

Relatório dos Resultados **Alcançados pelo Inmetro** no Contrato de Gestão 1º Semestre de 2014



INMETRO

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO GERAL.....	3
II – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	4
QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2014	5
III - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM	10
IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	10
INDICADOR 2.1- ÍNDICE DE COBERTURA DE MUNICÍPIOS NA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE	10
INDICADOR 2.2 - NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....	12
INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	13
INDICADOR 3.2 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	14
INDICADOR 3.3 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	15
V - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	16
INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	16
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	17
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	18
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	19
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	20
VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA.....	21
INDICADOR 6.1 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS.....	21
INDICADOR 6.2 - TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	22
INDICADOR 6.3 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	23
INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	24
INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	25
VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	26

INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	26
INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	28
INDICADOR 8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	29
INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS.....	30
INDICADOR 8.5 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONALE DES POIDS E MESURES)	31
VIII – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	32
OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	32
OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013	33
OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS	34
OBJETIVO IV- SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR	35
OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/ INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO.....	37
ANEXOS.....	38
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	38
ANEXO B – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO	40
ANEXO C – MODELO DE A3 UTILIZADO PELA PRESIDÊNCIA	41

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2014 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 – 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.

Quadro detalhado do desempenho do Inmetro no primeiro semestre de 2014

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem avaliar o alcance das metas de negócio.

QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2014

Macroprocesso	Imagem					
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	% Alcance da meta
		Nome	Memória de Cálculo	2014	1º sem 2014	
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%	*	*	
	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%	*	*	
	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	87%	*	*	

Quadro 1

Nota (*): A apuração deste indicador está sendo realizada uma vez ao ano.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade					
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	%
		Nome	Memória de Cálculo	2014	1º sem 2014	Alcance da meta
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	100%	81,74%	81,74%	
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	595.000	476.339	80,06%	
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	11.000	14,302	130,02%	
	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	230.000	476.633	207,23%	
	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)	13,5	12,68	93,93%	

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade				
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado
Nome		Memória de Cálculo	2014	1º sem 2014	
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)	90%	89,63%	99,59%
5. Aperfeiçoar o atendimento junto 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 meses	15,34 meses	71,71% *
	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)	7,0 meses	7,86 meses	89,06% *
	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)	6,0 meses	5,0 meses	120,00% *
	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	1.155	1.461	126,49%

Quadro 1 – 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	% Alcance da meta
		Nome	Memória de Cálculo	2014	1º sem 2014	
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.	78,00%	83,23%	106,71%	
	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.	5,50%	-1,79%	0,00%	
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	637	406,00	63,74%	
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	90 dias	93 dias	96,77% *	
	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	80%	**	**	

Quadro 1 – continuação

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

Nota ():** A apuração deste indicador está sendo realizada uma vez ao ano.

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia				
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	% Alcance da meta
	Nome	Memória de Cálculo	2014	1º sem 2014	
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	7,90	7,44	94,18%
	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	185,00	67,66	36,57%
	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	110,00	83,97	76,34%
	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	220	79	35,91%
	8.5 Número de serviços de calibração no KCDB (<i>Key ComparisonDatabase</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>) Dimensão: Eficácia	Número de serviços de melhor capacidade de medição (<i>cmc - calibrationmeasurecapability</i>) incluídos no KCDB (<i>Key ComparisonDatabase</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>)	342	383	111,99%

Quadro 1 – continuação

III - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Não foram incluídos neste relatório gráficos demonstrativos das metas e resultados referentes à Imagem, visto que seus indicadores são apurados uma vez ao ano por meio de pesquisa de opinião. Esses indicadores serão apresentados no relatório anual de 2014.

IV - 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
100%	81,74%	

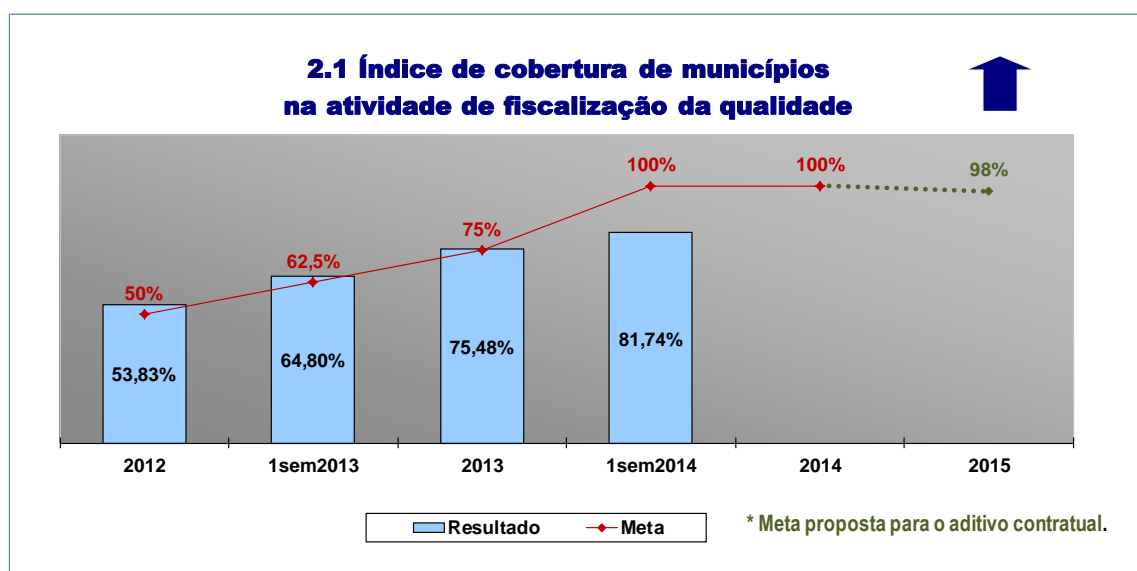


Gráfico 1

O resultado apresentado no primeiro semestre ainda não atingiu a meta, contudo o Inmetro está interagindo com a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) para que no segundo semestre sejam realizadas fiscalizações em mais municípios, sendo que o resultado esperado para este indicador para o ano de 2014 é ficar próximo à meta pactuada.

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 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
595.000	476.339	80,06%

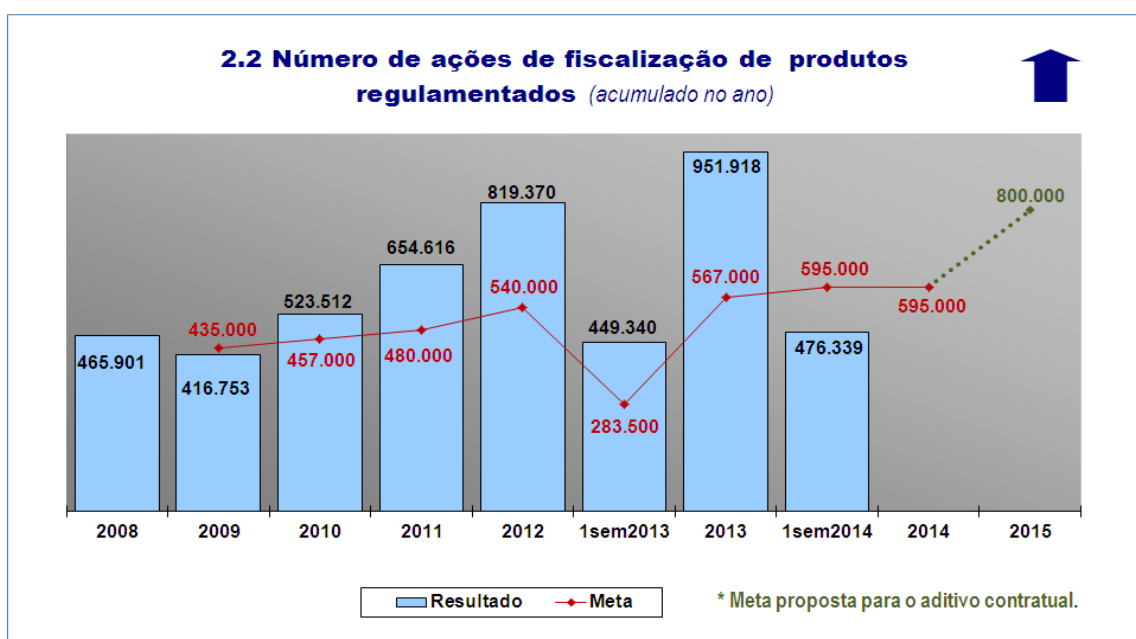


Gráfico 2

A produtividade da RBMLQ-I vem crescendo devido aos investimentos feitos na gestão e na infraestrutura, devendo ultrapassar a meta até o final do ano. Vale observar que para o ano de 2015 o número de ações pode cair devido à mudança da estratégia da fiscalização, que deve passar a se concentrar 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, em 2015 deverá ocorrer uma diminuição do número de ações em estabelecimentos do varejo, acarretando em um número de ações de fiscalização inferior aos dos últimos anos.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
11.000	14.302	

