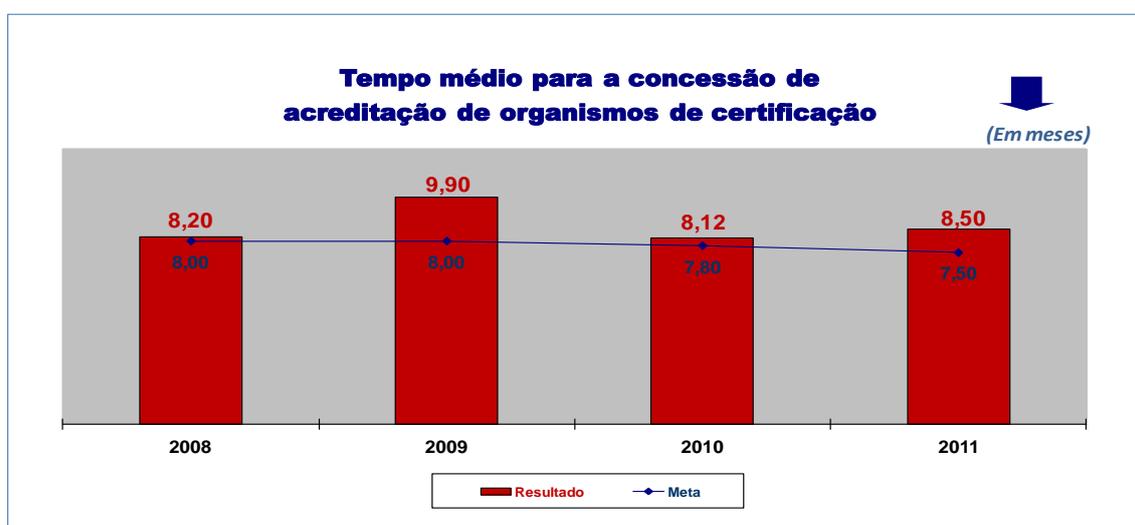


Gráfico 12

O não atingimento das metas deve-se ao fato de existir um aumento de demanda acima de nossa expectativa, além de identificarmos que alguns dos organismos que solicitavam acreditação inicial não estavam completamente preparados para tal atividade, acarretando assim uma demora maior para demonstrar o atendimento aos nossos requisitos.

O referencial comparativo é o resultado de uma média feita através de pesquisa sobre os tempos médios de acreditação de organismos de certificação realizados junto à ANAB (EUA), OAA (Argentina), UKAS (Reino Unido) e ENAC (Espanha). Utilizamos o tempo médio obtido através das pesquisas e utilizamos como parâmetro em 2008, aplicando-se então uma expectativa de redução deste tempo, considerando que o aprimoramento de nosso processo aumentaria sua eficiência.

Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
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
2011	2011					
7,0 meses	4,20 meses	*	166,67%	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.

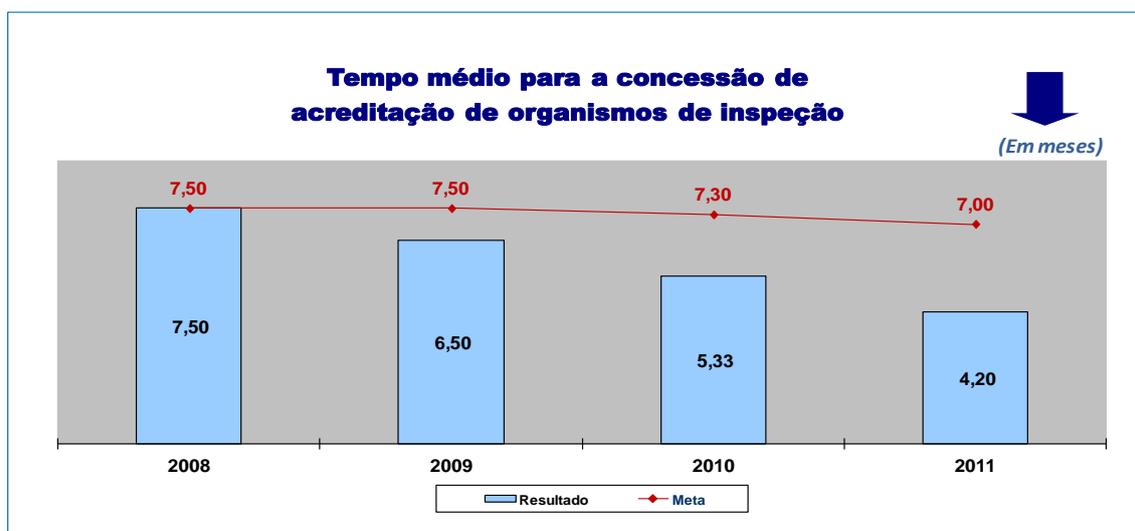


Gráfico 13

A redução do tempo de acreditação de organismos de inspeção em 2011 ocorreu devido a aperfeiçoamentos feitos na gestão do processo. A principal alteração foi no agendamento da avaliação inicial 45 dias após a entrega da documentação do organismo solicitante, que até então só era marcada após o organismo ter sanado as não conformidades identificadas durante a análise da documentação. Caso ocorram não conformidades na etapa da análise da documentação, essas são transpostas para a avaliação.

Cabe ressaltar que houve uma alteração na sistemática de medição do ponto inicial do processo de acreditação, que passa a ser após a concessão da "viabilidade do processo", devido ao fato que o processo só se inicia realmente após a conclusão desta etapa. As metas para o triênio 2012-2014 foram definidas antes da obtenção dos resultados obtidos com a aplicação da nova sistemática de medição, e por isso, poderão ser revisadas.

Na última reunião do ILAC (fórum internacional de acreditação) verificamos que o desempenho do Inmetro foi superior ao dos acreditadores da Suécia (Suwedac 8 meses), Finlândia (Finas 6 meses), Portugal (IPAC 6 meses) e México (Ema 4,5 meses).

Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Nº de certificados de acreditação válidos

Este indicador contabiliza o número de certificados de acreditação válidos emitidos pelo Inmetro. Não deve ser confundido com o número de empresas (cnpjs) acreditadas pelo Inmetro, visto que uma mesma empresa (cnpj) pode ter mais de um certificado de acreditação.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
1.450	1.508	58,00	104,00%	10	4	40

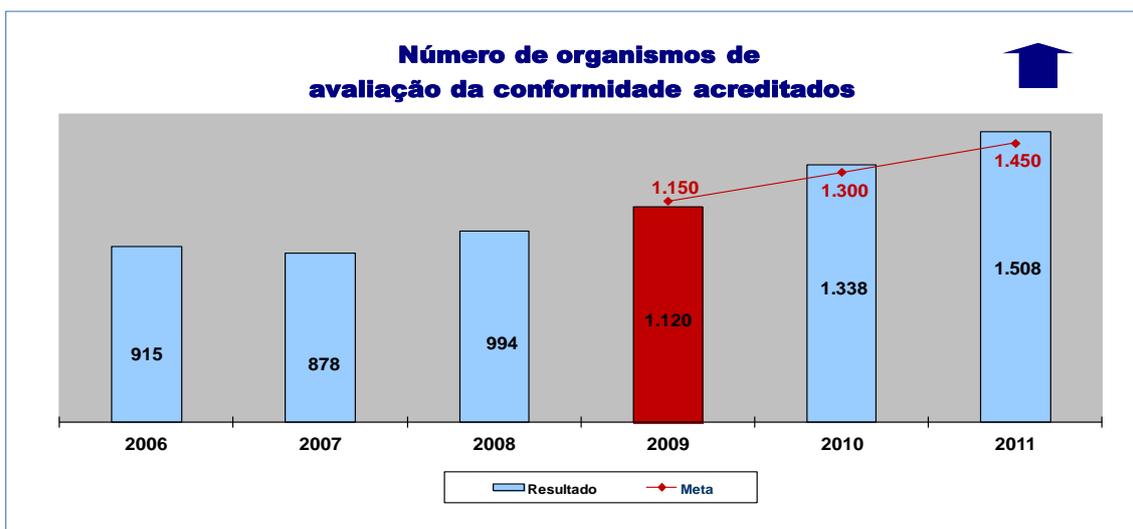


Gráfico 14

G - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO

Índice de irregularidade de produtos pré-medidos

Macroprocesso	Controle Metrológico
Objetivo	Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	(Número de produtos pré-medidos autuados / Número total de fiscalização de produtos pré-medidos realizados)
Produtos pré-medidos são aqueles embalados sem a presença do consumidor, logo, este não tem como verificar se o instrumento de medição utilizado no momento da embalagem estava devidamente verificado pelo Inmetro. Desta forma, a RBMLQ-I procede com a fiscalização de amostras de produtos, buscando verificar a correção das quantidades indicadas nas embalagens e as efetivamente presentes nas mesmas.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
2,60%	3,93%	*	66,16%	6	5	30

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.

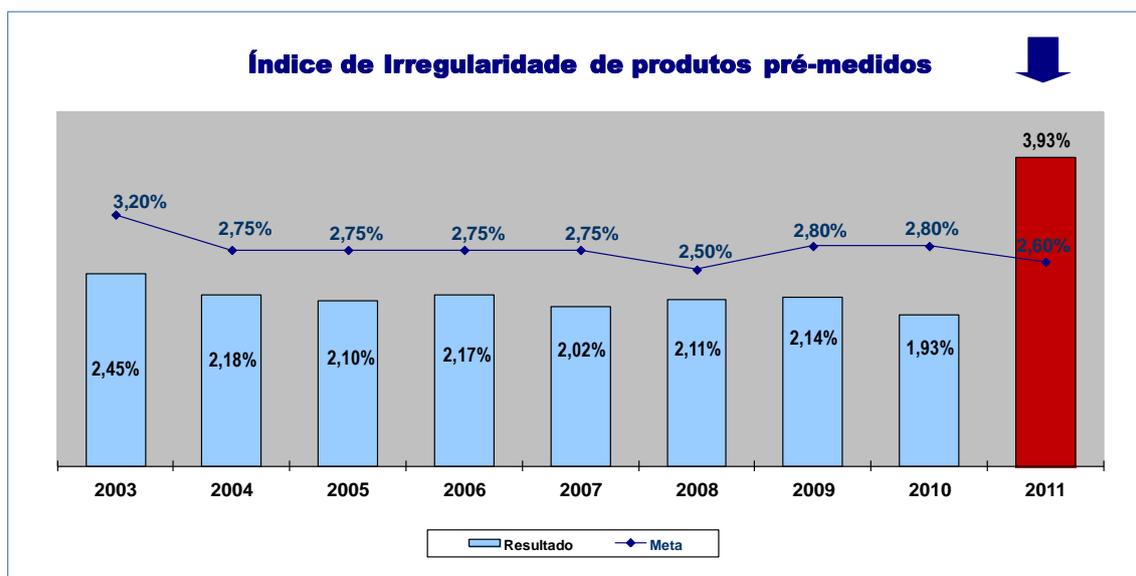


Gráfico 15

O aumento do índice de irregularidade se deve a fiscalização de um número maior de famílias de produtos pré-medidos, tais como, produtos agropecuários, materiais de construção e ferragens. É natural que num primeiro momento produtos que passam a ser fiscalizados apresentem um índice de irregularidade mais elevado.

Para se acompanhar o desempenho de cada órgão da RBMLQ-I é importante explicitar o Índice de irregularidade de produtos pré-medidos por Estado, cujo resultado do ano de 2011 está demonstrado no **Anexo F** deste relatório.

Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico

Macroprocesso	Controle Metrológico
Objetivo	Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa
Dimensão	Eficácia
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

Uma vez que as taxas cobradas pelos serviços da RBMLQ-I levam em consideração a complexidade dos serviços, este indicador permite a mensuração, de forma ponderada, dos diversos serviços prestados. Ainda que a aplicação de multas seja necessária em certos casos, a exclusão da receita advinda da cobrança de multas no cálculo da taxa de crescimento da receita de serviços indica que o foco do Inmetro e da RBMLQ-I é a prestação de serviços à sociedade, principalmente referente a medições nas áreas de comércio, saúde dos consumidores e meio-ambiente.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
10,00%	10,18%	0,18	101,80%	10	4	40

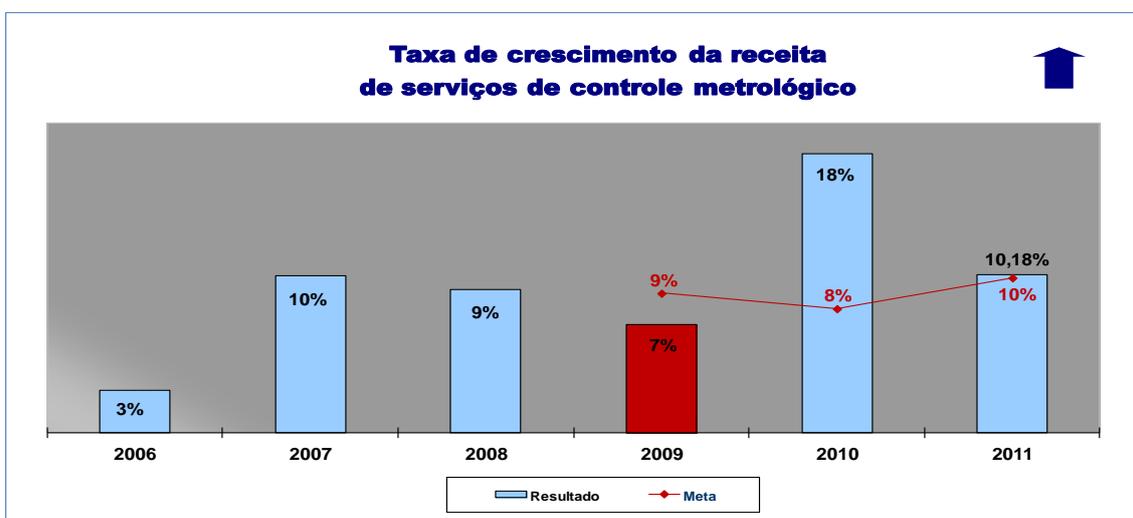


Gráfico 16

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, como a implantação do Sistema informatizado de Gestão Integrada – SGI nos Órgãos da RBMLQ-I, 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.

Eficiência do serviço descentralizado

Macroprocesso	Controle Metrológico
Objetivo	Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	$(\text{Número de verificações periódicas} + \text{Número de verificações eventuais}) / (\text{Número de funcionários da RBMLQ-I})$
Este indicador busca mensurar a produtividade da RBMLQ-I no que se refere a verificações periódicas e eventuais. As verificações periódicas são as verificações pelas quais todos instrumentos de medição devem passar, de tempos em tempos, para garantir a acuidade das suas medições. As verificações eventuais são realizadas após reparos ocasionais que instrumentos de medição tenham passado.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
630	753,00	123	119,52	10	3	30

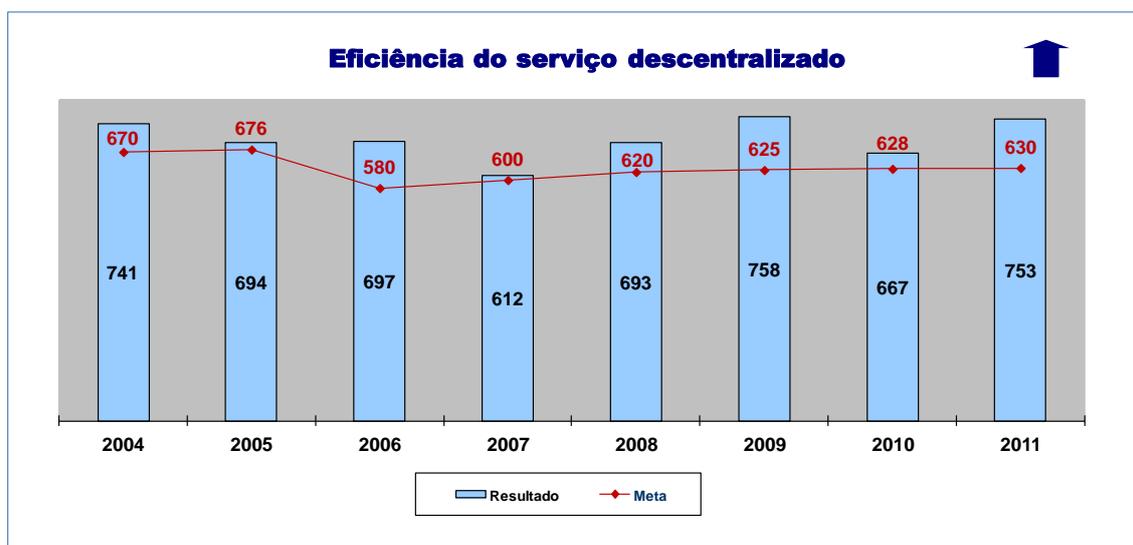


Gráfico 17

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 **Anexo G** deste relatório.

Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica

Macroprocesso	Controle Metrológico
Objetivo	Ampliar a satisfação de empresas usuárias do serviço de Verificação Periódica
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Nota média ponderada da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica (cálculo explicado no Anexo IV item II b do contrato de gestão)
Este indicador expressa o nível de satisfação dos detentores de instrumentos de medição em relação aos serviços de verificação e fiscalização efetuados pelo Inmetro e pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I).	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
8,30	7,43	-0,87	89,52%	8	4	32

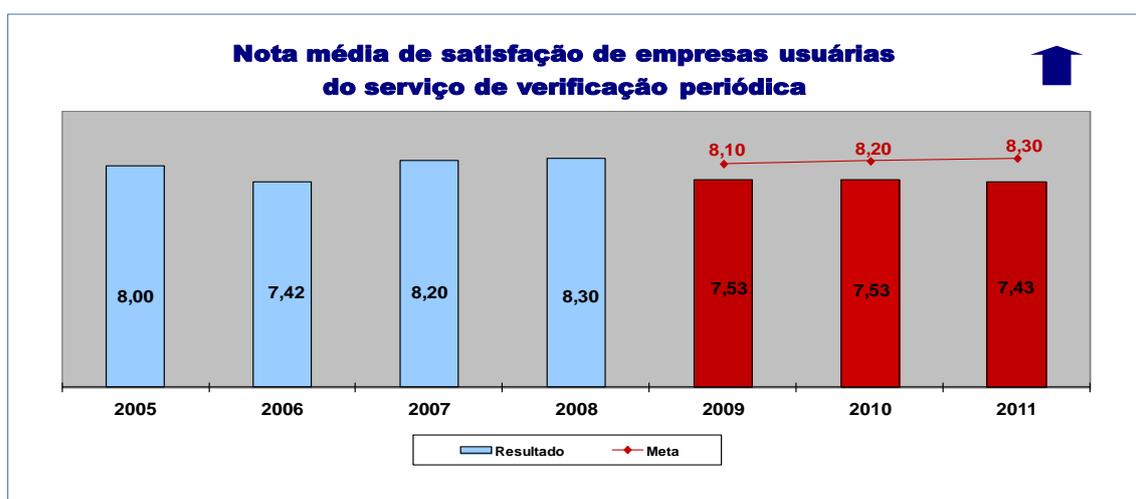


Gráfico 18

A nota média de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica é de 7,43. 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 2.273 respondentes, 9,5% afirmaram estar muito satisfeitos com o serviço; 82%, satisfeitos; 4,8% nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 0,5% insatisfeitos e, finalmente, 0,9% muito insatisfeitos.

Salienta-se que, apesar de a nota média de satisfação ser 7,43, cerca de 92% 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 a nota de 7,43 elevada, mesmo não tendo sido alcançada a meta. O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo C** deste relatório.

O Inmetro solicitou a revisão desta meta em 2010, com a justificativa de que o serviço de verificação periódica é de natureza fiscalizatória e compulsória, e sujeito ao pagamento de uma taxa pela empresa fiscalizada. Ademais, pode

acarretar multas e lacre de seus instrumentos de medição da empresa, caso tenham sido adulterados. Esses fatores, por si só, implicam que algumas empresas avaliem negativamente os trabalhos de fiscalização do governo, atribuindo notas baixas aos serviços, o que deturpa o resultado final.

Por outro lado, a mudança na metodologia da pesquisa em 2009 contribuiu para a redução da nota média de satisfação dos usuários. Houve alteração no questionário na ordem, no conteúdo e no detalhamento das perguntas, para torná-lo mais abrangente e rigoroso, o que contribuiu para dificultar o alcance da meta. Algumas questões foram reformuladas e outras incluídas, tais como: a avaliação da conduta dos técnicos responsáveis pela verificação, o incômodo de paralisação dos trabalhos causados pela visita, questões sobre apresentação dos equipamentos utilizados, informações prestadas sobre os resultados obtidos, conhecimento técnico do fiscal e conhecimento do regulamento de metrologia legal.

Diante dos motivos acima, considera-se que a meta de 8,30 está superestimada e que uma meta em 7,5 já seria bem elevada. Uma nota de 7,5 significa que os entrevistados estão satisfeitos com o serviço de verificação periódica de bombas e balanças.

No **Anexo H** deste relatório está disponibilizada tabela com as notas por Estado.

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

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

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento aos usuários do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio (cálculo explicado no Anexo IV item II d do contrato de gestão)
Este indicador será medido por meio de pesquisa junto às empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. Estes usuários são os laboratórios credenciados junto à Rede Brasileira de Calibração e as empresas que demandam esses serviços diretamente do Inmetro	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
8,20	7,03	1,17	85,73%	8	4	32

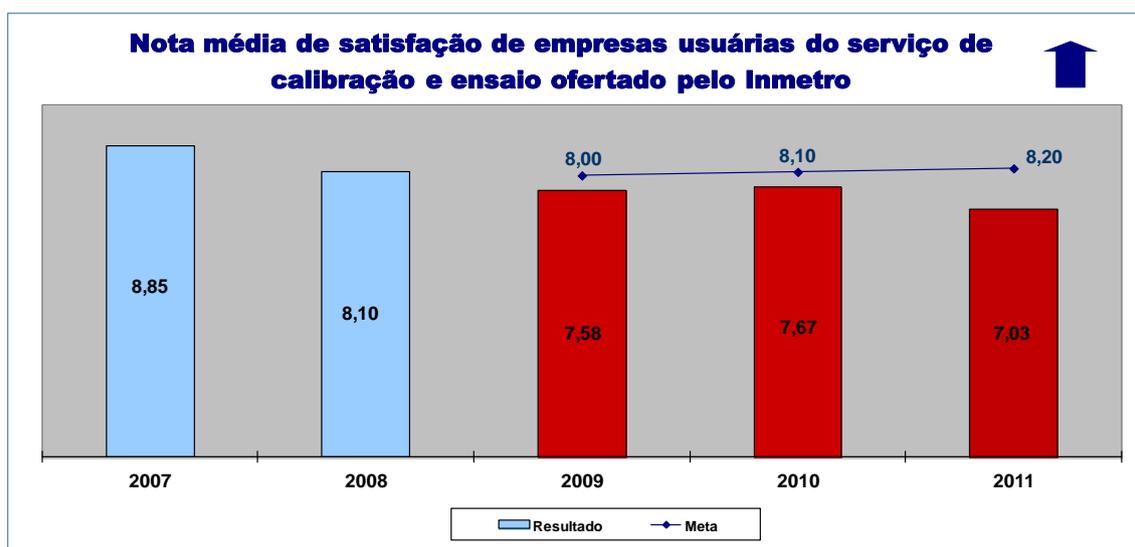


Gráfico 19

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 8% estão muito satisfeitos; 73%, satisfeitos; 15%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 4%, insatisfeitos e 1% muito insatisfeito. Portanto a nota média de satisfação com o serviço de calibração e ensaio é de 7,03.

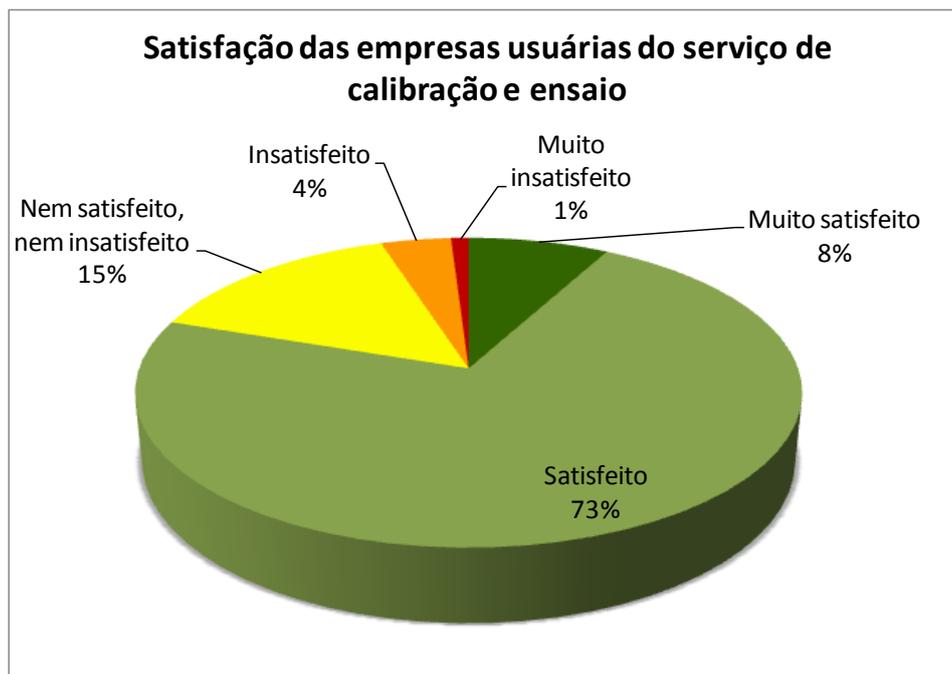


Gráfico 20 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio

Cabe ressaltar que apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, **80,23%** dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. O gráfico 21 abaixo demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio. O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo D** deste relatório.



