

RELATÓRIO DOS RESULTADOS
ALCANÇADOS PELO INMETRO NO
CONTRATO DE GESTÃO



ANOS



INMETRO

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO GERAL	4
2 - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.....	5
2.1 - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2012.....	6
3 – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	6
3.1 - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2012.....	6
4 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM.....	12
4.1 - NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA .	13
4.2 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA ...	14
4.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A DIRIGENTES DO SETOR PRODUTIVO.....	15
5 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	17
5.1 - ÍNDICE DE COBERTURA DE MUNICÍPIOS NA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE.....	17
5.2 - NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS	19
5.3 - NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	20
5.4 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	21
5.5 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	22
6 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	23
6.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	23
6.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS.....	24
6.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	25
6.4 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	26
6.5 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	27
7 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	29
7.1 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS	29
7.2 - TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	30
7.3 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I	31
7.4 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO	32

7.5 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO	33
8 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	35
8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	35
8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	37
8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	38
8.4 - NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS	39
8.5 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (<i>KEY COMPARISON DATABASE</i>) DO BIPM (<i>BUREAU INTERNATIONALE DES POIDS E MESURES</i>)	40
9 – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	41
9.1 - OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	41
9.2 - OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013.	42
9.3 - OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS	43
9.4 - OBJETIVO IV - SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR	44
9.5 - OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/ INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO	46
ANEXOS.....	49
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À POPULAÇÃO	49
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À REPRESENTANTES DO SETOR PRODUTIVO	53
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	56
ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	59
ANEXO E – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO.....	61
ANEXO F – MODELO DE A3 UTILIZADO PELA PRESIDÊNCIA.....	62

1 - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro em 2012 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.

Cabe ressaltar que o contrato de gestão referente aos anos de 2012 a 2014, devido aos trâmites burocráticos, somente foi assinado no final do ano de 2012.

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.

2 - 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 dada pelo enquadramento da Nota Parcial do Contrato de Gestão nas faixas descritas no quadro a seguir:

Nota Parcial do Contrato de Gestão	Pontuação Global
Maior ou igual a 90,00	100,00
Entre 85,00 e 89,99	90,00
Entre 80,00 e 84,99	82,50
Entre 70,00 e 79,99	70,00
Entre 60 e 69,99	50,00
Menor que 60	0,00

A Nota parcial do Contrato de Gestão (Np) será medida pela multiplicação por 10¹ da soma da nota relativa ao alcance das metas de negócio (Nmn) multiplicada por 0,9 com a nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional (Nod) multiplicada por 0,5. A pontuação global será medida em duas casas decimais e não poderá ultrapassar 100,00 pontos.

Cálculo da Nota parcial do Contrato de Gestão:

$$Np = [(Nmn \times 0,9) + (Nod \times 0,5)] \times 10$$

Np = Nota parcial do Contrato de Gestão;

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.

¹ Houve um equívoco no anexo II do Contrato de Gestão: Esse anexo, sob o título "Sistemática de Pontuação", apresenta uma fórmula de cálculo da Np que permite que se obtenha uma pontuação global superior ao limite de 100 pontos, em desacordo com o que preceitua a parte descritiva daquele mesmo documento. Essa ocorrência exigiu um ajuste. Procedeu-se então a substituição da fórmula "Np = [(Nmn x 0,9) + (Nod x 0,5)] x 100" por "Np = [(Nmn x 0,9) + (Nod x 0,5)] x 10", com o propósito de restringir o resultado possível àquele limite e preservar o cumprimento das demais orientações existentes sem prejuízo da qualidade da análise ou da validação dos resultados.

2.1 - Quadro resumo do desempenho do Inmetro em 2012

Ano	2012
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,3846
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	2,00
Nota parcial do Contrato de Gestão	94,46
Pontuação Global	100,00

Quadro 1

3 – 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.

3.1 - Quadro detalhado do desempenho do Inmetro no ano de 2012

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.

3.1 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2012

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2012	2012					
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 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	47%	45,20%	1,80	96,17%	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	81%	84,71%	3,71	104,58%	10	5	50	
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo Dimensão: Efetividade	Percentual dos dirigentes do setor produtivo que considera o Inmetro “muito eficiente” ou “eficiente”, dentre o total dos entrevistados que opinaram	85%	65,25%	19,75	76,76%	7	5	35	

Quadro 2

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2012	2012					
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 cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade Dimensão: Eficácia	(Número de municípios fiscalizados tipo I a cada ano + municípios tipo II fiscalizados a cada dois anos + municípios tipo III fiscalizados a cada três anos) / Número total de municípios	50%	53,83%	3,83	107,66%	10	4	40	
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	540.000	819.370	279.370	151,74%	10	4	40	
3. Desenvolver Programa de Avaliação da Conformidade de forma assistida	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 ou gestão e/ou pessoal	7.500	10.371	2.871	138,28%	10	4	40	
	3.2 Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade Dimensão: Eficácia	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade	216.000	306.803	90.803	142,04%	10	4	40	
	3.3 Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade Dimensão: Eficiência	(Número de programas desenvolvidos, implementados e implantados)/(Número de técnicos diretamente envolvidos) (Acumulado)	11,96	11,27	0,69	94,23%	9	3	27	

Quadro 2 – continuação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade								
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio	Alcance	Nota	Peso	Total de Pontos
	Nome	Memória de Cálculo	2012	2012	Absoluto	da meta	Atribuída		
4. Rever o modelo da atividade de acreditação	4.1 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)	85%	83,2%	1,80	97,88%	10	4	40
5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 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 meses	11,90 meses	*	100,84%	10	4	40
	5.2 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)	8,0 meses	9,80 meses	*	81,63%	8	4	32
	5.3 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	5,60 meses	*	125,00%	10	4	40
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma Dimensão: Eficácia	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	1.050	1.317	267	125,43%	10	4	40

Quadro 2 – continuação

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

Macroprocesso	Garantia Metroológica									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2012	2012					
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Índice de Conformidade na execução dos Serviços Delegados Dimensão: Eficácia	Número de conformidades nas auditorias do Inmetro nos órgãos da RBMLQ-I / Número de verificações nas auditorias do Inmetro nos órgãos da RBMLQ-I	81%	86,6%	5,600	106,91%	10	4	40	
	6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços metrológicos Dimensão: Eficácia	Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício anterior, da receita financeira de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas	6,5%	6,9%	0,40	106,15%	10	4	40	
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	632	832	200	131,65%	10	3	30	
7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo	7.1 Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano	120	136	*	88,24%	8	4	32	
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do percentual de clientes que avaliam o serviço como "Bom" ou "Ótimo" entre os que opinaram, obtido através de pesquisa anual	76%	50,00%	26	65,79%	6	4	24	

Quadro 2 – continuação

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

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia								
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Nome	Memória de Cálculo	2012	2012					
8. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros	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	7,7	7,53	0,17	97,79%	10	4	40
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	Razão entre o número de serviços de medição de padrões calibrados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos na calibração	175	177	2	101,14%	10	3	30
	8.3 Produtividade dos <u>ensaios</u> de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	Razão entre o número de serviços de medição de padrões ensaiados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos nos ensaios	100	85	15	85%	8	3	24
	8.4 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	210	204	06	97,14%	10	4	40
	8.5 Número de serviços de calibração no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>) Dimensão: Eficácia	Número de serviços de melhor capacidade de medição (<i>cmc - calibration measure capability</i>) incluídos no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>)	323	369	46	114,24%	10	4	40

Quadro 2 – continuação

4 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Aperfeiçoamento da metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

Com objetivo de ter maior acurácia nos resultados dos indicadores **Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira** e **Nível de percepção institucional junto à população brasileira**, o Inmetro realiza pesquisa de opinião por meio de entrevistas pessoais.

Em 2012 foram entrevistadas 2.703 pessoas distribuídas em 52 municípios em 10 estados do Brasil, sendo que para realizar esta pesquisa o Inmetro contratou, em um processo licitatório técnica e preço, um instituto com qualificação técnica compatível com o rigor metodológico exigido pela instituição.

Para apurar o **Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo**, o Inmetro utiliza um software para aplicação e gerenciamento online de pesquisas de opinião (Questmanager), o qual permite a visualização dos resultados em tempo real, ou seja, à medida que os questionários são concluídos. Isso tem permitido avanços, tanto no que concerne à celeridade da realização de pesquisa quanto na fidedignidade dos resultados.

Cabe destacar que este ano o método de cálculo do indicador **Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo**, passou a considerar escala de 0 a 10, na qual 0 é menos eficiente e 10 é mais eficiente. Ademais a forma de cálculo dos indicadores: **Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo** e **Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro** foi aperfeiçoado e passou a levar em consideração as ponderações de cada atributo da satisfação com duas notas no mínimo: muito satisfeito corresponde a 9 ou 10; satisfeito, a 7 ou 8; nem satisfeito, nem insatisfeito, a 4, 5 ou 6; insatisfeito, a 2 ou 3; muito insatisfeito, a 0 ou 1.

A escala de satisfação passou a ser a seguinte:

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Os questionários utilizados nas pesquisas para apuração dos indicadores de Imagem e de satisfação estão descritos nos **Anexos A, B, C e D** deste relatório.

4.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Consolidar 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
2012	2012					
47%	45,20%	1,80	96,17%	10	5	50

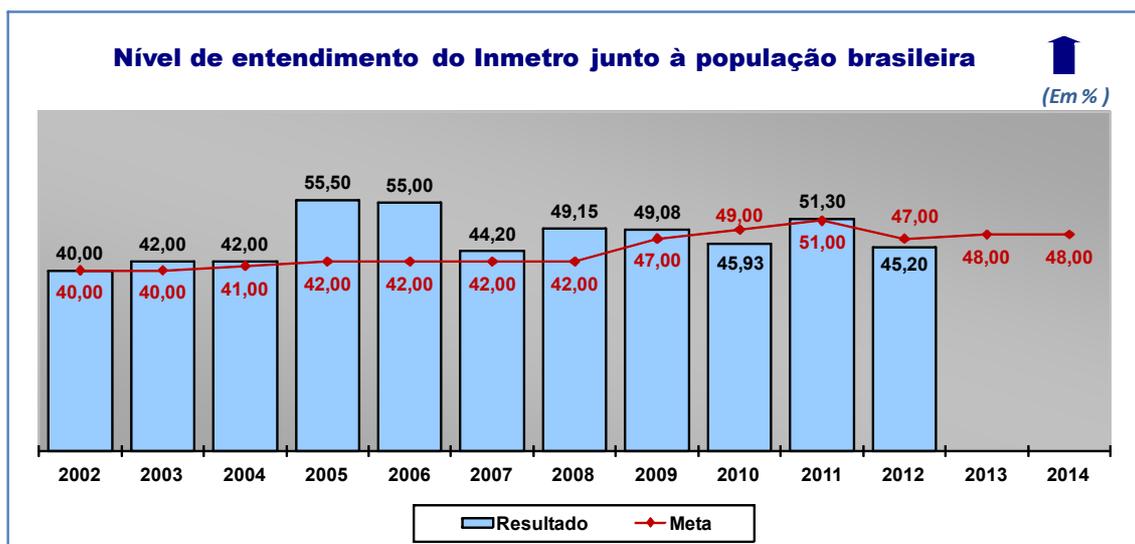


Gráfico 1

Para ter maior precisão com relação ao Nível de Entendimento 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.

Dos 2.703 entrevistados em todas as regiões do país, 80,8% afirmaram conhecer ou já ter ouvido falar do Inmetro, e desses, 1.222 afirmaram corretamente de forma espontânea pelo menos uma atividade que o Instituto realiza, o que representa 45,20% do total de entrevistados. O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo A** deste relatório.

