

Relatório do Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão do Inmetro

Ano 2011

17/05/2012

O propósito deste documento é analisar o desempenho do Inmetro baseado em seu Relatório dos Resultados Alcançados no Contrato de Gestão referente ao exercício de 2011, conforme o disposto na Cláusula Oitava do Contrato de Gestão, celebrado entre o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, - MDIC e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro, tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda. O documento também tem como objetivo avaliar o alcance das metas pactuadas para o período supracitado. O Comitê de Acompanhamento e Avaliação reuniu-se no MDIC, em Brasília, nos dias 25 de abril e 09 de maio 2012, com o intuito de avaliar o alcance das metas pactuadas no Contrato de Gestão, bem como para calcular a pontuação e elaborar o conjunto de recomendações e observações ora registradas ao longo deste documento.

Comitê de Acompanhamento e Avaliação do
Contrato de Gestão do Inmetro - CAA



Relatório do Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão 2009-2011 do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro / Ano 2011

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Designado pela Portaria MDIC nº 96, de 24 de abril de 2012, e tendo o funcionamento regulado pelo regimento interno aprovado na 3ª reunião de 1º de outubro de 2003, o Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão do Inmetro- CAA tem como competência atender ao que prescrevem os §§ 3º ao 6º do art. 4º do Decreto nº 2.487, de 2 de fevereiro de 1998, e à Cláusula Oitava do Contrato de Gestão, celebrado entre o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro.

O CAA se reuniu nos dias 25 de abril e 09 de maio de 2012 com o intuito de avaliar o alcance dos resultados e o cumprimento dos compromissos pactuados no Contrato de Gestão, referentes ao ano de 2011.

2. METODOLOGIA DE ANÁLISE

Para a elaboração do presente Relatório de Acompanhamento e Avaliação, o Comitê seguiu os seguintes passos:

- ✓ Leitura individual do *Relatório de Resultados alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão em 2011*;
- ✓ Análise e discussão do Relatório apresentado pelo Inmetro;
- ✓ Análise comparativa entre as recomendações do CAA emitidas no Relatório do CAA do 1º semestre 2011 e seu atendimento por parte do Inmetro;
- ✓ Comentários e definição de recomendações a serem encaminhadas ao Inmetro;
- ✓ Conclusão sobre o desempenho do Inmetro no que diz respeito ao alcance das metas estabelecidas no Contrato de Gestão para o ano de 2011.

3. ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

A análise do CAA baseou-se no Plano de Trabalho (Anexo I do Contrato de Gestão) e nas sugestões emitidas pelo CAA nos relatórios de Acompanhamento e Avaliação de 2009 a 2011.

CONSIDERAÇÕES SOBRE AS RECOMENDAÇÕES ANTERIORES

Os Relatórios anteriores deste CAA emitidos por ocasião da análise dos Resultados Alcançados pelo Inmetro contêm várias recomendações. As observações do CAA de caráter geral estão relacionadas neste documento. As recomendações específicas relacionadas aos Objetivos de Negócio e Objetivos Institucionais constam em Anexo.



Destaca-se que, foram incluídos, conforme recomendações anteriores do CAA, os seguintes anexos ao *Relatório dos Resultados Alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão*: questionário utilizado na pesquisa de opinião junto à população; questionário utilizado na pesquisa de opinião junto a representantes do setor produtivo; questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica; questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de calibração e ensaio; tabela com o índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados por Estado; tabela com o índice de irregularidades na fiscalização de produtos pré-medidos por Estado; tabela sobre eficiência do serviço descentralizado por Estado; tabela sobre nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica por Estado em 2011; tabela de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos em parceria com outros órgãos públicos.

À luz do exame do *Relatório dos Resultados Alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão* referente ao ano de 2011, o CAA constatou que, em linhas gerais, as observações e recomendações do CAA foram atendidas.