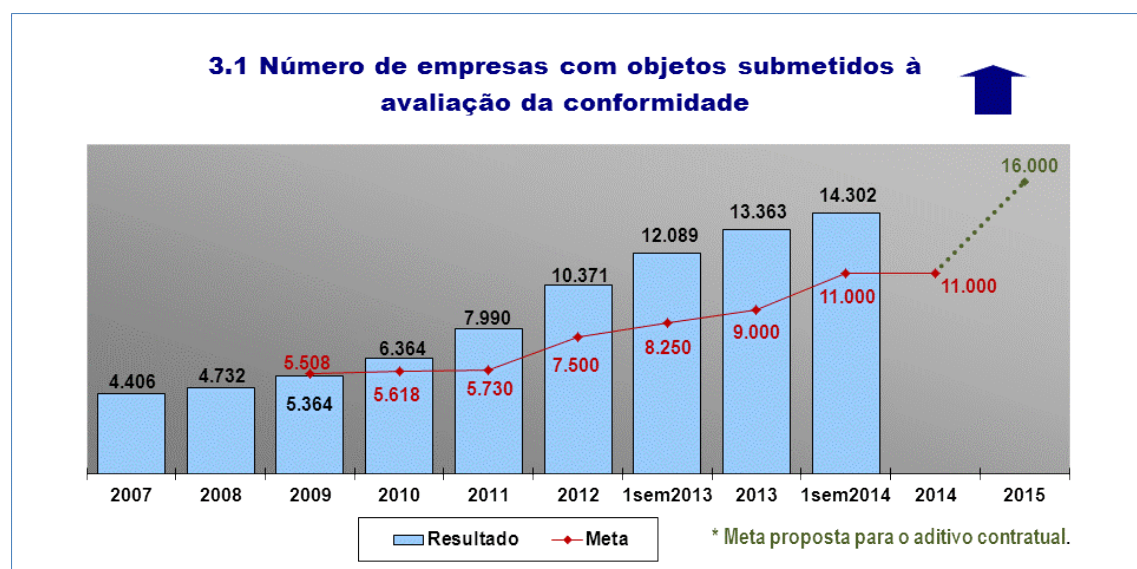


Gráfico 3

A determinação de metas para o número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade é complexa. Trata-se de um indicador 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. A dificuldade de fixar um número preciso de empresas antes do programa entrar em vigor se deve ao fato da complexidade de mensurar o número de empresas envolvidas. Ressaltamos que o resultado alcançado no primeiro semestre de 2014 supera a meta para o ano.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
230.000	476.633	207,23%

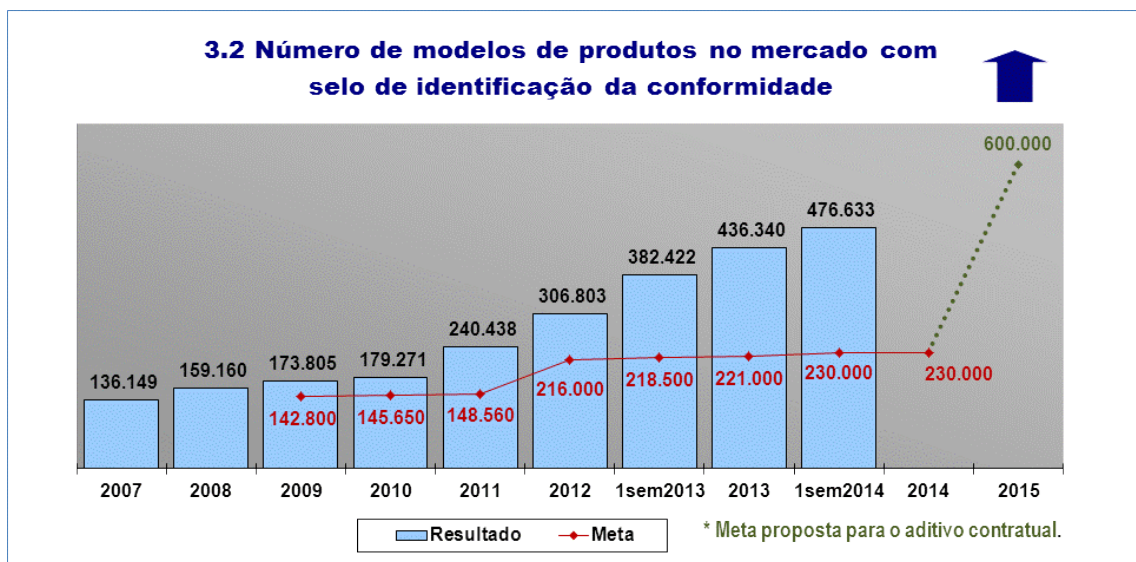


Gráfico 4

Da mesma forma que o indicador anterior o número de modelos de produtos esta com a meta muito abaixo do realizado. Isto se deve ao fato que é impossível determinar o número de modelos existentes no mercado internacional que poderão ser importados para o território nacional e no mercado interno é difícil mensurar o número de modelos que serão impactados por um novo programa de avaliação da conformidade.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
13,50	12,68	93,93%

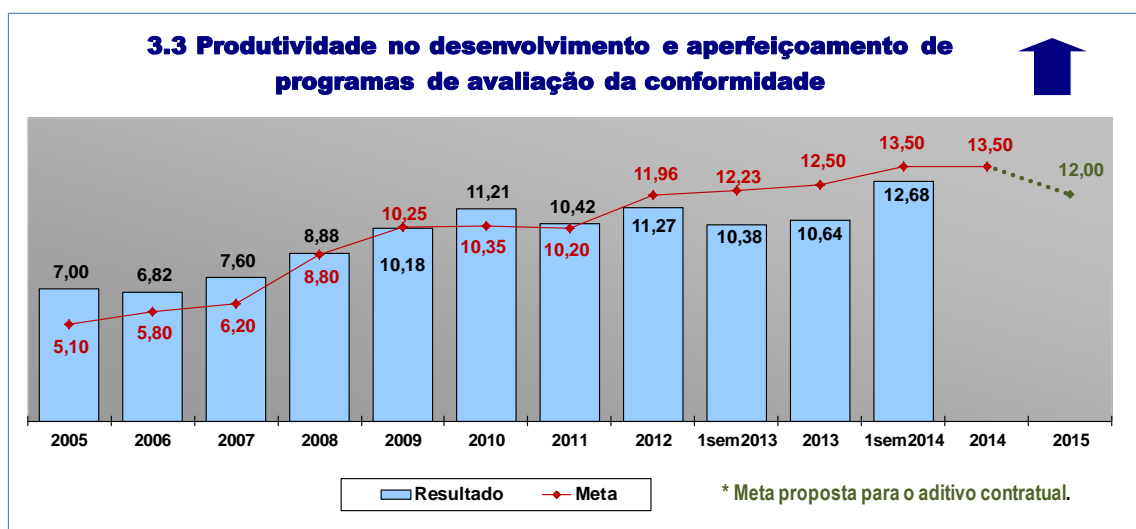


Gráfico 5

No primeiro semestre de 2014 o número de Programas de Avaliação da Conformidade (PAC) desenvolvidos, implementados e implantados foi de 241 e o número de técnicos diretamente envolvidos (média anual) foi de 19, o que resultou em uma produtividade de 12,68.

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 Análise de Impacto Regulatório 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 fluindo 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. A movimentação de pessoal é outro fator a ser considerado, pois 2 técnicos saíram do Inmetro por terem sido aprovados em outros concursos.

V - 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
90	89,63	99,59%

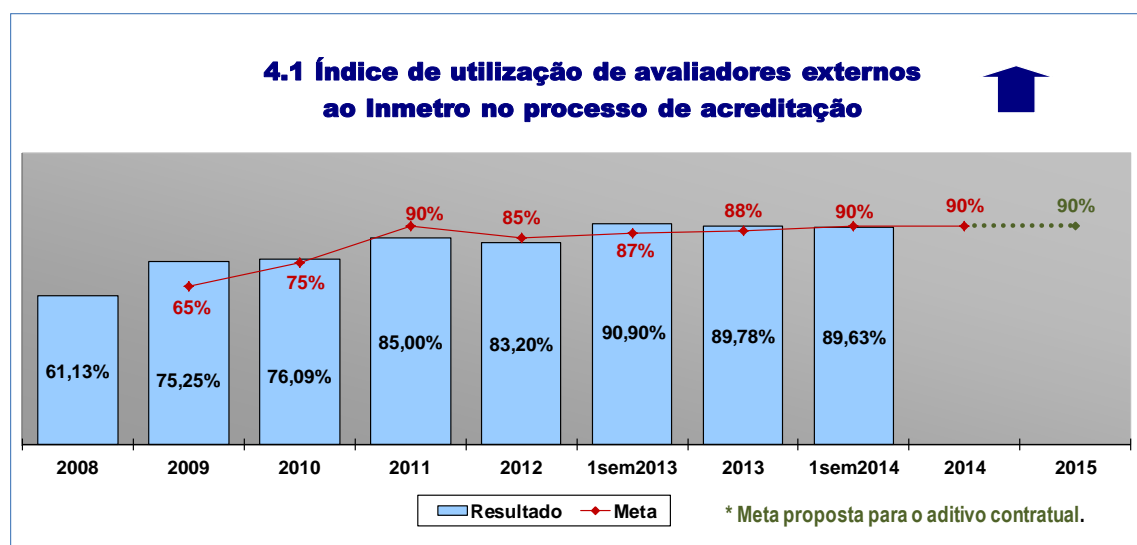


Gráfico 6

Após a captação de avaliadores externos e especialistas por meio de editais realizados em 2013, o Inmetro passou a ter maior opção para a escolha desses profissionais quando da formação das equipes de avaliação nas atividades de acreditação, desta forma o resultado melhorou e tende a se manter no patamar atual para o próximo semestre.