4.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Consolidar 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
2012	2012					
81%	84,71%	3,71	104,58%	10	5	50

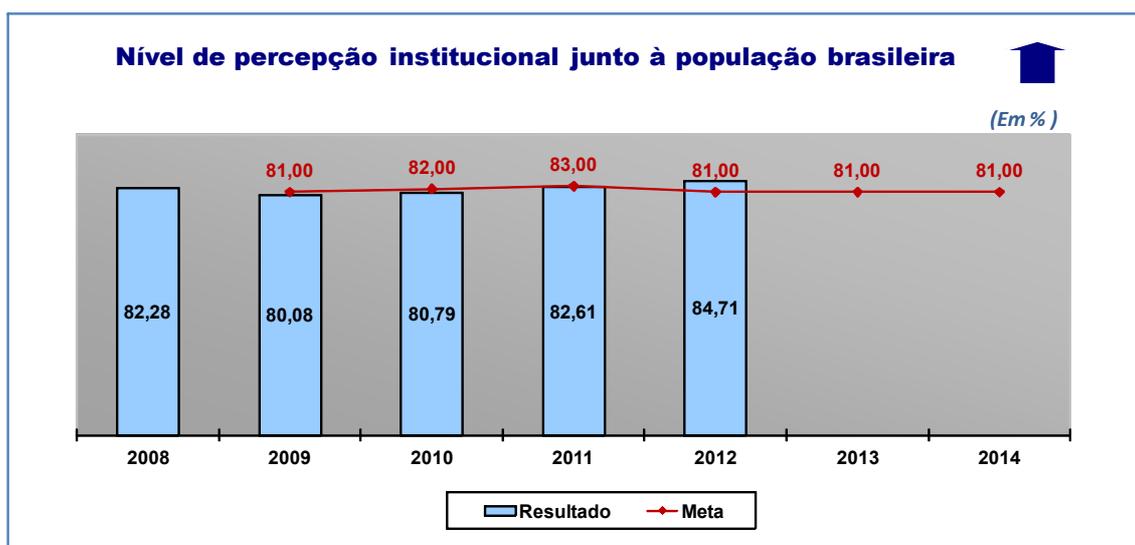


Gráfico 2

O Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente ou muito eficiente por 68,7% dos entrevistados, pouco eficiente por 12,4% e 18,9% não souberam opinar.

Assim o nível de percepção institucional para a sociedade brasileira é de 84,71%, dado pela divisão de 68,7% por 81,1% 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 manteve o segundo lugar no "ranking de eficiência".

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

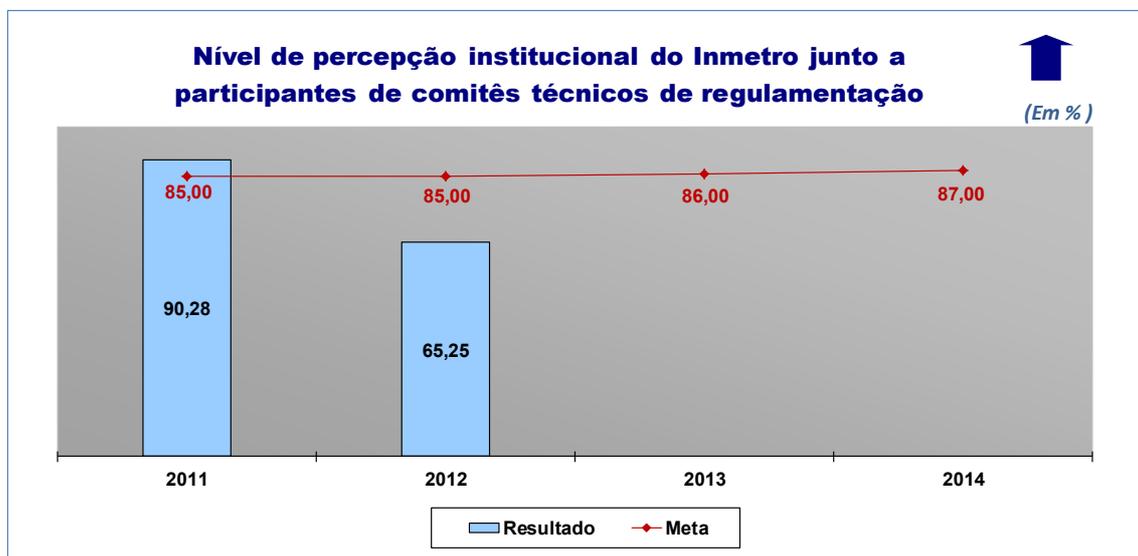
4.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual dos dirigentes do setor produtivo 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
2012	2012					
85%	65,25%	19,75	76,76%	7	5	35

As pesquisas realizadas para apurar os resultados deste indicador, referentes aos anos de 2011 e 2012, entrevistaram participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade. Este público tem conhecimento maior das competências do Inmetro, permitindo assim a obtenção de informações mais embasadas, com potencial maior de geração de melhorias nos processos de regulamentação técnica do Inmetro.

Devido a essa alteração do público, estamos propondo a alteração da denominação do indicador para **Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação**. Abaixo segue o gráfico com o histórico dos resultados considerando o público de participantes de comitês técnicos de regulamentação:



Cabe ressaltar que com o aperfeiçoamento do questionário, o método de cálculo deste indicador passou a considerar escala de 0 a 10, na qual 0 é menos eficiente e 10 é mais eficiente. Esta mudança impactou significativamente no alcance da meta. Enquanto na metodologia anterior havia uma escala de 4 pontos (muito ineficiente, ineficiente, eficiente e muito eficiente), atualmente há uma quantidade de respostas significativas que são consideradas nem ineficientes nem eficientes, o que acarreta num percentual de eficiência mais

baixo visto que parte das repostas que eram classificadas como eficiente em 2011 passaram a ser classificadas como nem ineficientes nem eficientes em 2012.

Foram entrevistadas 141 pessoas. Dentre os respondentes, o Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente por 65,2% dos entrevistados, nem ineficiente, nem eficiente por 23,4% e ineficiente por 11,3%.

A título de comparação com o Inmetro foram pesquisadas as seguintes instituições: ANVISA, ANEEL, ANTT, MAPA e ANATEL. O Inmetro ocupou o primeiro lugar no "ranking de eficiência".

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

5 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

5.1 - Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade

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 municípios fiscalizados tipo I a cada ano + municípios tipo II fiscalizados a cada dois anos + municípios tipo III fiscalizados a cada três anos) / Número total de municípios
Este indicador objetiva medir a abrangência territorial das ações de fiscalização de produtos certificados e regulamentados (fiscalização da qualidade) realizadas pela RBMLQ-I.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
50%	53,83%	3,83	107,66%	10	4	40

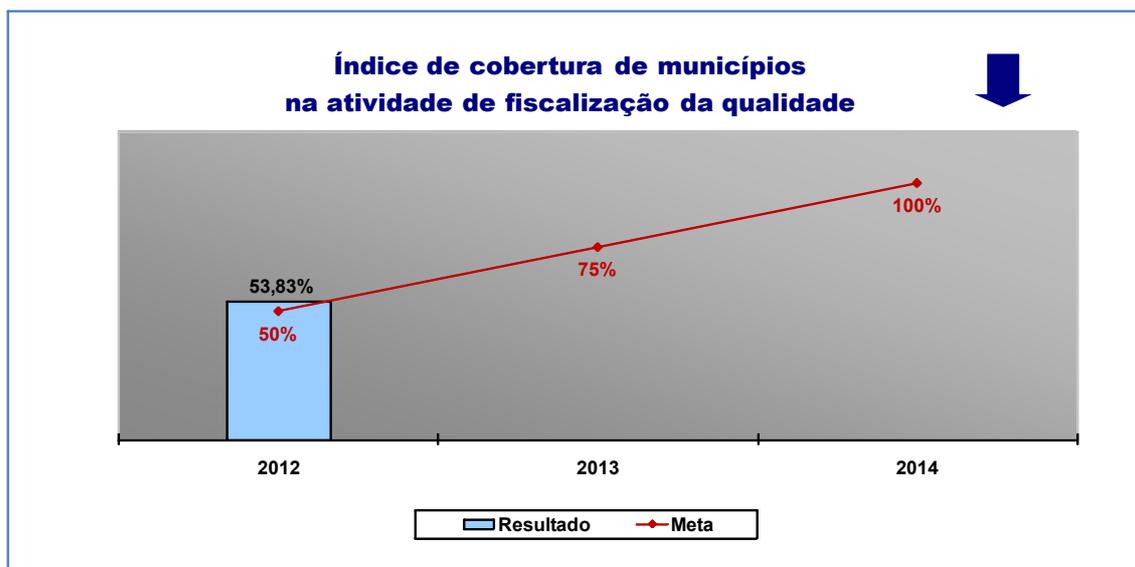


Gráfico 5

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

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

Número de municípios atendidos pela fiscalização (tipo 1 + tipo 2 + tipo 3)
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 seguir são descritos alguns critérios para classificação dos municípios, que podem ser utilizados em conjunto ou separadamente por cada Órgão Delegado:

Municípios Tipo 1 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, todos os anos)

- capital;
- onde estão localizadas as sedes regionais;
- os localizados a até 100 km dos municípios acima citados;
- os que possuem uma população igual ou maior a 10 % da população do estado;
- municípios fronteiriços com outros países.

Municípios Tipo 2 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de dois em dois anos):

- os localizados entre 100 e 200 km da capital ou dos municípios onde estão localizadas as sedes regionais;
- os que possuem uma população entre 5 e 10 % da população do estado.

Municípios Tipo 3 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de três em três anos):

- localizados a mais de 200 km (duzentos) da capital ou dos municípios onde estão localizadas as sedes regionais;
- os que possuem uma população menor que 5 % da população do estado.

5.2 - 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
2012	2012					
540.000	819.370	279.370	151,74%	10	4	40

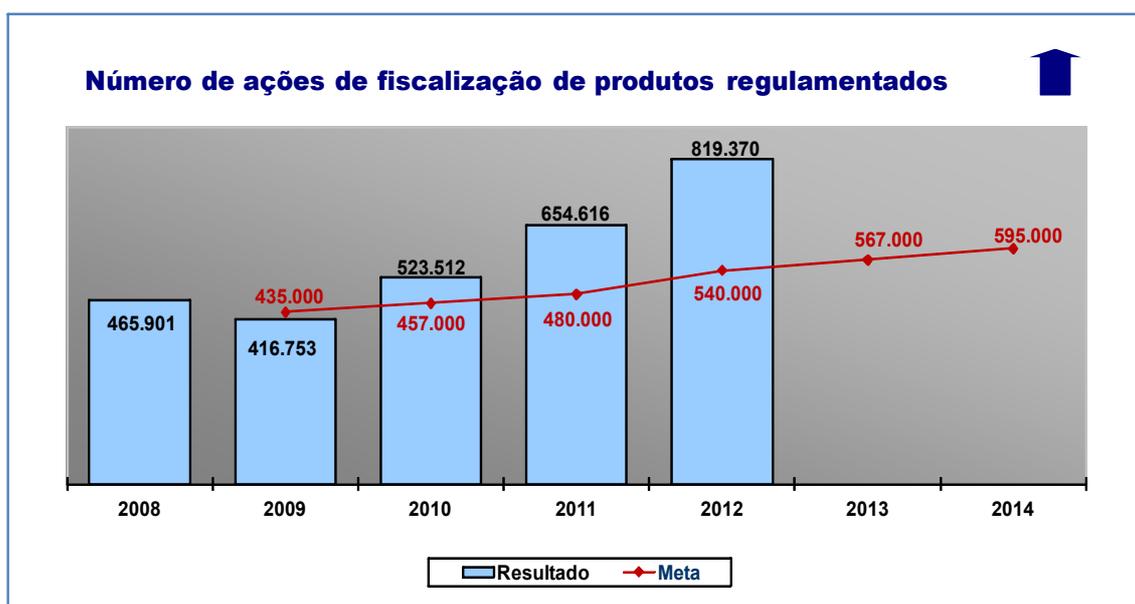


Gráfico 6

Este aumento do número de ações de 654.616 em 2011 para 819.370 em 2012 (25% de aumento) é devido a maior produtividade da RBMLQ-I, resultado dos investimentos em gestão e infraestrutura feitos pelo Inmetro na RBMLQ-I.

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 9.933/99, 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.

5.3 - 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
2012	2012					
7.500	10.371	2.871	138,28%	10	4	40

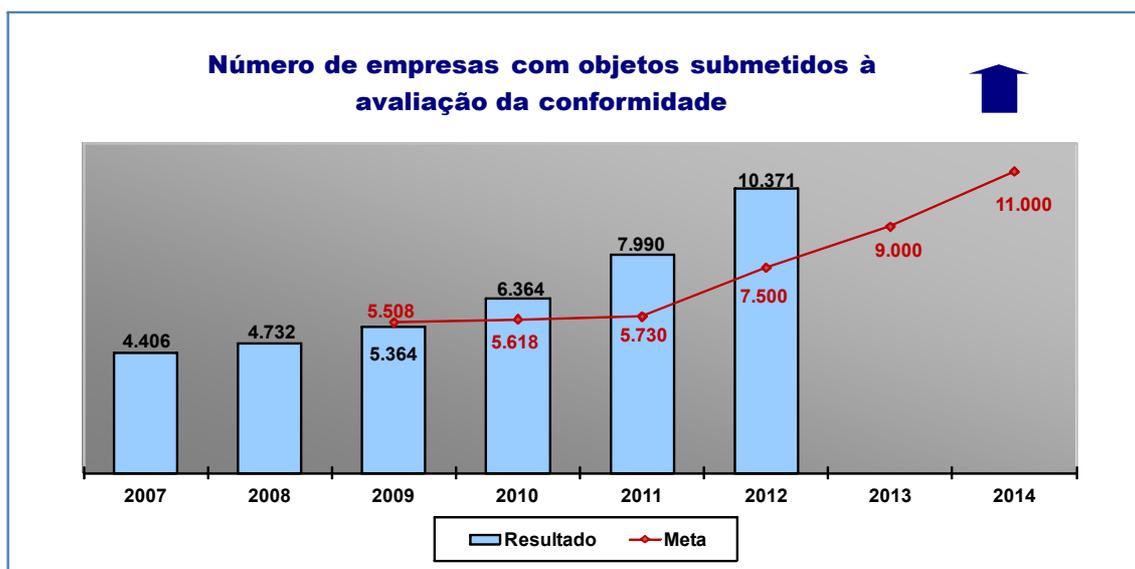


Gráfico 7

No ano de 2011 e 2012 o Inmetro publicou, respectivamente, 15 e 16 portarias relativas a novos Programas de Avaliação da Conformidade. Esses programas impactaram em um número maior de empresas e modelos de objetos com selo de identificação da conformidade. Com o lançamento do Plano Brasil Maior, o Inmetro passou a dar ênfase na ampliação do número de programas com certificação compulsória.