4. PONTUAÇÃO GLOBAL (ANEXO II)

ANO	2011
Nota relativa ao alcance das Metas de Negócio (Nmn)	9,57

Quadro 1

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	
Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo I	2
b) Objetivo II	2
c) Objetivo III	1
d) Objetivo IV	2
e) Objetivo V	2
f) Objetivo VI	2
g) Objetivo VII	2
h) Objetivo VIII	2
i) Objetivo IX	2
j) Objetivo X	1
k) Objetivo XI	2

2/3


OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	
Objetivo	Nota Atribuída
l) Objetivo XII	2
m) Objetivo XIII	2
Total:	24

Quadro 2

Cálculo da Pontuação Global:

$Pg = (Nmn \times 0,90) + (Nod \times 0,50)$ em que:

Pg = Pontuação Global.

Nmn = Nota relativa ao alcance das Metas de Negócio.

Nod = Nota relativa ao alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Institucional.

$Nmn = 9,57$

$Nod = (24,00 / 13,00)$

$Nod = 1,85$

$Pg = (9,57 \times 0,90) + (1,85 \times 0,50)$

$Pg = 8,61 + 0,93$

$Pg = 9,54$

O relato apresentado pelo Inmetro e a avaliação proferida pelo Comitê evidenciam o cumprimento adequado das ações previstas e estabelecem:

Pontuação Global de 9,54.

5. RECOMENDAÇÕES

Em função do processo de aprendizagem propiciado pela existência do contrato, sua execução e avaliação, observa-se a pertinência de se estabelecer na definição dos novos objetivos institucionais, para o contrato a vigor no período de 2012 a 2014, critérios que levem em consideração a natureza plurianual do contrato.

Tal procedimento é relevante no sentido de se cuidar para que no estabelecimento das metas fique claro quais são os indicadores de qualidade, quantidade ou medidas relacionadas meramente exemplificativas para que no momento da avaliação não restem dúvidas quanto à execução por parte do Inmetro e quanto à avaliação do CAA no que tange aos objetivos e metas a serem alcançados.

Outrossim, ressalta-se o compromisso com a transparência e a obrigação de dar publicidade ao *Relatório de Resultados Alcançados pelo Inmetro* e ao Relatório do Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão do Inmetro. Aconselha-se a publicação de tais documentos no site do Inmetro.

apto. 20/09/12 *BRP*

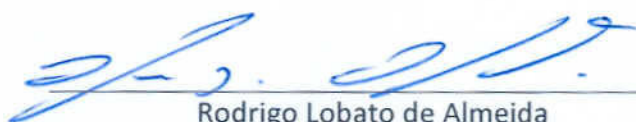
Finalmente, recomenda-se, o encaminhamento do *Relatório de Resultados Alcançados pelo Inmetro 2011* e deste Relatório do Comitê de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão do Inmetro ao Senhor Ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

6. CONCLUSÃO

O CAA considera que o desempenho do Inmetro em relação às metas pactuadas foi adequado e sugere o atendimento às recomendações registradas neste Relatório e em seu Anexo.

7. ANEXO

Brasília, 17 de Maio de 2012.



Rodrigo Lobato de Almeida

Secretaria de Inovação - MDIC Coordenador



Claudenice Custódio

Subsecretaria de Planejamento,
Orçamento e Administração – MDIC

Suplente



Alexandre Kalil Pires

Secretaria de Gestão Pública - MP



Sérgio Henrique Soares

Secretaria do Orçamento Federal - MP



Márcia Ribeiro Abreu

Secretaria do Tesouro Nacional – MF

7. ANEXO

RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES ESPECÍFICAS QUANTO AOS OBJETIVOS DE NEGÓCIO E OBJETIVOS INSTITUCIONAIS DO CONTRATO DE GESTÃO 2009-2011 DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA – INMETRO / ANO 2011.

1. ACOMPANHAMENTO DO GRAU DE ALCANCE DAS METAS - CLÁUSULA PRIMEIRA

A análise do Comitê de Acompanhamento teve como base o Plano de Trabalho (Anexo I do Contrato de Gestão).

1.1 OBJETIVOS DE NEGÓCIO – INDICADORES DE DESEMPENHO E METAS

(ITEM 1 DO ANEXO I DO PLANO DE TRABALHO)

Macroprocesso	Indicadores		Imagem				Total de Pontos		
	Nome	Memória de Cálculo	Meta 2011	Resultado 2011	Desvio Absoluto	Alcance da meta		Nota Atribuída	
1. Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 Nível de reconhecimento do Inmetro junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades	51%	51,30%	0,30	100,59%	10	5	50
	1.2 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
	1.3 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

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".