Gráfico 21 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

O Inmetro solicitou a revisão desta meta em 2010, com a justificativa de que a nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio se reduziu nos anos de 2008 e 2009 em relação a 2007. Este resultado se deve ao fato de que houve mudança no questionário da pesquisa, alterando

os requisitos que medem a satisfação com o serviço. Cabe destacar que as metas de 2009 a 2011 foram estabelecidas com base em um histórico de resultados obtidos através de um questionário menos detalhado e que tendia a ter respostas mais favoráveis para o nível de satisfação percebida pelo cliente. Desta forma, ficou mais difícil o alcance dessas metas em 2010 e 2011, visto que o questionário atual é mais rigoroso.

Outro aspecto importante é o fato de que os serviços de calibração e ensaio ofertados pelo Inmetro são voluntários. Contudo, com a evolução tecnológica, a demanda é cada vez mais complexa, o que exige um tempo maior para ser atendida, sendo que as calibrações e ensaios de menor complexidade são, em geral, realizados por laboratórios acreditados.

Diante dos motivos acima, considera-se que a meta de 8,20 para 2011 está superestimada e que uma meta de 8,0 seria mais adequada, visto que representa, na média, que os entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Número de trabalhos publicados

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficácia
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
Este indicador reflete o esforço do corpo técnico do Inmetro, mais especificamente da Metrologia Científica na produção de conhecimento técnico-científico. Desta forma, contabiliza publicações em periódicos e anais, nacionais e internacionais.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
200	238	18	119%	10	4	40



Gráfico 22

Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficiência
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

O provimento de rastreabilidade ao Sistema Internacional de Unidades (SI) é uma responsabilidade legal do Inmetro. Portanto, este indicador mede a produtividade dos técnicos do Inmetro envolvidos nos processos de calibração de instrumentos de medição e ensaios de padrões de medição com rastreabilidade ao SI.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2011	2011					
157	177,80	19,80	113,25%	10	3	30

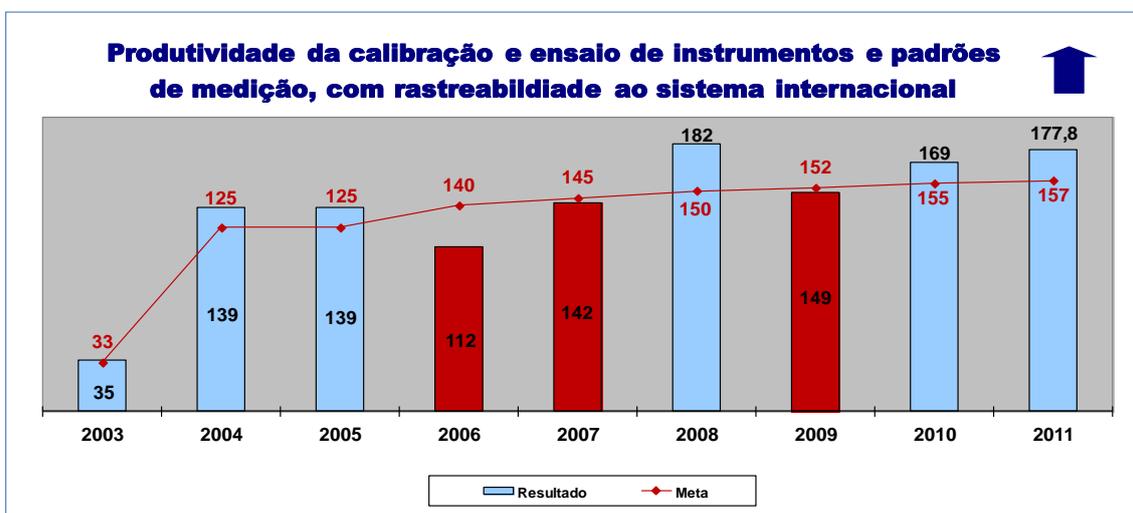


Gráfico 23

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 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

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 em 2011, destacam-se: a) 32 apresentações em eventos de comércio exterior; b) 164 consultas atendidas sobre barreiras técnicas; c) 48.408 acessos às páginas do serviço "Exigências Técnicas (Países x Produtos)", que contém os regulamentos técnicos de vários produtos dos países membros da OMC; d) 803 novos inscritos no Sistema Alerta Exportador, superando em 15% a meta anual estipulada de 700 novos assinantes inscritos no Sistema Alerta Exportador. O número de novos assinantes é um indicador que reflete o interesse do exportador brasileiro em conhecer os regulamentos técnicos dos países aos quais pretende exportar seus produtos.

No quadro a seguir, está o resumo com as ações do Inmetro como Ponto Focal nos anos de 2009, 2010 e 2011:

Ações promovidas pelo Inmetro	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2011	Total
Apresentações em eventos de comércio exterior	44	17	32	93
Consultas atendidas sobre barreiras técnicas	203	200	164	567
Acessos às páginas do serviço "Exigências Técnicas (Países x Produtos)"	219.445	61.011	48.408	328.864
Novos inscritos no Sistema Alerta Exportador	1.874	1.230	803	3.907

Destaca-se em 2011 a realização de pesquisa de satisfação dos serviços do Sistema Alerta Exportador na qual 88% dos usuários disseram estar satisfeitos com os serviços, por prestarem informações rápidas e úteis. Além disso, foi possível identificar que 40% dos usuários conheceram o serviço Alerta Exportador em eventos e 32% no site do Inmetro.

De forma complementar, vale mencionar a participação e a atuação nacional e internacional do Inmetro para a superação de barreiras técnicas nos seguintes eventos durante o ano de 2011: 1) participações em reuniões do Comitê de Barreiras Técnicas da OMC, visando a acompanhar as discussões e defender os interesses do comércio exterior brasileiro; 2) GHS - houve também participações nas reuniões do Subcomitê de Especialistas do Sistema Globalmente Harmonizado de Classificação e Rotulagem de Produtos Químicos

– SCEGHS, cujo objetivo é monitorar as propostas dos outros países relacionadas ao setor químico com vistas a orientar as empresas brasileiras a não serem prejudicadas por barreiras técnicas decorrentes do GHS; 3) Renovação do Acordo de Cooperação entre Inmetro e Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) cujos objetivos são: propiciar aproximação efetiva entre o Governo e a iniciativa privada para o perfeito entendimento das Regras de Comércio, especialmente no que diz respeito às exigências técnicas contidas nos regulamentos técnicos elaborados pelos países membros da Organização Mundial do Comércio (OMC), e apoiar as empresas brasileiras na superação de barreiras técnicas ao comércio; 4) Apresentação para a diretoria e técnicos da Associação Brasileira da Indústria Têxtil (ABIT) sobre o Ponto Focal do Acordo TBT e os serviços de apoio ao setor têxtil na superação de Barreiras; 5) Participação em 4 Workshops dos Setores de Frutas, Alimentos e Produção Orgânica no Brasil, no âmbito do projeto “Apoio à Inserção Internacional das Pequenas e Médias Empresas” do Brasil, projeto de cooperação técnica cofinanciado pela União Européia em execução na América Latina, com foco no mercado da União Européia; 6) Participação no Fórum Permanente das Microempresas e empresas de pequeno porte, como representantes titular e suplente do Comitê Temático de Comércio Exterior. Este Fórum orienta e assessora na formulação e coordenação da política nacional de desenvolvimento das microempresas e empresas de pequeno porte.

Com intuito de divulgar os regulamentos técnicos impostos pelos países para o comércio de bens, foram divulgadas em 2011, para os assinantes do serviço Alerta Exportador, 1.692 novas exigências técnicas dos países membros da Organização Mundial do Comércio (OMC).

Em 2011 o Inmetro publicou o artigo “Barreiras técnicas ao comércio no âmbito das negociações do Acordo Estratégico de Integração Econômica Brasil-México” na Revista Brasileira de Comércio Exterior (RBCE) e na página do Inmetro. O artigo visa subsidiar as negociações sobre barreiras técnicas ao comércio, apresentando a conjuntura histórico-econômica e análise do arcabouço legal e técnico do México.

No ano de 2010, 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”.

Cabe destacar também as ações promovidas no ano de 2009 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.

No período de 2009 a 2011 o Inmetro realizou uma série de ações na área da implantação assistida de Programas de Avaliação da Conformidade. Entre elas cabem destacar a realização de cursos sobre Elaboração de Regulamentos para Programas de Avaliação da Conformidade, com objetivo de capacitar

profissionais em elaborar minutas de Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC.

Foram ministrados cursos sobre Conceitos e Práticas de Avaliação da Conformidade para cerca de 40 Agentes Locais de Inovação, que tiveram como objetivo formar multiplicadores no Sebrae sobre os conceitos e práticas de avaliação da conformidade para as micro e pequenas empresas. Foram realizados também treinamentos para comerciários no tema avaliação da conformidade.

Além desses cursos, o Inmetro realizou em 2010, o Workshop Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade, visando formar multiplicadores no país para colaborar na implantação assistida de programas de avaliação da conformidade.

Adicionalmente, foi firmado com o Sebrae acordo de cooperação técnica com a finalidade de 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.

Cabe destacar a utilização do bônus avaliação da conformidade por parte do setor de brinquedos artesanais que receberam patrocínio para a contratação de consultores visando a implantação dos requisitos estabelecidos nos regulamentos para a certificação de brinquedos.

A forma do Inmetro prospectar, desenvolver e implementar programas de Avaliação da Conformidade foi reestruturada. O processo de Implantação de Programas de Avaliação da Conformidade passou a adotar a filosofia de implantá-los de forma assistida. Em adição foi elaborado o Guia de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade.

A implantação assistida de programas tem como objetivo identificar fatores facilitadores ou que possam dificultar a implantação de programas de avaliação da conformidade, a partir dos quais deve ser feito um Plano de Implantação Assistida. O Plano contempla, para cada ação, sua natureza, meios, responsáveis e prazos, de forma a facilitar o entendimento, aceitação e adequação ao programa por todas as partes interessadas. Contempla também as partes impactadas, em particular as micro, pequenas e médias empresas, dentre as quais os arranjos produtivos locais - APL.

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

Com o propósito de estimular os demais órgãos de governo a desenvolverem programas de avaliação da conformidade em consonância com as práticas preconizadas pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), o Inmetro tem como objetivos sistematizar a divulgação da atividade de acreditação, realizar estudo do Guia de Boas Práticas de Regulamentação (GBPR) e promover reuniões com os órgãos de governo.

No **Anexo I** deste relatório esta descrito o histórico de programa de avaliação da conformidade desenvolvidos em parceria com outros órgãos públicos.

No que se refere a sistematizar a divulgação da atividade de acreditação, o Inmetro, a partir de 2009, passou a realizar anualmente os eventos "Encontro de Organismos de Avaliação da Conformidade - ENOAC" e "Dia Mundial da Acreditação".

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. 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.

Em 2011, o ENOAC reuniu mais de 400 profissionais de laboratórios e dos organismos de certificação e de inspeção. No Dia Mundial da Acreditação estavam presentes representantes de outros órgãos regulamentadores além do Inmetro, entre eles a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), a Secretaria Estadual de Meio Ambiente de São Paulo, o Ministério da Agricultura,

Pesca e Abastecimento (Mapa) e um parceiro na formação profissional, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai).

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 tem possibilitado 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.

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

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

Outra Cooperação relevante foi com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para desenvolver um programa de acreditação de empresas Operadoras de Planos de Saúde (OPS). O objetivo, além de melhorar a qualidade da prestação dos serviços com consistência, segurança e agilidade, é oferecer ao consumidor maior percepção em relação à qualidade de uma operadora de plano de saúde.