5.4 - 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 e/ou 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
2012	2012					
216.000	306.803	90.803	142,04%	10	4	40

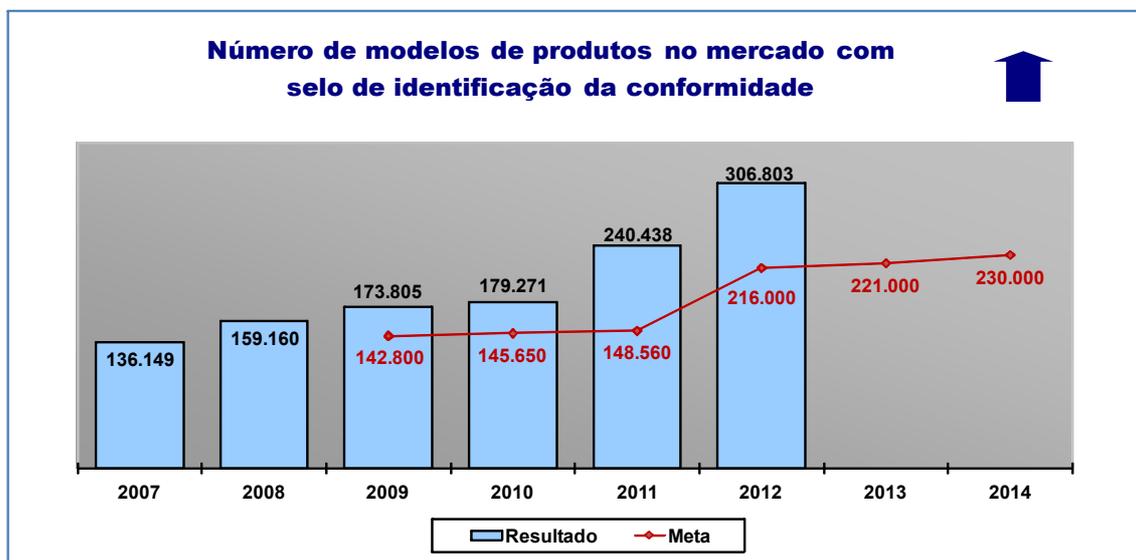


Gráfico 8

A explicação para este indicador ter o resultado maior que a meta é a mesma atribuída para o indicador 5.3.

5.5 - Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	(Número de programas desenvolvidos, implementados e implantados)/(Número de técnicos diretamente envolvidos) (Acumulado)

Este indicador mede quantos programas de avaliação da conformidade os técnicos do Inmetro estão gerenciando, sendo calculado pela divisão da soma acumulada do número de programas de avaliação da conformidade em desenvolvimento, implementados e implantados, pelo número de técnicos do Inmetro diretamente envolvidos.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
11,96	11,27	0,69	94,23%	9	3	27



Gráfico 9

O número de Programas de Avaliação da Conformidade é acumulado e o número de técnicos diretamente envolvidos é calculado pela média anual, sendo importante considerar as três definições abaixo para a melhor compreensão desse indicador:

- **Programas de Avaliação da Conformidade em Desenvolvimento:** Programas de Avaliação da Conformidade que já passaram por Estudo de Impacto e Viabilidade e estão em processo de elaboração dos Requisitos de Avaliação da Conformidade.
- **Programas de Avaliação da Conformidade Implementados:** Programas de Avaliação da Conformidade cujos Requisitos de Avaliação da Conformidade já foram publicados e estão aguardando o término de prazo de adequação das empresas para entrada em vigor.
- **Programas de Avaliação da Conformidade Implantados:** Programas de Avaliação da Conformidade cujos Requisitos de Avaliação da Conformidade já estão em vigor.

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

6.1 - 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 servidores 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
2012	2012					
85%	83,2%	1,80	97,88%	10	4	40

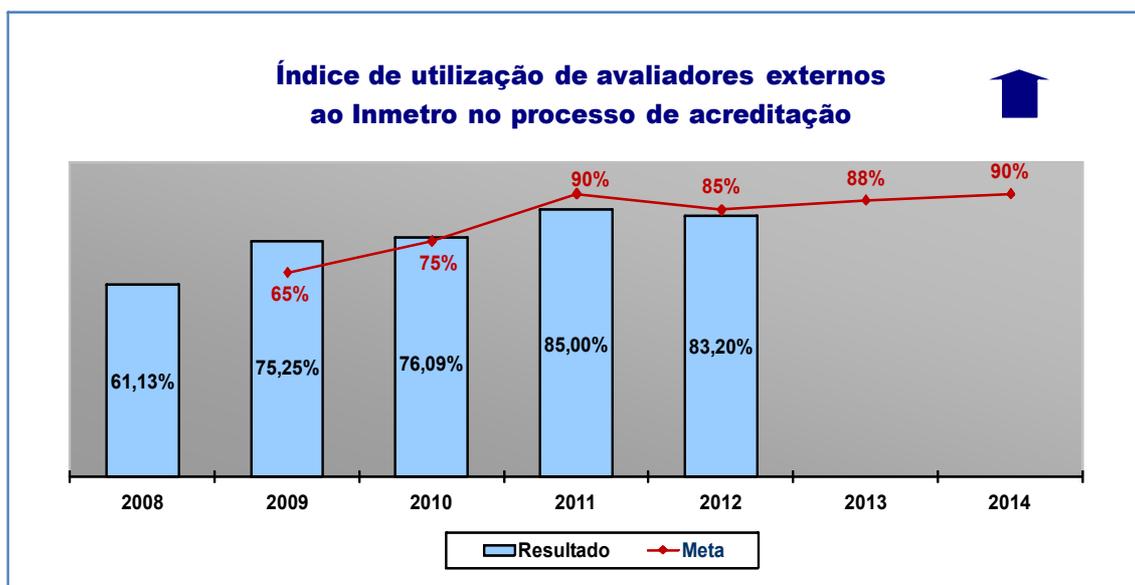


Gráfico 10

O índice apresentou redução em relação a 2011 devido a solicitações de creditações em novas áreas em que há dificuldade de se identificar avaliadores externos ao Inmetro. Outra justificativa foi a contratação de avaliadores externos por organismos ou laboratórios credenciados pelo Inmetro impedindo, portanto, a sua utilização devido aos critérios de conflito de interesse e imparcialidade.

6.2 - 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) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
12,0 meses	11,90 meses	*	100,84%	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.

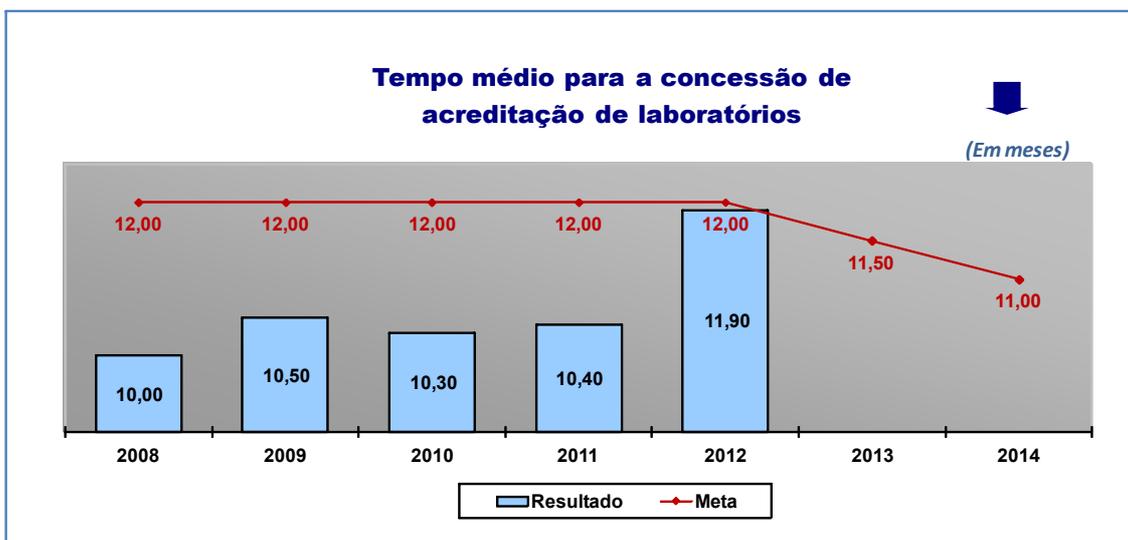


Gráfico 11

6.3 - 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) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
8 meses	9,80 meses	*	81,63%	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.

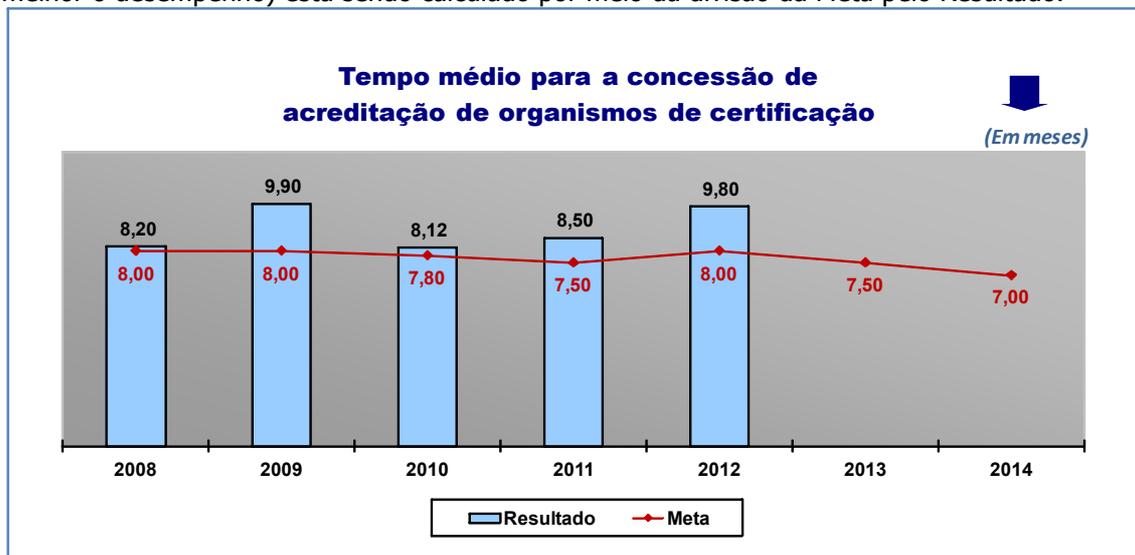


Gráfico 12

A meta para este indicador não foi alcançada devido à demora de 5 processos de acreditação, que representaram 40% do total de concessões, onde houve muito tempo gasto na resolução de *Não Conformidades* por parte dos organismos.

Visando melhorar o resultado do indicador o Inmetro redefiniu atividades dos Gestores de Acreditação, passando a atuar em etapas específicas do processo de acreditação. Outra melhoria foi voltada para o aumento do monitoramento do ciclo de acreditação dos organismos, proporcionando maior controle dos processos de acreditação.

6.4 - 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) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
7,0 meses	5,60 meses	*	125,00%	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.