2/0. 28/11/11


MACROPROCESSO IMAGEM

Em relação ao objetivo **1 Ampliar a percepção institucional junto à sociedade brasileira**, o Inmetro alcançou a nota 10 para todos os 3 indicadores conforme o quadro acima.

Nota-se que a pesquisa em relação aos dirigentes de federações e indústrias foi feita com os presidentes de associações do setor produtivo. O Inmetro justificou essa mudança por considerar que *"os novos respondentes têm um contato mais frequente e direto com o Inmetro, possibilitando resultados mais próximos da realidade e facilitando a identificação de oportunidades de melhoria"*.

O Inmetro incluiu os questionários de pesquisa utilizados nas pesquisas de opinião. Anexos A, B, C e D do *Relatório dos Resultados alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão*.

Observam-se dois avanços importantes em relação às Pesquisas: a intensificação dos investimentos em metodologias de pesquisa e aprimoramento dos processos de pesquisa realizados. Em reunião, representante do Inmetro esclareceu que o Instituto realiza cerca de 60 pesquisas anualmente. Em relação ao Contrato de Gestão são realizadas 4 pesquisas. Nesse sentido, a instituição desenvolveu enquanto externalidade positiva uma espécie de "Mini-instituto de pesquisa". Tais informações são importantes para subsidiar os processos de tomada de decisão do Inmetro. O outro avanço refere-se ao desenvolvimento de metodologia que permite a contratação de licitação técnica e preço com qualificação técnica compatível com o rigor exigido pelo instituto.

P/S. AHP

M de
H

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Indicadores		Memória de Cálculo	Meta 2011	Resultado 2011	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Nome									
2 Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados	2.1 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	
	2.2 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	
	3.1 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	
3 Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida	3.2 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	
	3.3 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.

2/2



MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Em relação ao objetivo **2 Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados**, para todos os indicadores relacionados, a nota atribuída foi 10.

Em relação ao Indicador “número de ações de fiscalização” a sugestão de tornar compatível a descrição do “nome” com a “memória de cálculo” foi atendida.

Nota-se a superação da meta dos dois indicadores. Nesse sentido, o CAA sugere a calibração desses indicadores para o próximo contrato.

Em relação ao objetivo **3 Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida** a nota atribuída foi 10 para todos os indicadores. Estes são indicadores novos ainda sem referenciais históricos e sob monitoramento para futura calibração. Observa-se que todas as metas para esse objetivo foram superadas já no primeiro semestre de 2010. Esse fenômeno continua indicando uma necessidade de redimensionamento desta meta.

O desempenho do Inmetro no Indicador 3.3 superou significativamente a meta estipulada em função da criação de novos regulamentos em decorrência da demanda por Programas de Avaliação da Conformidade.

O Inmetro sinalizou a necessidade de revisão das metas dos três Indicadores para o ano de 2011:

- Indicador 3.1: meta sugerida: 6.536 empresas
- Indicador 3.2 meta sugerida: 204.420 modelos
- Indicador 3.3 meta sugerida: 212 regulamentos vigentes

A proposição de majoração das metas se justifica, pois os Indicadores estabelecidos para as três metas foram pactuados, pela primeira vez, para o Plano de Trabalho de 2009-2011 e não se dispunha de um histórico considerável para que pudesse ser tomado como referência. Entretanto, devido a dificuldades nos trâmites burocráticos, não foi possível alterar a meta. Observa-se que se tivesse ocorrido a alteração supracitada, o Inmetro também cumpriria com a nova meta.

O CAA sugere a calibração desses indicadores para o próximo contrato.

2/10/11  AAC

Macroprocesso		Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade							Total de Pontos	
Objetivos	Nome	Indicadores	Memória de Cálculo	Meta 2011	Resultado 2011	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	
4. Rever o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação		(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
	Dimensão: Eficácia									
5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios		(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
	Dimensão: Eficácia									
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação		(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
	Dimensão: Eficácia									
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção		(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
	Dimensão: Eficácia									
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados		Número de certificados de acreditação válidos	1.450	1.508	58,00	104,00%	10	4	40
	Dimensão: Eficácia									

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.

