

Relatório dos Resultados **Alcançados pelo Inmetro** no Contrato de Gestão de 2013



INMETRO

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO GERAL.....	3
II - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	4
III - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2013	5
IV – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	5
V - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2013	5
VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM	11
INDICADOR 1.1- NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	12
INDICADOR 1.2 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	14
INDICADOR 1.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO.....	17
VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	19
INDICADOR 2.1- ÍNDICE DE COBERTURA DE MUNICÍPIOS NA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE	19
INDICADOR 2.2 - NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS	21
INDICADOR 3.1- NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	22
INDICADOR 3.2- NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	24
INDICADOR 3.3 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	25
VIII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	27
INDICADOR 4.1- ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	27
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	28
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	29
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO.....	30
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA.....	31
IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	32
INDICADOR 6.1- ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS....	32
INDICADOR 6.2- TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO	33
INDICADOR 6.3- EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	34

INDICADOR 7.1- TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	36
INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	37
X - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	40
INDICADOR 8.1- NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO.....	40
INDICADOR 8.2- PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	42
INDICADOR 8.3- PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	43
INDICADOR 8.4- NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS.....	44
INDICADOR 8.5- NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATA BASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONALE DES POIDS E MESURES).....	45
XI – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	46
OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	47
OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013.	48
RESULTADO.....	48
OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS.....	48
OBJETIVO IV - SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR.....	49
OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO.....	52
ANEXOS.....	54
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À POPULAÇÃO.....	54
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO.....	58
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	62
ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO.....	65
ANEXO E – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO.....	67
ANEXO F – MODELO DE A3 UTILIZADO PELA PRESIDÊNCIA.....	68

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro em 2013 na execução das ações previstas no seu Contrato de Gestão, assinado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC, e tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda.

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

II - 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.

¹Houve 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.

III - Quadro resumo do desempenho do Inmetro em 2013

Ano	2013
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,3516
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	2,00
Nota parcial do Contrato de Gestão	94,16
Pontuação Global	100,00

Quadro 1

IV – 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.

V - Quadro detalhado do desempenho do Inmetro no ano de 2013

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.

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2013	2013					
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	48%	49,80%	1,80	103,75%	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%	78,30%	2,70	96,67%	10	5	50	
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação Dimensão: Efetividade	Percentual dos participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade que considera o Inmetro “muito eficiente” ou “eficiente”, dentre o total dos entrevistados que opinaram	86%	79,34%	6,66	92,26%	9	5	45	

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	2013	2013					
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	75%	75,48%	0,48	100,64%	10	4	40	
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	567.000	951.918	384.918	167,89%	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	9.000	13.363	4.363	148,48%	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	221.000	436.340	215.340	197,44%	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)	12,5	10,64	1,86	85,12%	8	3	24	

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	2013	2013	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)	88%	89,78%	1,78	102%	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)	11,5 meses	11,9 meses	*	96,64%	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)	7,5 meses	9,3 meses	*	80,65%	7	4	28	
	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)	6,5 meses	5,94 meses	*	109,43%	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	1.100	1.426	326	129,64%	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 Metrológica									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2013	2013					
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Índice de Conformidade na execução dos Serviços Delegados Dimensão: Eficácia	100 - [1,2 x (quantitativo de NC) + 0,2 x (quantitativo de OM)] (em percentual), onde: NC = número de registros de não-conformidades. OM = número de registros de oportunidades de melhoria.	82%	82,98%	0,98	101,20%	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	6,0%	7,30%	1,30	121,67%	10	4	40	
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	634	726	92	114,51%	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	105	222,70	*	47,15%	5	4	20	
	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	78%	59,20%	18,80	75,90%	7	4	28	

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	2013	2013					
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	7,8	7,39	0,41	94,74%	9	4	36
	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	180	179	1	99,44%	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	105	178	73	169,52%	10	3	30
	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	215	281	66	130,70%	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>)	333	383	50	115,02%	10	4	40

Quadro 2 – continuação

VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

Para apurar os resultados dos indicadores **Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira** e **Nível de percepção institucional junto à população brasileira**, o Inmetro realizou pesquisa de opinião por meio de entrevistas pessoais que obedeceu a mesma metodologia utilizada em 2012, somente com pequenas alterações no questionário.

Em 2013 foram entrevistadas 3.382 pessoas distribuídas em 52 municípios em 10 estados do Brasil. Para efetuar as entrevistas o Inmetro contou com os serviços do mesmo instituto de pesquisas contratado em 2012.

Para medir o **Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação**, o Inmetro continuou a utilizar o questionário e o software para aplicação e gerenciamento online de pesquisas de opinião (Questmanager). Também foi mantida a escala de 0 a 10 para o cálculo do indicador, na qual 0 é menos eficiente e 10 é mais eficiente.

Em relação aos 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 mantida a escala de satisfação:

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.

Indicador 1.1- Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. 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
2013	2013					
48%	49,80%	1,80	103,75%	10	5	50

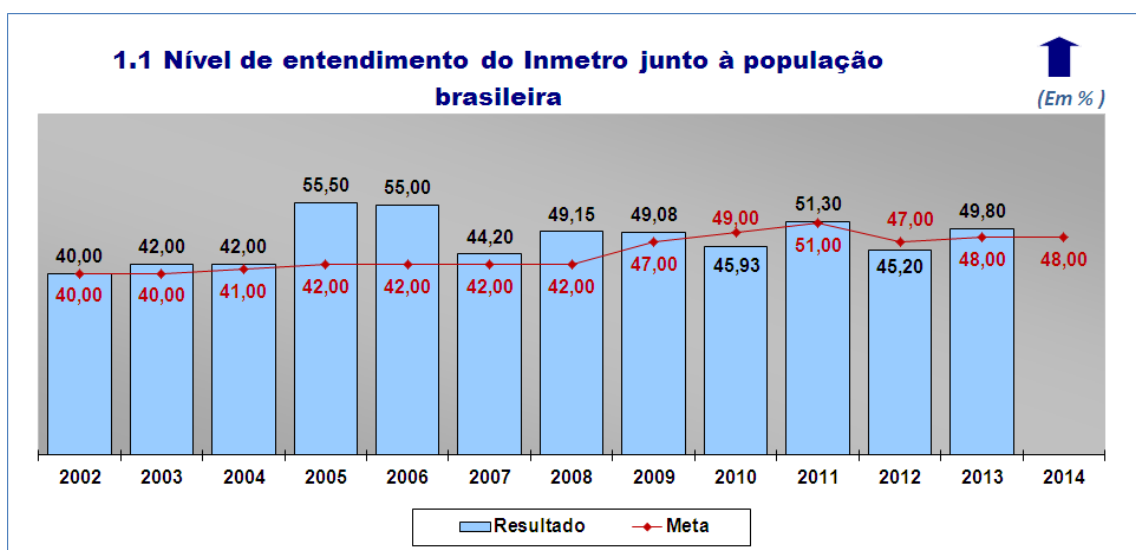


Gráfico 1

Foi perguntado aos 3.382 entrevistados em todas as regiões do país se ele conhece ou já ouviu falar no Inmetro, 80,6% afirmaram que sim. Para as pessoas que afirmaram já ter ouvido falar sobre o Inmetro, perguntou-se de forma espontânea, qual atividade o Inmetro realiza, podendo o entrevistado informar até três atividades do Inmetro. A partir das diversas citações obtidas na pesquisa, técnicos do Inmetro realizaram classificação das respostas a fim de verificar se pelo menos uma das atividades citadas realmente faz parte das atividades do Inmetro.

Desta forma, define-se então o termo "Possui Entendimento" que é caracterizado pelas pessoas que citam, de forma espontânea, atividades realmente realizadas pelo Inmetro.

Entre as pessoas que afirmaram conhecer ou já ter ouvido falar do Inmetro, 61,8% citaram pelo menos uma de suas atividades de forma correta. Tendo como referência a população, o "nível de entendimento" é de 49,8% (61,8% dentro dos 80,6% que conhecem ou já ouviram falar do Inmetro).

As perguntas utilizadas para apurar este indicador são as de número 9 e 10 do questionário descrito no **Anexo A** deste relatório.

Para o grupo que possui entendimento sobre as atividades do Inmetro, as principais citações são para “fiscalizar qualidade dos produtos”, citados por 13,2%, seguido por “verificar qualidade dos produtos” (11,0%) e “verificar pesos e medidas” (8,0%).

Seguem abaixo os gráficos das análises estratificadas:

POSSUI ENTENDIMENTO SOBRE AS ATIVIDADES DO INMETRO: 49,8%

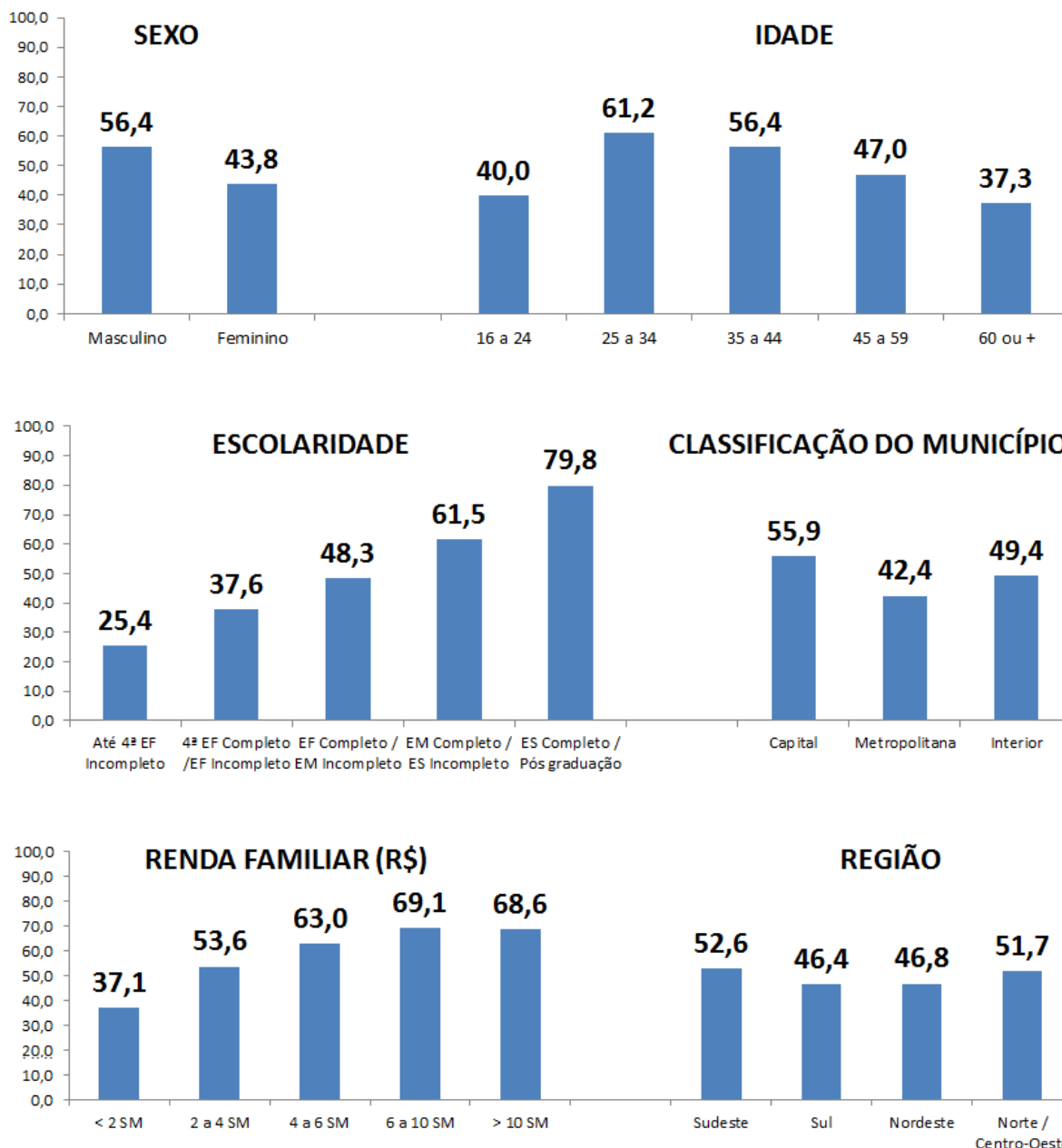


Gráfico 2 – análises estratificadas

Indicador 1.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. 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
2013	2013					
81%	78,30%	2,70	96,67%	10	5	50

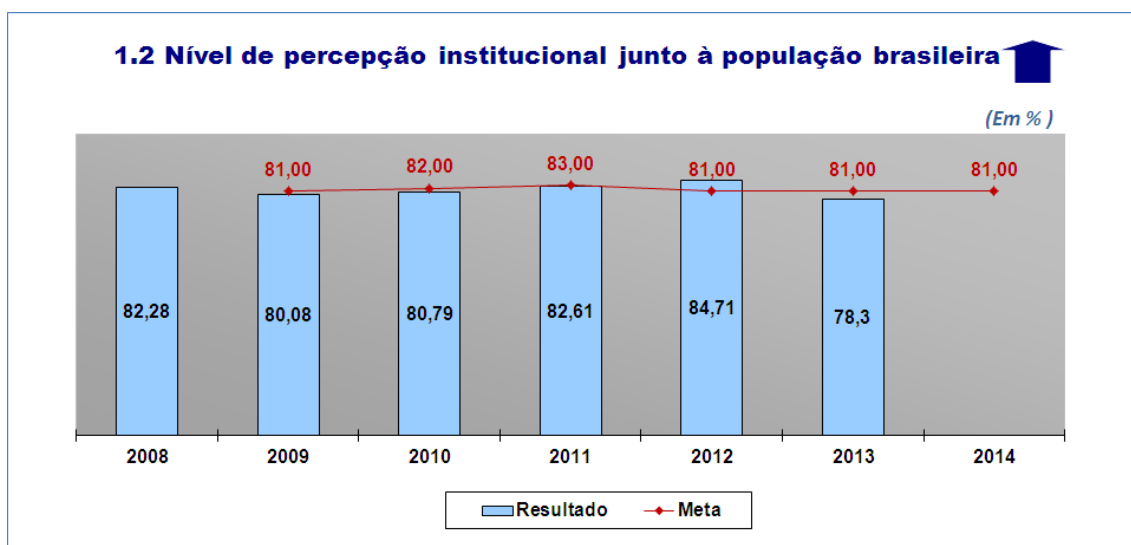


Gráfico 3

No início da entrevista, foi solicitado aos entrevistados que atribuíssem nota de 1 a 10 para algumas entidades públicas a partir da seguinte escala:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MUITO INEFICIENTE		INEFICIENTE		NEM EFICIENTE NEM INEFICIENTE		EFICIENTE		MUITO EFICIENTE	

Para efeito de comparação com resultados obtidos pelo Inmetro em anos anteriores, foi definido como "EFICIENTE" as notas obtidas de 6 a 10 e "INEFICIENTE" para as notas obtidas de 1 a 5, ressaltando que a ordem de citação das entidades foi realizada de forma randômica.

Dessa forma, 80,6% consideram os Correios como Eficiente, seguido por Inmetro (64,6%) e Procon (64,3%). Abaixo segue o gráfico com os resultados de todas as instituições:

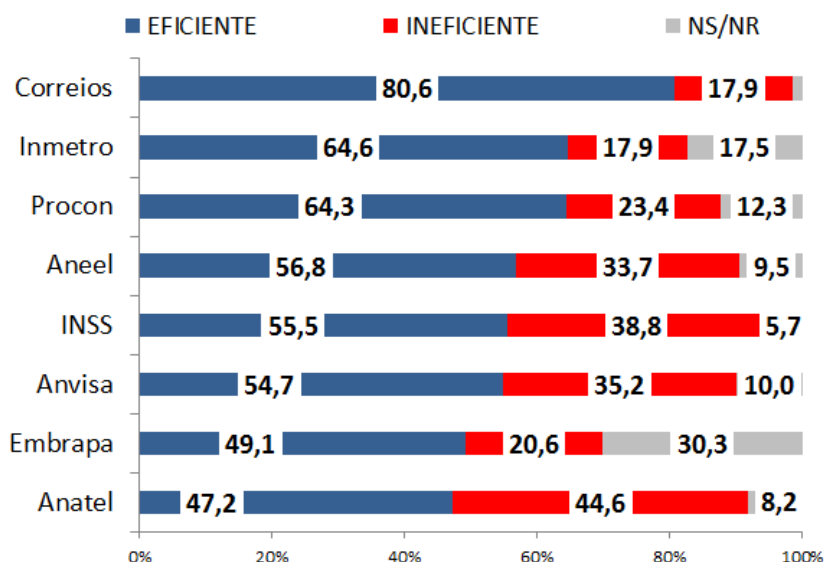


Gráfico 4 – eficiência das entidades avaliadas

O Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente ou muito eficiente por 64,6% dos entrevistados, pouco eficiente por 17,9% e 17,5% não souberam opinar.