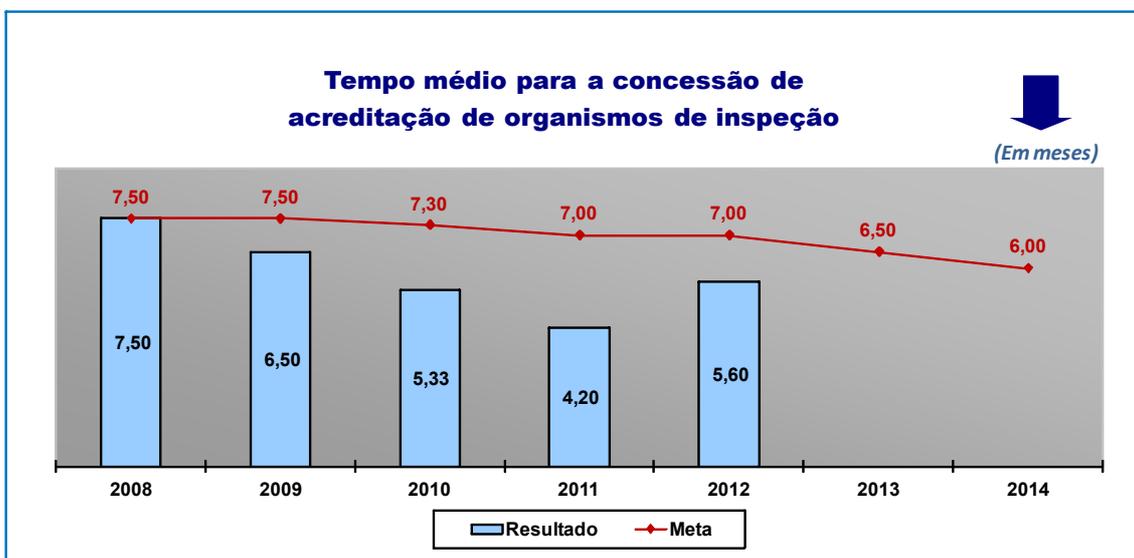


Gráfico 13

6.5 - Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados concedidos por norma

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica

Os organismos de avaliação da conformidade são acreditados com base nas atividades de avaliação da conformidade em que atuam, as quais são: organismos de certificação, organismos de inspeção e laboratórios. Dentro destas três modalidades principais existem os tipos de creditações diferentes que são relativas às atividades específicas de cada um, por exemplo, certificação de sistemas de gestão da qualidade, certificação de produtos, laboratórios de ensaios, laboratórios de calibração, entre outras. Cada atividade desta obedece a uma norma específica, portanto a medição é feita como Número de Organismos de Avaliação da Conformidade Acreditados concedidos por norma.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
1.050	1.317	267	125,43%	10	4	40

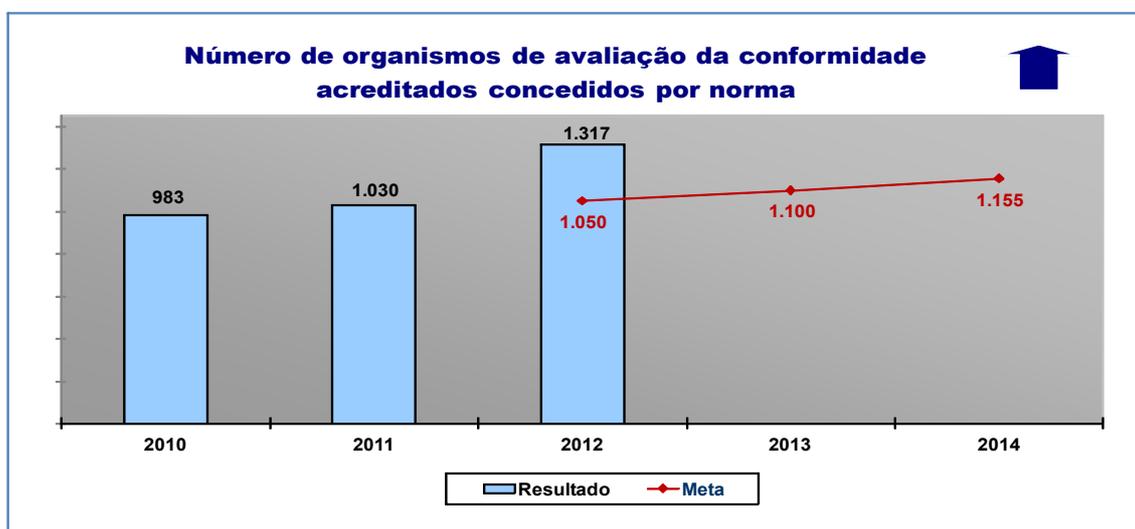


Gráfico 14

Os organismos de avaliação da conformidade são acreditados baseados nas modalidades de avaliação da conformidade em que atuam: organismos de certificação, organismos de inspeção e laboratórios.

A Coordenação Geral da Acreditação do Inmetro vem desenvolvendo um projeto com o objetivo de harmonizar as práticas adotadas na acreditação das diferentes modalidades de acreditação de organismos de avaliação da conformidade disponibilizadas.

Com a implementação deste projeto, ocorreu mudança na obtenção dos dados relativos à quantidade de organismos de avaliação da conformidade, que passará a ser concedidas por norma de acreditação, diferente do que ocorre atualmente em que para uma mesma norma é concedida acreditação por tipo de atividade.

Em consequência desta mudança de contagem, a partir de 2012, ocorreu uma redução, comparando com os resultados de 2011, do número de organismos de avaliação da conformidade acreditados, pois tem-se organizações acreditadas em diversos tipos de acreditação para uma mesma norma de acreditação.

7 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

7.1 - Índice de conformidade na execução dos serviços delegados

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de conformidades nas auditorias do Inmetro nos órgãos da RBMLQ-I / Número de verificações nas auditorias do Inmetro nos órgãos da RBMLQ-I
<p>Este indicador mede o percentual de conformidades em relação ao total de verificações feitas nas auditorias realizadas pelo Inmetro nos órgãos delegados da RBMLQ-I abrangendo os aspectos técnicos da qualidade e da metrologia legal, bem como, aspectos financeiros, contábeis e administrativos.</p> <p>Essas auditorias são realizadas de forma integrada entre a auditoria interna do Inmetro, que verifica os aspectos financeiros, contábeis e administrativos, e as diretorias da qualidade e da metrologia legal que verificam os procedimentos técnicos.</p>	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
81%	86,60%	5,60	106,91%	10	4	40

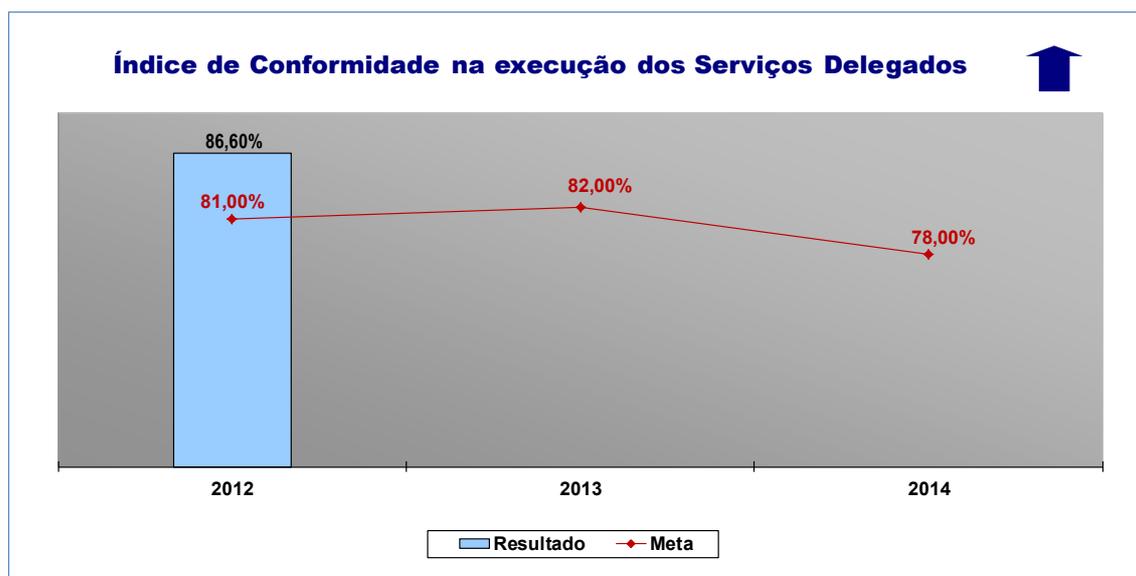


Gráfico 15

A memória de cálculo utilizada para apurar o *Índice de conformidade na execução dos serviços delegados* (ICS) foi diferente da descrita no contrato de gestão. A fórmula utilizada foi a abaixo descrita:

$ICS = 100 - [1,2 \times (\text{quantitativo de NC}) + 0,2 \times (\text{quantitativo de OM})]$ (em percentual), onde:

NC = número de registros de não-conformidades.

OM = número de registros de oportunidades de melhoria.

Esta alteração foi necessária porque não foi possível estabelecer um universo finito de verificações a serem feitas nas auditorias realizadas pelo Inmetro nos órgãos delegados da RBMLQ-I.

Esta nova fórmula para o índice indica a aproximação da conformidade média da Rbmlq-I em relação à conformidade 100%. A conformidade da Rbmlq-I é calculada com base nos resultados das auditorias realizadas pelo Inmetro nos órgãos delegados da RBMLQ-I, abrangendo os aspectos técnicos da qualidade e da metrologia legal, bem como, aspectos financeiros, contábeis e administrativos.

7.2 - Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício 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
2012	2012					
6,5%	6,9%	0,4	106,15%	10	4	40

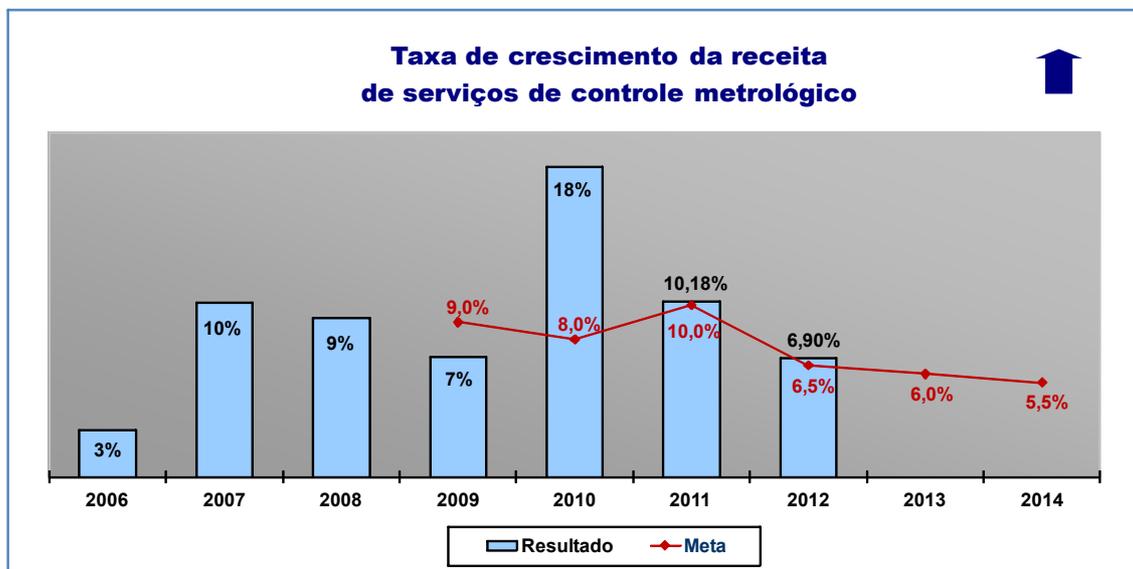


Gráfico 16

7.3 - Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I

Este indicador busca mensurar a produtividade da RBMLQ-I na execução das verificações subsequentes, que são aquelas realizadas após a verificação inicial.
As verificações subsequentes são aquelas pelas quais todos os instrumentos de medição devem passar, de tempos em tempos, para garantir a acuidade das suas medições. Também são verificações subsequentes aquelas realizadas após reparos ocasionais que instrumentos de medição tenham passado.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
632	832	200	131,65%	10	3	30

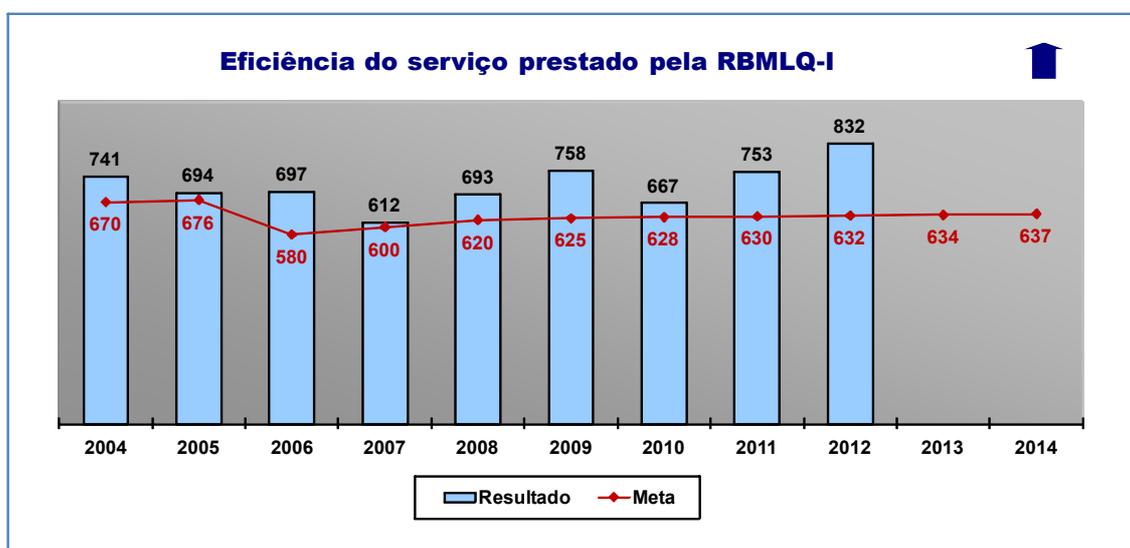


Gráfico 17

A superação da meta em 32% é justificada pelo aperfeiçoamento da gestão da força de trabalho da RBMLQ e o planejamento estruturado da atividade por meio do Plano de Trabalho.