9/10
MCSA
AMF

MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Em relação ao objetivo 4 *Rever o modelo da atividade de acreditação*, a nota atribuída para o único indicador foi 9.

Entretanto, conforme já observado no último relatório da CAA, há necessidade de alterações em relação à meta para esse objetivo. O Inmetro sinalizou a necessidade de revisão dos Indicadores para o ano de 2011:

Indicador 4.1: meta sugerida: 80%

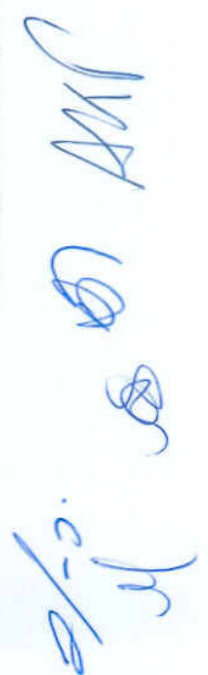
O Inmetro alega que tem trabalhado para aumentar o número de avaliadores externos no processo de acreditação, com o objetivo de aumentar sua agilidade e capacidade de atender às demandas da sociedade. Contudo, também é de interesse da Instituição contar com avaliadores internos realizando as mesmas atividades, 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 80%.

Também não foi possível alterar essa meta devido a dificuldades burocráticas. O resultado alcançado foi de 85%.

Em relação ao objetivo 5 *Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade*, a nota atribuída a indicadores foi 10, com exceção do Tempo médio para concessão de acreditação de Organismos de Certificação que teve nota atribuída 8..

Observa-se que a meta “tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios” tem sido superada há mais de 3 exercícios consecutivos, indicando, a priori, necessidade de revisão e calibração para o próximo contrato. O CAA recomenda ao Inmetro que encaminhe ao Ministério do Planejamento relatório sobre o processo de terceirização no Inmetro.

O CAA sugere a calibração desses indicadores para o próximo contrato.



Macroprocesso	Indicadores		Controle Metroológico					Total de Pontos	
	Nome	Memória de Cálculo	Meta 2011	Resultado 2011	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída		Peso
6 Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa	6.1 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
	6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metroológico 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
	6.3 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
7 Ampliar a satisfação de empresas usuárias do serviço de Verificação Periódica	7.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica Dimensão: Eficácia	Nota média ponderada da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica (cálculo explicado no Anexo IV item II b – eficácia)	8,30 **	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.

Handwritten signature and initials:
 s/c.
 M. J. A. M.

MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO

Em relação ao objetivo 6 **Ampliar a proteção ao cidadão e garantir a concorrência justa**, a nota atribuída aos indicadores foi 10, com exceção do item índice de irregularidades de produtos pré-medidos.

No último relatório da CAA observou-se que o indicador 6.1 “Índice de irregularidade de produtos pré-medidos não reflete objetivamente a realidade nacional por agrupar o desempenho da Rede”. O Inmetro justificou o desvio da seguinte forma: “o aumento dos índices de irregularidades se deve a fiscalização de um número maior de família de produtos pre-medidos, tais como, produtos agropecuários, materiais de construção e ferragens”. Assim, é natural que num primeiro momento produtos que passam a ser fiscalizado apresentem um índice de irregularidade mais elevado.

Em relação ao objetivo 7 **Ampliar a satisfação de empresas usuárias do serviço de Verificação Periódica**, houve alteração na metodologia de cálculo do nível de satisfação pesquisado que prejudica a correta avaliação do seu cumprimento. Justificativa apresentada pelo Inmetro: “O serviço de verificação periódica é de natureza fiscalizatória e compulsória, e sujeito ao pagamento de uma taxa pela empresa fiscalizada. Ademais, pode acarretar multas e lacre dos instrumentos de medição da empresa, caso tenham sido adulterados. Esses fatores, por si só, implicam que algumas empresas avaliem negativamente os trabalhos de fiscalização do governo, atribuindo notas baixas aos serviços, o que deturpa o resultado final.”.