Assim o nível de percepção institucional do Inmetro para a sociedade brasileira é de 78,3%, dado pela divisão de 64,6% por 82,5% que representa o percentual dos entrevistados que souberam opinar sobre a “eficiência” da instituição.

O gráfico abaixo indica o percentual de eficiência, considerando apenas as pessoas que souberam responder, ou seja, excluindo-se o percentual para respostas do tipo “não sabe”.

Desta forma, o maior percentual também é para os Correios (81,8% de eficiência entre as pessoas que sabem avaliar os Correios), seguido por Inmetro (78,3%) e Procon (73,3%).

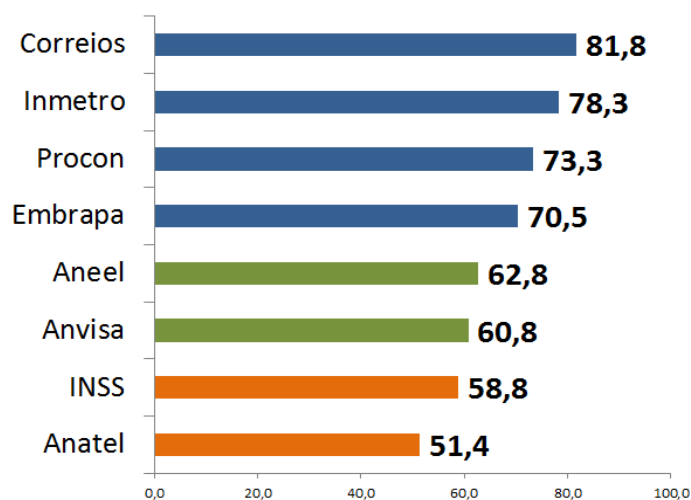


Gráfico 5 - percentual de eficiência entre quem opinou

O Inmetro apresentou uma queda do resultado, contudo todas as outras instituições pesquisadas também apresentaram variação negativa, conforme pode ser observado na tabela abaixo.

ENTIDADE	2011	2012	2013	VARIAÇÃO ABSOLUTA 2013/2012	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2013/2012
INSS	54,3	59,1	58,8	-0,3 pp	-0,5%
Correios	83,4	84,9	81,8	-3,1 pp	-3,7%
Inmetro	82,6	84,7	78,3	-6,4 pp	-7,6%
Procon	74,7	81,0	73,3	-7,7 pp	-9,5%
Aneel	68,0	71,8	62,8	-9,0 pp	-12,5%
Anatel	57,9	59,3	51,4	-7,9 pp	-13,3%
Anvisa	66,5	70,4	60,8	-9,6 pp	-13,6%
Embrapa	80,1	82,0	70,5	-11,5 pp	-14,0%

OBS: A tabela acima está ordenada em ordem decrescente pela variação percentual

Indicador 1.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual dos participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade 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
2013	2013					
86%	79,34%	6,66	92,26%	9	5	45

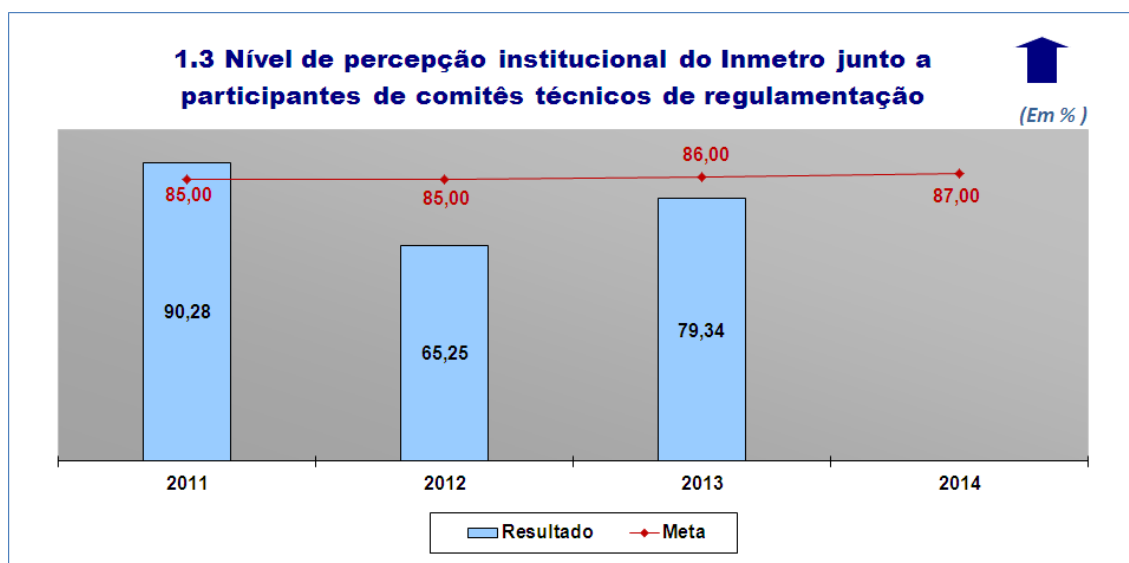


Gráfico 6

Este indicador foi pactuado originalmente no contrato de gestão como *Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo*, contudo, foi feita alteração do público das pesquisas realizadas para apurar os resultados deste indicador, e assim sua denominação foi alterada no relatório de acompanhamento dos resultados de 2012 para *Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação*.

Esta alteração de público ocorreu com intuito de aperfeiçoar a pesquisa na medida em que o novo público, formado por participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade, 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.

Apesar de ter sido alterado o público alvo da pesquisa, as metas para os anos de 2012, 2013 e 2014 foram mantidas. Estas foram estabelecidas com base no histórico de resultados das pesquisas realizadas com público anterior, formado por dirigentes do setor produtivo, já que não existia histórico dos resultados

considerando os participantes dos comitês como respondentes. Esta mudança de público afetou o resultado, que ficou inferior ao verificado nos anos anteriores. Boa parte desta queda pode ser explicada pelo perfil do público novo ser mais especializado e conhecedor das especificidades do ambiente da metrologia e desta forma, mais exigente e crítico.

Foram entrevistadas 242 pessoas. Dentre os respondentes, o Inmetro foi avaliado como uma instituição eficiente por 79,34%, o que corresponde a 192 entrevistados.

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

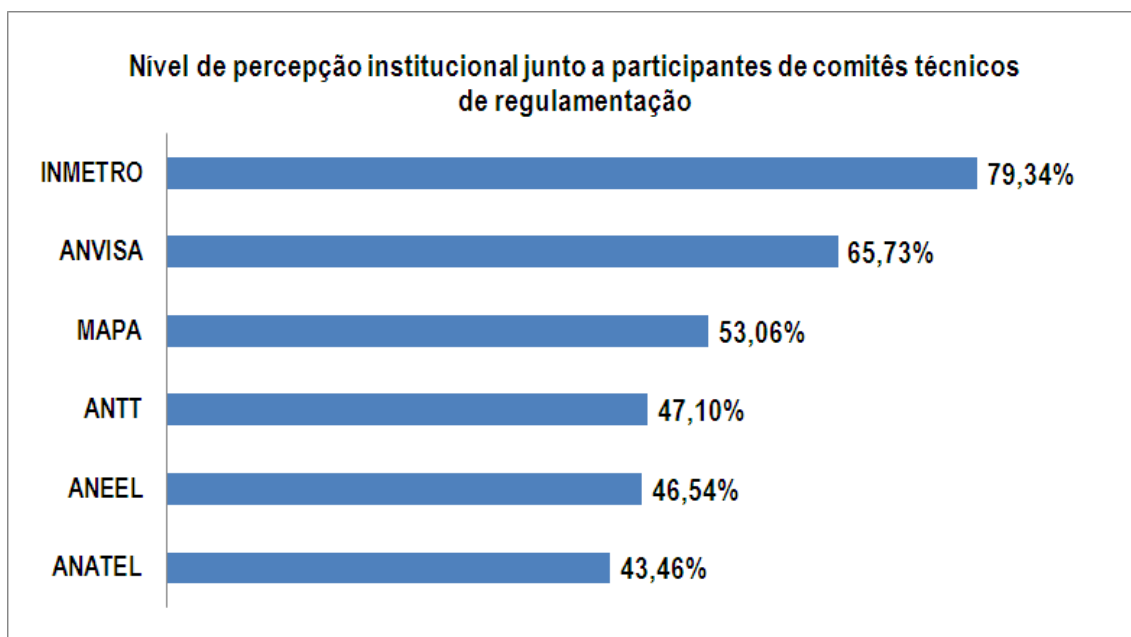


Gráfico 7

A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 2 do questionário descrito no **Anexo B** deste relatório.

VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Indicador 2.1- Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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
2013	2013					
75%	75,48%	0,48	100,64%	10	4	40

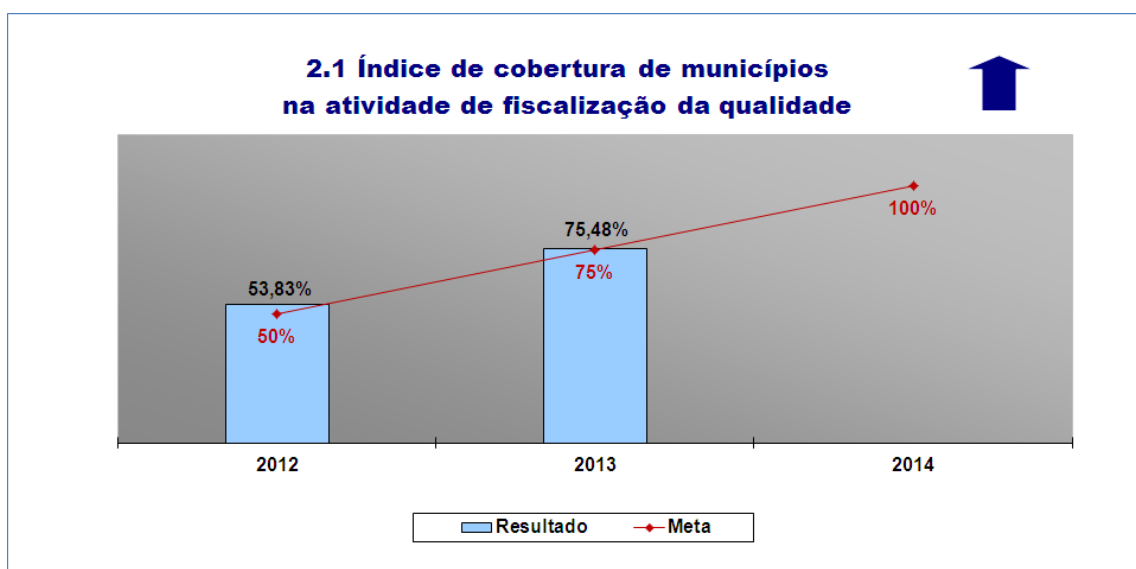


Gráfico 8

No ano de 2013 foram fiscalizados 1.060 municípios tipo 1 e considerando que o número de municípios fiscalizados tipo 2 e 3 em 2012 e 2013 foi de 3.140, o total de municípios tipo 1, 2 e 3 fiscalizados ficou em 4.200. O índice de cobertura ficou em 75,48%, dado pela divisão de 4.020 por 5.540, que é o número total de municípios do Brasil.

No que se refere à fiscalização de produtos certificados e regulamentados (fiscalização da qualidade) o Inmetro monitora o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (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.

A seguir são descritos alguns critérios para classificação dos municípios, que podem ser utilizados em conjunto ou separadamente por cada Órgão Delegado da RBMLQ-I:

Municípios Tipo 1 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, todos os anos):	Municípios Tipo 2 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de dois em dois anos):	Municípios Tipo 3 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de três em três anos):
<ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">- 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.

Indicador 2.2 - Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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
2013	2013					
567.000	951.918	384.918	167,89%	10	4	40

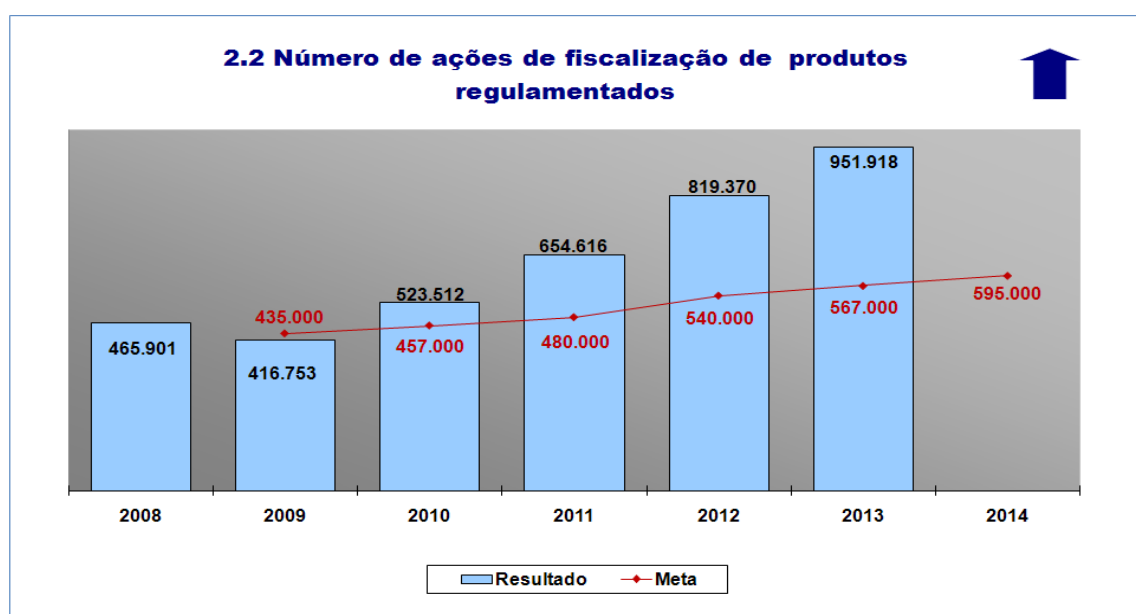


Gráfico 9

O resultado deste indicador ficou acima da meta devido ao aumento da produtividade dos institutos estaduais que formam a RBMLQ-I. Esta produtividade é fruto das melhorias feitas no planejamento e na automatização dos processos, em especial naqueles realizados em campo.

Entretanto, cabe ressaltar que, em 2015, o número de ações deve cair sensivelmente em função da mudança do foco de atuação. No intuito de tornar o processo de fiscalização mais eficiente, este se concentrará mais nos centros de distribuição, tais como fábricas, galpões e, a partir do acordo com a Receita Federal do Brasil, nos portos e aeroportos. Portanto, poderá ocorrer uma diminuição do número de ações em estabelecimentos do varejo, acarretando em um número total de ações menor.

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.