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	Alcance da meta (*)
2014	1º sem 2014	
11 meses	15,34 meses	

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.

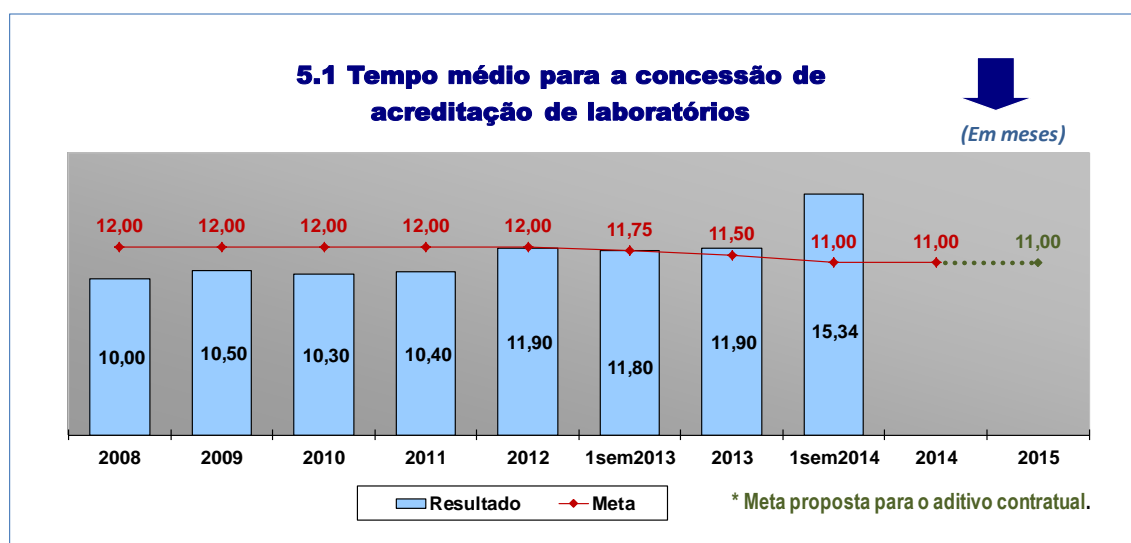


Gráfico 7

O resultado deste indicador teve uma piora neste semestre devido a um aumento da demanda por serviços de acreditação, decorrente principalmente de novas regulamentações, que geraram no primeiro semestre de 2014 um número alto de solicitações de novas acreditações e de extensões de acreditação. Ademais, houve problema na licitação para contratar empresa para realizar as atividades de marcação das avaliações impactando negativamente o desempenho deste indicador.

A tendência para o 2º semestre é de permanecer estável ou mesmo piorar, pois ainda existirá um passivo no atendimento das solicitações decorrente do 1º semestre. O resultado, porém, deve começar a melhorar a partir do próximo

ano, pois as solicitações mais recentes já estão sendo tratadas com maior celeridade, ocorrendo o impacto de suas conclusões no ano de 2015.

Cabe destacar que o Inmetro tem um projeto em andamento para mapear e informatizar todos os processos de acreditação, com previsão de término em meados de 2015. Espera-se que o novo sistema informatizado reduza significativamente o tempo médio de acreditação.

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	Alcance da meta (*)
2014	1º sem 2014	(*)
7,0 meses	7,86 meses	89,06 %

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.

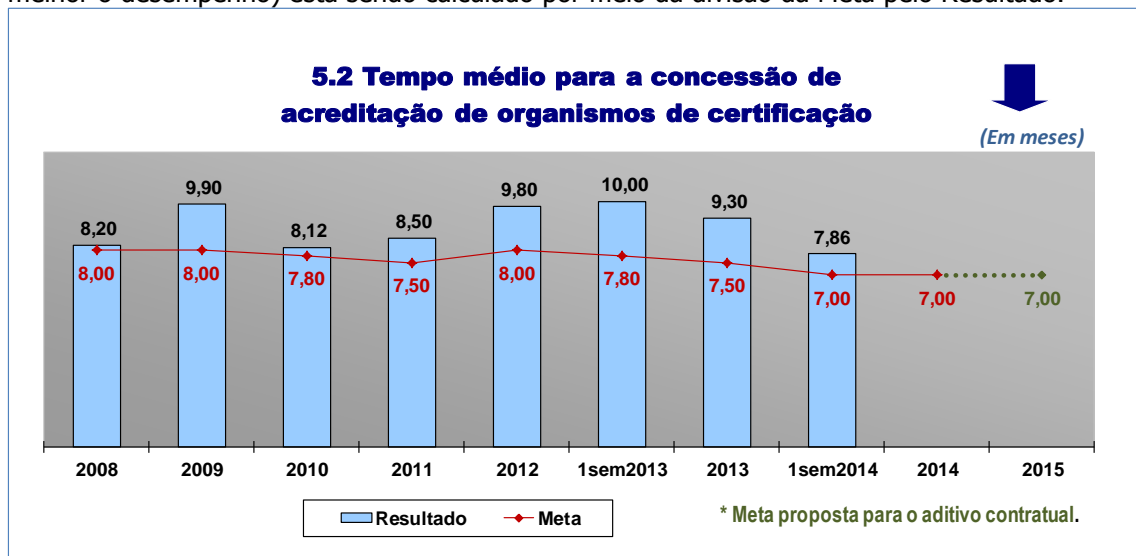


Gráfico 8

A melhora do resultado deste indicador se deve às ações de aperfeiçoamento do processo que o Inmetro vem executando desde 2013, que já foram relatadas no relatório anual de 2013, cujo foco foi redefinir a forma de analisar a documentação envolvida no processo de acreditação.

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	Alcance da meta (*)
2014	1º sem 2014	
6,0 meses	5,0 meses	

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.

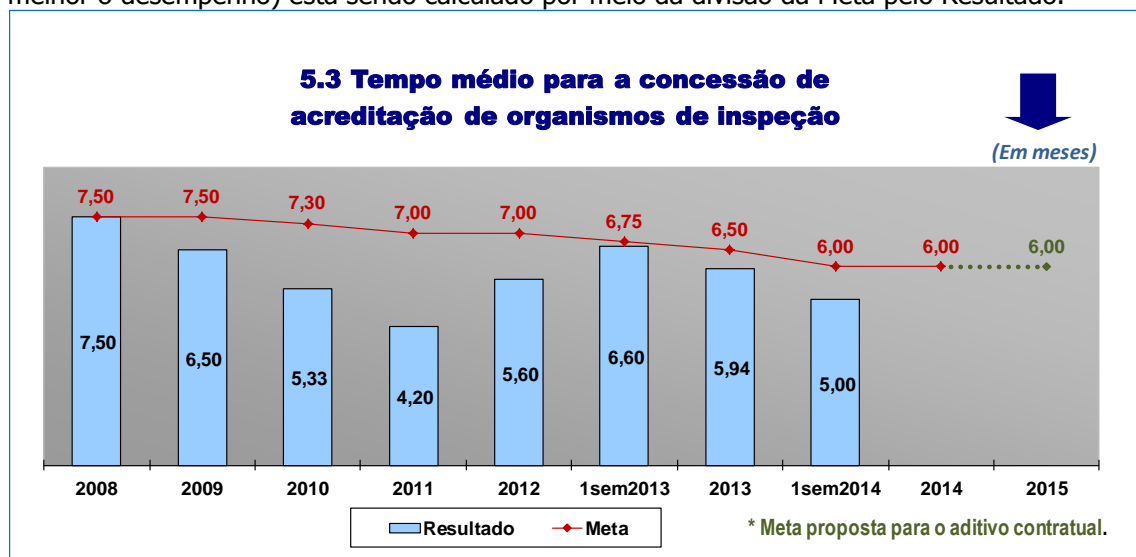


Gráfico 9

Este resultado melhorou e deve se manter neste patamar de desempenho até o final do ano. Um dos principais motivos para isso foi o aumento da base cadastral de avaliadores externos e especialistas ocorrida em 2013 que permitiu maior opção para a escolha desses profissionais quando da formação das equipes de avaliação nas atividades de acreditação.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
1.155	1.461	126,49%