No ano de 2012 foram consolidados os Planos de Trabalho e de Aplicação, sendo estas ferramentas adotadas para planejamento, execução e medição de resultados das atividades técnicas e financeiras dos Órgãos Delegados do Inmetro.

O Plano de Trabalho estabelece o planejamento e acompanhamento da execução das atividades delegadas nas áreas de metrologia legal (verificações e fiscalização de instrumentos e produtos pré-medidos), da avaliação da conformidade (fiscalização de produtos e serviços) e o planejamento dos processos homologados, gerados a partir dos autos de infração.

O Plano de Aplicação visa planejar por meio de diretrizes e estratégias a aplicação dos recursos transferidos para a RBMLQ-I, bem como acompanhar a

execução. Desta forma, a gestão dos recursos é realizada com segurança, transparência e de maneira otimizada.

Aliado ao cumprimento da exigência dos órgãos de controle, tais ferramentas são marcos na relação do Inmetro com os órgãos da RBMLQ-I.

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 E** deste relatório.

7.4 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano
<p>Todo instrumento de medição, medida materializada ou parte destes comercializado no Brasil deve obter compulsoriamente a aprovação de seu modelo, de acordo com o regulamento técnico metrológico pertinente, antes de ser posto no mercado. Desta forma, a duração do processo de apreciação técnica de modelo é um fator crítico para o bom desempenho do Macroprocesso da Garantia Metrológica.</p>	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
120	136	*	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.

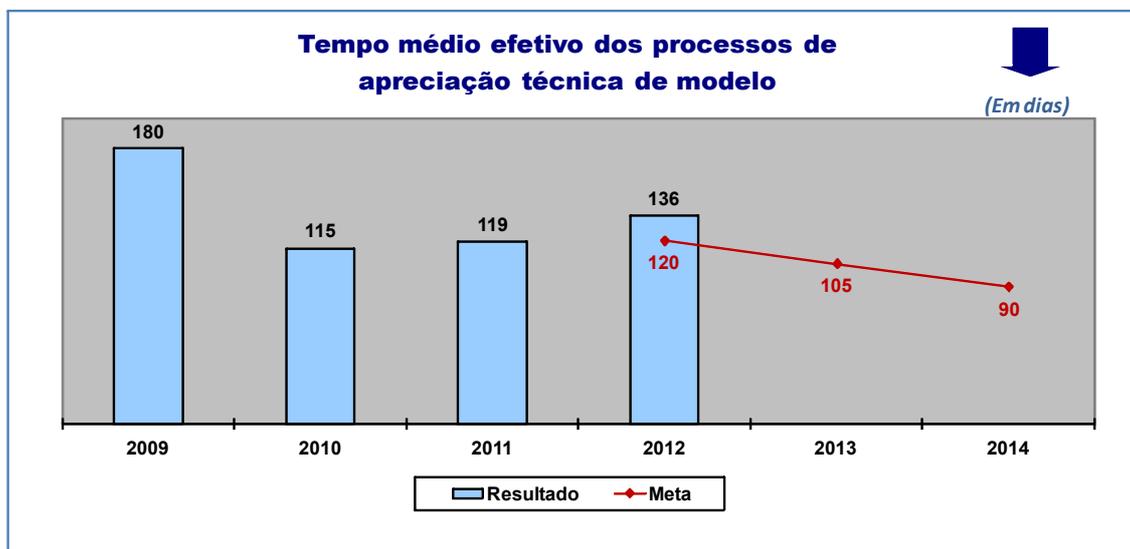


Gráfico 18

A demanda em 2012 foi superior ao esperado e acima da capacidade do Inmetro atender todas as solicitações de apreciações técnicas dentro da meta.

7.5 - Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Soma do percentual de clientes que avaliam o serviço como "Bom" ou "Ótimo" entre os que opinaram, obtido através de pesquisa anual
Este indicador expressa o nível de satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo prestado pelo Macro processo de Garantia Metrológica. Ele será medido por meio de pesquisa junto aos clientes que solicitaram aprovação de modelo de instrumentos de medição no ano anterior. Para efeito desse indicador serão consideradas as respostas sobre o "nível geral de satisfação" e o indicador será apurado pela soma do percentual de clientes que assinalaram as respostas "bom" e "ótimo".	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
76%	50,00%	24	65,79%	6	4	24

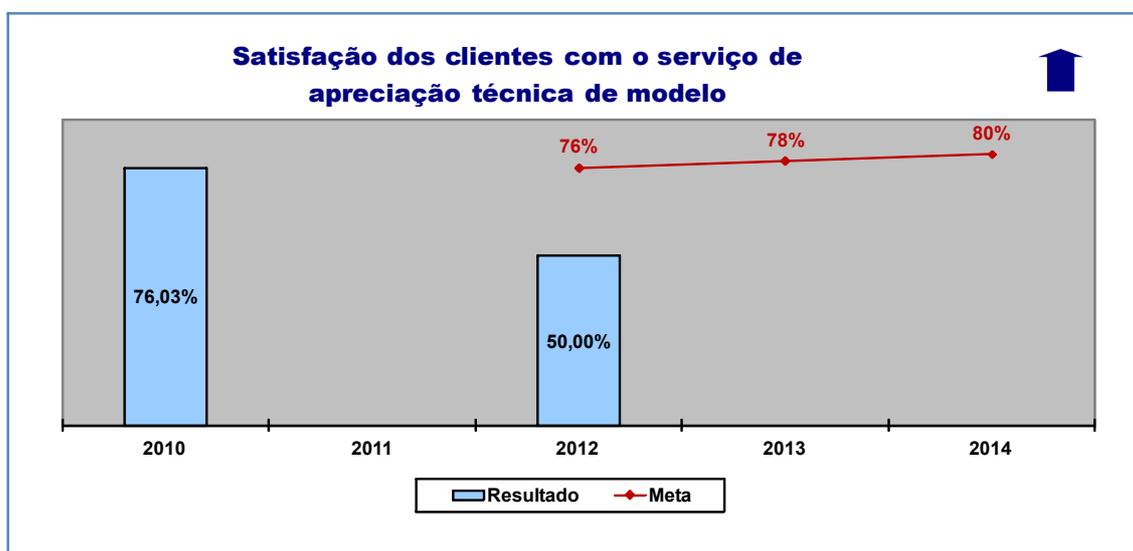


Gráfico 19

Este indicador está sendo apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de apreciação técnica de modelo (ATM) que responderam a pergunta 4 do questionário do ANEXO C – *Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo*, como **Satisfeito** ou **Muito satisfeito**.

O gráfico 20 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados.

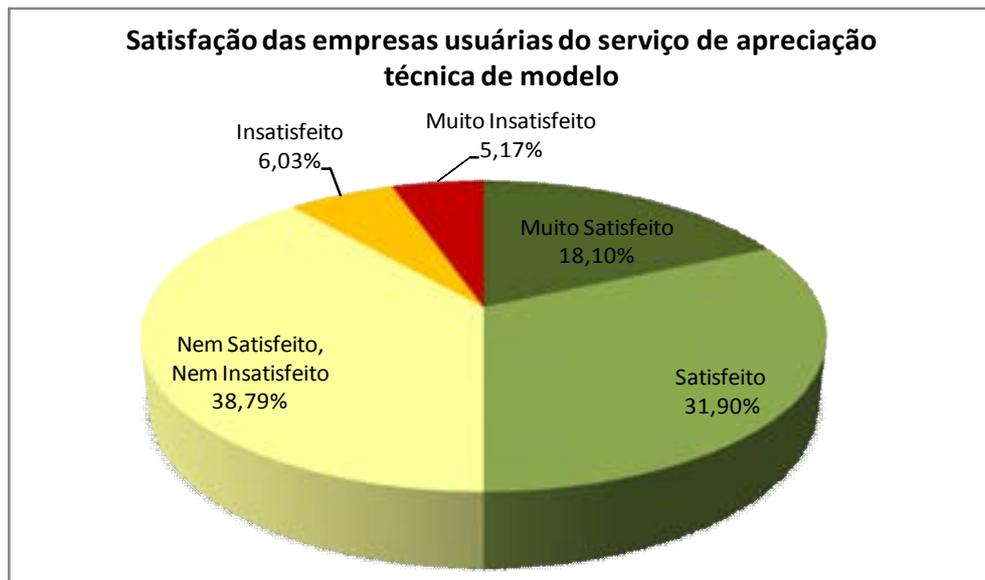


Gráfico 20 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de apreciação técnica de modelo

O gráfico 21 abaixo demonstra o nível de satisfação de cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo.



Gráfico 21 – satisfação por atributo do serviço de apreciação técnica de modelos

O resultado abaixo da meta para este indicador se deve principalmente a gestão dos processos de solicitações de ATM, que está passando por ajustes devido a uma reestruturação realizada em 2012 na diretoria do Inmetro responsável por este serviço. Acredita-se que as principais causas para queda na satisfação foram o fato do sistema informatizado utilizado para acompanhar as solicitações ainda não está totalmente ajustado e a mudança do procedimento com o qual os clientes já estavam acostumados.

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

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

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	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio
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
2012	2012					
7,7	7,53	0,17	97,79%	10	4	40

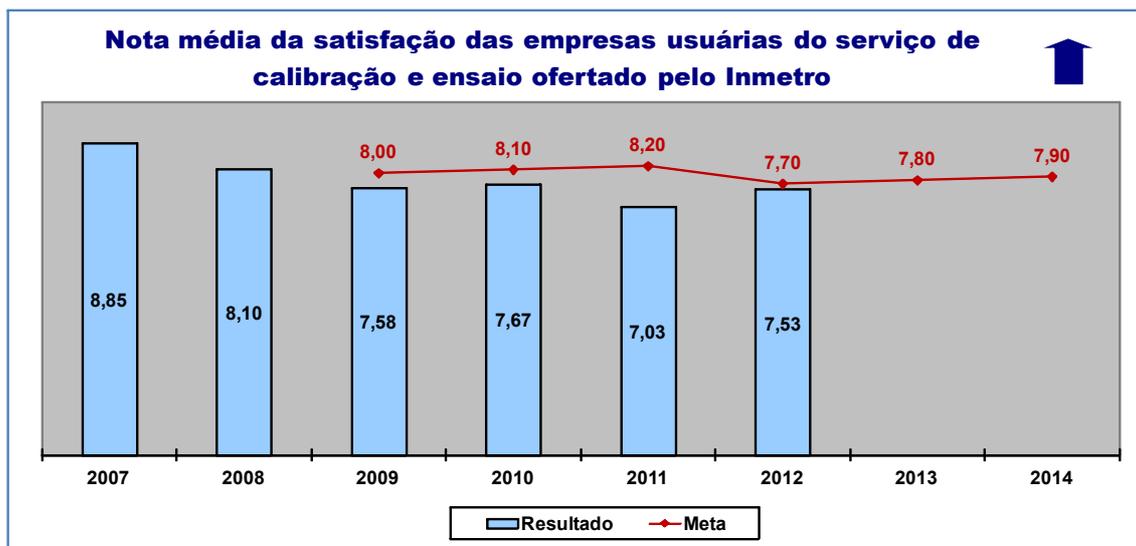


Gráfico 22

Pelo gráfico 23 abaixo observa-se que 24,37% estão muito satisfeitos; 59,90%, satisfeitos; 12,18%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 2,54%, insatisfeitos e 1,02% muito insatisfeito.