Indicador 3.1- Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	3. 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
2013	2013					
9.000	13.363	4.363	148,48%	10	4	40

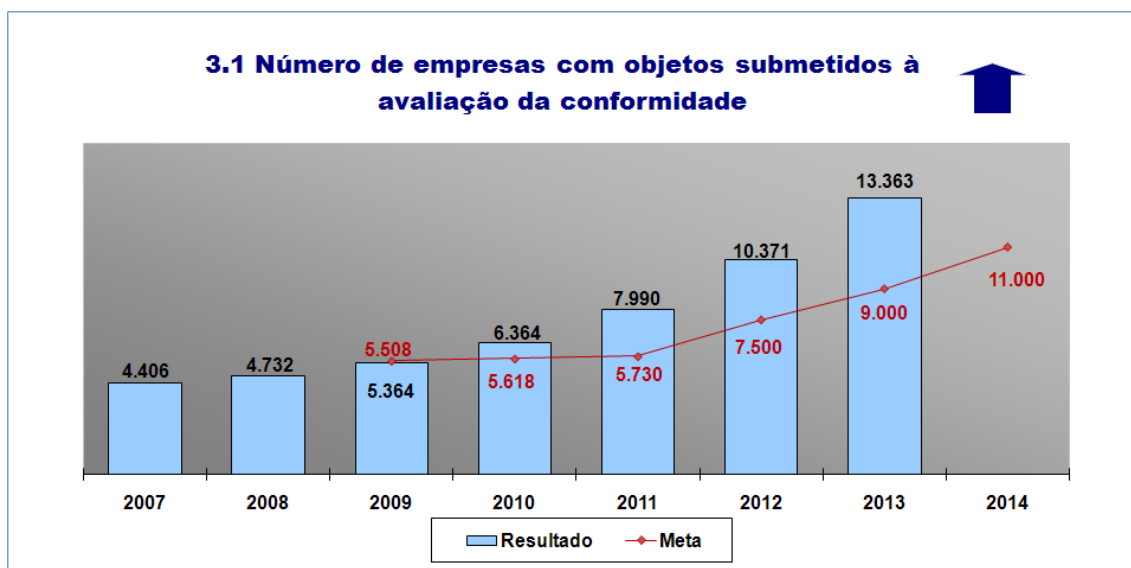


Gráfico 10

A determinação de metas para número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade é complexa. Trata-se de um indicador sobre o qual o Inmetro não tem controle total, que varia em função do número de programas

que entram em vigor, do tipo de objeto regulamentado (um objeto pode ter uma grande quantidade de empresas fabricantes ou importadoras no mercado) e do número de modelos existentes daquele objeto, tanto no mercado nacional quanto nos potenciais mercados exportadores para o Brasil. Cabe ressaltar que parte importante da dificuldade na projeção dessas metas se refere ao fato de ser impossível saber de antemão quais objetos regulamentados pelo Inmetro serão foco de importações para o território nacional.

A dificuldade de fixar um número preciso de empresas antes de o programa entrar em vigor se deve ao fato da complexidade de mensurar o número de empresas envolvidas.

Apesar das metas do contrato de gestão 2012-2014 terem sido estabelecidas considerando um percentual médio anual de crescimento de 20%, acima do histórico, o número de empresas impactadas apresentou um crescimento ainda maior, saltando de 7.990 em 2011 para 13.363 em 2013, o que representou um aumento de 67%.

A principal causa pelo alto crescimento do número de empresas e modelos de objetos com selo de identificação da conformidade foi a regulamentação da portaria 371 do Inmetro, que trata de segurança elétrica, representando impacto em mais de 140 produtos (principalmente eletroeletrônicos).

Indicador 3.2- Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	3. 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
2013	2013					
221.000	436.340	215.340	197,44%	10	4	40

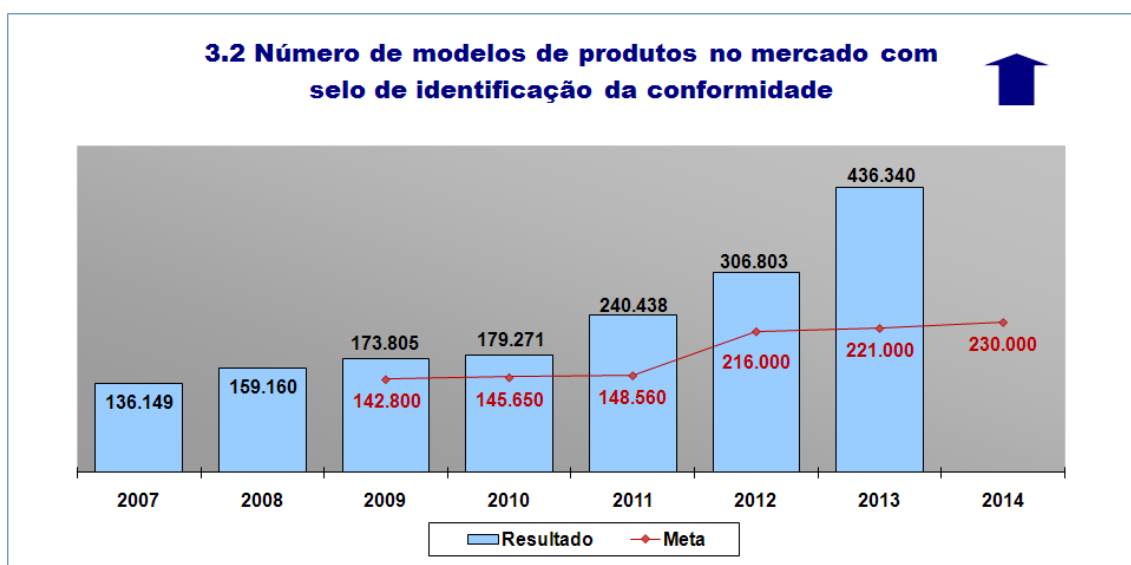


Gráfico 11

A determinação de metas para este indicador é complexa devido às mesmas condições do indicador anterior. Também se trata de um indicador sobre o qual o Inmetro não tem controle total, que varia em função do número de programas que entram em vigor, do tipo de objeto regulamentado e do número de modelos existentes daquele objeto. Bem como, é impossível determinar o número de modelos existentes no mercado internacional que poderão ser importados para o território nacional.

Cabe ressaltar que, assim como ocorreu com o indicador 3.1 - Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade, a portaria 371 também acarretou em um aumento do número de modelos de produtos acima do previsto, que saltou de 240.438 em 2011 para 436.340 ao final de 2013, o que representou um aumento de 81%.

Indicador 3.3 - Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	3. 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
2013	2013					
12,50	10,64	1,86	85,12%	8	3	24

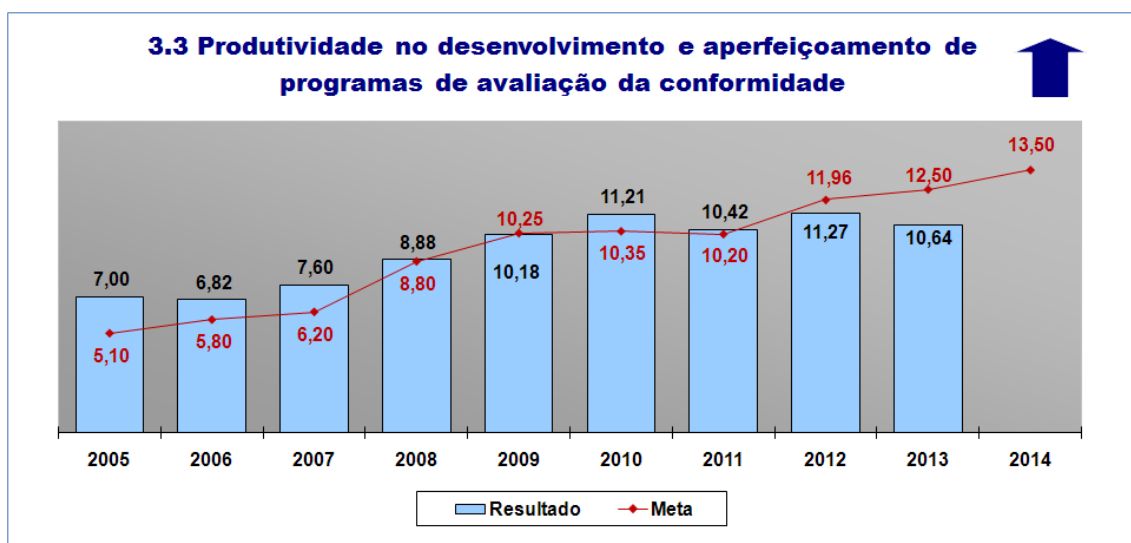


Gráfico 12

No ano de 2013 o número de Programas de Avaliação da Conformidade (PAC) desenvolvidos, implementados e implantados foi de 269 e o número de técnicos diretamente envolvidos (média anual) foi de 25,29, o que resultou em uma produtividade de 10,64.

O número de PAC 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.

A projeção de metas para esse indicador é complexa em função da agenda regulatória do Inmetro não se manter fixa, com o número total de PAC flutuando ao longo do ano por diversos motivos: entrada e/ou saída de programas, programas que são suspensos temporariamente, problemas operacionais que surgem na etapa de implementação, entre outros.

Todos esses aspectos foram fontes de desvios na apuração dos números que compõem a base de cálculo, e conseqüentemente, nos resultados.

O não atingimento da meta se baseia exatamente no fato de não se ter como prever a flutuação da agenda regulatória do Inmetro, que afeta diretamente a base de cálculo do indicador.

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

Indicador 4.1- Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação

Macroprocesso	Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	4. 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
2013	2013					
88%	89,78%	1,78	102%	10	4	40

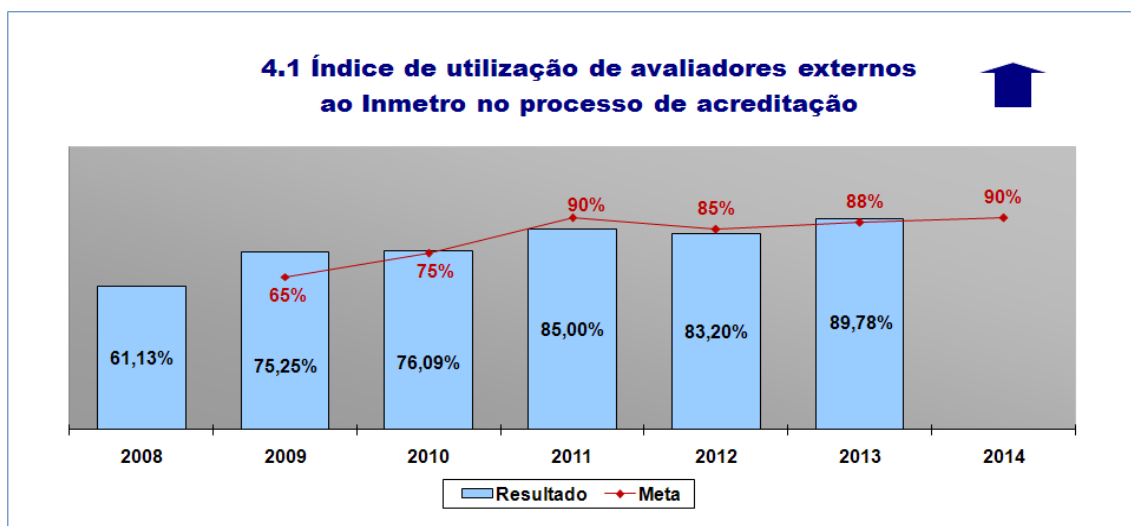


Gráfico 13

O Inmetro lançou três editais em 2013 para a captação de avaliadores externos e especialistas o que proporcionou um aumento na base cadastral dos mesmos. Conseqüentemente, houve maior opção para a escolha desses profissionais quando da formação das equipes de avaliação nas atividades de acreditação, desta forma o resultado melhorou em relação a 2012.

Indicador 5.1 - Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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
2013	2013					
11,50 meses	11,90 meses	*	96,64%	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.

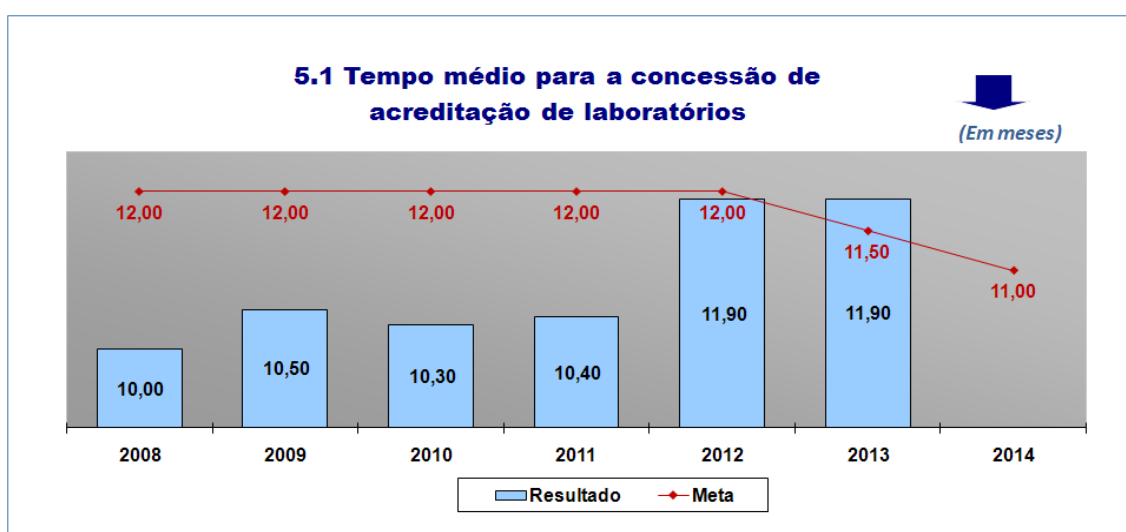


Gráfico 14

Em 2013 houve um aumento significativo na quantidade de solicitações de novas acreditações, em grande parte derivadas de regulamentos emitidos pelo MAPA, ANVISA, INMETRO e, principalmente, pela Secretaria de Meio Ambiente de SP. Este aumento já teve impacto no número de processos concluídos de concessão de acreditação de laboratórios que aumentou de 2012 para 2013, saindo de 91 para 96 respectivamente.

Apesar do aumento da demanda, não houve correspondente aumento no quadro de pessoal. Nesse sentido, cabe destacar que a quantidade de gestores de acreditação (GA) manteve-se praticamente inalterada quando comparada com a de dezembro de 2008. Hoje, por conta dessa realidade, cada GA é responsável, em média, por cerca de 70 processos de acreditação, contra 40 em 2008.

A tendência é que o tempo continue acima da meta em 2014 devido à continuação da demanda alta por acreditações.

Indicador 5.2 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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
2013	2013					
7,5 meses	9,3 meses	*	80.65%	7	4	28

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

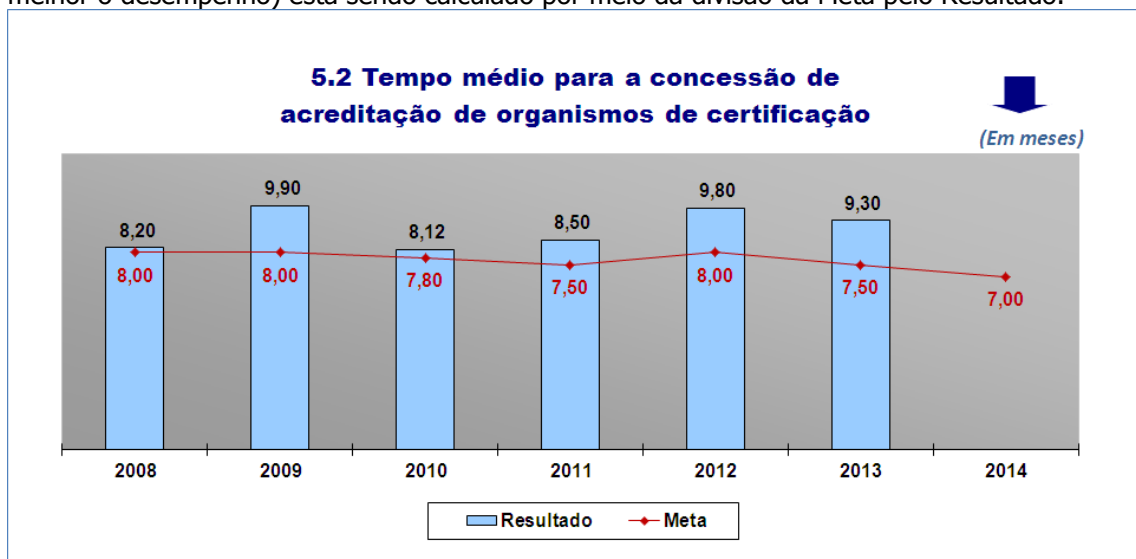


Gráfico 15

Referencial comparativo: entidade mexicana de acreditação (ema) 7,1 meses.