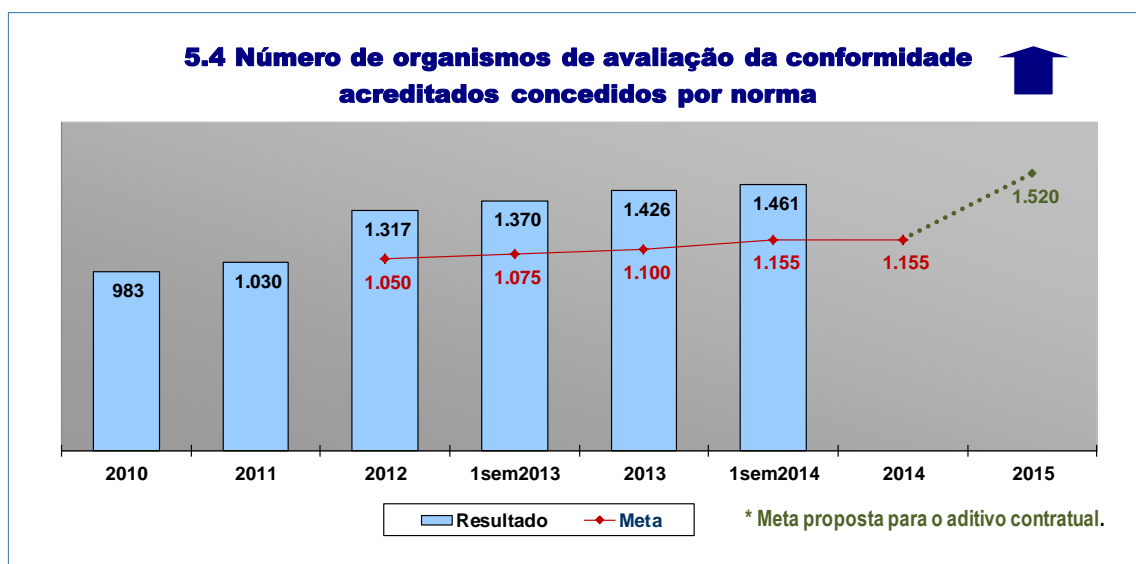


Gráfico 10

A meta estipulada vem sendo superada consequência de alguns fatores tais como: novas organizações têm solicitado acreditação em áreas que já possuem organizações acreditadas; publicação de regulamentos de avaliação da conformidade em novas áreas que demandam organismos e laboratórios acreditados para prover confiança em produtos e serviços; maior interação com órgãos regulamentadores, o que tem gerado um aumento significativo na quantidade de solicitações de novas creditações; novas regulamentações nos setores automotivos, de construção civil, de eletrodomésticos e de eletromédicos também foram responsáveis por parte do aumento da demanda por creditações.

VI - 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
78%	83,23%	106,71%

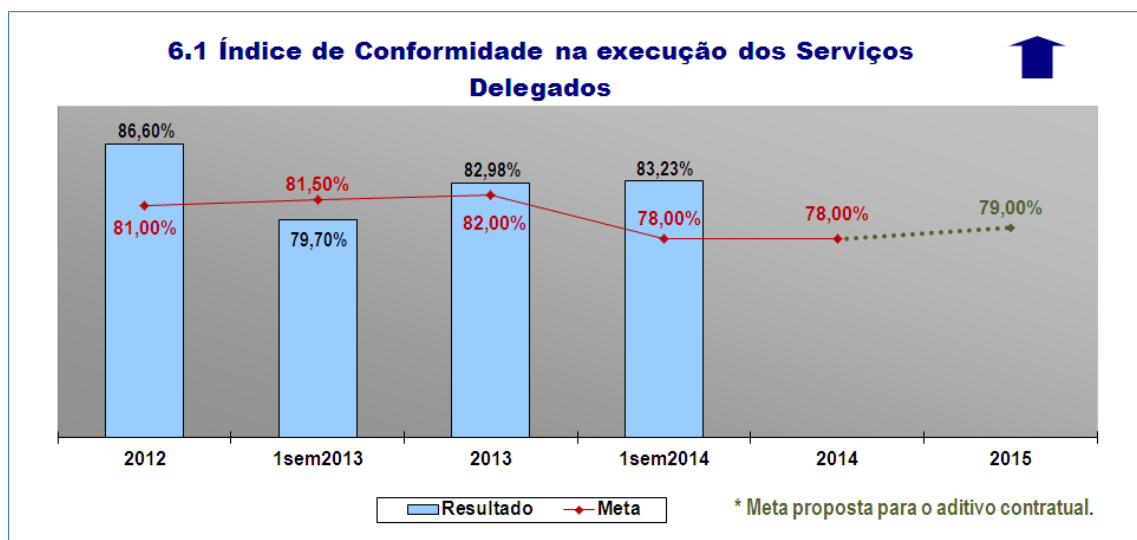


Gráfico 11

O índice se manteve estável sendo que a maior parte dos 26 órgãos da RBMLQ-I é auditada no segundo semestre do ano. Nesse processo, inúmeras não conformidades são identificadas e, para cada uma delas, é exigido ações corretivas, que ficam registradas nos relatórios das auditorias.

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 à medições nas áreas de comércio, saúde dos consumidores e meio-ambiente.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
5,5%	-1,79%	0%

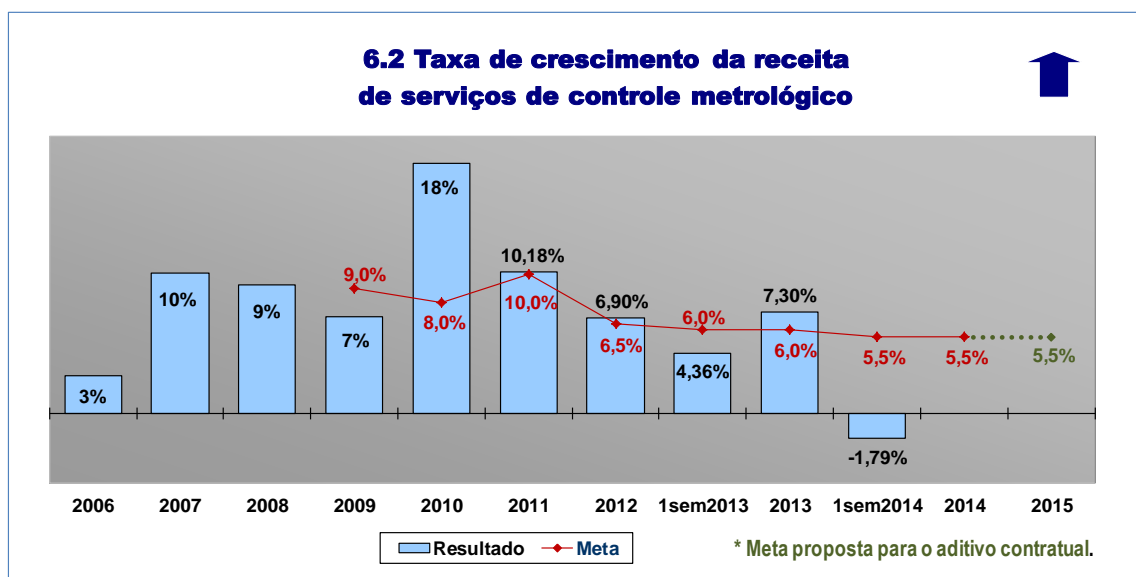


Gráfico 12

O decréscimo da receita de serviços ocorreu, basicamente, em função da queda dos serviços de maior valor médio unitário e que tem maior participação na receita, tais como: bombas medidoras de combustíveis, instrumentos de medição no trânsito e balanças de grande porte.

Tal fato reflete a orientação do Inmetro aos Órgãos Delegados de enfatizar o foco na diversificação dos serviços prestados à sociedade, sendo importante ressaltar que, em muitos casos, tais serviços não tem alto retorno financeiro, mas tem grande impacto social.

Outro fator que impactou negativamente na receita de serviços foi a redução de 7% do número de verificações iniciais de instrumentos de medição. Este tipo de demanda é diretamente influenciada pelo nível de atividade econômica.

Cabe ressaltar que apesar da redução da receita de serviços, o número de verificações periódicas e após reparo de instrumentos de medição cresceu cerca

de 5% no 1º semestre de 2014 quando comparado com o mesmo período de 2013, pois estas atividades dependem exclusivamente do planejamento e da atuação dos órgãos delegados da RBMLQ-I.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
637	406	63,74%

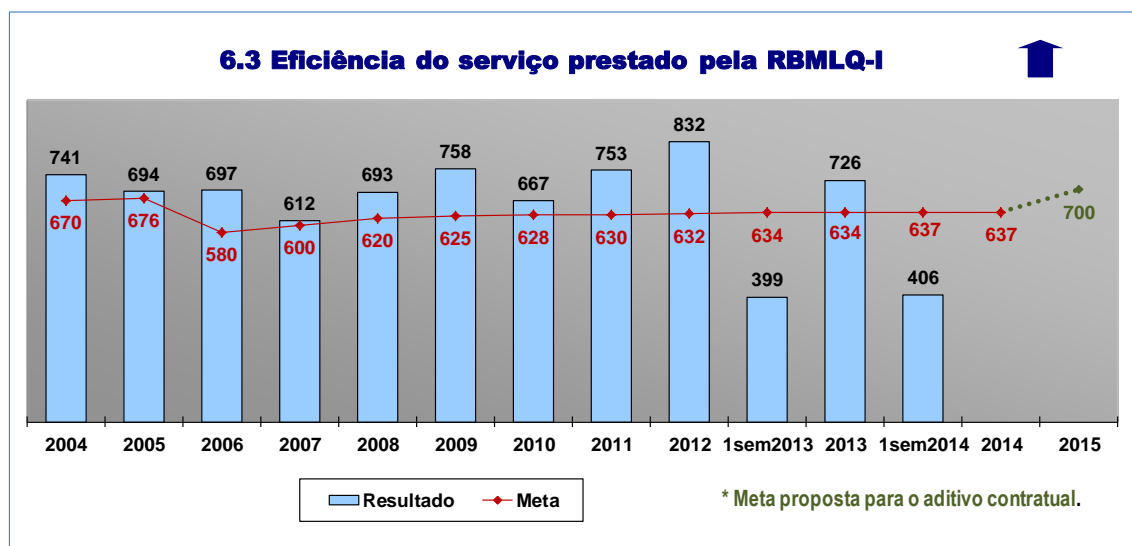


Gráfico 13

A eficiência obtida de janeiro a junho de 2014 reflete um alcance da meta de 64,1%. Espera-se que a meta de 2014 seja superada devido ao contínuo aperfeiçoamento da gestão da força de trabalho da RBMLQ-I e o planejamento estruturado das atividades por meio do Plano de Trabalho e do Plano de Aplicação.