Durante o processo avaliativo, é de responsabilidade do Inmetro reconhecer a competência dos organismos de certificação que pretenderem executar o programa, em conformidade com todos os requisitos estabelecidos pelo

Inmetro e pela ANS. A Resolução ANS 277/2011, que institui o programa voluntário de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, foi publicada no dia 4 de novembro de 2011.

O Inmetro também está realizando assessoramento técnico para o Ministério da Educação (MEC) e para o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), no que se refere aos processos de produção gráfica, manuseio e distribuição de cadernos de prova do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). O objetivo central da assessoria técnica do Inmetro ao Enem 2011 consiste na identificação de processos, produtos e serviços, referentes à produção gráfica, manuseio e distribuição de provas para os quais há viabilidade técnica para desenvolvimento de esquemas de avaliação da conformidade, de forma a propiciar mais confiança, qualidade, segurança e economicidade ao Enem.

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. Este plano está sendo implementado pelas unidades organizacionais do Inmetro que trabalham com regulamentação de programas de avaliação da conformidade.

Em adição, o estudo foi revisado em maio de 2011, tendo sido constatada a evolução das práticas para adequação ao GPBR. O diagnóstico deve ser insumo para a próxima reunião de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

Outra ação importante para o alcance desse objetivo foi a realização de reuniões focadas com órgãos de Governo para revisão do Plano de Ação Quadrienal de Programas de Avaliação da Conformidade 2012-2015. 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.

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

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

RESULTADO III

Até 2011 foram formados 377 alunos como agentes em metrologia legal. O curso para formação de agentes em avaliação da conformidade formou 97 alunos.

Cabe destacar que as ações do Inmetro na área da educação em metrologia e avaliação da conformidade tem avançado bastante nos últimos 3 anos com a consolidação do Centro integrado de capacitação do Inmetro, que atua também na educação continuada através de ensino a distância. Abaixo segue o quadro com os cursos realizados em 2011:

Curso	Quantidade (Alunos)	Capacitação (horas)
Formação de agentes em metrologia legal	112	22.400
Formação de agentes em avaliação da conformidade	97	8.148
Educação continuada em metrologia legal (qualificação em instrumentos de medição)	52	1.348
Educação continuada em avaliação da conformidade (qualificação em produtos)	313	3.865
Educação continuada para o planejamento e acompanhamento das operações relativas à metrologia legal e avaliação da conformidade (qualificação em gestão)	135	1.890
Total	709	37.651

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. A partir de Acordo de Cooperação entre o Ministério da Educação e Cultura - MEC, o Inmetro e o Instituto Federal do Rio de Janeiro – IFRJ assinado em dezembro de 2010, definiu-se uma nova estratégia para formação de professores: a elaboração de um programa de Mestrado Profissional na modalidade à distância. O curso está previsto para ser ofertado no segundo semestre de 2012

No que se refere à implantação da infraestrutura para educação à distância nos Institutos estaduais foram implantados 57 telecentros e telessalas em todos os órgãos delegados do Inmetro, da RBMLQ-I, num investimento de R\$2,65 milhões. Dois estúdios de produção de conteúdos audiovisuais estão implantados, um no Campus de Xerém e outro na Superintendência do Inmetro no Rio Grande do Sul – SUR/RS.

Todos os órgãos delegados e as instalações do Inmetro conectam-se através da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP, o que permite inclusive a integração de ações com as instituições de ensino superior e profissionalizante do país, bem como dos institutos de pesquisa.

Em relação à infraestrutura de apoio para a educação em metrologia e avaliação da conformidade, foram capacitados monitores e operadores de sistema de videoconferência, conforme quadro a seguir:

Infraestrutura de Apoio a Educação em Metrologia e Avaliação da Conformidade (Pessoas)	Quantidade (Alunos)	Capacitação (horas)
Formação de Monitores para apoio à metrologia e avaliação de conformidade (infraestrutura de RH)	16	356
Operadores de sistema de videoconferência (suporte para apoio à educação e avaliação da conformidade em EAD)	43	860
Total	59	1.216

Para difusão da cultura de TIB no ensino de graduação, o Inmetro implementou em 2010 convênio com a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (Fapemig), para desenvolver programas de bolsas de iniciação tecnológica em TIB. Esta iniciativa será avaliada e pretende-se ampliá-la para nível nacional.

Foram oferecidas 150 bolsas de iniciação tecnológica em Tecnologia Industrial Básica – TIB para alunos de cursos diversos na Universidade Federal de Minas Gerais, na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e no Centro de Educação Profissional e Tecnológica de Minas Gerais.

No âmbito empresarial, foi realizado o Seminário “Inovação para uma indústria Competitiva - Tecnologia industrial básica para a promoção do futuro”. Foram realizados cursos para estudantes e profissionais do setor de ferro gusa em Minas Gerais, em cooperação com o Centro Universitário de Sete Lagoas - UNIFEMM e Secretaria de Ciência e Tecnologia de Minas Gerais.

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. Em acordo de Cooperação entre a UFRJ e o Inmetro, a disciplina de metrologia e avaliação da conformidade foi incorporada como eletiva no currículo da UFRJ e passou a ser lecionada em 2011.

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.

Todos os estados já contam com o SGI operante e todos os problemas de link, em especial dos estados da região Norte, foram equacionados em 2011. Os técnicos da RBMLQ-I foram capacitados e na medida em que novos módulos do sistema são implantados, novas capacitações são ministradas.

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

No ano de 2009 o Inmetro iniciou um projeto de mapeamento, redesenho e automatização do processo de aprovação de modelo. A automatização foi feita utilizando-se uma ferramenta de Business Process Management System– BPMS.

Os resultados obtidos indicam que o tempo médio efetivo dos processos de aprovações de modelos apresentou redução significativa de 246 dias em 2009 para 119 em 2011.

Nesse acompanhamento estão consideradas apenas as aprovações de modelo completas, isto é, são excluídas as reprovações, as alterações, as inclusões de modelos e as modificações administrativas. O tempo médio efetivo desconta também o tempo debitado aos atrasos dos clientes.

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

Em 2011 foi iniciada uma reestruturação mais profunda da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), responsável pelas aprovações de modelo, com objetivo de melhorar ainda mais a qualidade do serviço prestado, uma vez que haverá maior controle sobre as atividades em execução.

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

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

RESULTADO VI

O Sistema de Gestão Integrado - SGI possibilita relacionar fidedignamente os municípios que os Órgãos Delegados do Inmetro realizaram verificações (fiscalizações) metrológicas de instrumentos de medição.

Nesse contexto, todos os estados já contam com o SGI plenamente operante nos módulos de verificação.

É importante destacar que a utilização do SGI, aliada aos investimentos feitos pelo Inmetro na melhoria da infraestrutura e da capacidade técnica da RBMLQ-I, que resultaram no aumento da quantidade de serviços metrológicos realizados no ano, é fundamental para assegurar a abrangência das fiscalizações em 95% dos municípios brasileiros.

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

Com o intuito de disseminar a cultura do planejamento e, conseqüentemente, a utilização do Guia, foi ministrado um curso sobre a ferramenta de planejamento do Sistema de Gestão Integrado – SGI aplicada à área de pré-medidos.

No que se refere à fiscalização de produtos certificados e regulamentados, o Inmetro definiu a frequência da atividade de fiscalização de produtos regulamentados, com objetivo de assegurar que as ações de fiscalização sejam realizadas em todos os municípios do país.

O principal indicador utilizado no monitoramento do Plano Anual de Fiscalização da RBMLQ-I é o **Índice de Abrangência Territorial da Fiscalização de Produtos Regulamentados**, 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 2014. Significa que serão realizadas ações de fiscalização em todos os municípios de um estado, pelo menos uma vez, a cada três anos. Cabe registrar que o referido indicador foi incluído no Contrato de Gestão que irá vigorar de 2012 a 2014.

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 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 ao permitir o dimensionamento e quantificação dos resultados e seus impactos na sociedade, proporcionando uma administração mais eficiente e eficaz dos recursos públicos alocados.

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.

O estudo de caso dos três projetos piloto foi concluído, sendo que seus resultados demonstraram que a metodologia adotada mostrou-se adequada ao processo de desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. Os três projetos foram: fornos de padaria, baterias de notebook e fontes de computador.

A avaliação dos resultados dos projetos piloto foi realizada pelo Comitê Interno da Diretoria da Qualidade do Inmetro, tendo sido aprovado o estudo. Demonstrando, até o momento, a adequação da metodologia. Contudo, cabe ressaltar que foi realizada, em setembro de 2011, análise crítica da metodologia que concluiu por ações de melhoria em sua implantação.

Com base nesta metodologia, foram realizados em 2011, mais cinco estudos: Fogos de Artifício, Etiquetagem de Pneus, Índice Máximo de Substâncias que Migram de Louças para Alimentos, Lâmpadas de Vapor de Mercúrio e Mistras e Carrinhos de Bebê.

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

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

OBJETIVO VIII - Implantar a Metrologia Biológica

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

RESULTADO VIII

O Laboratório de Biotecnologia do Inmetro foi implantado e esta em funcionamento, contudo, para atender a uma demanda crescente pelos seus serviços, estão sendo realizadas obras de ampliação no referido laboratório.

O Programa de Bioengenharia esta em funcionamento, e em cooperação com o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), esta sendo implantado 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 Programa de Bioengenharia tem desenvolvido tecnologia e gerado conhecimento científico aplicado a ensaios toxicológicos para avaliação de produtos relevantes para saúde humana. Destacamos duas grandes áreas de atuação do Programa: nanotoxicologia e avaliação toxicológica de próteses, órteses e implantes dentários.

Em relação ao tema nanotoxicologia o Programa de Bioengenharia está desenvolvendo um candidato a material de referencia certificado para nanopartícula (diâmetro 10nm, ouro coloidal) e sobre o tema avaliação toxicológica de próteses, órteses e implantes dentários, o ensaio para avaliação da citotoxicidade de dispositivos médicos (próteses, órteses e implantes dentários, entre outros dispositivos) está sendo implementado seguindo a norma ISO 10993-5. Neste sentido as metodologias para o cultivo das linhagens celulares já foram estabelecidas e o programa de bioengenharia identificou a necessidade de desenvolvimento de candidato à MRC para substâncias utilizadas como controle nestes ensaios.

O processo de análise das enzimas que degradam o bagaço da cana de açúcar foi implantado, sendo que algumas técnicas para avaliação dessas enzimas já

foram implementadas utilizando a suspensão coloidal de micro partículas de bagaço de cana de açúcar, o que inclusive foi objeto de patente pelo Inmetro e está sendo utilizada para estudo cinéticos de celulase, bem como para evidenciar a ação de micro organismos (fungos e bactérias) produtores dessas enzimas. Outro resultado foi o desenvolvimento do padrão de bagaço de cana-de-açúcar para celulases.

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

Os laboratórios de metrologia científica e Industrial 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 abaixo estão os resultados desde 2007, que demonstram a ampliação da produção de materiais de referência, tanto em quantidade, quanto em variedade:

Histórico dos indicadores de produção de MRC (Material de Referência Certificado)						
Indicadores	2007	2008	2009	2010	2011	Observações
Nº de tipos MRC disponibilizados	20	28	32	46	50	
Nº de MRC produzidos	1.381	6.733	11.203	13.192	3.793	Produzidos de acordo com a demanda do setor produtivo.

Cabe destacar que a produção de MRC é por demanda do setor produtivo. Se existe cliente demandando, o Inmetro produz para atender os pedidos. Em

2011 a demanda foi menor que nos anos anteriores. Para avaliar a atuação do Inmetro em relação à produção de MRC, é importante considerar a diversidade de tipos produzidos. A diversidade de MRC significa a possibilidade de ampliação do escopo de soluções químicas rastreáveis.

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.

Como exemplo, podemos citar o Painel Setorial de Metrologia Forense na Análise de DNA e o Painel Setorial de Medição Inteligente de Energia Elétrica no Brasil.

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

O Inmetro prospectou outros MRC com demanda potencial, como por exemplo: MRC para apoiar em análises oficiais de anti-dopping; MRC para análise de ARLA 32, que é um aditivo que deverá ser adicionado aos gases emanados de motores diesel para eliminar a emissão de óxido de nitrogênio (NOx); MRC para o setor de cosméticos e MRC para uso na área químico-farmacêutica, visando 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.