O Inmetro está envidando esforços para reduzir o tempo para concessão de acreditação de organismos de certificação, ou pelo menos mantê-lo estável. Neste sentido foi redefinida a maneira de analisar a documentação envolvida no processo de acreditação de forma a reduzir o tempo gasto nesta etapa, além disso, esta sendo providenciada a contratação de pessoal administrativo o que dará mais agilidade no agendamento de avaliações.

Durante os últimos quatro anos vem ocorrendo um aumento de demanda de organismos de certificação por novas concessões de acreditação, mas uma grande parcela destas solicitações é de organismo de porte pequeno ou médio e que possui pouca ou nenhuma experiência na obtenção de reconhecimento de sua competência técnica. Este fato gera a ocorrência de um grande número de não conformidades durante o processo de acreditação e conseqüentemente o processo necessita de um tempo maior para ser concluído.

Outro fator que contribuiu para o não atingimento das metas estabelecidas para o tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de

certificação foi o grande aumento da demanda por extensões de escopos por organismos de certificação já acreditados.

As principais áreas de onde vieram as demandas são: brinquedos; artigos escolares; cadeira plástica monobloco; móveis escolares; operadoras de planos privados de assistência à saúde; colchão e colchonete de espuma flexível de poliuretano; unidades armazenadoras em ambiente natural; aparelhos eletrodomésticos e similares; aparelho para melhoria da água para consumo humano; bebedouros; fogões e fornos a gás de uso doméstico; cadeia de custódia para produtos de base florestal; tecnologia gráfica; unidades armazenadoras em ambiente natural; produtos orgânicos; execução de obras para o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H do Governo Federal) e segurança de aparelhos eletromédicos.

Indicador 5.3 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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
2013	2013					
6,50 meses	5,94 meses	*	109,43%	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.

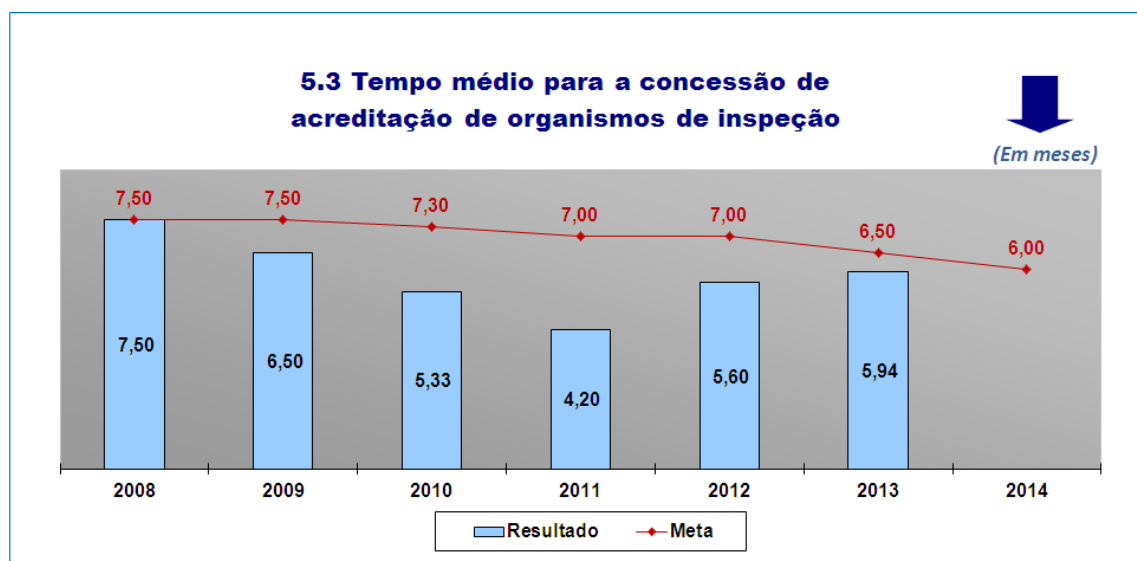


Gráfico 16

Referencial comparativo: ema/México 7,4 meses.

O tempo médio subiu nos últimos 3 anos devido a saída do Inmetro de 4 servidores que trabalhavam na divisão de acreditação de organismos de inspeção o que levou a um aumento na carga de trabalho da divisão. Além disso, em março de 2012 após a avaliação de pares para o reconhecimento internacional da acreditação de organismos de inspeção, este processo teve uma *não conformidade* o que acarretou na necessidade de majorar o período das avaliações em 0,5 dia. Tal fato levou a diminuição do número de avaliações a serem realizadas por semana, pois não houve um aumento imediato do número de avaliadores e especialista para compor essas avaliações.

Indicador 5.4 - Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados concedidos por norma

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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
2013	2013					
1.100	1.426	326	129,64%	10	4	40

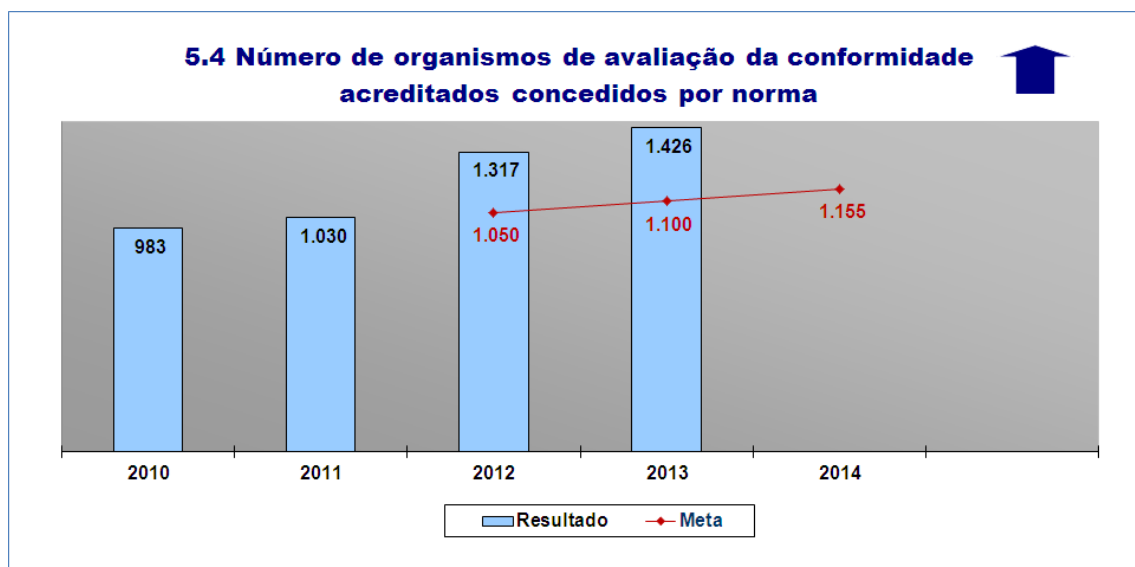


Gráfico 17

Referencial comparativo: Standards Council of Canada (SCC)/Canadá 426 organismos.

O aumento no número de organismos de avaliação da conformidade da conformidade acreditados reflete o crescimento da demanda acima do esperado que o Inmetro tem atendido nos últimos anos.

IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

Indicador 6.1- 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	$100 - [1,2 \times (\text{quantitativo de NC}) + 0,2 \times (\text{quantitativo de OM})]$ (em percentual), onde: NC = número de registros de não-conformidades. OM = número de registros de oportunidades de melhoria.
Esta nova fórmula 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.	

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2013	2013					
82%	82,98%	0,98	101,20%	10	4	40

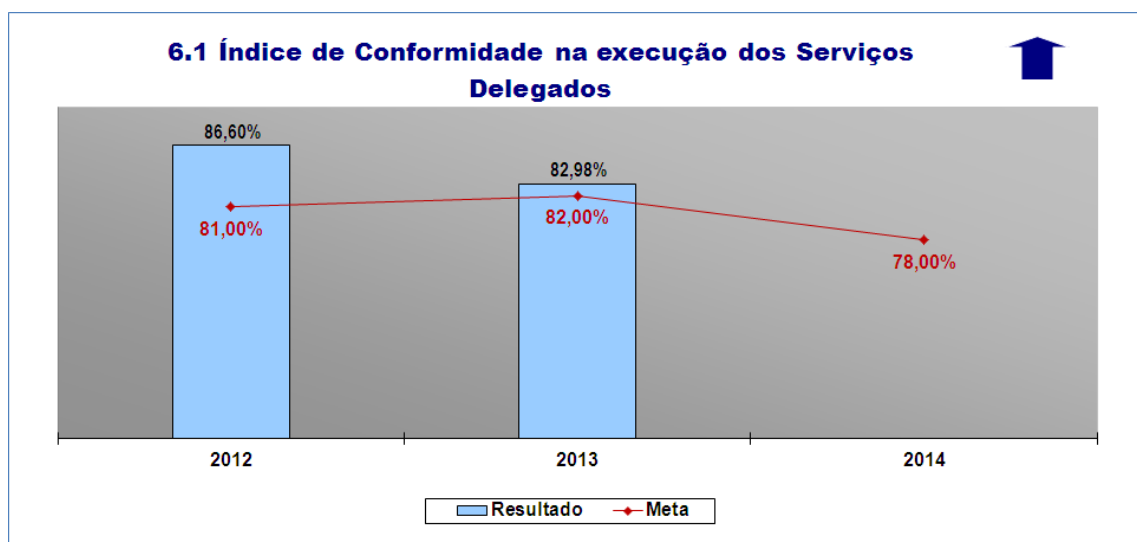


Gráfico 18

O índice apresentou uma pequena queda em relação a 2012 devido ao resultado das auditorias referentes aos aspectos financeiros, contábeis e administrativos que apresentaram, em relação a 2012, mais oportunidades de melhorias bem como não conformidades, sendo que 5 órgãos estaduais delegados (Pará, Bahia, Rio Grande do Norte, São Paulo e Santa Catarina) tiveram um índice maior de não conformidades nesses aspectos.

Indicador 6.2- 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
2013	2013					
6,0%	7,30%	1,30	121,67%	10	4	40

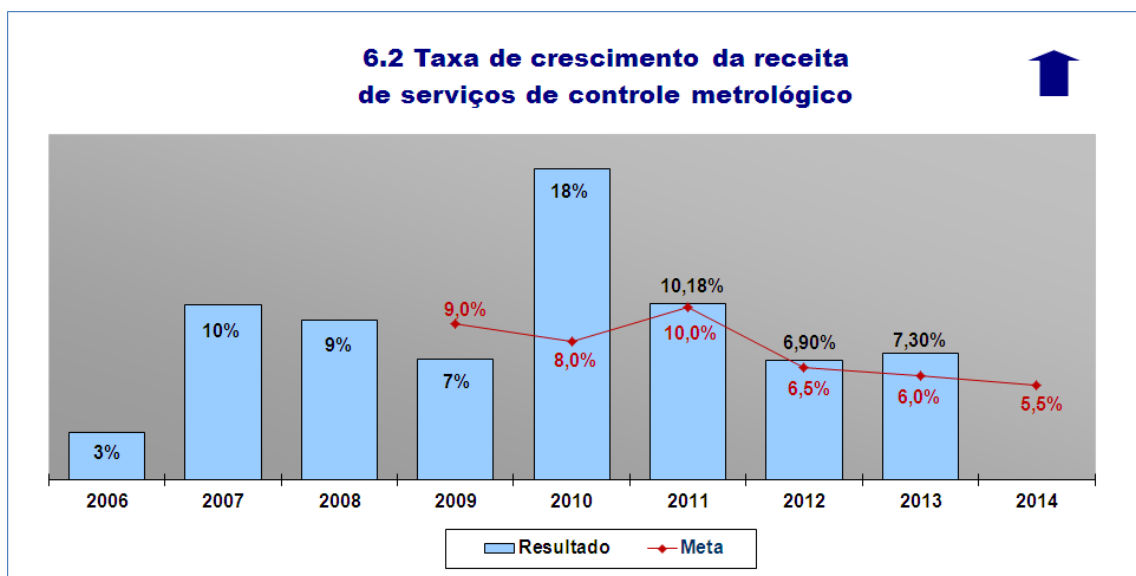


Gráfico 19

A receita gerada de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas, em 2013 foi de R\$400.415.740, representando um aumento de 7,30% sobre o valor da receita gerada em 2012 de R\$373.128.712.

Indicador 6.3- 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
2013	2013					
634	726	92	114,51%	10	3	30

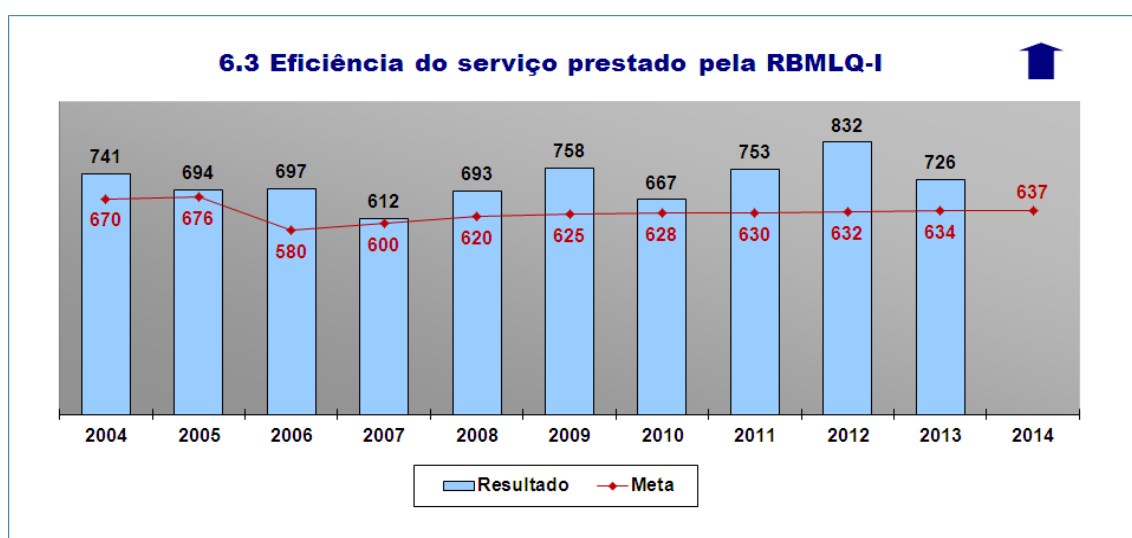


Gráfico 20

A redução em relação a 2012 se deve ao fato de ter sido retirado da base de cálculo o número de verificações executadas pelos Postos de ensaio autorizados.

Posto de Ensaio Autorizado (PEA) é a pessoa jurídica cuja unidade organizacional, própria ou contratada, situada em território brasileiro receba autorização para proceder os ensaios de verificação após reparos em instrumentos de medição, sob supervisão metrológica do Inmetro e de seus órgãos delegados.

Esta mudança se deve a um aperfeiçoamento do indicador, de forma a aumentar o foco no monitoramento da produtividade da RBMLQ-I na execução das verificações executadas pelos fiscais vinculados aos órgãos delegados não abrangendo aquelas realizadas por outras instituições por meio dos postos de ensaios autorizados.

Em adição, cabe mencionar que na análise comparativa entre os órgãos delegados estaduais a base de dados estava ficando contaminada e distorcendo os resultados sendo que estados com número grande de verificações feitas por

PEA estavam apresentando eficiência melhor mesmo com um número menor de verificações feitas pelo pessoal próprio do órgão delegado.

A eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I em 2012 sem as verificações prestadas pelos PEA foi de 723 verificações por funcionário da rede. Desta forma, a eficiência se manteve estável de 2012 para 2013.

A superação da meta é devido ao contínuo aperfeiçoamento da gestão da força de trabalho da RBMLQ e o planejamento estruturado das atividade por meio do Plano de Trabalho e do Plano de Aplicação que foram consolidados em 2012 foram aperfeiçoados em 2013.

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.

Para acompanhar o desempenho dos órgãos da RBMLQ-I no que se refere à eficiência do serviço descentralizado, é necessário explicitar os resultados por Estado conforme **Anexo E** deste relatório.