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 B** 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
90 dias	93 dias	96,77%

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.

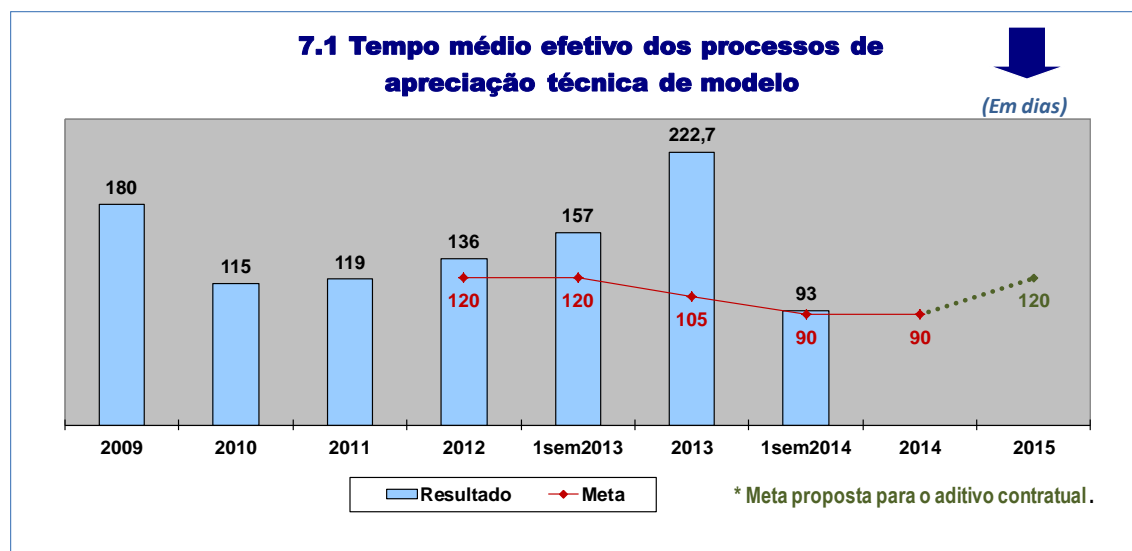


Gráfico 14

Esta melhora no resultado é consequência das ações que o Inmetro vem tomando como a instalação de nova versão da ferramenta de gestão de processos, implantada em setembro de 2013, pela qual os clientes solicitam aprovação de modelos via web e a elaboração de um projeto de ampliar o uso de laboratórios acreditados em aprovação técnica de modelo (ATM). Contribuiu

também o aumento do conhecimento da nova regulamentação pela força de trabalho e o término das obras dos laboratórios do Inmetro.

Deve ser observado que o resultado deste indicador foi calculado considerando os processos solicitados a partir da última versão do software de gestão do processo de apreciação técnica de modelo.

Indicador 7.2 - Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo

Não foi incluído neste relatório gráfico das metas e resultados deste indicador visto que a pesquisa de satisfação será realizada após o final deste ano. O resultado deste indicador será apresentado no relatório anual de 2014.

VII - 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
7,90	7,44	94,18%

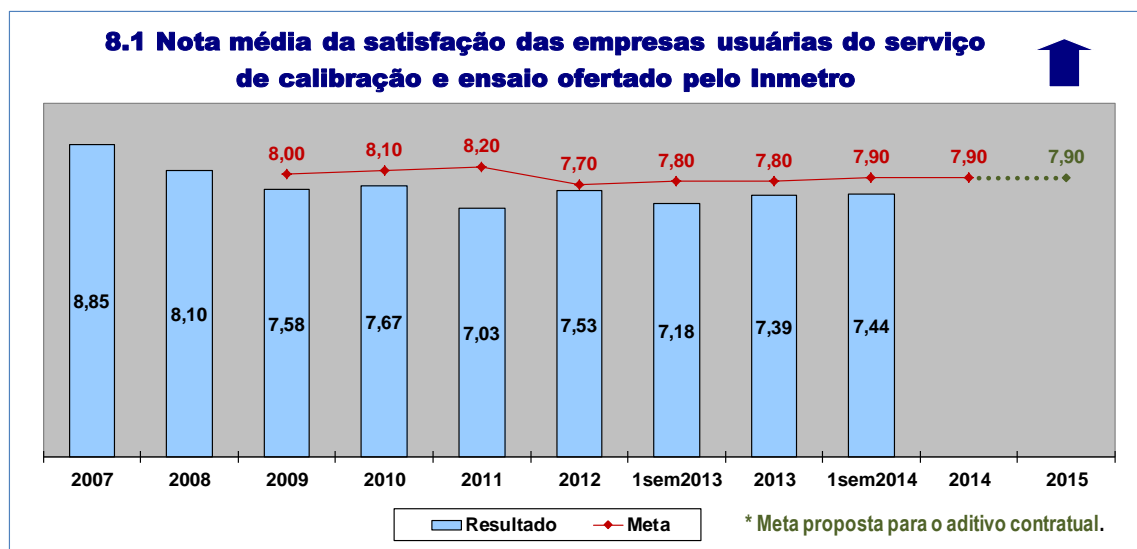


Gráfico 15

Pelo gráfico 16 abaixo pode-se observar que 27,69% estão muito satisfeitos; 49,23%, satisfeitos; 23,08%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 0%, insatisfeitos e 0% muito insatisfeito.

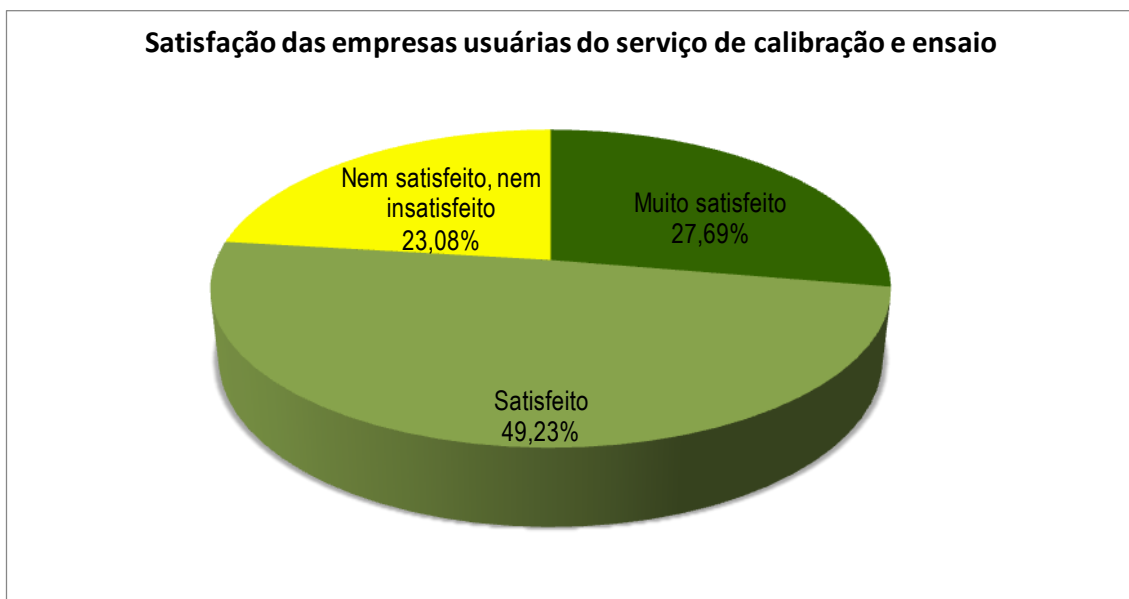


Gráfico 16

Cabe ressaltar que, apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 76,92% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. O gráfico 17 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 A** deste relatório.