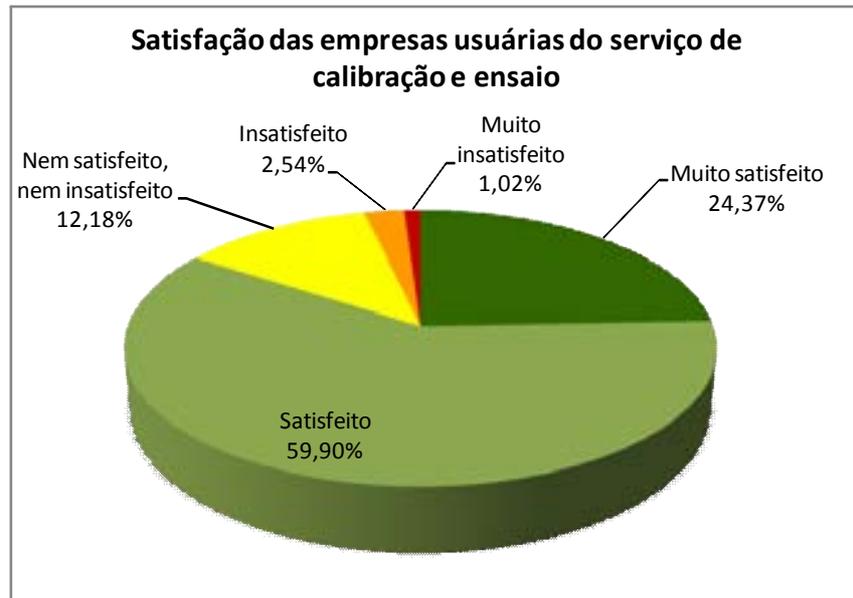


Gráfico 23 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio

Cabe ressaltar que apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 84,27% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. O gráfico 24 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.

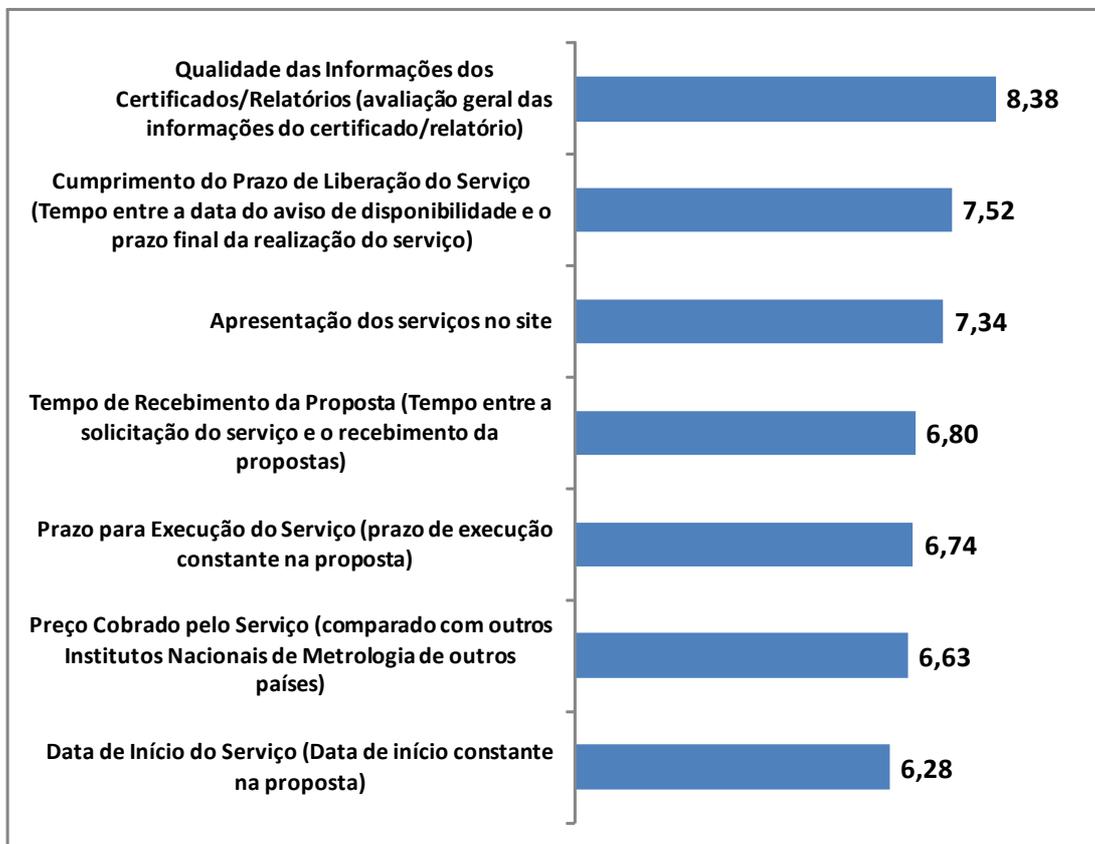


Gráfico 24 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

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

8.2 - Produtividade da calibração 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 serviços de medição de padrões calibrados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos na calibração
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 com rastreabilidade ao SI.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
175	177	2	101,14%	10	3	30

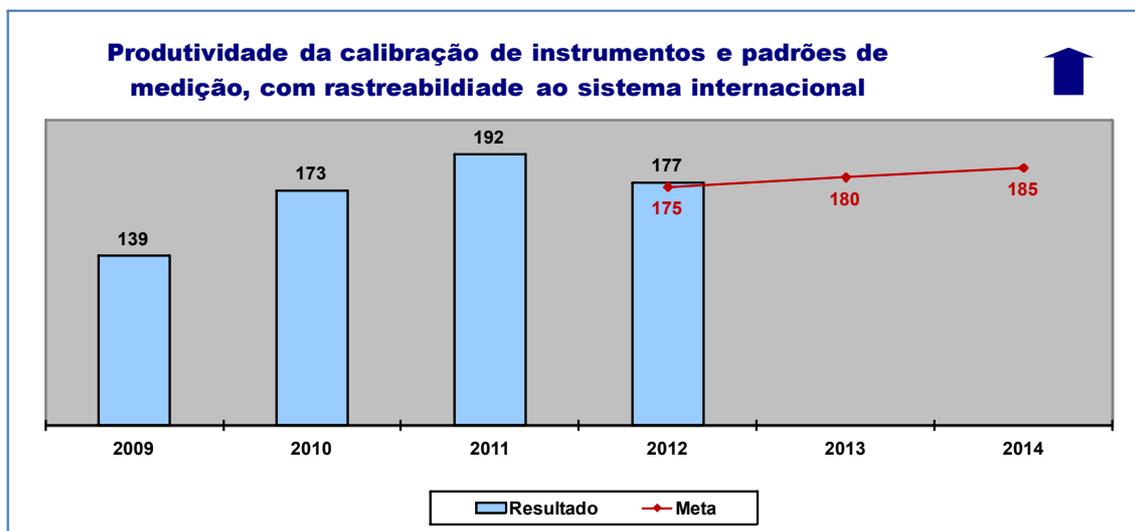


Gráfico 25

8.3 - Produtividade dos 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 serviços de medição de padrões ensaiados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos nos ensaios

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 ensaios de instrumentos calibração de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI.

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
100	85	15	85%	8	3	24

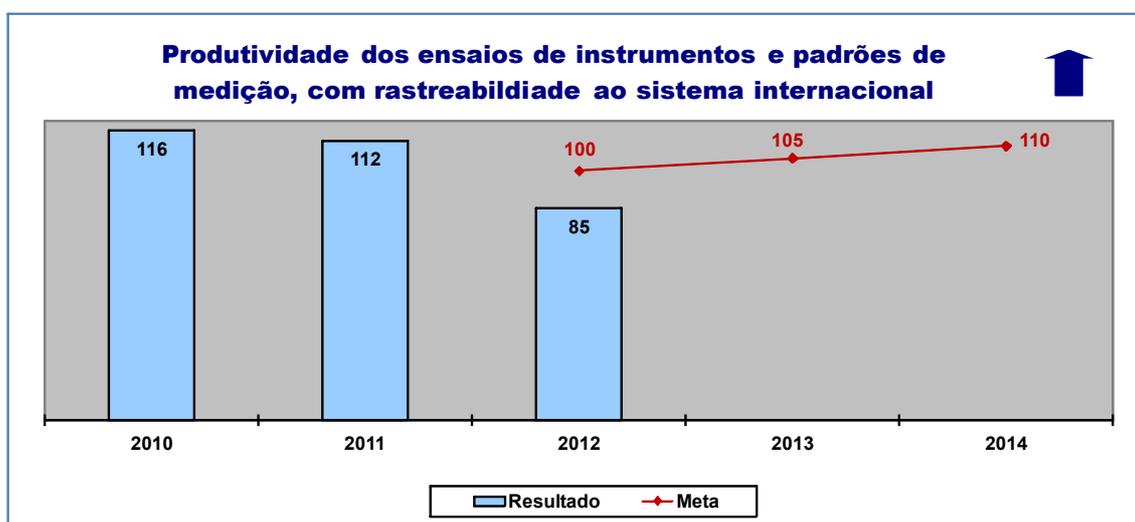


Gráfico 26

Ocorreu uma quantidade atípica de ensaios de longa duração na área de eletricidade, demandando um quantitativo de homem-hora acima da expectativa média.

8.4 - 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
2012	2012					
210	204	06	97,14%	10	4	40



Gráfico 27

O contingenciamento de recursos orçamentários, promovido pelo Governo Federal, foi um fator limitador, pois impediu a inscrição de trabalhos e viagens internacionais, impactando no atendimento desta meta.

8.5 - Número de serviços de calibração no KCDB (Key Comparison Database) do BIPM (Bureau Internationale des Poids e Mesures)

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 serviços de melhor capacidade de medição (<i>cmc - calibration measure capability</i>) incluídos no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>)
Este indicador evidencia o esforço na manutenção da Gestão do Sistema de Qualidade em metrologia científica que atende ao acordo de reconhecimento mútuo (MRA) assinado pelo Inmetro.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2012	2012					
323	369	46	114,24%	10	4	40



Gráfico 28

O BIPM é uma entidade internacional que tem como objetivo principal assegurar a uniformidade das medições e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

É importante para os laboratórios de metrologia científica do Inmetro aumentar o número de comparações internacionais e comparações chaves reconhecidas, que suportem a inclusão de suas Capacidades de Medição e Calibração (CMC) na Base de Dados (Key Comparison Database - KCDB) do BIPM. Este reconhecimento pelo BIPM aumenta a credibilidade dos serviços de calibração do Inmetro nacionalmente e internacionalmente.

9 – 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 2012-2014. 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		
Resultado Observado	Execução do objetivo	Nota Atribuída
Não cumprido	0 - 30%	0
Parcialmente cumprido	31 - 70%	1
Totalmente cumprido	71 - 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.

9.1 - OBJETIVO I - Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no Inmetro² utilizando metodologia A3

- Adaptar a metodologia A3 às necessidades do setor público brasileiro;
- Implantar um modelo de gestão utilizando a filosofia *Lean* para solução de problemas;
- Utilizar a metodologia A3 para melhorar a formulação e monitoramento de projetos/ ações no Inmetro;

RESULTADO

Com intuito de aperfeiçoar seu processo de gestão para resultados e melhoria contínua, o Inmetro tem utilizado a ferramenta A3. Em 2012 implantou-se a ferramenta, em caráter experimental, em cinco áreas finalísticas do Inmetro com o objetivo de identificar projetos e indicadores que apresentavam algum tipo de problema, tais como: restrição orçamentária, atrasos cronológicos e

² Ocorreu uma pequena falha na redação do título deste Objetivo no Contrato de Gestão. Desta forma, foi retirada a expressão “no Setor Público” do título, ficando assim a modificação: de “Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no INMETRO setor público utilizando metodologia A3” para “Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no INMETRO utilizando metodologia A3”.

projetos não iniciados. Posteriormente, sua utilização foi ampliada para todas as áreas da instituição e reorientada para identificação e análise de problemas.

O Sistema de Gerenciamento de Resultados utilizando a Metodologia A3 objetiva o monitoramento dos principais projetos e planos de ação do Inmetro no Plano Brasil Maior, bem como o acompanhamento dos objetivos e indicadores do Contrato de Gestão. O sistema pretende uniformizar, integrar e prover transparência aos resultados do Inmetro interna e externamente, por meio de:

- Monitoramento dos projetos e planos de ação mais relevantes
- Orientação para o foco em resultados
- Incentivo à cultura de prestação de contas

O A3 tem ajudado o Inmetro 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. Para o Inmetro, o objetivo é que a ferramenta torne-se o suporte físico de um modelo mental do PDCA. Em termos práticos, os gestores e servidores da instituição são induzidos a visualizar os desafios e problemas em uma única folha de papel no formato A3. Dessa forma, obtém-se um ganho em simplicidade, melhor comunicação horizontal e vertical, poder de síntese e foco na melhoria contínua. No **Anexo F** desse relatório, está disponibilizado um modelo de A3 utilizado pela presidência do Inmetro em dezembro de 2012.