Cabe destacar alguns MRC que o Inmetro iniciou a produção a partir de 2009: MRC de etanol em água fundamental para viabilização do uso dos etilômetros em nível nacional e MRC para o etanol combustível que é estratégico para tornar o biocombustível uma *commodity*, a ser comercializada 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, foram inaugurados em julho de 2010 os laboratórios de Velocidade de Fluidos e de Vazão de Líquidos e em 2011 o Inmetro iniciou a implantação de um canal de água recirculante, com o objetivo de ampliar o escopo de atuação desses, 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. Além da soberania no provimento de rastreabilidade de seus serviços, o Brasil poderá reduzir os gastos com calibrações e medições que eram feitas com mão-de-obra e instrumentos estrangeiros. A confiabilidade e aceitação dessas medições impactam nos municípios, nos estados e interessam à União e à indústria de

petróleo e gás natural, pois é por meio delas são definidos os valores dos royalties e de comercialização.

Outro investimento importante do Inmetro é 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*).

Além da melhoria no laboratório de metrologia química, o Inmetro realizou no período de 2009 a 2011 investimentos na infraestrutura laboratorial para: medição em sistemas de TV Digital; sistemas de comunicações óticas e para a Metrologia de Materiais.

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

Diversas iniciativas do Inmetro contribuíram para unificar suas bases de dados de clientes, entre elas esta o mapeamento de processos das áreas finalísticas, como o da acreditação de organismos de avaliação da conformidade e o de aprovação de modelos, e a implantação da solução de tecnologia da informação para gerenciamento de projetos (Enterprise Project Management - EPM), que

visa facilitar a implantação de forma assistida dos programas de avaliação da conformidade.

O projeto de desenvolvimento de um único processo de acreditação de organismos de avaliação da conformidade é composto pela estruturação detalhada de um 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. O projeto foi iniciado em 2010 e tem duração prevista de 03 anos.

A metodologia de gerenciamento de processos adotada no Inmetro foi o BPM (Business Process Management, Gestão de Processos de Negócio) e de acordo com ela 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.).

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.

Vale ressaltar o mapeamento e a automação do processo de Acreditação de Organismos de Certificação que 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.

Conforme descrito no objetivo V, outro resultado positivo foi obtido no processo de Apreciação Técnica de Modelos, o qual foi mapeado, redesenhado, e automatizado com o uso do BPMS. Os resultados obtidos indicam que o tempo médio efetivo dos processos de aprovações de modelos apresentou redução significativa. No ano de 2011 o tempo médio foi de 119 dias, o que representou uma redução de 51% em relação ao tempo de 2009.

Outra ação importante, iniciada no ano de 2010, foi o mapeamento, análise e redesenho dos 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 adição, vale destacar a implantação da solução de tecnologia da informação para gerenciamento de projetos (Enterprise Project Management - EPM) que gera um aumento da eficácia do processo de implantação de forma assistida dos programas de avaliação da conformidade, prática necessária para atender

principalmente as micro, pequenas e médias empresas e arranjos produtivos locais, porque ela permite identificar fatores facilitadores ou que possam dificultar a implantação de programas de avaliação da conformidade.

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

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

RESULTADO XI

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.

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

Indicador	Memória de Cálculo	Dez 2007	Dez 2008	Dez 2009	Dez 2010	Dez 2011
Índice de sustentabilidade do funcionamento do Inmetro	$(\text{Despesa de funcionamento do Inmetro}) / (\text{Recursos da Fonte 250 (serviços, multas e dívida ativa) + Recursos da Fonte 280 (aplicação financeira)}) * 100$	21,89	19,59	23,64	20,77	18,20

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 de gastos de 51%.

Outra iniciativa de destaque foi 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.

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.

Como primeira etapa para a realização deste objetivo, o Inmetro realizou uma licitação na modalidade técnica e preço para contratar consultoria especializada. A licitação foi concluída com sucesso e os trabalhos foram iniciados em julho de 2009.

Foi instituída uma equipe multidisciplinar do Inmetro que em conjunto com o consultor elaborou uma metodologia de *benchmarking*. Para testar a metodologia foram escolhidos três estudos piloto: 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. Os três estudos foram concluídos em setembro de 2010 e obtiveram excelentes resultados, os quais serviram de base para o refinamento da metodologia. Também foram elaborados planos de ação para implementação de melhorias nos processos estudados.

Adicionalmente, em 2010, foi selecionado mais um piloto, com a temática Educação Corporativa, de forma a se testar a metodologia em relação a processos não existentes no Inmetro. Este estudo encontra-se em fase de conclusão, já tendo sido elaboradas propostas a serem implementadas na organização.

Naquele ano, foram também treinados 57 facilitadores, distribuídos pelas unidades principais da organização e cujo papel é 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.

Ao final de 2010, O Comitê de Benchmarking do Inmetro, avaliou e selecionou nove propostas de novos estudos, para compor o portfólio de Benchmarking 2011. Desses, oito já estão em andamento ou em fase de conclusão, e apenas um foi cancelado devido a mudanças no contexto de sua aprovação. Os nove estudos selecionados foram:

- Compra Institucional
- Avaliação de Riscos Ocupacionais
- Veiculação de Informações institucionais em meios eletrônicos
- Apreciação Técnica de Modelo
- Desenvolvimento de Programa de Acreditação
- Auditorias de Gestão
- Produção de MRC nas áreas de Análises Clínicas e Alimentos
- Modelo de Gestão Institucional em Avaliação de Impactos
- Identificação e Captação de Demanda Externa por Desenvolvimentos Tecnológicos

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 participou do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), ciclo 2010, sendo classificado na Faixa de Reconhecimento Ouro do prêmio, com uma pontuação de 594. Cabe destacar, que neste ano o Inmetro foi a única organização pública federal condecorada com a premiação máxima. Somente o Hemorio, organização pública estadual, recebeu também a premiação Ouro. O gráfico a seguir demonstra a evolução da pontuação do Inmetro no PQGF:

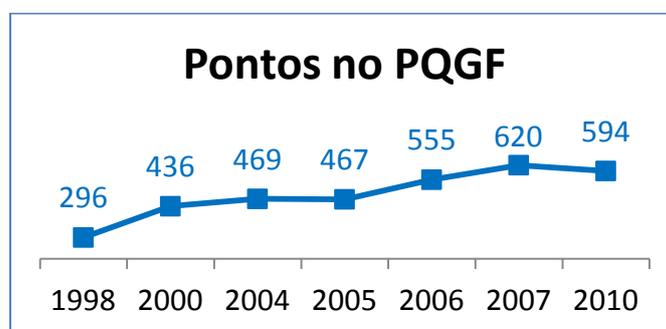


Gráfico 24 - histórico de pontos do Inmetro no PQGF

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

Pela metodologia A3 cada problema ou desafio que uma organização enfrenta – ou qualquer projeto que precisa ser implementado – deve ser possível de ser registrado em uma única folha de papel A3. Em termos bem práticos, nessa única folha de formato A3, líderes e suas equipes vão detalhar, em quadros que dividem a folha, o problema, projeto ou desafio a ser enfrentado. E mais, é preciso detalhar também como ele será abordado, com as respectivas análises, ações corretivas e planos de ação.

O A3 ajuda a pensar continuamente sobre todos os aspectos de um problema, chegar à sua causa e formular um plano de ação, em busca de melhoria contínua.

A metodologia A3 têm sido utilizada por organizações reconhecidas pela sua excelência, sendo seu grande objetivo o aprendizado das pessoas, que tornam-se mais capazes de identificar problemas com maior profundidade, tomar mais iniciativas e assumir responsabilidades.

Embora a mentalidade básica para um A3 siga uma lógica comum, o formato e conteúdo precisos são flexíveis e a maioria das organizações ajusta o design para atender seus requisitos únicos.

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

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

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

Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa de opinião junto à população



INMETRO - JANEIRO/2012



Checado 1 - sim 2 - não
Situação: 1 - OK 2 - []

INFORMAÇÕES DE CONTROLE N. QUEST []

Data: ___/___/___ Hora de início: ___:___

Cod. Entrev. [] Cod. Cidade [] Cod. UF []

APRESENTAÇÃO:

Bom dia/Boa tarde/Boa noite, meu nome é _____, trabalho na MDA PESQUISA e estou realizando uma pesquisa sobre confiança em Entidades Públicas do Brasil. Além de você, outras 2.700 pessoas estão sendo entrevistadas em todo o Brasil. Posso contar com sua colaboração?

BLOCO 1 - INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS

1. Sexo: **** REGISTRE **** 1 - Masculino
2 - Feminino

2. Qual sua idade? 1 - 16 a 24
2 - 25 a 34
[] → 3 - 35 a 44
4 - 45 a 59
5 - 60 anos ou mais
94 - Não quis responder

3. Qual a sua ocupação principal? **** RU ****

1 - Assalariado
2 - Autônomo
3 - Profissional Liberal
4 - Empresário/Comerciante
5 - Estudante/Estagiário
6 - Aposentado/Pensionista
7 - Funcionário Público
8 - Dona de casa
9 - Desempregado
10 - Atividades ligadas ao meio rural
96: Outra: _____
94: Não quis responder

4. Local de realização da entrevista **** REGISTRE - RU ****

1 - Domicílio
2 - Rua
3 - Trabalho

5. Escolaridade do entrevistado **** RU ****

ENTREVISTADOR: atenção com diferenças nas nomenclaturas das faixas de resposta

1 - Até 4a. série do Ensino Fundamental incompleto
2 - 4a. série do Ensino Fund. completo/Fundamental incompleto
3 - Ensino Fundamental completo/Médio incompleto
4 - Médio completo/Superior incompleto
5 - Superior completo/pós graduação

BLOCO 2 - PERCEPÇÃO SOBRE ENTIDADES

6. Agora vou citar um conjunto de Entidades Públicas que existem no Brasil e preciso que você informe se considera, cada uma, como ...

ESCALA DE RESPOSTA - MOSTRAR CARTÃO

ESCALA 1 - PERG.6									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MUITO INEFICIENTE		INEFICIENTE		NEM EFICIENTE NEM INEFICIENTE		EFICIENTE		MUITO EFICIENTE	

94 - Não quis opinar 99 - Não sabe

ENTIDADE	** Alternar ordem de citação das entidades **	EFICIÊNCIA
1: PROCON - Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor		[]
2: INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia		[]
3: Correios - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos		[]
4: Embrapa - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.		[]
5: Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações		[]
6: Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica		[]
7: ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária		[]
8: INSS - Instituto Nacional de Seguro Social		[]

BLOCO 3 - INMETRO - CONHECIMENTO

7. O(A) Sr.(a) se lembra de ter visto esta marca?
**** MOSTRAR CARTÃO COM A MARCA DO INMETRO ****

1 - Sim

→ 8. De qual instituição é essa marca? ****ESPONTÂNEA****

1 - Inmetro
2 - Outra instituição
99 - Não sabe

2 - Não
99 - Não sabe

9. O(A) Sr.(a) conhece ou já ouviu falar do INMETRO?

1 - Sim/Já ouviu falar

→ 10. Pelo que o(a) sr.(a) sabe ou ouviu falar, o que faz o INMETRO, quais as suas atividades? ****Até três opções na ordem citada pelo entrevistado****

1 - _____ []
2 - _____ []
3 - _____ []

99 - Não sabe citar atividades

11. O INMETRO é o instituto responsável pela verificação dos instrumentos de pesos e medidas e pela avaliação da qualidade de produtos quanto a segurança, saúde e meio ambiente. O(A) sr.(a) sabia que o INMETRO é o responsável por estas atividades?

1 - Sabia

→ 12.O(A) sr.(a) diria que confia ou que não confia neste trabalho?

1 - Confia
2 - Não confia
99 - Não sabe

2 - Não sabia

1



INMETRO - JANEIRO/2012

Checado 1 - sim 2 - não
 Situação: 1 - OK 2 - []

BLOCO 4 - INMETRO - PRESENÇA DA MARCA

13. De uma maneira geral o(a) sr.(a) tem ou não tem o hábito de verificar a presença da marca/selo do INMETRO nesses instrumentos :

ESCALA DE RESPOSTA

- 1 - Tem o hábito de verificar
- 2 - Não tem o hábito
- 3 - Não sabia que tinha a marca

*** Alternar ordem de*

INSTRUMENTOS <small><i>citação dos instrumentos</i></small>	RESPOSTA
1: Taxímetro	[]
2: Bomba de combustível	[]
3: Balança de feira	[]
4: Balança de supermercado	[]
5: Balança de padaria	[]
6: Balança de restaurante de comida à quilo	[]

14. Vou citar alguns produtos e gostaria de saber se o(a) sr.(a) tem ou não tem o hábito de procurar neles a marca/selo do INMETRO?