Por outro lado, um dos fatores que contribuiu para reduzir a nota em 2009, foi a mudança do teor do questionário da pesquisa. Houve alteração da ordem, do conteúdo e do detalhamento das perguntas, para torná-lo mais abrangente e rigoroso, o que contribuiu para dificultar o alcance da meta. 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. Pelo usual de pesquisas de satisfação, uma nota de 7,5 significa que os entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos.



Sendo assim, este Comitê decide não considerar o desempenho do indicador no cálculo da nota¹.

Macroprocesso		Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia						Total de Pontos
		Objetivos	Indicadores	Meta 2011	Resultado 2011	Desvio Absoluto	Alcance da meta	
8. Aperfeiçoar o atendimento aos usuários do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro	Nome	Memória de Cálculo						
	8.1 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
9. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros.	Nome	Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais						
	9.1 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
	Nome	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						
	9.2 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

Quadro 2 – continuação

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

¹ Em decorrência da decisão do CAA em desconsiderar o desempenho dos indicadores "7.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica" e "8.1 Nota média de satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro" a nota de Objetivos de Negócios passou de 9,42 para 9,57, e a Pontuação Global passou de 9,40 para 9,54.

spj
es
AMC

MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA

Em relação ao objetivo **8 Aperfeiçoar o atendimento aos usuários do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro**, houve alteração na metodologia de cálculo do nível de satisfação pesquisado que prejudica a correta avaliação do seu cumprimento.

Justificativa apresentada pelo Inmetro: "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.

Sendo assim este Comitê decide não considerar o desempenho do indicador no cálculo da nota².

² Em decorrência da decisão do CAA em desconsiderar o desempenho dos indicadores "7.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica" e "8.1 Nota média de satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro" a nota de Objetivos de Negócios passou de 9,42 para 9,57, e a Pontuação Global passou de 9,40 para 9,54.



Em relação ao objetivo 9 *Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros*, a nota atribuída aos dois indicadores deste objetivo foi 10.

Surpreendendo as expectativas do último relatório da CAA ratificadas pelo Inmetro, a instituição atingiu a meta de número de trabalhos publicados.

elc
M
MS
AUP

1.2 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**(ITEM 2 DO ANEXO I DO PLANO DE TRABALHO)**

No processo de acompanhamento foram considerados os seguintes critérios: a adequação das ações desenvolvidas pelo Inmetro em relação ao Objetivo; o nível de desdobramento da ação ou projeto pelo Inmetro; e o nível de sistematização da ação ou projeto, com base no referencial teórico do Prêmio Qualidade do Governo Federal.

a) 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.

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 35 a 38 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Dentre as ações promovidas em 2011, destacam-se: a) 32 apresentações em eventos de comércio exterior; b) 164 consultas sobre barreiras técnicas atendidas; 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.

Considera-se que as sugestões do CAA foram atendidas.

Nota:

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo I	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

Observação

O CAA sugere a correção da informação apresentada na tabela da página 36 do Relatório de Resultados Alcançados pelo Inmetro: disposição das colunas dos anos em ordem crescente e

2/1-3


alteração da descrição constante na terceira linha da tabela para: "Consultas atendidas sobre barreiras técnicas"

b) 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.

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 39 a 41 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Nesse sentido destaca-se que 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). 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. Ainda dentro desta cooperação com o MAPA, o Inmetro também está atuando na certificação de produtos orgânicos. 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 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).

No Relatório 2011 o Inmetro apresentou o histórico de programas de avaliação da conformidade desenvolvidos em parcerias com outros órgãos públicos, conforme solicitação do CAA.

Considera-se que as sugestões do CAA foram atendidas.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo II	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

21/11
 11/10/11
 AUP

c) Objetivo III**Promover a educação em metrologia e avaliação da conformidade****Resultados**

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 42 e 43 do relatório de 2010.

O Inmetro informou ter atuado na área da educação em metrologia e avaliação da conformidade e 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. Assim o Inmetro mantém projetos em andamento que evidenciam o seu compromisso na promoção da educação. A entidade também mantém processos sistemáticos e para a promoção da educação de metrologia. Contudo, em que pese os esforços empreendidos no sentido de se formar 1000 agentes fiscais e 4000 professores até 2011, tal objetivo não foi alcançado plenamente. Neste sentido o CAA resolve atribuir nota 1 para a consecução deste objetivo.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo III	Parcialmente cumprido	30,01 – 70%	1

d) Objetivo IV**Implantar o sistema de gestão integrada em todos os órgãos delegados até dezembro de 2010****Resultados**

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo na página 44 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Nesse sentido, o Inmetro informou que 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.