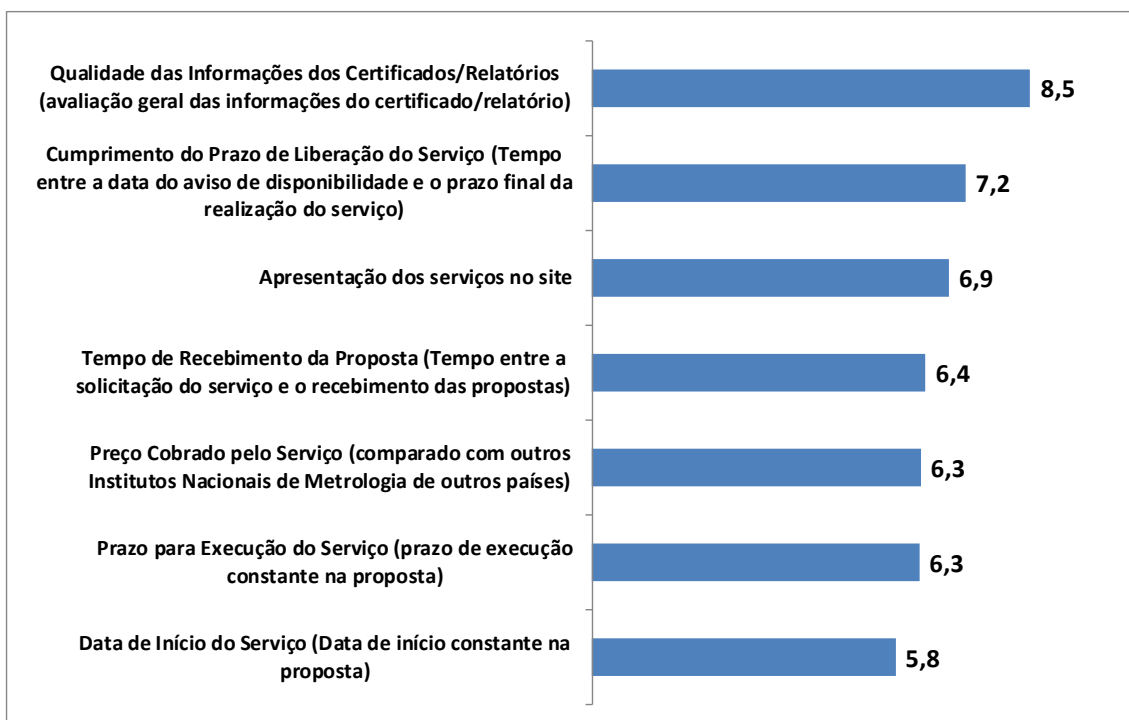


Gráfico 17 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

Analisando-se o gráfico 17, 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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
185	67,66	36,57%

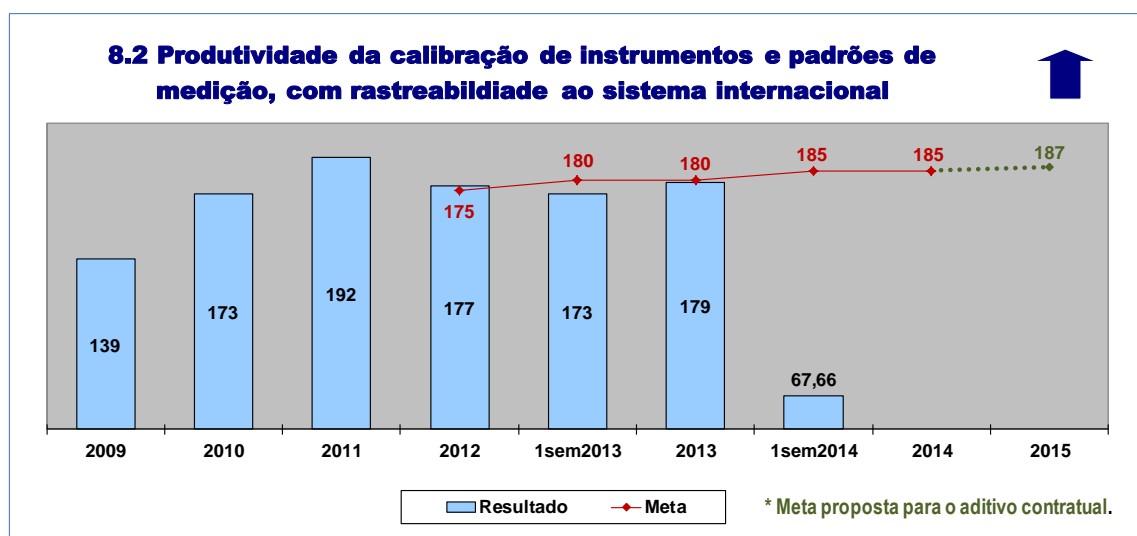


Gráfico 18

Os serviços de calibrações são executados de acordo com a demanda dos clientes, o que dificulta estimativas com melhor precisão. Entretanto, espera-se que no segundo semestre ocorra um aumento do número de calibrações de instrumentos o que acarretará em um aumento da produtividade.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
110	84	76,36%

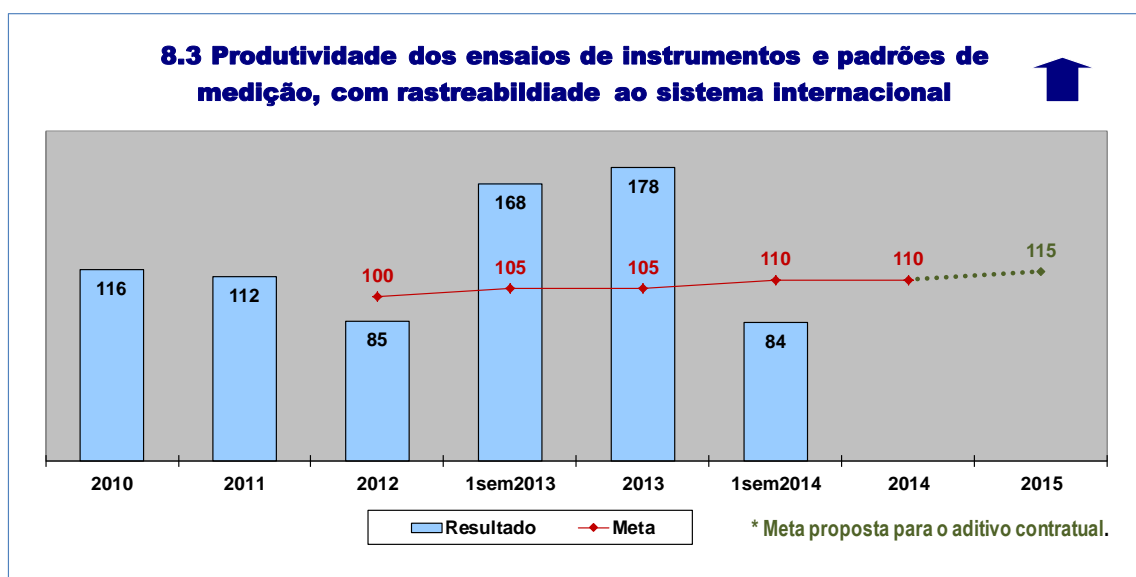


Gráfico 19

Os serviços de ensaios são executados de acordo com a demanda dos clientes, o que dificulta estimativas com melhor precisão. Cabe destacar que houve um acréscimo atípico de demanda para análise de amostras para o Centro de Pesquisas e Desenvolvimento Leopoldo Américo Miguez de Mello (CENPES), conforme Contrato Inmetro/Petrobrás. Entretanto, espera-se que a produtividade se eleve no segundo semestre.

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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
220	79	35,91%

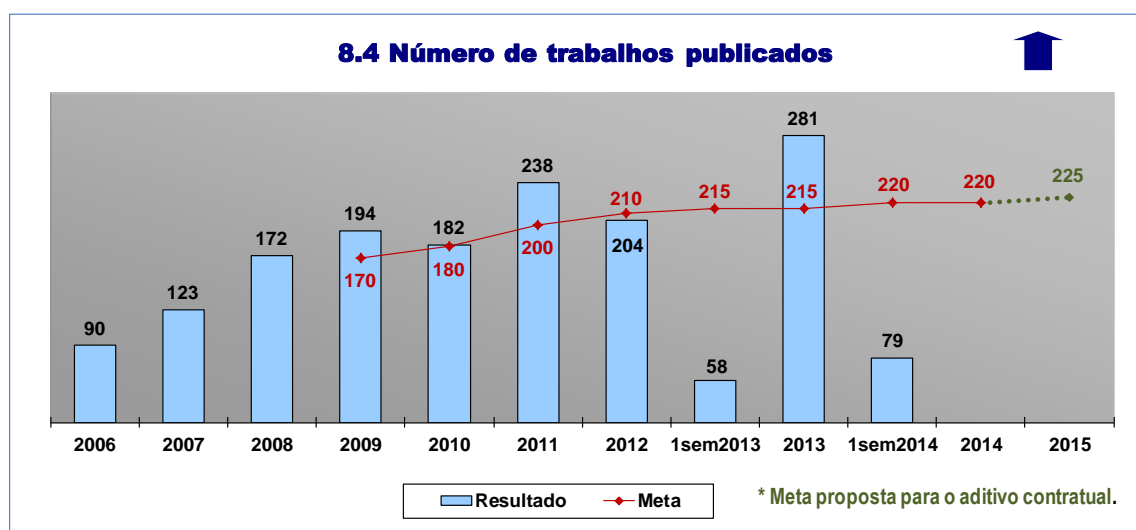


Gráfico 20

A publicação de trabalhos depende de eventos periódicos que em geral ocorrem no segundo semestre de cada ano. Estão previstos ainda este ano dois eventos de médio porte, de modo que a expectativa é de que ao final do ano o resultado para publicações atinja à meta de 220.