ESCALA DE RESPOSTA

- 1 - Tem
- 2 - Não tem
- 3 - Não sabia que tinha a marca
- 4 - Nunca comprei esse produto

*** Alternar ordem de*

PRODUTOS <small><i>citação dos produtos</i></small>	RESPOSTA
1: Brinquedo	[]
2: Capacete de motociclista	[]
3: Preservativo/Camisinha	[]
4: Fósforo	[]
5: Pneu	[]
6: Panela de pressão	[]

BLOCO 5 - INMETRO - VALOR

15. Entre dois produtos similares que tenham o mesmo preço, qual deles o(a) sr.(a) preferiria comprar? *** ler opções 1 e 2 ***

- 1 - Um de marca conhecida que não tenha o selo do INMETRO
- 2 - Um outro de marca não conhecida, mas que tenha o selo do INMETRO
- 3 - Depende do produto ****ESPONTÂNEA****
- 99- Não sabe

16. Entre dois produtos iguais de marcas diferentes, qual deles o(a) sr(a) preferiria comprar? *** ler opções 1 e 2***

- 1 - Um produto que tenha o selo do INMETRO e custe 10% a mais
- 2 - Um produto que não tenha selo do INMETRO e custe 10% a menos do que o primeiro
- 3 - Depende da marca/do produto ****ESPONTÂNEA****
- 99- Não sabe

BLOCO 6 - CONFIANÇA EM EQUIPAMENTOS

17. Para cada um dos equipamentos que eu citar, gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se, de uma maneira geral, considera que ele marca corretamente ou não marca corretamente o que está medindo:

ESCALA DE RESPOSTA

- 1 - Marca corretamente
- 2 - Não marca corretamente
- 99 - Não sabe

*** Alternar ordem de*

EQUIPAMENTOS <small><i>citação dos equipamentos</i></small>	RESPOSTA
1: Balança de feira	[]
2: Balança de padaria	[]
3: Balança de supermercado	[]
4: Balança de restaurante de comida a quilo	[]
5: Bomba de combustível	[]
6: Medidor de pressão arterial	[]
7: Taxímetro	[]
8: Relógio de luz / medidor de luz	[]
9: Medidor de água / hidrômetro	[]



INMETRO - JANEIRO/2012

▼▼▼▼▼
Checado 1 - sim 2 - não
Situação: 1 - OK 2 - []

18. Para cada produto que eu citar, gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se, de uma maneira geral, considera confiável ou não confiável no que diz respeito a segurança:

ESCALA DE RESPOSTA

- 1 - Confiável
2 - Não confiável
99 - Não sabe opinar

*** Alternar ordem de citação das entidades ***

PRODUTOS	RESPOSTA
1: Capacete de motociclista	[]
2: Brinquedo	[]
3: Fósforo	[]
4: Berço de bebê	[]
5: Serviço de conversão para carro a gás	[]
6: Panela de pressão	[]
7: Cadeira plástica (Bares, Praia)	[]
8: Cadeira de bebê para automóvel	[]
9: Carrinho de bebê	[]
10: Adaptador de tomada	[]

19. O(A) sr.(a) tem o hábito ou já comprou _____ em camelô?

- A - BRINQUEDOS: → 1 - Sim 2 - Não
B - ADAPTADOR DE TOMADA: → 1 - Sim 2 - Não
C - ARTIGOS ESCOLARES: → 1 - Sim 2 - Não

20. Qual O PRINCIPAL fator que o(a) sr(a) leva em consideração ao comprar produtos infantis?

**** ESTIMULADA - MOSTRAR DISCO - RU ****

- 1 - Preço
2 - Segurança
3 - Marca
4 - Qualidade
5 - Loja
6 - Garantia
98 - Nenhum
99 - Não sabe

BLOCO 7 - PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM

21. O(A) sr(a) lembra de já ter visto esta etiqueta em algum desses produtos : geladeira , freezer, lavadora de roupa, ar-condicionado ou fogão? ****MOSTRAR CARTÃO****

1 - Sim, lembro

↳ 22. Sabe o que significa esta etiqueta?

1 - Sim 2 - Não

↳ 23. O que é?

R: _____ []

99 - Não sabe responder

2 - Não lembro

99 - Não sabe

24. O(A) sr.(a) já levou em conta a etiqueta de consumo de energia na decisão de compra de algum desses produtos : geladeira, freezer, lavadora de roupa, ar-condicionado ou fogão?

1 - Sim
2 - Não
3 - Nunca comprou

99 - Não lembra/Não sabe

25. Na sua opinião, itens de segurança como Airbag e freios ABS deveriam ser obrigatórios em carros populares fabricados no Brasil?

1 - Sim
2 - Não
99 - Não sabe

26. Você aceitaria pagar por volta de R\$ 3.000,00 a mais para comprar um carro com os itens de segurança citados na pergunta anterior?

1 - Sim, aceitaria
2 - Não aceitaria
99 - Não sabe

27. Ao comprar um carro, além do preço e da marca/ modelo, qual o item MAIS IMPORTANTE na hora de decidir pela compra de um carro?

**** MOSTRAR DISCO - RU ****

1 - Conforto
2 - Consumo de combustível
3 - Design
4 - Itens de série (Ar, Direção hidráulica, Vidro elétrico, ...)
99 - Não sabe

3



INMETRO - JANEIRO/2012

✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Checado 1 - sim 2 - não
Situação: 1 - OK 2 - []

BLOCO 8 - ACIDENTE POR USO/CONSUMO DE PRODUTOS

28. Você, alguém da sua família ou conhecido já sofreu algum acidente ao usar ou consumir um produto?

1 - Sim 2 - Não (Vá para pergunta 33) 99 - Não sabe

→ 28. Com qual produto?

R: _____ []

99 - Não lembra

→ 29. O seu acidente foi:

- 1 - Queda
- 2 - Ferimento/corte
- 3 - Choque
- 4 - Queimadura
- 5 - Fratura

Outro.R: _____ []

→ 30. Houve necessidade de atendimento médico?

- 1 - Sim
- 2 - Não

99 - Não sabe/Não lembra

→ 31. O(A) sr(a) comunicou o acidente?

1 - Sim 2 - Não 3 - Não sabe/Não lembra

↳ 32. Comunicou a quem?

- 1 - Ao fabricante
- 2 - À assistência técnica
- 3 - A algum órgão de defesa ao consumidor
- 4 - Ao INMETRO
- 5 - À polícia
- 6 - Ao Hospital/Pronto Socorro

Outro.R: _____ []

99 - Não sabe/Não lembra

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO ENTREVISTADOR

Declaro que as informações por mim coletadas atendem ao padrão de qualidade: 1o. O entrevistado enquadrou-se dentro do perfil exigido, 2o. As informações são verdadeiras e foram corretamente anotadas no questionário, 3o. O questionário foi revisado e todos os campos estão devidamente preenchidos, 4o. Tenho conhecimento de que o material por mim coletado será verificado em campo e 5o. Não reproduzi nem deixei questionários ou qualquer material de campo com entrevistados ou terceiros.

Assinatura: _____

32. Quando você fica sabendo sobre o recall anunciado por um fabricante/importador de um brinquedo, qual sua percepção?
**** CITAR OPÇÕES - RM ****

- 1 - Pró atividade do fabricante diante da preocupação com o consumidor
- 2 - Obrigação do fabricante
- 3 - Negligência do fabricante
- 4 - Falha do INMETRO
- 99 - Não sabe

33. Somando a sua renda com das outras pessoas que residem nesse domicílio, em qual faixa se encontra? **** MOSTRAR CARTÃO ****

- 1 - Até R\$ 1.244,00 (Até 2 SM)
- 2 - Acima de R\$ 1.244 até R\$ 2.488 (2 a 4 SM)
- 3 - Acima de R\$ 2.488 até R\$ 3.732 (4 a 6 SM)
- 4 - Acima de R\$ 3.732 até R\$ 6.220 (6 a 10 SM)
- 5 - Acima de R\$ 6.220 (Acima de 10 SM)
- 94 - Não quis responder
- 99 - Não sabe informar

ATENÇÃO: LER AO ENTREVISTADO

Para demonstrar junto à MDA PESQUISA que estou desempenhando meu trabalho corretamente, aplicando o questionário de maneira correta e que lhe tratei bem, e também para diligências da Sec. de Planejamento, necessito de sua gentileza em fornecer as seguintes informações:

BLOCO 9 - INFORMAÇÕES SOBRE O ENTREVISTADO

NOME: _____

RUA/AV: _____

_____ Núm _____ BAIRRO: _____

CIDADE: _____

CEP: _____ ESTADO: _____

TEL RESIDENCIAL: () _____ - _____

TEL CELULAR: () _____ - _____

HORA TÉRMINO: _____: _____

AGRADEÇA E ENCERRE

REVISOR: _____ COD. 4

ANEXO B – Questionário utilizado na pesquisa de opinião junto à representantes do setor produtivo

P1) Pelo que o(a) sr(a) sabe ou ouve falar, informe se considera cada organização pública muito eficiente, eficiente, pouco eficiente ou nada eficiente

	Muito Eficiente	Eficiente	Pouco Eficiente	Nada Eficiente	Não Sabe / Não Opinou
Inmetro	<input type="radio"/>				
INPI	<input type="radio"/>				
Embrapa	<input type="radio"/>				
BNDES	<input type="radio"/>				
MDIC	<input type="radio"/>				
ABDI	<input type="radio"/>				
ANVISA	<input type="radio"/>				

P2) Gostaria de conhecer sua opinião quanto à regulamentação no Brasil. O(a) sr(a) diria que ela contribui muito, contribui, contribui pouco, ou não contribui

	Contribui Muito	Contribui	Contribui Pouco	Não Contribui	Não Sabe / Não Opinou
Para a competitividade?	<input type="radio"/>				
Para o combate de barreiras técnicas?	<input type="radio"/>				
Para o combate às práticas enganosas de comércio?	<input type="radio"/>				
Para a melhoria da qualidade de produtos e serviços?	<input type="radio"/>				
Para proteger o consumidor?	<input type="radio"/>				

P3) De um modo geral, como o(a) sr(a) avalia a atuação do Inmetro no que se refere à prestação de serviços? O(a) sr.(a) diria que a atuação do Inmetro é:

- Ótima
- Boa
- Mediana. Por quê?
- Ruim. Por quê?
- Péssima. Por quê?

P4) Gostaria de conhecer sua opinião quanto ao trabalho prestado pelo Inmetro. O(a) sr(a) diria que o Inmetro contribui muito, contribui, contribui pouco, ou não contribui

	Contribui Muito	Contribui	Contribui Pouco	Não Contribui	Não Sabe / Não Opinou
Para a competitividade das empresas?	<input type="radio"/>				
Para a Inovação?	<input type="radio"/>				
Para o combate de barreiras técnicas?	<input type="radio"/>				
Para o combate às práticas enganosas de comércio?	<input type="radio"/>				
Para o aumento das exportações?	<input type="radio"/>				
Para a melhoria da qualidade de produtos e serviços?	<input type="radio"/>				
Para apoiar a pequena e média empresa?	<input type="radio"/>				
Para proteger o consumidor?	<input type="radio"/>				

P5) De um modo geral, o(a) sr(a) acredita que a marca do Inmetro em um produto ou serviço agrega ou não agrega valor a ele?

- Agrega
- Não agrega
- Não sabe
- Depende do produto/serviço

P6) O(a) sr(a) acredita que entre dois produtos/serviços, qual deles a maioria dos consumidores preferiria adquirir

- Um produto/serviço que tenha o selo do INMETRO e custe 10% a mais
- Um produto/serviço que não tenha o selo do INMETRO e custe 10% a menos do que o produto/serviço que tenha o selo do INMETRO
- Não sabe
- Depende da marca / do produto ou serviço

P7) Você considera o processo de regulamentação do Inmetro:

	Muito	Medianamente	Pouco	Não sabe / Não opinou
Transparente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ágil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANEXO C – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica

Questionário de Verificação Subsequente de Bombas e Balanças - 2011

1 - O fiscal se identificou, mostrou a identificação do Inmetro, ao se apresentar no seu estabelecimento e informou sobre o serviço que seria realizado?

- Sim
- Não
- Não soube responder

Instrumento usado pela empresa:

Se o entrevistado não souber, acrescentar a seguinte informação:

> Balança - o fiscal solicitou a liberação do local e a documentação da balança?