Indicador 7.1- 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
2013	2013					
105	222,70	*	47,15%	5	4	20

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.

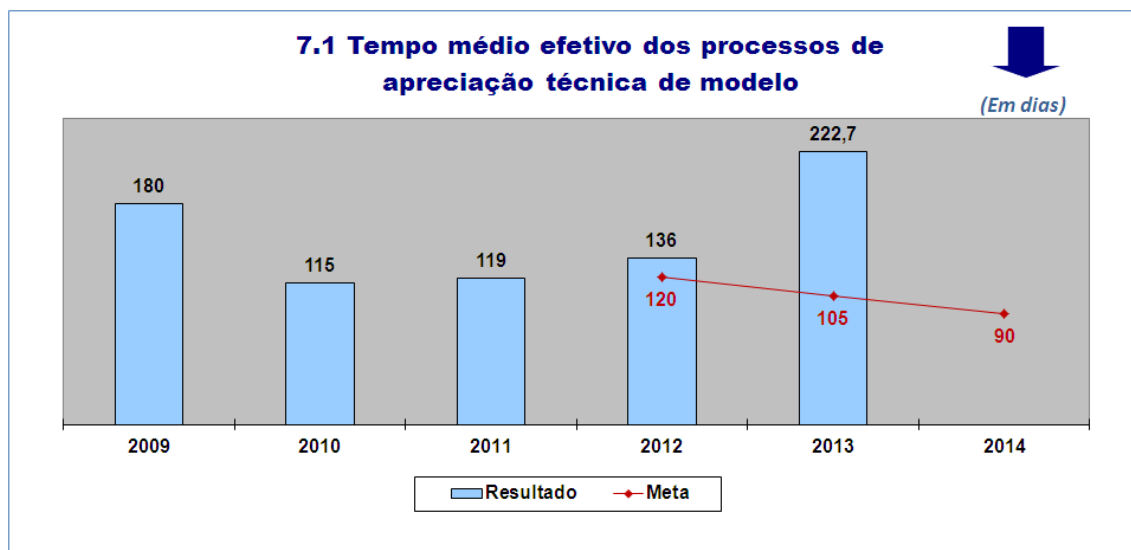


Gráfico 21

Mudanças de regulamentos e obras em alguns laboratórios afetaram os tempos de realização dos ensaios. A Diretoria de metrologia legal do Inmetro esta tendo que adequar o processo de aprovação técnica de modelo (ATM) ao novo regimento interno, conforme Portaria nº 286, de 29 de novembro de 2011. O novo regimento provocou profundas mudanças no processo de apreciação técnica de modelos, que visam dar mais transparência e harmonização nos processos e maior segurança no relacionamento com os clientes com vista a fortalecer a coibição de corrupção e aumentar a isonomia, sem que haja distinção ou diferenciação entre os requerentes, porém aumentou o prazo de realização deste serviço.

Vale ressaltar que outro fator impactante no aumento deste prazo foi à cobrança, a partir do final de 2012, dos documentos jurídicos (ato constitutivo, estatuto ou contrato social; prova de inscrição no Cadastro Geral de Contribuintes – CNPJ e no cadastro de contribuintes, estadual e/ou municipal; prova de regularidade com as Fazendas Nacional e a Dívida Ativa da União,

Estadual e Municipal, entre outros), exigidos pela Procuradoria Federal do Inmetro, passando ser necessária a análise destes documentos, atividade não realizada anteriormente nos processos de ATM. Além do fato da execução desta análise ser feita por uma equipe com formação extremamente técnica, na qual teve que ser treinada para realizar a análise desses documentos “legais”, causando também impacto negativo no tempo do processo.

Devido a todos esses fatores o gerenciamento deste processo ficou muito prejudicado, já que diversos problemas com causas variadas passaram a ocorrer, levando a um resultado que o Inmetro entende como sendo bastante ruim.

O Inmetro esta comprometido em melhorar este tempo e está implementando melhorias com este intuito, como a instalação de nova versão da ferramenta de gestão de processos, pela qual os clientes solicitam aprovação de modelos via web e a elaboração de um projeto de ampliar o uso de laboratórios acreditados em ATM no futuro.

Indicador 7.2 - 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
2013	2013					
78%	59,20%	18,80	75,90%	7	4	28

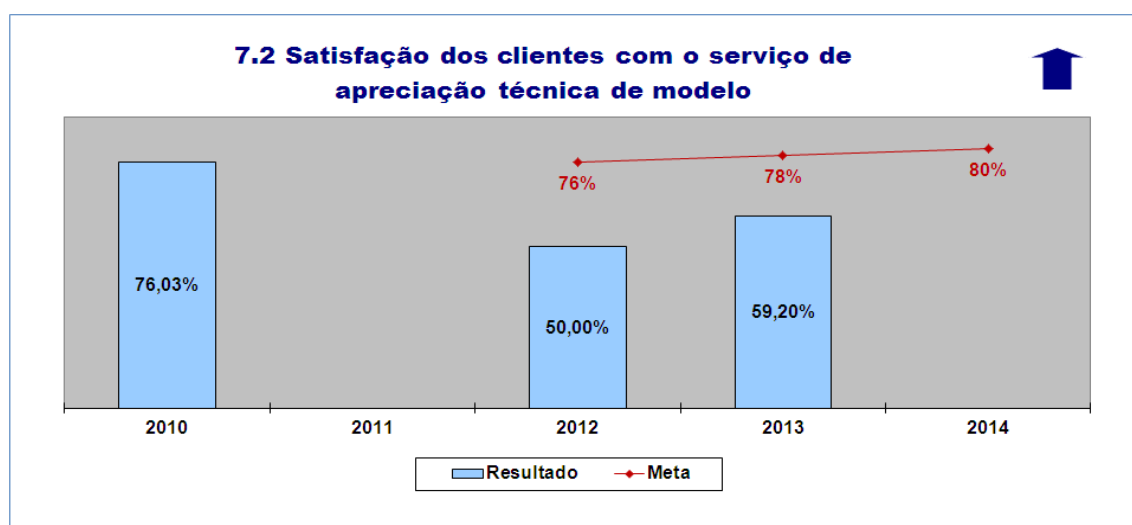


Gráfico 22

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 23 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados.

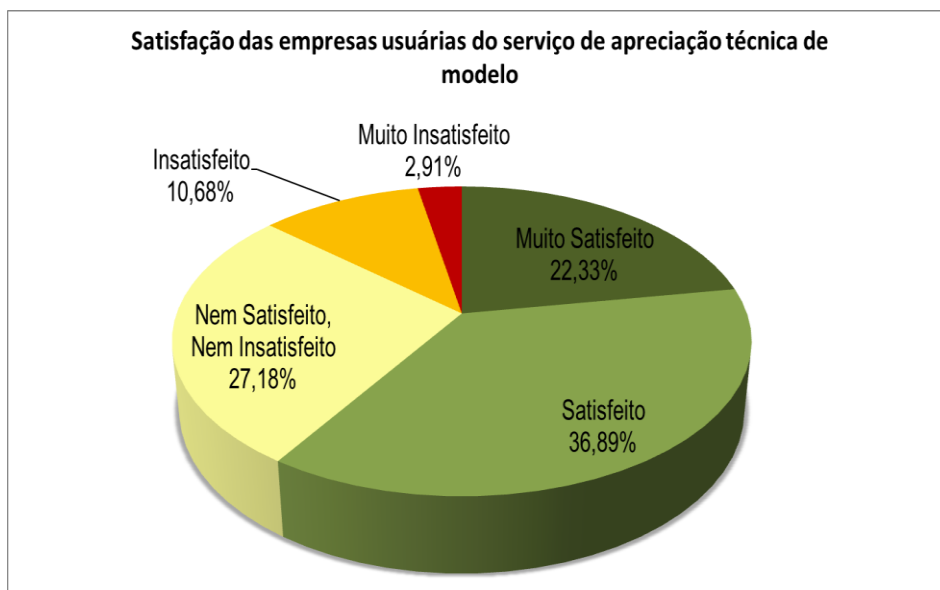


Gráfico 23

O gráfico 24 abaixo demonstra o nível de satisfação de cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo.



Gráfico 24 – satisfação por atributo do serviço de apreciação técnica de modelos

Os atributos relacionados ao tempo de duração do processo de apreciação técnica de modelos tem impactado negativamente na satisfação dos clientes do serviço de ATM. A título de ilustração apenas 55,88% dos clientes estão satisfeitos com a ***Agilidade no atendimento às consultas***, enquanto com o ***Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo*** somente 47,06% dos clientes estão satisfeitos.

É importante ressaltar que o tempo médio efetivo tem ficado acima da meta devido às mudanças necessárias ao processo, conforme explicado no texto acima sobre o indicador **7.1 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo**.

Ressalta-se que um grupo expressivo dos clientes estão **Nem satisfeitos, Nem insatisfeitos** com o serviço de apreciação técnica de modelo conforme pode ser visto no gráfico 23. Se este indicador fosse apurado utilizando-se uma média ponderada das respostas de todos os clientes dos serviços de ATM que responderam a pesquisa, a nota ficaria em 6,53.

Esta nota considera todas as respostas da escala abaixo, diferente do cálculo do nível de satisfação que considera somente os que responderam como **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**.

Escala de satisfação utilizada:

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

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

Indicador 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	8. 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
2013	2013					
7,80	7,39	0,41	94,74%	9	4	36

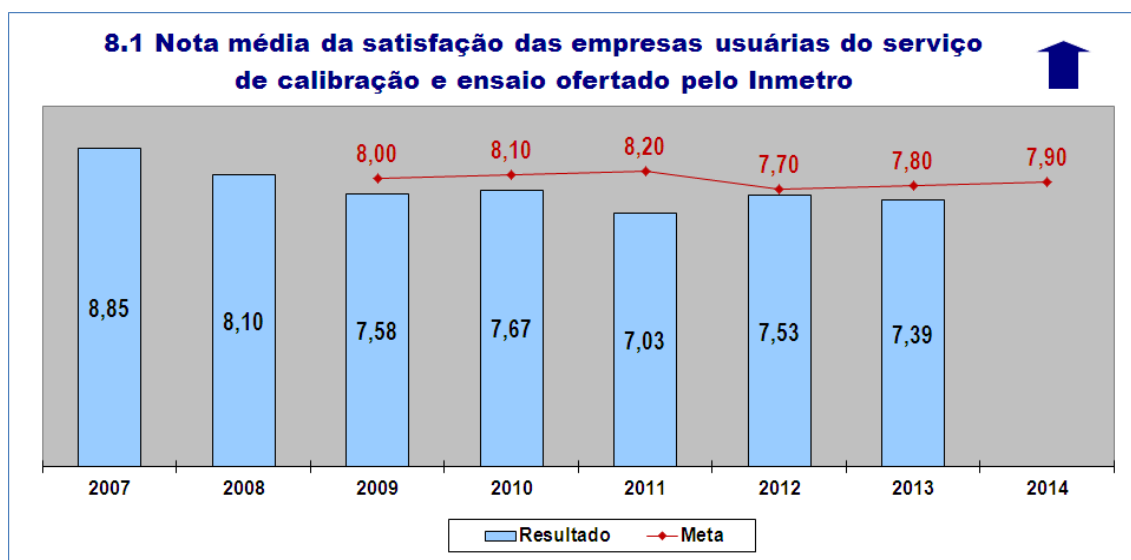


Gráfico 25

Pelo gráfico 26 abaixo se observa que 26,18% estão muito satisfeitos; 56,54%, satisfeitos; 12,04%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 4,71%, insatisfeitos e 0,52% muito insatisfeito.

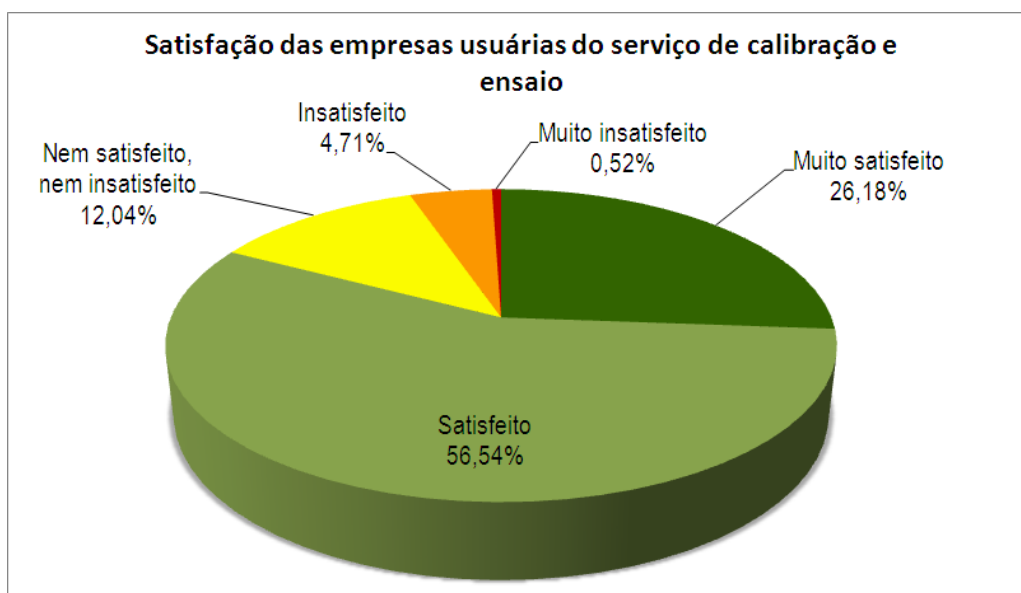


Gráfico 26

Cabe ressaltar que apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 82,72% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. O gráfico 27 abaixo demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio. A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no **Anexo D** deste relatório.

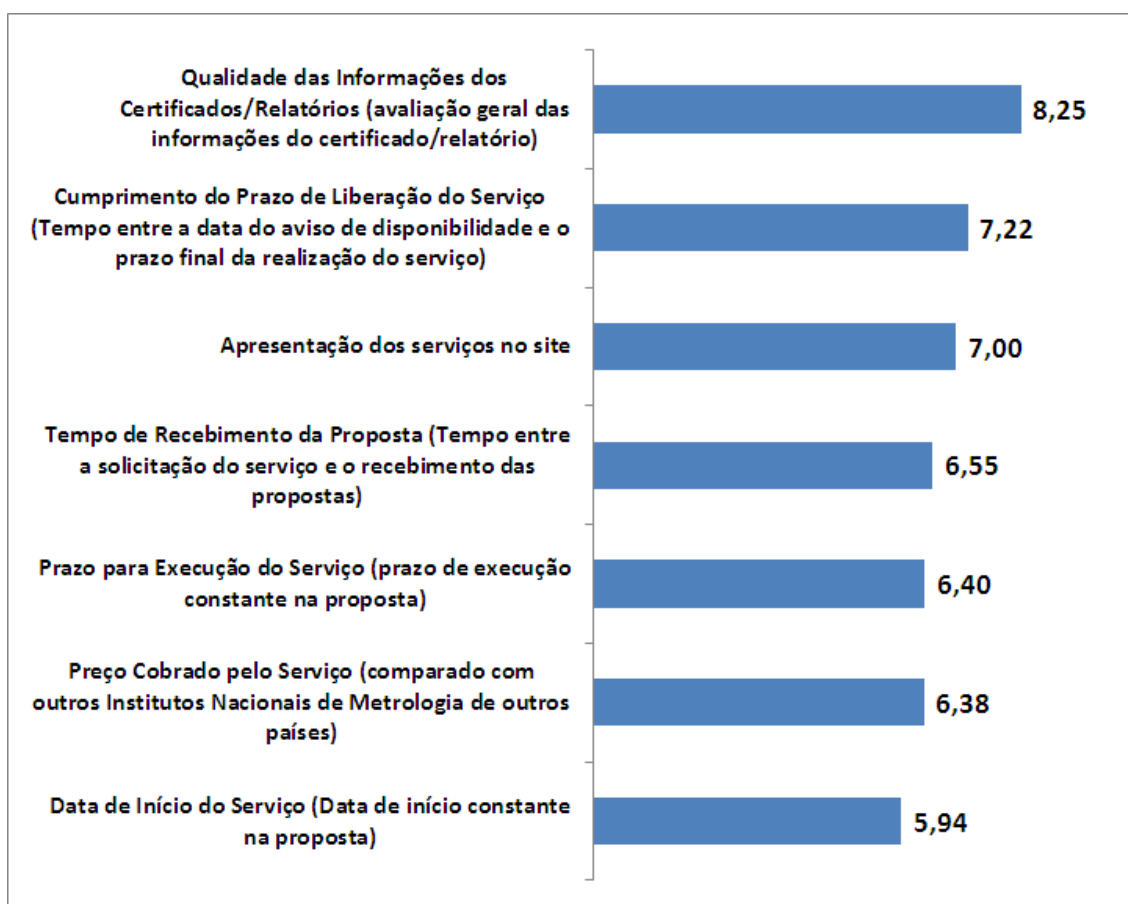


Gráfico 27– Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

Analisando-se o gráfico 27, verifica-se que o atributo **Qualidade das Informações dos certificados/relatórios** é o mais bem avaliado, contribuindo para elevar o nível total de satisfação. Por outro lado, o atributo **Data de início do Serviço**, é o que mais contribuiu para redução da nota.