Considera-se que as sugestões do CAA foram atendidas.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo IV	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "AP" and other illegible marks.

e) Objetivo V**Reduzir o tempo de aprovação de modelos**

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 44 e 45 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Neste sentido, destaca-se 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. Ademais, 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.

Considera-se que as sugestões do CAA foram atendidas.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo V	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

f) Objetivo VI**Elaborar metodologia para monitoramento do índice de abrangência da fiscalização****Resultados**

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 45 e 46 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Ressalte-se que 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. 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.

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas.

07-05
 11/05/11
 ANP

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo VI	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

g) Objetivo VII

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

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 46 e 47 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2010 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Neste sentido foram realizados ações e estudos relacionados ao processo de avaliação de impactos. 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 mistas e carrinhos de bebê.

Considera-se que as sugestões do CAA foram atendidas, as Iniciativas deste Objetivo foram cumpridas integralmente.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo VII	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

h) Objetivo VIII

Implantar a Metrologia Biológica

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este objetivo nas páginas 48 e 49 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Neste sentido destaque-se a implantação e funcionamento do Laboratório de Biotecnologia e do Programa de Bioengenharia em cooperação com o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI).

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas, o Objetivo deverá ser cumprido integralmente.

at-3.


Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo VIII	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

i) Objetivo IX

Ampliar a produção de materiais de referência**Resultados**

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 49 a 51 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Merece destaque a produção de tipos de MRC disponibilizados que passou de 20 em 2007 para 50 em 2011.

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo IX	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

j) OBJETIVO X

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

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 51 a 53 do relatório de 2011.

O Inmetro demonstrou que desenvolveu atividades com a finalidade de alcançar o Objetivo. Por exemplo, com 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. Entretanto o CAA

01/05/11
 AUP

avaliou que o processo de unificar as bases de dados do Instituto, em consonância com a execução das ações correlacionadas ao objetivo não foram plenamente atendidas. Neste sentido o CAA resolve atribuir nota 1 para a consecução deste objetivo.

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo X	Parcialmente cumprido	30,01 – 70%	1

k) Objetivo XI

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

Resultados

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 53 e 54 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado as atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. O Inmetro tem adotado metodologia de Planos Anuais para aperfeiçoamento dos processos licitatórios de modo a garantir a otimização de recursos alocados. Além disso, 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.

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo XI	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

l) Objetivo XII

Estabelecer um processo estruturado de benchmarking

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 54 e 55 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Destaque-se que foi instituído no Inmetro Comitê Benchmarking com o objetivo de

Handwritten signature and initials in blue ink, including the acronym "AMP".

disseminar, acompanhar e monitorar o processo de benchmarking na Instituição. 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.

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo XII	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

m) Objetivo XIII

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

Resultados

O Inmetro relatou os resultados alcançados em relação a este Objetivo nas páginas 56 e 57 do relatório de 2011.

O Inmetro comprovou ter realizado no ano de 2011 atividades direcionadas ao alcance do Objetivo. Nesse sentido, destaca-se que em 2011 a instituição deu seguimento ao aperfeiçoamento de sua gestão com base no seu Relatório de Avaliação (RA) do PQGF de 2010. Foi realizada reunião para apresentar à 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. Também houve 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.

Considera-se que as sugestões CAA foram atendidas

Nota

Objetivo	Resultado Observado	Execução do Objetivo	Nota Atribuída
a) Objetivo XIII	Totalmente cumprido	70,01 – 100%	2

Handwritten signatures and initials in blue ink.

RECOMENDAÇÕES FINAIS

Sugere-se que o Inmetro e o grupo de trabalho constituído para elaborar o próximo contrato de gestão levem em consideração o conjunto das orientações dispostas neste relatório, particularmente no que se refere à calibração de metas para o próximo contrato. Isso é especialmente relevante para os indicadores que de algum modo apresentaram discordância exagerada para mais ou para menos das metas estabelecidas.

o/c.  AUP