> Bomba - o fiscal solicitou a documentação do instrumento, a medida de volume de 20 litros, e o estado de conservação da bomba?

2 - O fiscal solicitou os meios necessários para a realização do serviço?

- Sim
- Não
- Não soube responder

3 - A taxa cobrada foi compatível com o serviço prestado?

- Sim
- Não
- Não soube responder

4 - Qual o seu grau de satisfação com as informações prestadas sobre os resultados obtidos? O(a) Sr(a) está muito satisfeito(a); satisfeito(a); nem satisfeito(a), nem insatisfeito(a); insatisfeito(a); muito insatisfeito(a)?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube responder

5 - Qual o seu grau de satisfação quanto conhecimento técnico do fiscal?) está muito satisfeito(a); satisfeito(a); nem satisfeito(a), nem insatisfeito(a); insatisfeito(a); muito insatisfeito(a)?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube responder

6 - Qual o seu grau de satisfação quanto à conduta do fiscal?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube responder

7 - O(a) Sr(a) sofreu algum tipo de constrangimento?

- Sim
- Não
- Não soube responder

8 - Foi prestada orientação quanto à manutenção e uso adequado do instrumento?

- Sim
- Não
- Não soube responder

9 - O(a) Sr(a) conhece o regulamento de metrologia legal - portaria 23/85?

- Sim
- Não
- Não soube responder

10 - Qual é o setor de atividade do seu estabelecimento: indústria, comércio ou serviço? 10 - Qual é o setor de atividade do seu estabelecimento: indústria, comércio ou serviço?

- Indústria
- Comércio
- Serviço

11 - De uma maneira geral, qual é o grau de satisfação com a fiscalização da(s) balança/bomba(s) no seu estabelecimento? O(a) Sr(a) está muito satisfeito(a); satisfeito(a); nem satisfeito(a), nem insatisfeito(a); insatisfeito(a); muito insatisfeito(a)?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não soube responder

Se o entrevistado não souber, deixar o campo em branco

12 - Qual é o número de bombas/balanças no seu estabelecimento?

13 - Qual é o número de funcionários no seu estabelecimento?

14 - Qual é o porte do seu estabelecimento: micro, pequeno, médio ou grande?

- Micro
- Pequena
- Média
- Grande
- Não soube responder

15 - Nome do respondente:

16 - Cargo do respondente

17 - O(a) Sr(a) possui telefone direto para contato?

18 - Telefone direto:

19 - Aonde se localiza o seu estabelecimento? Na capital, na periferia ou no interior?

ANEXO D – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de calibração e ensaio

1 O Sr.(a) trabalha em qual área?

- Técnica
 Administrativa

2 Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços de calibração e ensaio do Inmetro?

- Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade
- Confiança na qualidade do serviço do Inmetro
- Por ser o único a fazer esse serviço
- Necessidade de rastreabilidade
- Por prover menor incerteza da medição
- Para cumprir a lei
- Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes
- Para melhorar processos internos
- Outros. Quais? _____

3 Qual o seu grau de satisfação (Muito satisfeito, Satisfeito, Nem Satisfeito Nem Insatisfeito, Insatisfeito, Muito Insatisfeito) em relação à avaliação do serviço?

Quesitos	Muito Satisfeito	Satisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Apresentação dos serviços no site					
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)					
Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com outros Institutos Nacionais de Metrologia de outros países)					
Data de Início do Serviço (Data de início constante na proposta)					
Prazo para Execução do Serviço (prazo de execução constante na proposta)					
Cumprimento do Prazo de Liberação do Serviço (Tempo entre a data do aviso de disponibilidade e o prazo final da realização do serviço)					
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (avaliação geral das informações do certificado/relatório)					
Nível Geral de Satisfação					

As informações entre parênteses são para uso do ENTREVISTADOR, supondo-se que a pesquisa seja realizada por telefone. Caso seja feita por e-mail o respondente terá acesso às definições.

4 Que melhorias o Sr. (Sra.) sugere para os serviços de calibração e ensaio?

5 Especifique outros serviços metrológicos de seu interesse que atualmente não são prestados pelo Inmetro:

ANEXO E – Tabela com o índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados por Estado

UF	Nº de unidades de Produtos Fiscalizados	Nº de unidades de Produtos Irregulares	Meta Anual	Resultado 2011
AM	689.880	1.698	1,18%	0,25%
GO	17.491.317	44.846	1,18%	0,26%
MG	9.314.553	25.683	1,18%	0,28%
MT	5.428.460	18.659	1,18%	0,34%
RO	499.119	1.871	1,18%	0,37%
SP	23.980.095	116.205	1,18%	0,48%
AC	346.213	1.825	1,18%	0,53%
PE	6.763.382	37.137	1,18%	0,55%
SE	1.856.076	10.919	1,18%	0,59%
MA	779.003	5.855	1,18%	0,75%
ES	331.473	2.652	1,18%	0,80%
AP	413.208	3.326	1,18%	0,80%
BA	5.607.917	47.632	1,18%	0,85%
PI	101.600	933	1,18%	0,92%
PB	852.612	7.865	1,18%	0,92%
PA	454.360	4.290	1,18%	0,94%
RS	11.766.515	118.519	1,18%	1,01%
RN	519.559	8.085	1,18%	1,56%
SC	3.602.640	58.556	1,18%	1,63%
PR	6.477.914	123.314	1,18%	1,90%
MS	2.291.311	70.158	1,18%	3,06%
CE	382.827	13.621	1,18%	3,56%
TO	785.500	29.615	1,18%	3,77%
RR	257.381	9.877	1,18%	3,84%
RJ	6.865.651	280.106	1,18%	4,08%
AL	349.251	35.747	1,18%	10,24%
RBMLQ-I	108.207.817	1.078.994	1,18%	1,00%

ANEXO F – Tabela com o índice de irregularidades de produtos pré-medidos por Estado

UF	Nº Produtos Autuados	Nº Exames realizados	Meta Anual	Resultado Obtido 2011	Alcance da Meta
RO	103	26.361	2,60%	0,39%	665,42%
BA	5.172	392.486	2,60%	1,32%	197,31%
AC	82	6.177	2,60%	1,33%	195,86%
SE	827	51.514	2,60%	1,61%	161,95%
PR	3.673	223.298	2,60%	1,64%	158,07%
PA	815	48.933	2,60%	1,67%	156,11%
AP	352	20.746	2,60%	1,70%	153,24%
RR	140	8.208	2,60%	1,71%	152,43%
MG	905	44.079	2,60%	2,05%	126,64%
ES	1.391	61.095	2,60%	2,28%	114,20%
PB	799	34.265	2,60%	2,33%	111,50%
AM	248	10.633	2,60%	2,33%	111,48%
RN	659	25.913	2,60%	2,54%	102,24%
CE	1.768	66.494	2,60%	2,66%	97,79%
PI	223	6.709	2,60%	3,32%	78,22%
SC	4.218	108.432	2,60%	3,89%	66,84%
PE	2.774	59.798	2,60%	4,64%	56,05%
SP	13.961	286.798	2,60%	4,87%	53,41%
MT	8.243	168.275	2,60%	4,90%	53,08%
MS	2.753	56.185	2,60%	4,90%	53,06%
AL	1.539	28.619	2,60%	5,38%	48,35%
RS	15.699	225.305	2,60%	6,97%	37,31%
TO	1.290	16.150	2,60%	7,99%	32,55%
RJ	3.128	38.268	2,60%	8,17%	31,81%
GO	13.309	133.345	2,60%	9,98%	26,05%
MA	461	4.075	2,60%	11,31%	22,98%
RBMLQ-I	84.532	2.152.161	2,60%	3,93%	66,20%

ANEXO G – Eficiência do serviço descentralizado por Estado

UF	Nº Verif Periódico	Nº Verif Eventual	Nº Verif Total (P+E)	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2011	Alcance da Meta
SE	27.172	96400	123.572	67	630	1838	291,67%
PB	54.553	60.809	115.362	80	630	1447	229,61%
AC	5.475	19.346	24.821	24	630	1034	164,16%
MG	358.823	9.368	368.191	366	630	1006	159,68%
PR	217.376	4.781	222.157	226	630	983	156,03%
CE	110.502	47.271	157.773	162	630	972	154,35%
SP	805.476	27141	832.617	893	630	932	148,00%
SC	130.453	21461	151.914	177	630	858	136,23%
GO	148.523	18.262	166.785	212	630	787	124,88%
RS	291.358	1877	293.235	377	630	778	123,54%
PI	30.490	21.000	51.490	74	630	696	110,45%
TO	13.411	19601	33.012	48	630	695	110,32%
PE	126.589	625	127.214	185	630	688	109,15%
ES	57.400	5.154	62.554	95	630	658	104,52%
MA	66.951	4.296	71.247	121	630	589	93,46%
RJ	216.583	651	217.234	388	630	560	88,87%
MS	48.152	12.613	60.765	111	630	547	86,89%
MT	71.123	3252	74.375	136	630	547	86,81%
AL	38.166	331	38.497	78	630	497	78,85%
RN	36.242	20	36.262	75	630	483	76,74%
BA	145.665	646	146.311	351	630	417	66,17%
PA	36.985	11.420	48.405	124	630	390	61,96%
AM	28.603	4.064	32.667	92	630	355	56,36%
RO	11.086	3.170	14.256	48	630	297	47,14%
AP	9.329	2.402	11.731	65	630	182	28,87%
RR	3.079	1657	4.736	60	630	79	12,53%
RBMLQ-I	3.089.565	397.618	3.487.183	4.634	630	753	119,46%

Cabe destacar que as diferenças de atividade econômica, distâncias geográficas e porte dos municípios afetam a eficiência do serviço descentralizado por estado.

ANEXO H – Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica por Estado em 2011

Estado	Nota média de satisfação
ES	7,81
RJ	7,73
AM	7,70
AC	7,69
RO	7,63
MS	7,63
RR	7,63
SP	7,58
MG	7,56
RS	7,52
SC	7,50
AP	7,43
CE	7,41
AL	7,39
MA	7,38
PE	7,38
PB	7,33
PI	7,31
PR	7,28
GO	7,25
SE	7,19
RN	7,18
BA	7,10
MT	7,09
DF	7,08
TO	7,01
Brasil	7,43

ANEXO I – Programas de avaliação da conformidade desenvolvidos em parceria com outros órgãos públicos

Nº	Nome do Programa	Compulsório	Situação atual do programa em 08/02/12	Órgão Regulamentador	Documento Legal
		Voluntário			
1	Empresas distribuidoras GLP	C	em vigor	ANP	Portaria Inmetro nº 167 de 25/10/1996
2	Empresas requalificadoras de recipientes transportáveis de aço para GLP	C	em vigor	ANP	Portaria Inmetro nº 167 de 25/10/1996
3	Mangueiras de PVC plastificados, para instalações domésticas de GLP	C	em vigor	ANP	Resolução Conmetro nº 17 de 30/10/1984 e Portaria Inmetro nº 189 de 08/06/2007
4	Reguladores de baixa pressão para gases liquefeitos de petróleo (GLP) com capacidade até 4 kg/h	C	em vigor	ANP	Resolução Conmetro nº 17 de 30/10/1984 e Portaria Inmetro nº 099 de 24/05/2005
5	Contentores intermediários para grânéis (IBC) utilizado no transporte de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
6	Embalagens grandes utilizadas no transporte de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
7	Embalagens reconicionadas utilizadas no transporte terrestre de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
8	Embalagens refabricadas utilizadas no transporte terrestre de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
9	Registro de empresa inspetora de contentores intermediário para grânéis (IBC) destinados ao transporte terrestre de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
10	Tanques portáteis utilizados no transporte terrestre de produtos perigosos	C	em vigor	ANTT	Resoluções ANTT nº 420 de 12/02/04 e nº 701 de 25/08/04.
11	Equipamentos elétricos sob regime de vigilância sanitária VIDE COLUNA DE OBSERVAÇÕES (Equipamentos eletromédicos)	C	em vigor	Anvisa	Resolução Anvisa RDC nº 32 de 29/05/07, Portaria Interministerial MS?MDIC nº 692 de 08/04/09 e Instrução Normativa - IN da Anvisa, vigente
12	Preservativos masculinos	C	em vigor	Anvisa	Anvisa Resolução RDC nº 62 de 03/09/2009 e Portarias Inmetro nº : 50 de 28/03/2002, 189 de 22/06/2009 e 193 de 28/05/2010
13	Agulhas hipodérmicas estéreis para uso único e agulhas gengivais estéreis para uso único	C	Implementação	Anvisa	Resolução da Diretoria Colegiada - RDC da Anvisa, nº 05, de 04/02/11
14	Equipos de Uso Único de Transfusão, de Infusão Gravitacional e de Infusão para Uso com Bomba de Infusão	C	Implementação	Anvisa	Resolução da Diretoria Colegiada - RDC da Anvisa, nº 04, de 04/02/11
15	Seringas hipodérmicas estéreis de uso único	C	Implementação	Anvisa	Resolução da Diretoria Colegiada - RDC da Anvisa, nº 03, de 04/02/11
16	Luvas cirúrgicas e de procedimento não cirúrgico de borracha natural, borracha sintética e de misturas de borrachas sintéticas	C	em vigor	Anvisa / MTE	ANVISA - RDC N° 05 de 15/02/08 e MTE - Portaria nº 25, 15/10/01
17	Embalagens destinada ao envasilhamento de álcool	C	em vigor	Inmetro / Anvisa	Portaria Inmetro nº 270 de 05/08/08
18	Mamadeiras e bicos de mamadeira	C	em vigor	Inmetro / Anvisa	Portaria Inmetro nº 35 de 03/02/2009 e Resolução RDC Anvisa nº 221 de 05/08/2002
19	Chupetas	C	em vigor	Inmetro / Anvisa	Portaria Inmetro nº 34 de 03/02/2009 e Resolução de Diretoria Colegiada- RDC - 05/08/02
20	Motores elétricos trifásicos de indução rotor gaiola de esquilo	C	Implementação	CGIEE - MME, MDIC e MCT	Decreto nº 4.508 de 11/12/2002