Indicador 8.2- Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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
2013	2013					
180	179	1	99,44%	10	3	30

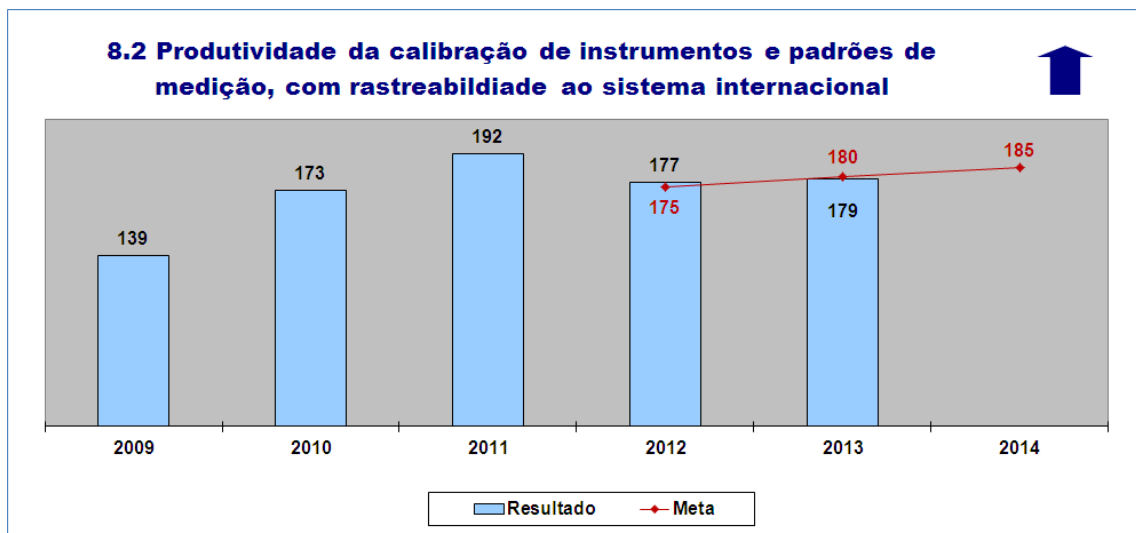


Gráfico 28

Das 2.291 calibrações de padrões de referência realizadas pelo Inmetro, em sua maioria para atendimento de provimento de rastreabilidade da Rede Brasileira de Laboratórios Acreditados, e Rede Brasileira de Laboratórios Ensaio, 994 foram calibrações na área de eletricidade, 561 em metrologia mecânica, 358 em metrologia térmica, 207 em metrologia de acústicas e vibrações, 96 em metrologia ótica, 52 em metrologia química e 5 em metrologia de dinâmica dos fluidos.

Indicador 8.3- Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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
2013	2013					
105	178	73	169,52%	10	3	30

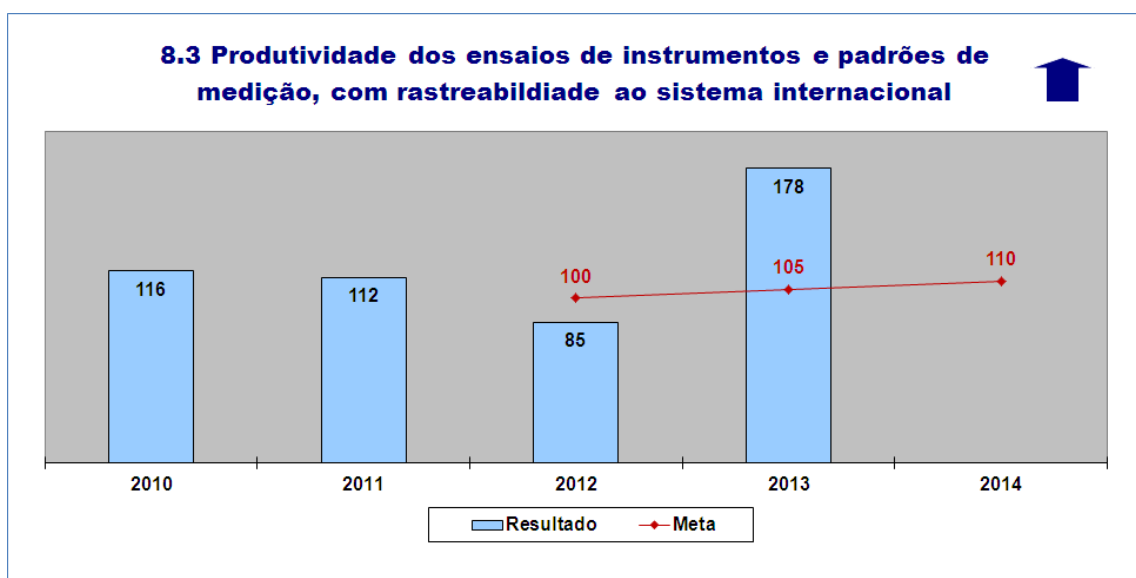


Gráfico 29

O resultado para produtividade em ensaios ficou acima da meta prevista, pois, dos 533 ensaios realizados no ano, 314 ensaios foram demandados à Divisão de metrologia química, cabendo destacar 307 ensaios solicitados pela Petrobrás, que foram ensaios demandados para determinação do número de octanos e o número de cetanos em amostras de biocombustíveis para definir as características de combustão de produtos, dando suporte aos projetos de pesquisa e desenvolvimento de combustíveis do Centro de Pesquisas Leopoldo Américo Miguez de Mello (CENPES).

Do total de 5.230 homens-horas despendidos nas realizações de ensaios, apenas 974 homens-horas foram para ensaios químicos, caracterizando estes ensaios como de curta duração, se comparados aos 4.256 homens-horas para 219 ensaios realizados nos demais laboratórios de metrologia científica.

Vale destacar que os parâmetros para o indicador de produtividade em ensaios podem variar significativamente por dependerem da demanda, que pode ser

por ensaios de curta ou longa duração, como por exemplo, os demandados pela Petrobrás.

Indicador 8.4- Número de trabalhos publicados

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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
2013	2013					
215	281	66	130,70%	10	4	40

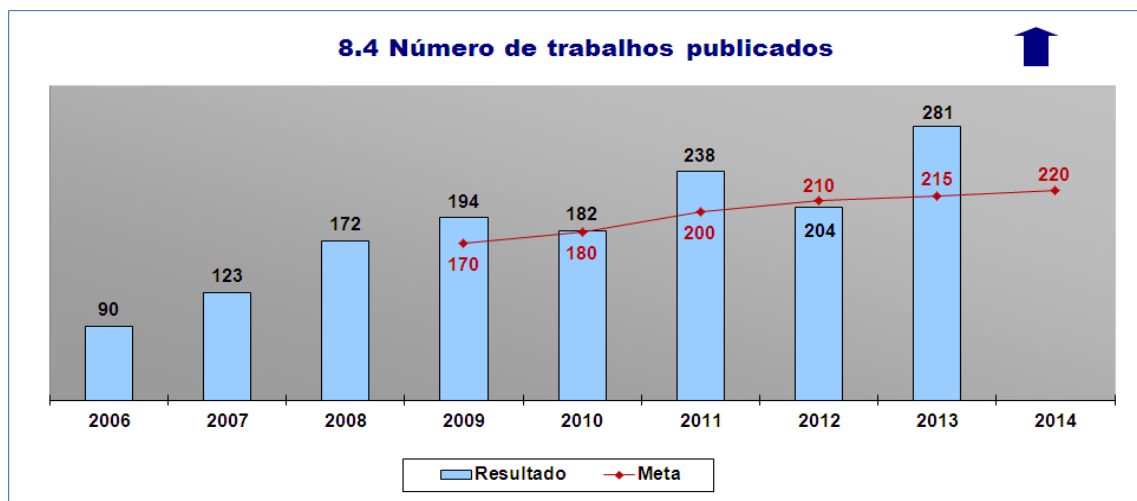


Gráfico 30

No ano de 2013 ocorreram o 7º Congresso Brasileiro de metrologia e o X Semetro. Estes congressos impactaram significativamente no crescimento de trabalhos publicados pelo Inmetro na área de metrologia.

Esses dois eventos são de nível internacional e de grande porte. O Congresso Brasileiro de Metrologia, que em 2013 ocorreu na Universidade de Ouro Preto - MG, é bianual e teve objetivo de reunir pessoas e instituições para a construção de estratégias voltadas para a disseminação da cultura da metrologia e avaliação da conformidade.

O X Semetro ocorreu na Argentina e cobriu temas relacionados com medições eletromagnéticas. Os principais tipos de organizações que participaram deste congresso foram institutos nacionais de metrologia, organizações industriais que fabricam os padrões elétricos e instrumentos, laboratórios industriais e governamentais e universidades.

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

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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
2013	2013					
333	383	50	115,02%	10	4	40

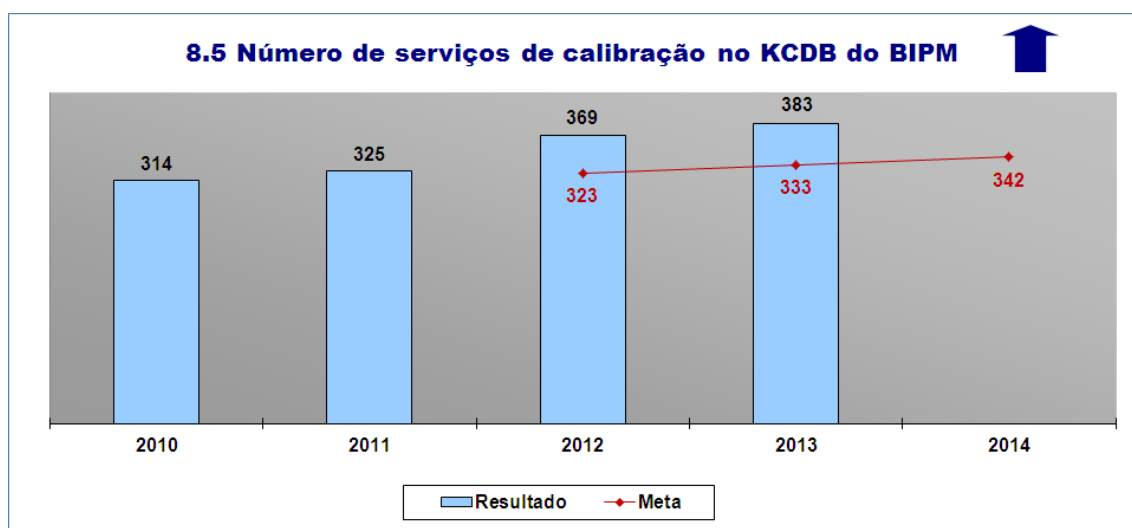


Gráfico 31

Entre 2012 e 2013 houve um aumento significativo da demanda por serviços de análises orgânicas e análises de gases para a Divisão de metrologia química, o que levou àquela divisão a desenvolver novos métodos e procedimentos de calibração para novos Materiais de Referência Certificados (MRC) e a consequente apresentação de novos serviços de medição (*cmc: calibration measure capability*) no key Comparison Database (KCDB).

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.

O Brasil esta com 515 capacidades de medição e calibração na base de dados (KCDB) do BIPM, sendo 383 atribuídas ao Inmetro e 132 atribuídas aos seus laboratórios designados, que são o Laboratório Nacional de Metrologia das Radiações Ionizantes e o Observatório Nacional/Serviço Nacional da Hora.

Cabe destacar que o Brasil esta a frente da Itália, Espanha, Austrália e Índia, que possuem, respectivamente, 507, 483, 353 e 257 capacidades de medição e calibração no KCDB (fonte: The BIPM key Comparison Database, KCDB, 28 February 2014 em http://www.bipm.org/utils/common/pdf/KCDB_CMCs.pdf).

XI – 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.

OBJETIVO I - Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no Inmetro 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

Em 2013 o Inmetro ampliou a utilização da ferramenta A3 no seu processo de monitoramento de resultados e melhoria contínua. Com foco nos seus principais projetos e planos de ação no Plano Brasil Maior, bem como o acompanhamento dos objetivos e indicadores pactuados no PPA e no Contrato de Gestão, representantes das diversas áreas do Inmetro tem se reunido bimestralmente com a divisão de planejamento com intuito de manterem atualizadas as informações sobre o andamento desses projetos e planos de ação além dos objetivos pactuados no contrato de gestão.

Os principais indicadores e dados da instituição são tratados nessas reuniões e com essas informações é construído o relatório para a presidência do Inmetro (A3 Presi). Este relatório é feito em uma única folha de papel no formato A3 e devido a sua simplicidade e alta capacidade de comunicação, tem facilitado os gestores e servidores da instituição a visualizar os desafios e problemas.

Esta sistemática de reuniões utilizando A3 tem permitido analisar as informações mais relevantes, facilitando a detecção de problemas em relação aos principais projetos e ações da instituição.

A documentação final dos ciclos bimestrais, publicada na intranet corporativa, após todo o ciclo de reuniões com as áreas compõe-se basicamente do Relatório A3 Presi e das atas das reuniões de monitoramento com cada unidade principal. Em outros termos, o Relatório A3 Presi, tal como um A3 de Status, reúne todos os resultados evidenciados pelas unidades no ciclo de monitoramento. Trata-se de um ponto de apoio para melhorar a visualização das informações sintetizadas, de forma a comunicar a mensagem de maneira clara e eficiente. De outra forma, a ata de monitoramento expõe uma tabela que contempla resumidamente os projetos/planos de ação da respectiva unidade; atividades-meio de gestão interna para alcançar os resultados esperados; resultados com impacto direto para a política industrial, tecnológica, de serviços e de comércio exterior e impacto social. É a partir deste prisma que o Sistema de Gerenciamento de Resultados pretende acompanhar as ações de cada unidade, identificando os entregáveis de cada área e orientando o foco dos gestores para aprimorar e aumentar resultados com relevância para além do âmbito interno ao Inmetro.

No **Anexo F** desse relatório esta disponibilizado um modelo de A3 utilizado pela presidência do Inmetro.

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 Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF) estava previsto para ser relançado em 2013, mas isso não ocorreu. Enquanto isso não acontece o Inmetro tem buscado aperfeiçoar sua gestão com base nas oportunidades de melhorias identificadas no ciclo 2010 do prêmio.

Uma das ações que esta sendo realizada é a melhoria da infraestrutura relacionada às atividades do Meio Ambiente, da Segurança e Saúde Ocupacional e de Responsabilidade Social, sendo que algumas obras já foram iniciadas em 2013 com previsão de término em 2014 e outras serão licitadas em 2014.

Cabe destacar também a ampliação do número de cursos ministrados sobre normas de sistemas de gestão da qualidade, utilizando-se a modalidade de ensino à distância (EaD).

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

Em 2013 foi dada continuidade às ações de implantação do método de mapeamento e melhoria de processos do Inmetro. No primeiro semestre foi preparado o material para treinamento com base nos 3 Documentos Orientativos da Qualidade (DOQ) elaborados previamente: "Modelo de projeto de melhoria de processos", "Método de mapeamento de processos" e "Ferramentas de melhoria de processos".