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

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	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	Alcance da meta
2014	1º sem 2014	
342	383	112%

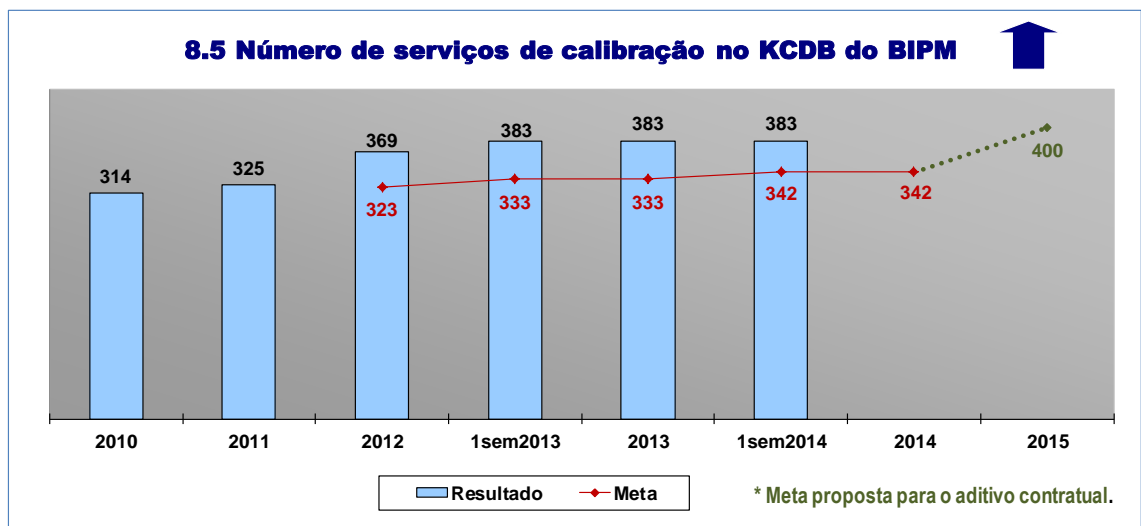


Gráfico 21

É importante para o 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 (Bureau Internationale des Poids e Mesures). Este reconhecimento aumenta a credibilidade dos serviços de calibração do Inmetro nacionalmente e internacionalmente. Não houve aumento no número de serviços no KCDB em 2014, contudo o Inmetro está se preparando para reunião do Sistema Interamericano de Metrologia (SIM) que ocorrerá em Bogotá, ainda em 2014, onde há previsão de acréscimo de serviços do Inmetro no KCDB.

VIII – 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.

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

O Inmetro tem implantada a sistemática de gerenciamento de resultados, sendo que no primeiro semestre de 2014 continuaram ocorrendo às reuniões de monitoramento entre a divisão de planejamento e os representantes das diversas áreas do Inmetro, nas quais são levantadas todas as informações mais relevantes sobre os projetos e planos de ação no Plano Brasil Maior, objetivos e indicadores pactuados no PPA e no Contrato de Gestão.

Com as informações obtidas nas reuniões foi elaborado o relatório para a presidência do Inmetro (A3 Presi), que está disponibilizado no **Anexo C** deste relatório.

Pode-se concluir a partir da experiência do Inmetro, que a implantação da metodologia A3 gerou ganhos consideráveis de comunicação horizontal e vertical, trabalho em equipe e articulação institucional entre as Unidades Principais do Inmetro. Tendo a lógica do PDCA como método, a ferramenta A3 tem induzido a disciplina de execução no Inmetro.

Um dos principais benefícios observados foi o fortalecimento do diálogo entre níveis hierárquicos, de cima para baixo e de baixo para cima, várias vezes, em busca de alinhamento e consenso.

Além disso, observa-se que o Pensamento A3 reforça a capacidade de solução de problemas da organização e de seus membros, estimulando a integração entre as unidades da organização e documentando decisões, planos e resultados de maneira concisa.

Cabe mencionar que o Inmetro foi convidado pelo Ministério do Planejamento (MP) a apresentar sua experiência na implantação da ferramenta A3 no serviço público no Gestão em Destaque.

Gestão em Destaque é um ciclo de eventos promovido pelo MP que pretende disseminar conceitos e iniciativas, e ampliar a compreensão dos servidores públicos sobre as ações de modernização da gestão que têm sido empreendidas pelo Governo Federal. Para isso, traz sempre a apresentação da experiência por um de seus protagonistas e um comentarista convidado, além de abrir o debate com o público.

O caso do Inmetro apresentado na 8ª edição do Gestão em Destaque no dia 03/06/2014, teve como moderador o senhor Jorge Gerdau Johannpeter presidente da Câmara de Políticas de Gestão, Desempenho e Competitividade do Governo Federal (CGDC). Foi relatado o processo de implantação do A3 na autarquia que despertou grande interesse em todos os participantes. Cabe ressaltar que o senhor Jorge Gerdau elogiou bastante a experiência do Inmetro e sugeriu que fosse disseminada para outras instituições públicas.

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

Apesar do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF) não ter sido lançado até o final de junho de 2014 o Inmetro tem trabalhado no aperfeiçoamento de sua gestão utilizando os resultados de sua participação no último prêmio. As principais ações estão focadas na gestão de riscos e na integração de seu sistema de gestão.

No que se refere à gestão de riscos o Inmetro deu seguimento ao plano de obras de melhoria da infraestrutura física do Campus de Xerém para o atendimento da legislação ambiental, de saúde e segurança ocupacional e de responsabilidade social.

O Inmetro também tem focado ações para aperfeiçoar seu Sistema de Gestão Integrada com base nas principais normas nacionais e internacionais, e desta forma vem capacitando seus coordenadores internos da qualidade.

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 2014 está sendo dada continuidade às ações de capacitação da força de trabalho em gestão de processos, proporcionando um nivelamento conceitual no tema e disseminando o método de mapeamento de processos. Neste primeiro semestre foram capacitados 65 servidores, totalizando 133 alunos desde o início em 2013.

Neste período foram finalizados os projetos de mapeamento e melhoria de processos que estavam em andamento - um na Divisão de Articulação e Regulamentação Técnica Metrológica e outra na Divisão de Capacitação em Acreditação - e continuou-se a execução da revisão da seção de processos dos Manuais da Qualidade das unidades principais do Inmetro em conjunto com a Divisão de Gestão da Qualidade. Além disso, foram iniciados dois novos projetos, um na Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais e outro na Diretoria de Metrologia Legal.

É importante citar que um artigo sobre Governança de Processos elaborado pela equipe de processos do Inmetro foi submetido e apresentado no BPM Conference Europe 2014, um renomado evento relacionado a processos, realizado em Londres no mês de junho.

Para o segundo semestre 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

Em 2014 o Inmetro está focando esforços para a implantação do Centro de Tecnologia Automotiva, cabendo destacar que foi concluída a licitação para contratação do projeto conceitual e do projeto executivo e a empresa vencedora já iniciou o desenvolvimento do projeto executivo que tem previsão de entrega no segundo semestre de 2014.

As principais ações do Inmetro neste semestre de 2014 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, o Inmetro focou esforços para apoiar a RBMLQ-I a aumentar as verificações metrológicas deste instrumento, sendo que no período de janeiro a junho de 2014 foram realizadas 361.277 verificações metrológicas e 99.891 fiscalizações em veículos nas rodovias, nas empresas de transportes, portos, Ceasa e nas escolas, que corresponde a um aumento respectivo de 21,40% e 72,07% frente às 297.585 verificações e 58.053 fiscalizações realizadas de janeiro a junho de 2013; no âmbito do acordo de cooperação com a Receita Federal do Brasil que visa aprimorar as ações de fiscalização na importação e no mercado interno de produtos que não atendam aos requisitos de avaliação da conformidade, estão sendo coordenadas mais ações de fiscalização conjuntas no mercado para o segundo semestre, sendo que no primeiro semestre de 2014 vale destacar a elaboração dos critérios de seleção das licenças de importação (LI) que serão objeto de inspeção.
- Avaliação da Conformidade: no primeiro semestre de 2014 foram concedidos 4.029 registros de objeto com conformidade avaliada no campo compulsório - Registro de Objetos nos programas de avaliação da conformidade explícita a responsabilidade do fornecedor, facilita e agiliza as ações de acompanhamento do objeto no mercado; lançado o 6º ciclo do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV), cujo objetivo é permitir que o consumidor compare a eficiência energética de veículos de uma mesma categoria, com um número recorde de 36 fabricantes

(montadoras e importadoras) e 548 modelos de veículos em 11 categorias; desenvolvimento de Programas de avaliação da conformidade para produtos da Amazônia com intuito de contribuir para a valorização desses produtos e para alavancar as exportações desses – atualmente estão em desenvolvimentos os selos para pneus e juta; no âmbito do Programa Caminho da Escola, o Inmetro e a RBMLQ-I apoiam o programa, sendo inspecionados no 1º semestre deste ano 2.116 ônibus escolares que foram entregues a vários municípios, sendo que em junho de 2014 o programa ultrapassou a marca de 30.000 ônibus inspecionados.

- Acreditação de organismos: no âmbito do sistema de avaliação da conformidade do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), o Inmetro irá realizar estudo técnico de lacre eletrônico e unidade móvel de seguro (veículo) para transporte de provas para aumentar a confiança e certificar que é executado com competência e economicidade, de forma imparcial e transparente; foi dado seguimento ao projeto piloto para implantação do Programa de acreditação de organismos de verificação e validação em emissões de gases de efeito estufa, sendo que o Inmetro já acreditou nove organismos nessa modalidade dentro deste projeto piloto.
- Desenvolvimento e Disseminação da Metrologia Legal, Científica e Industrial: o Inmetro finalizou no 1º semestre de 2014 os requisitos metrológicos para instrumentos de medição utilizados no setor de petróleo e gás natural, em complemento a resolução conjunta com a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) publicada em 2013; foi concluído os requisitos metrológicos e de compatibilidade eletromagnética de medidores de energia elétrica multitarifa e de pré-pagamento de energia elétrica; implantada a regulamentação técnica metrológica sobre instrumentos de pesagem automáticos de veículos rodoviários; implantada regulamentação técnica metrológica sobre medidores de umidade de grãos; pode-se destacar também a aprovação em 2014 de dois termos de cooperação com o Ministério da Saúde para criação de um laboratório de estudos da Qualidade Microbiológicas e de Água para Hemodiálise e um centro de referência para verificação de desempenho de próteses auditivas e aparelhos de emissões otoacústicas, além da aprovação de um convênio com a Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) para organização de uma infraestrutura para o escalonamento de fármacos e microrganismos.