9.2 - OBJETIVO II - Participar do Prêmio Nacional da Gestão Pública em 2013.

- Apresentar o andamento do 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 atingindo uma pontuação mínima de 500 pontos.

RESULTADO

O Inmetro participou do último Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), ciclo 2010, sendo classificado na Faixa de Reconhecimento Ouro do prêmio, com uma pontuação de 594.

Como não aconteceram premiações nos anos de 2011 e 2012, o Inmetro está utilizando as oportunidades de melhorias identificadas no ciclo 2010 para aperfeiçoar sua gestão. Cabe destacar as iniciativas voltadas para gestão integrada e gestão de riscos.

Com intuito de promover a integração dos sistemas de gestão do Inmetro foi criado um Grupo de Trabalho. Uma das ações já realizadas pelo grupo foi a identificação das principais necessidades de melhoria da infraestrutura

relacionadas às atividades do Meio Ambiente, da Segurança e Saúde Ocupacional e de Responsabilidade Social.

Outra iniciativa ligada à integração da gestão foi a adoção da metodologia A3, descrita no objetivo *I Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no Inmetro setor público utilizando metodologia A3*, que também facilita a visualização e coordenação das ações de melhorias de forma mais integrada.

No que se refere à Gestão de riscos ambientais e ocupacionais, o Inmetro intensificou suas ações em 2012 com base nas principais normas nacionais e internacionais. Vale destacar também as iniciativas da Diretoria do Inmetro responsável pelo desenvolvimento dos programas de avaliação da conformidade, que formulou um Plano de Ação, que tem como principais resultados esperados o levantamento da cultura de riscos da Diretoria; a definição de Política e Diretrizes de Gestão de Riscos; a realização de ações de treinamento e capacitação no tema em questão, à luz da norma e a realização de diagnóstico interno, identificando os componentes da estrutura e práticas de processo já existentes, que atenderiam ao estabelecido nas normas ABNT NBR ISO 31000 e ISO 31004, bem como aqueles componentes que seriam necessários introduzir na estrutura e as modificações necessárias no processo, de forma a alinhar-se com os documentos normativos.

Outras duas ações de melhorias realizadas em 2012 foram voltadas para a gestão de pessoas. Essas ações foram a análise quantitativa dos resultados da pesquisa de clima com a força de trabalho do Inmetro e a realização de grupos de discussão (*focus group*) para melhor interpretação de alguns resultados. O produto dessas ações está sendo utilizado como subsídio para as ações de melhorias de gestão de pessoas.

O Inmetro está se preparando para o próximo ciclo do PQGF, que está sendo revisado devendo ser relançado em 2014, inclusive está apoiando a Secretaria de Gestão Pública – SEGEP, do MPOG, participando da rede de colaboradores do Gespública.

9.3 - OBJETIVO III - Implementar programa de melhoria de processos

- Implantar metodologia de mapeamento e melhoria de processos;
- Definir a governança de processos;
- Assegurar a implementação de projetos de melhoria de processos em processos chave do Inmetro.

RESULTADO

Durante o ano de 2012 foi dada ênfase às ações ligadas à implantação da metodologia de mapeamento e melhoria de processos. Foram elaborados 3

documentos orientativos da qualidade (DOQ) definindo a base teórica para as atividades de mapeamento e melhoria de processos no Inmetro: "Modelo de projeto de melhoria de processos", "Método de mapeamento de processos" e "Ferramentas de melhoria de processos".

O conteúdo desses DOQ tem sido aplicado em processos de todo o Inmetro, otimizando as ações de mapeamento e melhoria dos processos tanto em áreas finalísticas quanto em áreas meio. Foram também mapeados e otimizados processos de interesse coletivo do Inmetro como, por exemplo, "Desdobramento do Plano Brasil Maior", "Serviço de informação ao cidadão - SIC (Lei de Acesso à Informação - nº 12527/2011)", "Execução do ciclo de gestão do Inmetro - A3" e "Prestação ordinária de contas do Inmetro".

Para o ano de 2013 estão sendo organizados treinamentos para disseminação desses DOQ e preparação de multiplicadores da metodologia, de forma a gerar ganho de escala na execução das atividades relacionadas à gestão de processos.

9.4 - OBJETIVO IV - Ser o eixo técnico central do Plano Brasil Maior

- Apoiar à inovação Tecnológica na Empresa (Desenvolvimento de tecnologia, transferência de conhecimento, projetos de P&D, Laboratórios Associados para apoio à inovação na Empresa);
- Apoiar diversos programas do Estado/Governo brasileiro que impactam na competitividade sistêmica do País. (Ações voltadas para o apoio a programas de educação, relações internacionais, infraestrutura, apoio a órgãos de Governo combate a práticas enganosas de comércio etc);
- Implantar anuência em 100% dos produtos regulamentados pelo Inmetro

RESULTADO

O Inmetro tem papel relevante no Plano Brasil Maior (PBM), sendo que suas ações foram estruturadas em três eixos para atender à Política Industrial: Promoção da Justa Concorrência e Proteção ao Cidadão, Infraestrutura Técnica para a Qualidade e Metrologia e Apoio à Competitividade Sistêmica do Estado Brasileiro.

Considerando a inserção do País num cenário internacional cada vez mais globalizado, o acirramento da concorrência interna e o fortalecimento do Estado regulador, a metrologia e a qualidade tem um papel decisivo para o aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros e para proteção ao consumidor. Sendo assim, é preciso fomentar a competitividade, a inovação e a harmonização das relações de consumo por meio da metrologia, avaliação da

conformidade, normalização e regulamentação técnica. Entre os principais resultados de 2012 destacam-se:

- **Fiscalização em Metrologia e Qualidade:** implantado o controle metrológico legal dos tacógrafos conferindo maior segurança nas estradas, com redução dos acidentes de trânsito; firmado acordo de cooperação com a Receita Federal do Brasil que visa a aprimorar as ações de fiscalização na importação e no mercado interno de produtos que não atendam aos requisitos de avaliação da conformidade. Entre as ações que marcaram a parceria firmada entre as partes, destaca-se a Operação Especial Brinquedo Perigoso realizada em outubro de 2012, resultando na apreensão de cerca de 7 toneladas de brinquedos irregulares.

- **Avaliação da Conformidade:** criação da figura do Registro de Objetos nos programas de avaliação da conformidade, que explicita a responsabilidade do fornecedor, facilita e agiliza as ações de acompanhamento do objeto no mercado e aumenta a efetividade do poder de polícia administrativa do Estado para objetos com conformidade avaliada de forma compulsória; ampliação do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular, que em 2012, alcançou 34 marcas e pelo menos 450 modelos, correspondendo em termos de volume de vendas, a 90% do mercado; assinado acordo com o Consumer Product Safety Commission, órgão de defesa do consumidor dos EUA, com o objetivo de ampliar o grau de segurança dos produtos; aumento da eficácia das certificações passando a contemplar grupos de produtos; ampliado o Programa Brasileiro de Etiquetagem de Edificações; ampliado o Programa Caminho da Escola; estabelecimento dos requisitos de avaliação da conformidade para implantes mamários e designação de organismos de certificação para verificar a resistência e a composição do silicone usado e realizada pela primeira vez no Brasil, a 12ª IAF (*International Accreditation Forum*)/ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) 2012 *Joint Annual Meetings*.

- **Desenvolvimento e Disseminação da Metrologia Legal, Científica e Industrial:** Avaliação da eficiência de funcionamento e a duração no tempo de equipamentos usados na pesquisa biomédica e na prática médica; assinado o Memorando de Entendimento (MOU) entre o Inmetro e o National Institute of Standards and Technology (NIST), como responsáveis por desenvolver material de referência para bicompostíveis de aviação e implantada a regulamentação técnica metrológica sobre mototaxímetros.

No âmbito do PBM, o Inmetro também tem trabalhado para aumentar a eficiência do seu processo de anuência. É sua competência analisar os pedidos

de anuência para licenças de importação de produtos por ele regulamentados, por meio de Programas de Avaliação da Conformidade (PAC) compulsórios. Desta forma o Inmetro nomeou novos concursados e tem realizado treinamentos com intuito de reduzir o tempo do processo.

Atualmente o Inmetro esta anuindo cerca de 70% dos PAC compulsórios de produtos.

No que se refere ao apoio à inovação tecnológica, o Inmetro está desenvolvendo um programa de implantação de Laboratórios Associados com o objetivo de aumentar o suporte à inovação nas empresas brasileiras e que envolve um programa de bolsas para inclusão de especialistas de alto nível em apoio à inovação e transferência de tecnologia para o setor empresarial.

O Projeto está em fase de implantação e mobiliza esforços de uma ampla gama de organizações, em redes articuladas, envolvendo instituições públicas e privadas, de caráter científico e tecnológico, bem como agências de fomento, em sintonia com as diretrizes do Plano Brasil Maior.

9.5 - OBJETIVO V - Elaborar estudos/ indicadores para medir a efetividade das atividades do Inmetro

- Elaborar estudos/indicadores para medir a efetividade das atividades de avaliação da conformidade/acreditação;
- Elaborar estudos/ indicadores para medir a efetividade das atividades de metrologia.

RESULTADO

O Inmetro vem realizando diversas iniciativas visando apurar a efetividade de suas ações. Dentre essas, tem-se a realização de estudos sobre projetos específicos nas áreas científica e metrológica, sendo que, dos estudos realizados em 2012, destacam-se os seguintes:

1. Estudo "Incubadora do Inmetro e sua contribuição para a sociedade nos últimos 10 anos". A Incubadora do Inmetro foi fundada em 2002 com objetivo de estimular a aprendizagem tecnológica e a criação de novos negócios baseados em tecnologias inovadoras, com ênfase nas áreas de instrumentação, metrologia e qualidade, em função da possibilidade de apoio das áreas técnicas do Instituto aos projetos ou empresas.

Entre 2002 e 2012, três projetos finalizaram seu processo de incubação no Inmetro. Estas empresas economizaram R\$ 472,5 mil com o desenvolvimento dos referidos projetos na Incubadora do Inmetro. Paralelamente, o resultado dos projetos incubados criou 14 novos postos de trabalho. Estas empresas

alcançaram importante participação em seus segmentos de atuação, proporcionando aumento nos seus faturamentos, além de inovações incrementais derivadas dos projetos tecnológicos desenvolvidos em parceria com o Inmetro.

2. Estudo “Impactos do desenvolvimento tecnológico em metrologia química: Material de Referência Certificado para etanol em água”. Desde a criação da Lei Seca (2008), o Inmetro tem exercido importante papel na realização das *blitz*, garantindo que os etilômetros utilizados estejam devidamente calibrados – o que é denominado como controle metrológico. Entre 2009 e 2011, o Inmetro reprovou 831 etilômetros, seja na verificação inicial ou subsequente. Assim, nesse mesmo período, o Inmetro evitou que cerca de 4,58 milhões de testes realizados no país fossem realizados por instrumentos fora das especificações, o que poderia levar a punições indevidas, bem como liberação de motoristas embriagados que, eventualmente, poderiam causar acidentes.

Entre janeiro de 2006 e maio de 2012 o desenvolvimento do MRC para etanol em água pelo Inmetro evitou a importação de R\$ 2,35 milhões (preços de 2012) em MRC. Por outro lado, a produção interna do MRC exigiu a importação de aproximadamente R\$ 1,35 milhões (preços de 2012) em máquinas e equipamentos. Assim, o saldo líquido diz respeito a uma economia de R\$ 1 milhão em importações. Mantidas as condições atuais de demanda estima-se que, nos próximos 04 anos, a economia líquida com importações chegue a R\$ 1,34 milhões.

3. Estudo “Prospecção de Demanda por Material de Referência (MR), Material de Referência Certificado (MRC) e Ensaio de Proficiência (EP) junto ao Setor Químico”.

Participou deste estudo uma amostra de 97 laboratórios de vários setores. Destes, 13 disseram estar desenvolvendo algum MR. Além disso, o estudo identificou que os laboratórios apresentaram demanda por 126 novos MR, sendo que 46 destes estão disponíveis no Brasil.

Os 97 laboratórios entrevistados informaram utilizar 176 MR, sendo 145 MRC e somente 31 MR não certificados. Porém, apenas 13 dos MRC foram elaborados pelo Inmetro.