Ao longo do ano foram capacitados cerca de 70 servidores, divididos em cinco turmas. Os principais objetivos da capacitação foram sensibilizar a força de trabalho para a importância de se implantar uma cultura de processos na organização, proporcionar um nivelamento conceitual em gestão de processos e alavancar novos projetos de mapeamento e melhoria de processos liderados pelos próprios alunos. Vale ressaltar que alguns resultados positivos têm sido alcançados, especialmente pelo caráter prático da capacitação, que permite aos alunos realizarem os exercícios com base em processos que fazem parte do seu cotidiano.

Além disso foram realizados projetos de mapeamento de processos nas áreas finalísticas de Coordenação-Geral de Articulação Internacional e Diretoria de Metrologia Legal, bem como no Gabinete da Presidência. Também foram iniciados três novos projetos, já como fruto dos treinamentos realizados: mapeamento e melhoria dos processos da Divisão de Articulação e Regulamentação Técnica Metrológica, melhoria dos processos da Divisão de Capacitação em Acreditação e revisão da seção de processos dos Manuais da Qualidade de todas as unidades do Inmetro, em conjunto com a Divisão de Gestão da Qualidade.

Para o ano de 2014 estão previstas novas turmas do treinamento, a continuidade dos projetos de mapeamento e melhoria de processos e o desenvolvimento de uma proposta de governança de processos para o Inmetro.

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

No âmbito do Plano Brasil Maior, foi definido em 2013 que o Centro de Tecnologia Automotiva será construído no Inmetro. Este centro tem como principal objetivo incrementar a segurança e qualidade dos carros produzidos no país, beneficiando o consumidor e permitindo que os automóveis nacionais possam ser competitivos no mercado internacional. O polo terá três pilares de atuação: (1) criação de laboratório de segurança veicular para a realização de ensaios de *crash test* e homologação de itens de proteção ativa e instalados nos veículos (2) implantação do laboratório de eficiência energética e de emissões que fará ensaios buscando aprimorar o consumo e o nível de

emissões de poluentes dos motores (3) apoio e o desenvolvimento da inovação na indústria de autopeças. O início da construção e instalação do centro esta previsto para 2014.

As principais ações do Inmetro em 2013 voltadas para o apoio ao Plano Brasil Maior foram:

- **Fiscalização em Metrologia e Qualidade:** a partir da implantação do controle metrológico legal dos tacógrafos em 2012, que é um instrumento que pode contribuir para segurança nas estradas, o Inmetro focou esforços para apoiar a Rbmlq-I a aumentar as verificações metrológicas deste instrumento, sendo que em 2013 foram realizadas 660.710 verificações metrológicas e 149.694 fiscalizações em veículos nas rodovias, nas empresas de transportes, portos, Ceasa e nas escolas, que corresponde a um aumento respectivo de 27,9% e 111,0% frente às 516.415 verificações e 70.942 fiscalizações realizadas em 2012; no âmbito do 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, destaca-se a articulação com a Alfândega do Porto do Rio de Janeiro, que resultou, em outubro de 2013, em uma ação de vigilância que identificou irregularidades em cargas de brinquedos que totalizavam 40 toneladas. Os produtos foram destruídos ou repatriados.
- **Avaliação da Conformidade:** em 2013 foram concedidos 8.200 registros de objeto com conformidade avaliada no campo compulsório o que representou aumento de 95% em relação a 2012 - Registro de Objetos nos programas de avaliação da conformidade explicita a responsabilidade do fornecedor, facilita e agiliza as ações de acompanhamento do objeto no mercado; ampliação do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular, que em 2013, alcançou 24 montadoras, detentoras de 38 marcas correspondendo a mais de 90% dos modelos comercializados no mercado; com o objetivo de subsidiar decisões sobre novas certificações, aperfeiçoamentos em regulamentos, recomendações de recalls ou o desenvolvimento de campanhas educativas com foco em segurança, foi criado o Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (Sinmac), que reúne relatórios e estatísticas de acidentes de consumo registrados no País, com filtros por tipo e classe de produto, Estado da Federação e detalhes sobre os acidentes; ampliação da certificação dos produtos que compõem a cesta básica do setor da construção civil, com o intuito de promover a diminuição de desperdícios nas construções e o aumento na segurança.
- **Acreditação de organismos:** obtenção do reconhecimento internacional nas práticas de acreditação de organismos de inspeção junto à Interamerican Accreditation Cooperation – IAAC e à International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC, representando aceitação e credibilidade por parte de clientes internacionais para os serviços

prestados por organismos de inspeção brasileiros; lançamento do projeto piloto para a implantação do Programa de acreditação de organismos de verificação e validação em emissões de gases de efeito estufa; iniciada a implantação de sistema de avaliação da conformidade do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), para aumentar a confiança e certificar que é executado com competência e economicidade, de forma imparcial e transparente.

- Desenvolvimento e Disseminação da Metrologia Legal, Científica e Industrial: publicada resolução conjunta entre a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e o Inmetro aprovando regulamento técnico para medição de petróleo e gás natural, condição essencial para suporte técnico ao novo regime de licitações para exploração de petróleo brasileiro por meio de leilões, sendo que os instrumentos de medição regulamentados no âmbito desta resolução ainda serão objeto de aprovação de modelo e de verificação inicial do Inmetro; realização de capacitação de profissionais na área de microscopia eletrônica, que é fundamental no desenvolvimento de produtos de alto valor agregado (aços, borrachas, medicamentos, vacinas e dispositivos eletrônicos); estabelecimento da Rede Nacional de Métodos Alternativos ao Uso de Animais (RENAMA) que tem como foco a eficiência econômica, a otimização da infraestrutura, a complementaridade de atribuições e a capacidade de inovação nacional, sendo que 10 laboratórios já se associaram a ela; ampliação do suporte técnico ao Sistema Único de Saúde (SUS), sendo que em 2013 o Inmetro realizou as ações necessárias para em 2014 iniciar a avaliação de equipamentos de saúde auditiva (aparelhos auditivos, certificação de próteses auditivas, calibrações de equipamentos de emissões otoacústicas usados no teste do ouvido), aumentando o número de equipamentos avaliados atualmente (próteses de quadril e joelho, avaliações de próteses mamárias, calibrações de equipamentos de aplicações terapêuticas e diagnósticas de ultrassom na área médica).

No que se refere ao apoio à inovação, cabe destacar também o acordo para implantação do Centro de Cooperação Tecnológica Brasil-Coréia, que será instalado no Inmetro em 2014, e promoverá o intercâmbio de conhecimento referente aos sistemas de regulamentação e inovação, desenvolvimento e internacionalização de tecnologias.

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. O Inmetro vem aperfeiçoando este processo e como resultado deste trabalho, o tempo médio do processo reduziu de 20 dias para 3 dias durante o ano de 2013. Vale destacar que o Inmetro está anuindo 79% dos PAC compulsórios de produtos.

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 realiza 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 2013, destacam-se os seguintes:

- Estudo "Avaliação do processo de controle metrológico legal de Cronotacógrafos". Cronotacógrafo é um instrumento de segurança no trânsito destinado a veículos de carga e coletivos. Os resultados mostraram que mesmo com o aumento da frota de caminhões e ônibus da ordem de 304% e 231%, respectivamente, entre 1999 e 2011, sua participação no total de veículos em circulação em 2011 não ultrapassou 7%. No entanto, o número de acidentes causados por esses veículos representaram, no mesmo período, 31%. Apenas entre 2004 e 2007, os custos associados a acidentes envolvendo caminhões passou de R\$ 483 milhões para R\$ 530 milhões. Já no caso dos acidentes com vítimas e com óbitos, esses custos foram superiores a R\$ 2 bilhões em 2007. Por fim, pesquisa conduzida junto a 195 diferentes empresas do setor de transporte de cargas e passageiros constatou que 84% dos entrevistados percebiam algum benefício com a utilização do cronotacógrafo em suas frotas, sobretudo em relação à redução no número de multas por excesso de velocidade.
- Estudo "Papel do Inmetro para a indústria brasileira de LED em parceria com Laboratório Nacional de metrologia da França (LNE – França)". Nos últimos 5 anos o Inmetro prestou serviços de fotometria para luminárias LED a um custo menor ao que poderia ter sido cobrado, o que pode ser considerado como um incentivo recebido por parte dos produtores/vendedores de luminárias LED. Tal situação se justifica em virtude da importância de se medir a fotometria das luminárias a fim de evitar o ofuscamento causado pelo desconforto e pela poluição luminosa, aumentando a qualidade da iluminação, assim como da segurança

pública (no caso das luminárias utilizadas para esse fim). De forma complementar, foi realizada pesquisa com 41 empresas do setor e para 56% das participantes os serviços metrológicos relacionados a produtos/componentes LED ajudam a trazer mais qualidade aos produtos e, para outros 30%, tais serviços ajudam a aumentar o acesso a mercados internacionais.

No campo da Avaliação da Conformidade (AC), o Inmetro tem implementada uma metodologia de Estudos de Impacto e Viabilidade (EIV) de programas de avaliação da conformidade, com o objetivo de identificar possíveis impactos econômicos, sociais, ambientais e institucionais, sejam positivos ou negativos, bem como seus riscos associados, de acordo com as opções, regulatórias e não-regulatórias considerando a competência legal do Inmetro, auxiliando, dessa forma, na tomada de decisão quanto à eventual regulamentação.


Outra ferramenta importante que o Inmetro tem utilizado é o Estudo de Avaliação de Resultados (EAR) que busca avaliar os resultados do programa depois de sua implantação e se o mesmo teve o impacto esperado.

Em 2013 foram desenvolvidos os estudos de impacto e viabilidade e estudos de avaliação de resultados listados abaixo relativos aos seguintes produtos:


- Partes e peças de motocicletas: sistema de freios – Estudo de impacto e EIV;
- Partes e peças de motocicletas: sistema de transmissão - EIV;
- Partes e peças de motocicletas: sistema de escapamento - EIV;
- Níveis Mínimos de Eficiência Energética de Lâmpada de vapor de sódio de alta pressão - EIV;
- Ventilador de teto - EIV;
- Lâmpadas fluorescentes compactas (PBE – programa brasileiro de etiquetagem) - EAR;
- Acessibilidade em ônibus rodoviários - EIV;
- Protetores para fogão - EIV;
- Avaliação de resultados para plugues e tomadas - EAR;
- Profissionais para avaliação e inspeção de projetos de eficiência energética de edificações - EIV.

ANEXOS

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



INMETRO - FEVEREIRO/2014



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 3.375 pessoas estão sendo entrevistadas em todo o Brasil. Posso contar com sua colaboração?

BLOCO 1 - INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS

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

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

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

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

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

1 - Domicílio
2 - Rua
3 - Trabalho

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

ENTREVISTADOR: atenção com diferenças nas nomenclaturas das faixas de resposta

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

BLOCO 2 - PERCEPÇÃO SOBRE ENTIDADES

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

ESCALA DE RESPOSTA - MOSTRAR CARTÃO

ESCALA 1 - PERG.6									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MUITO INEFICIENTE	INEFICIENTE	SEM EFICIENTE	SEM INEFICIENTE	EFICIENTE	MUITO EFICIENTE				
94 - Não quis opinar					99 - Não sabe				

ENTIDADE **** Alternar ordem de citação das entidades **** **EFICIÊNCIA**

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

BLOCO 3 - INMETRO - CONHECIMENTO

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

1 - Sim

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

1 - Inmetro
2 - Outra instituição
99 - Não sabe

2 - Não
99 - Não sabe

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

1 - Sim/Já ouviu falar

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

1 - _____ []

2 - _____ []

3 - _____ []

99 - Não sabe citar atividades

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 - FEVEREIRO/2014

✓ ✓ ✓ ✓ ✓
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	[]
7: Mangueira/regulador de pressão de GLP	[]

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 - FEVEREIRO/2014

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

BLOCO 8 - ACIDENTE POR USO/CONSUMO DE PRODUTOS

27. 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

→ **28. Com qual produto?**

R: _____ []

99 - Não lembra

→ **29. O seu acidente foi:**

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

Outro.R: _____ []

→ **30. Houve necessidade de atendimento médico?**

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

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

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

↳ **32. Comunicou a quem?**

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

Outro.R: _____ []

99 - Não sabe/Não lembra

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

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

↳ **34. 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

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

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

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

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

37. Você conhece o Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidente de Consumo (SINMAC)?

1 - Sim 2 - Não

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

- 1 - Até R\$ 1.448,00 (Até 2 SM)
- 2 - Acima de R\$ 1.448 até R\$ 2.896 (2 a 4 SM)
- 3 - Acima de R\$ 2.896 até R\$ 4.344 (4 a 6 SM)
- 4 - Acima de R\$ 4.344 até R\$ 7.240 (6 a 10 SM)
- 5 - Acima de R\$ 7.240 (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.

ANEXO B – Questionário utilizado na pesquisa de opinião junto à participantes de comitês técnicos de regulamentação

**PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DOS COMITÊS
 TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO - ANO 2013**

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:

<input type="radio"/> Ótima
<input type="radio"/> Boa
<input type="radio"/> Mediana. Por quê? <input type="text"/>
<input type="radio"/> Ruim. Por quê? <input type="text"/>
<input type="radio"/> Péssima. Por quê? <input type="text"/>

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(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, cuj
a 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)												
Diflu (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"/>	<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"/>
Prazo para Execução do Serviço (prazo de execução constante na proposta)	<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"/>
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"/>	<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"/>
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (avaliação geral das informações do certificado/relatório)	<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"/>
Nível Geral de Satisfação	<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"/>

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:

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 2013	Alcance da Meta
SP	882.739	31.650	914.389	935	634	978	154,3%
SC	174.767	9.688	184.455	191	634	966	152,3%
PR	253.274	28.984	282.258	328	634	861	135,7%
CE	133.898	10.352	144.250	171	634	844	133,1%
MG	323.558	11.782	335.340	404	634	830	130,9%
GO	169.752	3.035	172.787	214	634	807	127,4%
RS	310.998	5.743	316.741	397	634	798	125,8%
PE	132.770	12.177	144.947	182	634	796	125,6%
MS	79.652	8.793	88.445	119	634	743	117,2%
ES	70.282	1.834	72.116	104	634	693	109,4%
MA	79.048	5.531	84.579	123	634	688	108,5%
MT	92.323	9.947	102.270	168	634	609	96,0%
RN	47.550	3.310	50.860	85	634	598	94,4%
BA	168.951	33.473	202.424	347	634	583	92,0%
RJ	241.819	15.617	257.436	444	634	580	91,5%
AM	47.726	5.656	53.382	97	634	550	86,8%
AL	43.257	4.559	47.816	89	634	537	84,7%
PB	49.828	10.850	60.678	115	634	528	83,2%
PA	58.861	9.685	68.546	145	634	473	74,6%
PI	34.709	1.999	36.708	85	634	432	68,1%
RO	14.002	1.085	15.087	35	634	431	68,0%
SE	31.756	1.820	33.576	101	634	332	52,4%
AC	7.388	801	8.189	30	634	273	43,1%
TO	16.019	2.272	18.291	79	634	232	36,5%
AP	8.153	976	9.129	63	634	145	22,9%
RR	4.125	75	4.200	56	634	75	11,8%
RBMLQ-I	3.477.205	231.694	3.708.899	5.107	634	726	114,5%