Nº	Nome do Programa	Compulsório Voluntário	Situação atual do programa em 08/02/12	Órgão Regulamentador	Documento Legal
21	Componentes dos sistemas de descarga e de abastecimento de combustíveis	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
22	Emissão da declaração de potência sonora de produtos eletrodomésticos - Aspirador de pó	C	em vigor	Conama	Resolução Conama nº 01 de 08/03/90 , Resolução Conama nº 02 de 08/03/90 , Resolução Conama nº 20 de 07/12/94 , IN Ibama nº 15 -18/02/2004 e Portaria Inmetro nº 105 - 31/05/2004.
23	Emissão da declaração de potência sonora de produtos eletrodomésticos - Liquidificador	C	em vigor	Conama	Resolução Conama nº 01 de 08/03/90 , Resolução Conama nº 02 de 08/03/90 , Resolução Conama nº 20 de 07/12/94 , IN Ibama nº 15 -18/02/2004 e Portaria Inmetro nº 105 - 31/05/2004.
24	Emissão da declaração de potência sonora de produtos eletrodomésticos - Secador de cabelo	C	em vigor	Conama	Resolução Conama nº 01 de 08/03/90, Resolução Conama nº 02 de 08/03/90, Resolução Conama nº 20 de 07/12/94, Ibama nº 05 -04/08/2000 e Portaria Inmetro nº 105 - 31/05/2004.
25	PROVEM - Programa nacional de certificação de conformidade de veículos automotores - Emissões	C	em vigor	Conama	Resolução Conmetro nº 01/87 de 23/10/87 Resolução Conama : nº 018/86 de 06/05/86, nº 008/93 de 31/08/93, nº 315/02 de 29/10/02. Instrução Normativa Ibama nº 28/02 de 27/12/02.
26	Serviço de comissionamento em postos de abastecimento de gás natural veicular (GNV)	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
27	Serviço de ensaio de estanqueidade em instalações subterrâneas.	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
28	Serviço de instalação e retirada de sistema de abastecimento subterrâneo de combustíveis - SASC	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
29	Serviço de instalação em postos de abastecimento de gás natural veicular (GNV)	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
30	Tanque de armazenamento subterrâneo de combustível em posto revendedor	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
31	Tanques aéreos de armazenamento de derivados de petróleo e outros combustíveis.	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
32	Tubulação não metálica subterrânea para combustível automotivo	C	em vigor	Conama	Resoluções Conama : nº 273 de 29/11/2000 e nº 319 de 04/12/2002.
33	Carroçaria de ônibus urbano - padronização	C	em vigor	Contran	Resolução Conmetro nº 06 de 16/09/2008
34	Construção, manutenção e funcionamento de sistemas automáticos não metroológicos de fiscalização de trânsito. Obs : O nome do programa será : Sistema automáticos não metroológico de fiscalização de trânsito - <u>PRODUTO</u>	C	em vigor	Contran	Resolução Contran nº 165 de 10/09/2004, Resolução Contran nº 174 de 23/06/2005, Portaria Inmetro nº 201 de 21/08/2006 Portaria Inmetro nº 072 de 23/02/2007
35	Inspeção de segurança veicular - veículos rodoviários	C	em vigor	Contran	Resolução Contran nº 25 de 21/05/98.

Nº	Nome do Programa	Compulsório	Situação atual do programa em 06/02/12	Órgão Regulamentador	Documento Legal
		Voluntário			
36	Inspeção de segurança veicular de veículos rodoviários automotores com sistema de gás natural veicular - RTQ nº 37	C	em vigor	Contran	Resolução Contran nº 292 de 29/08/2008
37	Registro de fabricante de dispositivo de acoplamento mecânico (Engate)	C	em vigor	Contran	Resolução Contran nº 197 de 25/07/06
38	Registro do fabricante de dispositivo quebra-mato	C	em vigor	Contran	Resolução Contran nº 215 de 14/12/2006
39	Registro do peso bruto total (PBT) e da capacidade máxima de tração (CMT)	C	em vigor	Contran	Resolução Contran : nº 012 / 98 de 06/02/98, nº 163 / 04 de 24/06/04, nº 184 / 05 de 21/10/05, nº 189 / 06 de 25/01/06.
40	Vidro de segurança laminado para pára-brisa de veículos rodoviário automotor	C	implementação	Contran	Resolução Contran nº 784 de 12/07/1994
41	Vidro de segurança temperado de veículos rodoviários automotor	C	implementação	Contran	Resolução Contran nº 784 de 12/07/1994
42	Cilindros de alta pressão para armazenamento de gás natural veicular como combustível, a bordo de veículos automotores Obs: O RAC terá novo nome: - Cilindro para armazenamento de Gás Natural Veicular (GNV) utilizado como combustíveis a bordo de veículos automotores	C	em vigor	Contran	Portaria Inmetro nº 171 de 28/08/2002
43	Cilindros de aço sem costura, destinados ao armazenamento de gás metano veicular	C	em vigor	Contran - Inmetro	Portarias Inmetro nº : 198 de 10/08/2000, 278 de 28/12/2000 e 090 de 25/06/2001
44	Veículo porta-contêiner	C	em vigor	Contran - Inmetro	Resolução Contran nº 725 de 29/11/1988.
45	Serviço de requalificação de cilindro de alta pressão para armazenamento de gás natural veicular como combustíveis, a bordo de veículos automotores	C	em vigor	Contran - Inmetro	Portaria Inmetro nº 433 de 01/12/2008
46	Eixo veicular auxiliar	C	em vigor	Contran - Inmetro	Portaria Inmetro nº 059 de 19/02/2008
47	Serviço de adaptação de eixo veicular Auxiliar	C	em vigor	Contran - Inmetro	Resolução Contran nº 776 de 06/12/1993
48	Colete de segurança de alta visibilidade	C	em vigor	Denatran	Portaria Inmetro nº 390 de 04/11/2008
49	Cachaça	V	em vigor	MAPA	_____
50	Fibras beneficiadas de sisal	V	em vigor	MAPA	_____
51	Cestas de alimentos e similares	C	em vigor	MAPA	Instrução Normativa nº 51 de 14/08/2002
52	Unidades armazenadoras em ambiente natural	C	em vigor	MAPA	Instrução Normativa: nº 33 de 12/07/07 e nº 41 de 04/09/07
53	Produção Integrada Agropecuária	V	em vigor	MAPA	IN/SARC/MAPA N° 20, de 27/09/2001
54	Móveis escolares - cadeiras e mesas para conjunto aluno individual	V	em vigor	MEC	_____

Nº	Nome do Programa	Compulsório Voluntário	Situação atual do programa em 08/02/12	Orgão Regulamentador	Documento Legal
55	Competência de pessoas na área de turismo	V	em vigor	Ministério do Turismo	_____
56	Condutores na área de turismo de aventura	V	em vigor	Ministério do Turismo	Portaria Inmetro nº 214 de 22/06/2007
57	Profissionais na área de turismo	V	em vigor	Ministério do Turismo	_____
58	Sistema de gestão da segurança em turismo de aventura	V	em vigor	Ministério do Turismo	_____
59	Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem	V	em vigor	Ministério do Turismo	_____
60	Embalagem para transporte terrestre de fósforo de segurança	C	em vigor	Ministério dos Transportes	Resolução ANTT (Agência Nacional de Transporte Terrestre) nº 420 de 12/02/2004.
61	Embalagens utilizadas no transporte terrestre de produtos perigosos.	C	em vigor	Ministério dos Transportes	Resolução ANTT nº 420 de 12/02/04 e Resolução ANTT nº 701 de 25/08/04
62	Inspeção de veículos e equipamentos rodoviários para o transporte de produtos perigosos	C	em vigor	Ministério dos Transportes	Decreto nº 96.044 de 18/05/88.
63	Inspeção na construção de tanque de carga em plástico reforçado com fibra de vidro para o transporte rodoviário de produtos perigosos a granel - Grupo 4B e 4C (RTQ PRFVc)	C	em vigor	Ministério dos Transportes	Decreto nº 62.127 de 16/01/68, Decreto nº 88.821 de 06/10/83 e Decreto nº 96.044 de 18/05/88.
64	Inspeção periódica de tanque de carga em plástico reforçado com fibra de vidro para o transporte rodoviário de produtos a granel - Grupos 4B e 4C (RTQ PRFVi)	C	em vigor	Ministério dos Transportes	Decreto nº 62.127 de 16/01/68, Decreto nº 88.821 de 06/10/83 e Decreto nº 96.044 de 18/05/88.
65	Concessão em florestas públicas	C	em vigor	MMA	Decreto nº 6.063, de 20/03/07
66	Conversor catalítico destinado à reposição	C	em vigor	MMA - IBAMA	Resolução CONAMA nº 282 de 12/07/01
67	Equipamentos de proteção individual (EPI) - Peça semifacial filtrante para particuladas	C	em vigor	MTE	Portaria do MTE nº 25 de 15/10/2009
68	Capacete de segurança para uso na indústria	C	em vigor	MTE	Portaria Inmetro nº 118 de 05/05/2009
69	Equipamentos de proteção Individual (EPI) - Luvas Isolantes de Borracha	C	em vigor	MTE	Portaria do MTE nº 25 de 15/10/2001
70	Cursos de qualificação social e profissional financiados com recursos do fundo de amparo ao trabalhador	V	em vigor	MTE	Portaria Inmetro nº 98 de 03/04/2009
71	Registro de descontaminador de equipamentos para transporte de produtos perigosos	C	em vigor	MTE	Resolução ANTT nº 420 de 12/02/2004
72	Registrador Eletrônico de Ponto	C	Implementação	MTE	Portaria MTE nº 1510 DE 2108/2009
73	Serviços próprios de inspeção de equipamentos (SPIE)	V	em vigor	Inmetro - MTE	Portaria do Inmetro nº 351 de 26/11/2009
74	Construção de embarcações acessíveis para transporte coletivo de passageiros	C	em vigor	SNPD - Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência	Decreto Federal nº 5296 / 2004
75	Fabricação de veículos acessíveis de características rodoviárias para transporte coletivo de Passageiros	C	em vigor	SNPD	Decreto Federal nº 5296 de 02/12/2004
76	Fabricação de veículos acessíveis de características urbanas para transporte coletivo de passageiros	C	em vigor	SNPD	Decreto Federal nº 5296 / 2004

Nº	Nome do Programa	Compulsório Voluntário	Situação atual do programa em 08/02/12	Órgão Regulamentador	Documento Legal
77	Inspeção da adaptação de acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros	C	em vigor	SNPD	Decreto Federal nº 5296 de 02/12/2004
78	Inspeção da adaptação de acessibilidade em embarcações existentes utilizadas no transporte coletivo de passageiros	C	Implementação	SNPD	Decreto Federal nº 5296 de 02/12/2004
79	Inspeção da adaptação de acessibilidade em veículos de Características Rodoviárias para o Transporte Coletivo de Passageiros	C	em vigor	SNPD	Decreto Federal nº 5296 de 02/12/2004