Dos 97 laboratórios, 74 informaram participar de Ensaio de Proficiência (EP). Além disso, os laboratórios apresentaram 135 tipos de EP para os quais haveria interesse dos entrevistados em participar.

Outra iniciativa importante do Inmetro é ter como prática a realização de estudos de efetividade de seus Programas de Avaliação da Conformidade,

sendo que em 2012 foram desenvolvidos 06 estudos, relativos aos seguintes produtos:

1. Cadeira alta de alimentação;
2. Cadeira plástica infantil;
3. Tampas para produtos saneantes fortemente ácidos e fortemente básicos;
4. Perfis de aço formados a frio para drywall;
5. Perfis de aço formados a frio para light steel framing;
6. Telhas de aço.

Além das iniciativas elencadas acima, vale destacar que o Inmetro concluiu em 2012 um estudo de benchmarking sobre Governança em Avaliação de Impacto. Como resultado, foi elaborada uma proposta de criação de um Grupo de Ação Transversal (GAT) em Monitoramento e Avaliação que terá como uma das atribuições propor e coordenar a execução de estudos de avaliação de impacto e efetividade no Inmetro. O primeiro projeto piloto do GAT será a avaliação do processo de controle metrológico legal de Cronotacógrafos.

ANEXOS

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



INMETRO - JANEIRO/2013



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 INSUFICIENTE	INSUFICIENTE	SEM EFICIENTE	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

2 - Não/nem ouviu falar

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/2013



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
- 4 - Nunca utilizei este instrumento

** Alternar ordem de

INSTRUMENTOS citação dos instrumentos ** 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	[]
7: Medidor de pressão arterial	[]

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 o hábito de verificar
- 2 - Não tem o hábito
- 3 - Não sabia que tinha a marca
- 4 - Nunca comprei este produto

** Alternar ordem de

PRODUTOS citação dos produtos ** RESPOSTA

1: Brinquedo	[]
2: Cadeira para bebê/criança em automóvel	[]
3: Preservativo / Camisinha	[]
4: Fósforo	[]
5: Eletrodoméstico	[]
6: Painel 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 citação dos equipamentos ** 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	[]

2



INMETRO - JANEIRO/2013

✓ ✓ ✓ ✓ ✓
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 34) 99 - Não sabe

→ 29. Com qual produto?

R: _____ []

99 - Não lembra

→ 30. O seu acidente foi:

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

Outro.R: _____ []

→ 31. Houve necessidade de atendimento médico?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe/Não lembra

→ 32. O(A) sr(a) comunicou o acidente?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe/Não lembra

↳ 33. 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

34. Já ocorreu algum acidente com choque elétrico na sua casa?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe/Não lembra

↳ 35. Em qual situação isto ocorreu?

- 1 - Ao ligar o equipamento na tomada
- 2 - Ao tocar no equipamento (curto-circuito no equipamento)
- 96: Outras situações: _____
- 99 - Não sabe/Não lembra

36. Você conhece o padrão de plugs e tomadas estabelecido pelo INMETRO? ** MOSTRAR FIGURA **

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

37. Você considera este padrão mais seguro em relação ao padrão anterior de plugs e tomadas?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

38. 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: _____:_____

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: _____

AGRADEÇA E ENCERRE

REVISOR: _____ COD. 4

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

**PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DOS COMITÊS
 TÉCNICOS DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO - ANO 2012**

P1) No que se refere à Regulamentação no Brasil, qual sua opinião à respeito de seu grau de contribuição para cada um dos itens indicados abaixo.

	Não Contribui	Contribui Pouco	Contribui	Contribui Muito	Não Sabe / Não Opinou
Promoção da competitividade					
Combate de barreiras técnicas					
Combate às práticas enganosas de comércio					
Melhoria da qualidade de produtos e serviços					
Proteção do consumidor					

P2) Pelo que o(a) sr(a) sabe ou ouviu falar, informe, numa escala de 0 a 10 (sendo 0 menos eficiente e 10 mais eficiente) informe o grau de eficiência da prestação de serviços por parte de cada uma das instituições indicadas abaixo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não Sabe / Não Opinou
INMETRO												
ANTT												
ANEEL												
ANATEL												
MAPA												
ABDI												
ANVISA												

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?

Pésima. Por quê? _____

P4) Considerando a prestação de serviços por parte do Inmetro, qual sua opinião a respeito do seu grau de contribuição para cada dos itens indicados abaixo?

	Não Contribui	Contribui Pouco	Contribui	Contribui Muito	Não Sabe / Não Opinou
Promoção da competitividade das empresas					
Inovação					
Combate de barreiras técnicas					
Combate às práticas enganosas de comércio					
Aumento das exportações					
Melhoria da qualidade de produtos e serviços					
Apoio à pequena e média empresa					
Proteção do consumidor					

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) Como você avalia o processo de regulamentação do Inmetro no que se refere às características abaixo? Utilize uma escala de 0 a 10 para responder a esta pergunta, sendo 0 indicativo de nível mais baixo e 10 mais elevado.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não Sabe / Não Opinou
Transparência												
Participação												
Agilidade												
Eficiência												
Imparcialidade												

P8) Você considera que, em alguns casos, ao invés de desenvolver regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade para solucionar problemas relativos à segurança, saúde, meio ambiente, concorrência desleal e práticas enganosas de comércio, o Inmetro poderia adotar outras ações mais eficazes?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 99 - Não Sabe

P9) Que outras ações você sugeriria?

- 1 - Desenvolvimento de regulamento dissociado de um programa de avaliação de conformidade (certificação)
- 2 - Campanha educativa
- 3 - Campanha de conscientização
- 4 - Campanha publicitária
- 5 - Outra(s). Qual(is)? _____
- 99 - Não Sabe

P10) Junto a que setores o(a) sr(a) considera que deveria haver uma atuação mais incisiva do Inmetro?

P11) Existe algum serviço que o Inmetro não realiza e que deveria realizar? Em caso afirmativo, qual?

ANEXO C – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo

Questionário de Apreciação Técnica de Modelos - ATM

1. Quantos funcionários sua empresa possui aproximadamente?

- Até 9
- 10 a 49
- 50 a 249
- 250 ou mais

2. Informe na tabela abaixo quantos processos de apreciação técnica de modelo (aprovação de modelo, modificação de modelo ou modificação administrativa) sua empresa solicitou entre os anos de 2010 a 2012, cujas conclusão tenha ocorrido até o final de 2012. Destes, informe quantos obtiveram aprovação e quantos foram reprovados.

Processos com conclusão até o final de 2012	Aprovados	Reprovados

3. Avalie os itens do serviço de apreciação técnica de modelos listados na tabela a seguir.

Itens	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito		Não sei avaliar
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. Agilidade no atendimento às consultas												
b. Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo												
c. Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas												
d. Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo												
e. Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço												
f. Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo												
g. Competência dos profissionais para realização do serviço												
h. Avaliação dos novos procedimentos para entrega e retirada de amostras												

4. Qual o seu nível de satisfação geral com o serviço de apreciação técnica de modelo?

Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Indique por ordem de importância os motivos, além da compulsoriedade, que o leva a solicitar o serviço de apreciação técnica de modelo, utilizando uma escala de 1 a 4 (do MAIS importante para o MENOS importante).

Motivo	Escala de importância
A Aprovação de Modelo agrega valor ao instrumento de medição no mercado, já que o instrumento terá uma marca do Inmetro.	
A aprovação de Modelo dá segurança para a empresa em colocar um produto no mercado que tenha qualidade de acordo com requisitos regulamentares.	
A aprovação de Modelo contribui para a uma concorrência mais justa do mercado.	
A aprovação de modelo contribui nas relações de exportação e importação de instrumentos de medição	

6. Com qual(is) unidade(s) da Diretoria de Metrologia Legal sua empresa teve contato entre 2010 e 2012 durante processo de apreciação técnica de modelo? Indique na tabela abaixo seu nível de satisfação com a prestação de serviço dessa divisão.

Divisão	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Sei avaliar
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Dgpro (Divisão de gestão de processos)												
Dgtec (Divisão de gestão técnica)												
Samel (Seção de apoio operacional em metrologia legal)												
Dimas (Divisão de instrumentos de medição de massa)												
Divel (Divisão de instrumentos de medição no âmbito da eletroeletrônica)												
Dicof (Divisão de instrumentos de medição de comprimento e força)												
Difu (Divisão de instrumentos de medição de fluidos)												

7. Para que tipo de instrumento de medição sua empresa solicitou o serviço de apreciação técnica de modelo entre 2010 e 2012? Indique na tabela seu nível de satisfação com o serviço prestado.

Itens	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Sei avaliar
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Bomba medidora de combustíveis líquidos e partes												
Computador de vazão												
Conversor (corretor) de volume												
Cronotacógrafo / Fita diagrama / Disco diagrama												
Densímetro												
Esfigmomanômetro												
Etilômetro												
Instrumento medidor de comprimento												

Instrumentos de pesagem (balanças) e Pesos																				
Medidor de volume de água (hidrômetro)																				
Medidor de volume de líquidos (tipo turbina e tipo deslocamento positivo)																				
Medidor de volume de gás																				
Medidor mássico, tipo coriolis para líquidos																				
Medidor de energia elétrica																				
Sistema de medição de energia elétrica - SDMEE																				
Medidor de gases de exaustão veicular e Opacímetro																				
Medidor de transmitância luminosa																				
Medidor de velocidade de veículos automotores																				
Metro comercial rígido																				
Taxímetro																				
Termômetro clínico																				
Termômetro de líquido em vidro para álcool etílico e para petróleo																				

8. Você consultou o site do Inmetro para obter informações relativas à apreciação técnica de modelo antes de abrir um processo no Orquestra?

- Sim**
- Não**

9. Se sim, como você avalia o nível de informações disponibilizadas no site do Inmetro?

- Ótimo**
- Bom**
- Regular. Por quê?**
- Ruim. Por quê?**
- Péssimo. Por quê?**
- Não sei**

10. Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão para a melhoria do serviço de apreciação técnica de modelo?

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

Outros:

2 - Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços de calibração e ensaio do Inmetro? (Escolha quantas opções desejar)

Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.

Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.

Por ser o Inmetro 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 em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Não Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sei Avaliar						
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Apresentação dos serviços no site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com outros Institutos Nacionais de Metrologia de outros países)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data de Início do Serviço (Data de início constante na proposta)	<input type="checkbox"/>											
Prazo para Execução do Serviço (prazo de execução constante na proposta)	<input type="checkbox"/>											
Cumprimento do Prazo de Liberação do Serviço (Tempo entre a data do aviso de disponibilidade e o prazo final da realização do serviço)	<input type="checkbox"/>											
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (avaliação geral das informações do certificado/relatório)	<input type="checkbox"/>											
Nível Geral de Satisfação	<input type="checkbox"/>											

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

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

3000

ANEXO E – Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I por Estado

UF	Nº Verif Periódico	Nº Verif Após Reparo (Eventual)	Nº Verif Total (P+A)	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2012	Alcance da Meta
ES	63.220	92.800	156.020	109	632	1.431	226,5%
SP	835.507	278.410	1.113.917	886	632	1.257	198,9%
PR	227.419	80.991	308.410	316	632	976	154,4%
MG	313.792	51.123	364.915	390	632	936	148,1%
MT	122.921	18.081	141.002	156	632	904	143,0%
RS	301.259	40.041	341.300	382	632	893	141,4%
CE	115.771	38.920	154.691	181	632	855	135,2%
GO	172.627	4.742	177.369	216	632	821	129,9%
MS	88.858	8.555	97.413	119	632	819	129,5%
SC	156.082	4.988	161.070	197	632	818	129,4%
PE	133.076	11.638	144.714	181	632	800	126,5%
PA	49.520	39.836	89.356	139	632	643	101,7%
MA	68.897	3.537	72.434	114	632	635	100,5%
RJ	225.142	17.052	242.194	389	632	623	98,5%
RN	47.008	3.628	50.636	83	632	610	96,5%
BA	167.817	34.894	202.711	341	632	594	94,1%
PB	55.997	4.549	60.546	106	632	571	90,4%
AL	41.043	1.102	42.145	87	632	484	76,6%
AM	39.377	4.838	44.215	92	632	481	76,0%
PI	35.940	2.044	37.984	82	632	463	73,3%
SE	32.456	1.941	34.397	96	632	358	56,7%
TO	15.089	2.202	17.291	54	632	320	50,7%
RO	14.821	2.158	16.979	61	632	278	44,0%
AC	6.671	540	7.211	27	632	267	42,3%
AP	7.088	591	7.679	58	632	132	20,9%
RR	3.573	60	3.633	56	632	65	10,3%
RBMLQ-I	3.340.971	749.261	4.090.232	4.918	632	832	131,6%

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

www.inmetro.gov.br
0800 285 1818



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