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

ANEXO F – Modelo de A3 utilizado pela presidência

INMETRO		A3 Presi - Sistema de Gerenciamento de Resultados		26/03/2014
		Caint - Cgcre - Cored - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cicma - Gabin - Presi		
9º CICLO - 2013				
PLANEJAMENTO			RESULTADOS ALCANÇADOS	
Eixo	Projeto/Plano de ação/Processos	UP		
Condição Atual	Infraestrutura básica para a Qualidade - Metrologia	P1 - Economias.	CAINT	R1 - Com o apoio da Caint, o Laboratório de Inteligência Artificial, Eletrônica de Potência e Eletrônica Digital (BATLAB) da UFMS recebeu os equipamentos do Lote 2 do Projeto Economias. A UFMS também teve seus técnicos treinados em boas práticas laboratoriais (BPL), perfazendo 120H/h. Além disso, houve capacitação em Gestão de Risco, Normalização e Regulamentação Técnica e BPL para a iniciativa privada no total de 288 Homens/hora.
		P2 - Suporte à pesquisa e desenvolvimento em (nano) tecnologia		R2 - As seguintes instituições já utilizaram a infraestrutura do Labio em 2013: Jardim Botânico, UFRJ, UFF, UERJ, Uenf, Museu Nacional e Universidade Santa Úrsula, Unigranrio, Neodent (cerca de 50 usuários de 20 grupos)
		P3 - Prestação de serviços de ensaio em citometria de fluxo visando o apoio à inovação no país		R3 - 6 clientes externos atendidos: 4 da UFRJ, 1 do IOC/Fiocruz e 1 da Hygeia Biotecnologia
		P4 - Estabelecimento da Rede Nacional de Métodos Alternativos ao Uso de Animais (RENAMA)	DIMAV	R4 - Estabelecimento de 10 laboratórios associados à Rede RENAMA (Instituições com laboratório contemplado): Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Federal Fluminense; Bozini; Universidade Federal de Goiás; Centro Nacional de Pesquisa em Energia e Materiais; Inst. de Educação p/ Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica Royal; Universidade Federal da Bahia; Instituto Butantan; Universidade Luterana do Brasil; Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho.
		P5 - Estudo Biotecnológico do processo de degradação de celulose e hemicelulose por microorganismos e enzimas digestivas: Sistemas Biológicos como modelo experimental		R5 - PATENTE: Método de obtenção de suspensão coloidal para ensaios enzimáticos a partir de biomassa vegetal, uso em detecção de atividades enzimáticas sobre bagaço de cana de açúcar para produção de etanol de 2ª geração. 2011, Brasil. PUBLICAÇÕES: 2 artigos em periódicos indexados.
		P6 - Ações para promover a Metrologia Forense no Brasil		R6 - 2 serviços de autenticidade celular realizados em 2013
		P7 - Garantia da qualidade de insumos para ensaios toxicológicos e terapia celular		R7 - 64 ensaios para detecção de micoplasma; Cliente: Banco de Células do Rio de Janeiro. + 28 ensaios para clientes internos; 8 ensaios para controle ambiental (1 para cliente externo); 50 ensaio de esterilidade (6 para cliente externo).
		P8 - Apreciação Técnica de Modelo.		R8 - Até setembro de 2013, foram aprovados modelos/família em 72 processos, a maioria para medidores na área de fluidos (31) e de massa (20). Destaca-se também o trabalho de anúncio de instrumentos de medição regulamentados no âmbito da metrologia legal, quando foram analisadas 250 licenças de importação com 242 deferidas.
		P9 - Projeto Acredita.		R9 - A Cgcre obteve em 27 de fevereiro de 2013 o reconhecimento pela InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC) como organismo de acreditação de organismos de inspeção.
		P10 - Ampliação da infraestrutura de avaliação de conformidade acreditada.		R10 - Na comparação com 2012, a base de organismos acreditados aumentou de 1.334 (dezembro/2012) para 1.426 (dezembro/2013), o que representa um aumento percentual de 6,9%.
		P11 - Capacitação de avaliadores externos para acreditação	R11 - 216 avaliadores externos capacitados	
		P12 - Desenvolvimento de novos programas de acreditação	R12 - Desenvolvidos 27 novos programas de acreditação	
		P13 - Ampliação da cobertura da verificação metrológica nos instrumentos de medição regulamentados no Brasil	CGCRE	R13 - No período de janeiro a dezembro de 2013 foram realizadas 29.368.029 verificações metrológicas, que corresponde a um aumento de 12,3% frente às 26.159.886 verificações realizadas de janeiro a dezembro de 2012. A receita efetiva de janeiro a dezembro de 2013 foi de R\$ 382.360.428 que corresponde a um aumento de 5,7% frente aos R\$ 361.647.009 de receita no mesmo período de 2012.
		P14 - Contribuir para a efetividade da implementação da verificação de cronotacógrafos nos 26 Órgãos da RBMLQ-I		R14 - No período de janeiro a dezembro de 2013 foram realizadas 660.710 verificações metrológicas e 149.694 fiscalizações, que corresponde a um aumento respectivo de 27,9% e 111,0% frente às 516.415 verificações e 70.942 fiscalizações realizadas de janeiro a dezembro de 2012. A receita efetiva de janeiro a dezembro de 2013 foi de R\$ 55.638.751 que corresponde a um aumento de 22,5% frente aos R\$ 45.426.241 de receita no mesmo período de 2012.
		P15 - Plano de Demandas por Programas de Avaliação da Conformidade relacionados a Copa 2014 e Olimpíadas 2016	CORED	R15 - 49 meios de hospedagem certificados; 6.800 estabelecimentos incluídos no Sistema Cadastur.
		P16 - Caracterização de polimorfismo em fármacos	DCONF	R16 - Uma empresa incubada no Inmetro presta serviços de análise para a indústria farmacêutica (9 empresas), de modo a garantir maior confiabilidade de medicamentos como o Tibolona.
		P17 - Implantação do centro de microscopia eletrônica de alta resolução.		R17 - Primeiro laboratório de microscopia eletrônica no Brasil funcionando de acordo com os requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025. Prestação de serviços para empresas e institutos (total de 4 serviços finalizados, 17 serviços aprovados e 22 em organização).
		P18 - Consolidar o Centro Brasileiro multiusuário de microscopia eletrônica		R18 - Foram realizadas duas escolas de microscopia eletrônica (treinamentos) pela Dimat, abrangendo pesquisadores de diferentes universidades federais (UFRGS, UFSC, UFMG, UFRJ e UFRN).
		P19 - Ampliar o escopo de serviços metrológicos em nanotecnologia para empresas		R19 - A Dimat tem prestado serviços e atuado em colaboração com diversas universidades como: UFRJ, UFMG, UNICAMP, UFF e PUC. Total de 40 serviços finalizados, 30 serviços aprovados e 28 em organização.
		P20 - Provimento de rastreabilidade à vazão de líquidos através de medidas materializadas de volume e provadores		R20 - Desenvolvimento e implantação de métodos de calibração em campo de padrões para laboratórios acreditados de calibração de medidores de vazão e para a Petrobrás. Emissão de 60 certificados.
		P21 - Desenvolvimento de novas metodologias para análise de flatalos em brinquedos e material escolar		R21 - Resultado finalizado com a preparação da norma ABNT 16040 "Flatalos – Determinação de plastificantes ftálicos por cromatografia gasosa" e na revisão da norma ABNT 15236 "Segurança de artigos escolares", que agora cita a norma ABNT 16040 para o ensaio de flatalos.
		P22 - Coordenação do programa anual de intercomparação em emissões veiculares entre as montadoras		R22 - Único programa mundial de intercomparação na área de emissões veiculares. Em 2013, 13 participantes entre montadoras, institutos de pesquisa e indústria de componentes
		P23 - Coordenação do programa anual de intercomparação em emissões em motos entre os fabricantes		R23 - Único programa mundial de intercomparação na área de emissões de motos. Em 2013, 07 participantes entre montadoras e institutos de pesquisa participaram do programa garantindo elevado nível de qualidade dos resultados de emissões de motos no País.
		P24 - Programa de desenvolvimento de padrões de fármacos		R24 - MRCs finalizados e disponíveis: Captopril, metronidazol e diclofenaco sódico.
		P25 - Avaliação de software em medidores para metrologia legal (Dimci – Dimel)		R25 - Foram aprovadas 5 avaliações de software de medidores de energia elétrica para empresas (Nansen, Elster, Cam, Landys-Gear).
		P26 - Implantação de referência metrológica em campo elétrico e magnético		R26 - 9 instituições utilizam as referências metrológicas em campo magnético do Inmetro.
		P27 - Disseminação da Unidade de Tensão Alternada (ac) do Padrão Quântico Josephson no Inmetro através de Técnicas Avançadas de Amostragem Digital		R27 - Através do desenvolvimento desse projeto, oito laboratórios da Rede Brasileira de Calibração (RBC) são atendidos diretamente.
		P28 - Caracterização fotométrica e colorimétrica de fontes e luminárias a LEDs		R28 - O Inmetro em atendimento ao mercado nacional na área já prestou serviços em 108 fontes LED e 798 fontes luminosas (outros tipos de lâmpadas e luminárias).
		P29 - Garantir a rastreabilidade de instrumentos ópticos na escala de comprimento		R29 - Sistema interferométrico primário desenvolvido, o interferômetro Linnik, para medidas de comprimento de amostras na escala micrométrica e nanométrica. Serve como base para prover a rastreabilidade no SI para instrumentos ópticos.
		P30 - Desenvolvimento de Material de Referência Certificado (MRC)		R30 - MRC Vendidos (01.01.2008 a 05.07.2013): Quantidade: 1.533; Receita: R\$ 530.700,68.
		P31 - Desenvolvimento de ligas eutéticas metal-carbono dopadas	R31 - Comparação interlaboratorial com NPL (UK), demonstrando a equivalência das escalas de temperatura e a adequação das células de ligas eutéticas dopadas como artefato de comparação laboratorial entre laboratórios nacionais de metrologia.	

INMETRO		A3 Presi - Sistema de Gerenciamento de Resultados - Continuação		26/03/2014
		Caint - Cgcre - Cored - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cicma - Gabin - Presi		
9º CICLO - 2013				
PLANEJAMENTO				RESULTADOS ALCANÇADOS
Cont	Éixo	Projeto/Plano de ação/Processos	UP	
Condição Atual	Promoção da justa concorrência e proteção ao cidadão	P32 - Acordo de Cooperação com a Receita Federal	DCONF	R32 - Em outubro de 2013, em articulação com a Alfândega do Porto do Rio de Janeiro, o Inmetro realizou ação de vigilância e identificou irregularidades em cargas de brinquedos que totalizavam 40 toneladas. Os produtos foram destruídos ou reparados.
		P33 - Utilizar o Programa de Análise de Produtos (PAP) como subsídio para desenvolvimento de Programas de Avaliação da Conformidade		R33 - Das 5 análises divulgadas no Programa do Fantástico, 2 concluíram pela necessidade de regulamentar por meio do desenvolvimento de Programa de Avaliação da Conformidade: Andador Infantil e Cadeira de Rodas.
		P34 - Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo		R34 - Registrados 204 relatos de acidentes de consumo após o lançamento do Sistema Inmetro de Monitoramento de acidentes de Consumo, em 11/09. Conferindo uma média de 05 relatos por dia.
		P35 - Disseminar a cultura de avaliação da conformidade na sociedade brasileira		R35 - 820 participantes em 08 eventos de formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo, com destaque para os eventos sobre Educação para o Consumo Sustentável e "Aluno Cidadão".
		P36 - Utilizar o Portal do Consumidor como ferramenta de divulgação dos Programas de Avaliação da Conformidade		R36 - Nº de acessos ao Portal do Consumidor: 1.713.187 em 2013; 6.723 seguidores no Twitter e 539 seguidores no Facebook.
		P37 - Selo para produtos da Amazônia		R37 - Foi elaborado o primeiro PAC do piruruco seco salgado. A IN foi publicada em 21 de fevereiro. Publicado RAC na Portaria n.º 270, de 28 de maio de 2013.
		P38 - Programa Brasileiro de Etiquetagem de Edificações		R38- Nessa iniciativa, já são 78 os projetos etiquetados pelo Inmetro, sendo 48 comerciais e públicos, 21 prédios residenciais e 9 casas, totalizando mais de 2000 etiquetas emitidas.
		P39 - Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular		R39 - Fabricantes aderem ao Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular em 2013, coordenado pelo Inmetro e de adesão voluntária; já aderiram ao programa mais de 24 montadoras, detentoras de 38 marcas, entre elas Fiat, Ford, Volkswagen, Renault, PSA, Hyundai, Mitsubishi, JAC, Land Rover e Volvo.
		P40 - Mensuração do número de acessos do site do Inmetro		R40 - No total, as páginas do site do Inmetro foram visualizadas 21.185.123 vezes em 2013 com 4.337.500 de acessos no período.
		P41 - Matérias sobre o Inmetro na Mídia		GABIN
Condição Atual	Apoio à inovação tecnológica na empresa	P42 - Capacitação em Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas para os participantes do projeto Peixe, da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos/Apex-Brasil.	CAINT	R42 - Em 2013, a Caint ofereceu capacitação em áreas como Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas, num total de 724 homens/hora oferecida a empresários e multiplicadores em Pernambuco, Bahia, Tocantins, Acre, Santa Catarina e Sergipe. Com tais ações, buscou-se munir os industriais brasileiros, sobretudo as pequenas e médias empresas, com conhecimento para superação de barreiras técnicas, estimulando a exportação de setores estratégicos específicos, como agroindústria, madeira e móveis, biocombustíveis, indústria naval e máquinas e equipamentos.
		P43 - Estabelecimento de acordos de cooperação com Órgãos Reguladores para o desenvolvimento de Programas de Avaliação da Conformidade	DCONF	R43 - A capacidade de articulação e apoio do Inmetro promoveu a celebração de 6 acordos com autoridades reguladoras que viabilizaram o desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade.
		P44 - Disseminar a cultura de metrologia e avaliação no segmento acadêmico.	CICMA	R44 - 254 alunos aprovados (disciplina de Metrologia e AC) na UFRJ e UFSCAR.
		P45 - Estabelecimento da Rede de Nanotoxicidade - apoio ao setor de Nanotecnologia.	DIMAV	R45 - 06 instituições receberam as nanopartículas pela Dimav, podendo agora comparar os resultados das metodologias de avaliação de nanotoxicidade, com o fim de superar as barreiras técnicas impostas pelo mercado internacional.
		P46 - Disponibilizar ensaios de toxicidade in vitro de próteses e órteses médicas e dentárias e químicos no setor produtivo.	PRESI	R46 - 02 materiais analisados em ensaios para as seguintes instituições: UFF (1) e UNIGRANRIO (1).
		P47 - Laboratórios Associados	PRESI	R47 - Selecionados dois laboratórios de universidades, para a implantação de programas piloto em Nano-Espectroscopia (UFMG) e Inovação em Materiais Cerâmicos (FUCS), com apoio à inovação nas empresas nacionais ou sediadas no Brasil.
		P48 - Identificação da Demanda Tecnológica da Indústria.	DITEC	R48 - Acordos de parceria em negociação com: Basf e Hygeia Biotech (área biotecnológica de síntese de peptídeos).
		P49 - Ampliar o apoio à indústria por meio da Incubação de Projetos Tecnológicos	DITEC	R49 - Depósito de patente: Sistema e Método para verificação de autenticidade ("Lacre cibernético"); Tecnologia transferida: Célula para medição secundária de pH de fluido e processo para realizar a medição.
Condição Atual	Apoio à competitividade sistêmica do Estado Brasileiro	P50 - Fortalecer mecanismos de cooperação técnica e científica entre os principais institutos congêneres internacionais	CAINT	R50 - Acordo de cooperação técnica assinado entre Inmetro e Lacomat da Costa Rica (dez/2013). Plano de Ação assinado entre o Inmetro e o INTN (Paraguai), que até então é o único Instrumento de Cooperação datado a partir de 2014.
		P51 - Capacitar gestores Municipais, fiscais e supervisores de obra e fiscais da RBMLQ para auxiliar na gestão do Programa Pró infância do FNDE / MEC (creches)	CICMA	R51 - Realizada capacitação para 3 gestores (multiplicadores) das empresas supervisoras de obras no modelo de construção tradicional (creches A e B), com carga horária de 15h. Realizada capacitação para 26 supervisores de obras, com carga horária de 7 horas.
		P52 - Caminho da Escola.	DCONF	R52 - Ônibus escolares – 7.761 veículos inspecionados em 2013.
		P53 - Laboratórios Móveis Profissionalizantes - Programa Escola Técnica Aberta do Brasil - e-Tec Brasil.		R53 - Programa Escola Técnica – ETEC: 08 laboratórios móveis profissionalizantes inspecionados em 2013.
		P54 - Consultórios Itinerantes para Assistência Odontológica e Oftalmológica - Programa Saúde na Escola.		R54 - Saúde na Escola – consultórios itinerantes inspecionados: 15 Odontológicos e 21 Oftalmológicos em 2013.