No que se refere ao processo de análise de pedidos de anuência para licenças de importação, o Inmetro assumiu totalmente este serviço, antes realizado pelo Departamento de Operações de Comércio Exterior (Decex) do MDIC, e hoje analisa os pedidos para produtos por ele regulamentados através de Programas de Avaliação da Conformidade. Este processo ao mesmo tempo foi aperfeiçoado e como resultado deste trabalho foram analisadas 46.938 anuências de janeiro

a junho de 2014, com o tempo médio de análise do processo de apenas 03 dias.

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

Dando seguimento as ações para acompanhar a efetividade das suas atividades, o Inmetro deu início em 2014 ao estudo sobre a relevância da indústria de papel e celulose na economia brasileira e a importância da colorimetria no apoio ao desenvolvimento dessa indústria e o papel do Inmetro nesta. O objetivo é apresentar a importância deste setor na economia brasileira, destacando como a colorimetria tem se tornado cada vez mais importante para a indústria madeireira nos últimos anos, ao avaliar de forma precisa a cor da madeira, assegurando níveis mais elevados de aceitação e a obtenção de produtos visualmente mais homogêneos. Com esse estudo será avaliado se os serviços atualmente oferecidos pelo Inmetro estão em consonância com as demandas do setor, bem como prospectar outros serviços que poderiam ser oferecidos.

Cabe mencionar que o estudo “Impactos do desenvolvimento tecnológico em metrologia química: Material de Referência Certificado para etanol em água” relatado no relatório do Inmetro em 2012, devido à qualidade com que foi elaborado, gerou a publicação conjunta com a Comissão Econômica para América Latina e Caribe – Cepal (<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/52504/MidiendoelimpactoInfraestructuraAL.pdf>) e, posteriormente, um artigo junto à revista Parcerias Estratégicas nº 37 do CGEE na edição do último mês de dezembro de 2013 (<http://www.cgee.org.br/parcerias/parcerias.php>).

No campo da Avaliação da Conformidade, o Inmetro realiza estudos de Análise de Impacto Regulatório (AIR) com objetivo de identificar impactos econômicos, sociais, ambientais e institucionais das regulamentações que elabora. Neste semestre foram iniciados os AIR *Equipamentos de Playground* e *Equipamentos de Prevenção a Incêndios*.

ANEXOS

ANEXO A – 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:

3000

ANEXO B – 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 1º sem 2014	Alcance da Meta
RS	145.346	132.368	277.714	397	634	700	110,3%
CE	74.934	18.041	92.975	171	634	544	85,8%
MG	180.176	26.473	206.649	404	634	512	80,7%
SP	420.573	46.983	467.556	935	634	500	78,9%
SC	93.152	285	93.437	191	634	489	77,2%
MS	51.026	897	51.923	119	634	436	68,8%
PR	119.895	12.186	132.081	328	634	403	63,5%
PE	68.376	2.684	71.060	182	634	390	61,6%
GO	81.317	739	82.056	214	634	383	60,5%
MT	57.347	2.606	59.953	168	634	357	56,3%
AM	31.007	1.926	32.933	97	634	340	53,6%
MA	41.063	40	41.103	123	634	334	52,7%
PA	47.000	560	47.560	145	634	328	51,7%
BA	101.435	6.927	108.362	347	634	312	49,3%
RN	25.857	509	26.366	85	634	310	48,9%
PB	31.510	2.462	33.972	115	634	295	46,6%
RJ	122.140	4.101	126.241	444	634	284	44,8%
ES	24.593	3.147	27.740	104	634	267	42,1%
PI	21.696	298	21.994	85	634	259	40,8%
AL	22.628	175	22.803	89	634	256	40,4%
RO	7.938	33	7.971	35	634	228	35,9%
SE	18.324	253	18.577	101	634	184	29,0%
AC	4.613	124	4.737	30	634	158	24,9%
TO	10.529	13	10.542	79	634	133	21,0%
AP	5.592	194	5.786	63	634	92	14,5%
RR	2.650	21	2.671	56	634	48	7,5%
RBMLQ-I	1.810.717	264.045	2.074.762	5.107	634	406	64,1%

ANEXO C – Modelo de A3 utilizado pela presidência

		A3 Presi - Sistema de Gerenciamento de Resultados			30/06/2014
		Caint - Cgcre - CoreD - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cicma - Gabin - Presi			
11º CICLO - 2014					
PLANEJAMENTO			RESULTADOS ALCANÇADOS		
Eixo	Projeto/Plano de ação/Processos	UP			
Promoção da justa concorrência e proteção ao cidadão	P1 - Programa Brasileiro de Etiquetagem de Edificações	DCONF	R1 - Desde 2009, 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.		
	P2 - Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular		R2 - Foi divulgado o 6º ciclo do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV), com o número recorde de 36 fabricantes (montadoras e importadoras) e 548 modelos de veículos em 11 categorias.		
	P3 - Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo		R3 - Desde seu lançamento (2006) até abril de 2014, o Sinmac teve 1264 registros de acidentes de consumo. De janeiro a abril de 2014, foram registrados 19 acidentes de consumo.		
	P4 - Vídeos para o horário gratuito do Governo	GABIN	R4 - Os vídeos "Falsos Fiscais", "Acidentes de Consumo" e "Alerta ao Exportador" foram veiculados em março, abril, maio e junho de 2014 nos canais de TV aberta.		
Infraestrutura básica para a Qualidade - Metrologia	P5 - Ampliação da cobertura da verificação metrológica nos instrumentos de medição regulamentados no Brasil	CORED	R5 - No período de janeiro a maio de 2014 foram realizadas 10.746.566 verificações metrológicas, que corresponde a um decréscimo de 4,8% frente às 11.293.463 verificações realizadas de janeiro a maio de 2013. A receita gerada de janeiro a maio de 2014 foi de R\$ 162.312.256,00 que corresponde a um aumento de 0,05% frente aos R\$ 162.234.529,88 de receita no mesmo período de 2013.		
	P6 - Contribuir para a efetividade da implementação da verificação de cronotacógrafos nos 26 Órgãos da RBMLQ-I		R6 - No período de janeiro a maio de 2014 foram realizadas 306.614 verificações metrológicas e 84.807 fiscalizações, que corresponde a um aumento respectivo de 25,49% e 86,48% frente às 244.336 verificações e 45.478 fiscalizações realizadas de janeiro a maio de 2013. A receita gerada de janeiro a maio de 2014 foi de R\$ 24.387.420,00 que corresponde a um aumento de 16,58% frente aos R\$ 20.919.751,78 de receita no mesmo período de 2013.		
	P7 - Ampliação da infraestrutura de avaliação da conformidade acreditada.	CGCRE	R7 - Na comparação com dezembro de 2013, a base de OAC acreditados por norma aumentou para 1.446, o que representa um aumento de 1,2% no trimestre analisado.		
	P8 - Capacitação de pessoal interno e avaliadores externos		R8 - Realizados 12 cursos, entre 01/01/2014 e 31/05/2014, nos quais foram treinados 95 participantes externos ao Inmetro.		
	P9 - Desenvolvimento de novos programas de acreditação		R9 - Desenvolvimento de 08 programas de acreditação iniciados em 2014.		
	P10 - Econormas	CAINT	R10 - A Caint gerenciou a aquisição e a distribuição dos equipamentos dos Lotes 1 a 4, totalizando o montante de € 943.008,66. Inmetro/Labio recebeu e instalou os equipamentos, com valor estimado em € 274.944,56 euros.		
Apoio à inovação tecnológica na empresa	P11 - Elaboração e difusão de Estudos sobre Exigências Técnicas no Mercado dos EUA para setores estratégicos da economia brasileira (Fact Sheets)	CAINT	R11 - Publicação do guia sobre exigências técnicas para auxiliar a exportação brasileira para os EUA de metalurgia no site do Inmetro em abril de 2014.		
	P12 - Capacitação em Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas para os participantes do projeto Peiex, da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos/Apex-Brasil		R12 - Total Capacitação Prestada em 2014 até o presente momento - 990H/h		
	P13 - Fortalecer mecanismos de cooperação técnica e científica entre os principais institutos congêneres internacionais		R13 - 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.		
Apoio à competitividade sistêmica do Estado Brasileiro	P14 - Apoio ao ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio: Assessoramento técnico ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)	CGCRE	R14 - Já está disponível no site do Inmetro a acreditação na norma 15540 (Segurança na produção gráfica).		
	P15 - Caminho da Escola	DCONF	R15 - Ônibus escolares – 1.300 veículos inspecionados em 2014.		
	P16 - Consultórios Itinerantes para Assistência Odontológica e Oftalmológica - Programa Saúde na Escola		R16 - Saúde na Escola – consultórios itinerantes inspecionados: 3 Odontológicos e 4 Oftalmológicos em 2014.		