

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

2014

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 2014	5
IV – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	5
V - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2014	5
QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2014.....	6
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.....	20
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	23
INDICADOR 3.3 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	24
VIII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	25
INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	25
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	26
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	27
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	28
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	29
IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA.....	30
INDICADOR 6.1 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS.....	30

INDICADOR 6.2 - TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	31
INDICADOR 6.3 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	32
INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	34
INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	35
X - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	37
INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	37
INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	39
INDICADOR 8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	40
INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS.....	41
INDICADOR 8.5 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONALE DES POIDS E MESURES)	42
XI – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	43
OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	43
OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013.....	45
OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS	45
OBJETIVO IV- SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR	46
OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/ INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO.....	49
ANEXOS.....	51
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À POPULAÇÃO	51
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO	55
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	58
ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	61
ANEXO E – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO	63
ANEXO F – MODELO DE A3 UTILIZADO PELA PRESIDÊNCIA.....	64

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no ano 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 - 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 2014

Ano	2014
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,3736
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	2,00
Nota parcial do Contrato de Gestão	94,36
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 2014

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.

QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2014

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2014	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%	46,90%	1,10	97,71%	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%	79,80%	1,20	98,52%	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	87%	88,38%	1,38	101,59%	10	5	50	

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	2014	2014					
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%	99%	1,00	99%	10	4	40	
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	595.000	1.053.434	458.434	177%	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	11.000	15.655	4.655	142%	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	230.000	550.311	320.311	239%	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)	13,5	12,37	1,13	91,63%	9	3	27	

Quadro 2 – continuação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio	Alcance	Nota	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2014	2014	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)	90%	90,82%	0,82	100,91%	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 meses	14,22 Meses	*	77,36%	7	4	28	
	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 meses	7,83 Meses	*	89,40%	8	4	32	
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	6,0 meses	5,0 Meses	*	120,00%	10	4	40	
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma Dimensão: Eficácia	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	1.155	1.510	355	130,74%	10	4	40	

Quadro 2 – continuação

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

Macroprocesso	Garantia Metroológica									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2014	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%	86,53%	8,53	110,94%	10	4	40	
	6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços metroológicos 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%	2,70%	2,80	49,09%	5	4	20	
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	637	685	48,00	107,54%	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	90	86,7	*	103,81%	10	4	40	
	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%	72,40%	7,60	90,50%	8	4	32	

Quadro 2 – continuação

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

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	2014	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	7,74	0,16	97,97%	10	4	40
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	Razão entre o número de serviços de medição de padrões calibrados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos na calibração	185,00	151,00	34,00	81,62%	8	3	24
	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	118,00	8,00	107,27%	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	220	294	66,00	133,64%	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>)	342,00	440	98,00	128,65%	10	4	40

Quadro 2 – continuação

VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

Os resultados dos indicadores **1.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira** e **1.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira**, foram obtidos por meio de pesquisa de opinião que realizou entrevistas com 3.387 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 2013 por meio de licitação técnica e preço.

Para apurar o indicador o **1.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação**, o Inmetro entrevistou 334 participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade. Cabe destacar a utilização pelo Inmetro de 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 **7.2 - Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo** e **8.1 - 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
2014	2014					
48%	46,90%	1,10	97,71%	10	5	50

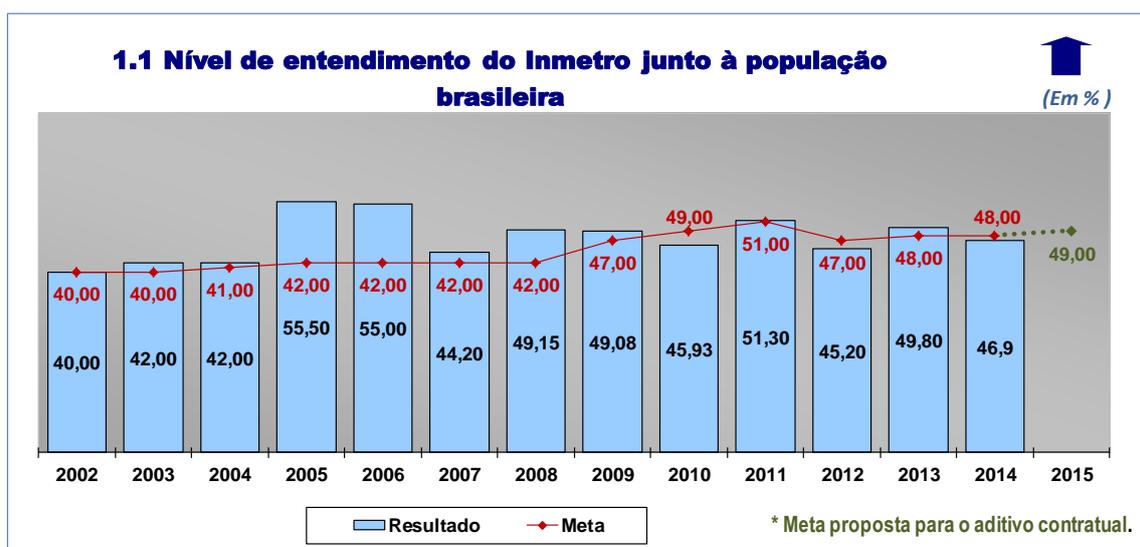


Gráfico 1

Com objetivo de saber quem realmente conhece o Inmetro, foi perguntado aos 3.387 entrevistados em todas as regiões do país se eles conhecem ou já ouviram falar no Inmetro, sendo que 81,2% 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, 57,8% citaram pelo menos uma de suas atividades de forma correta. Tendo como referência a população, o “nível de entendimento” é de 46,9% (57,8% dentro dos 81,2% 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 14,3%, “fiscalizar produtos” (6,2%) e “pesos e medidas” (6,1%).

Seguem abaixo os gráficos das análises estratificadas:

POSSUI ENTENDIMENTO SOBRE AS ATIVIDADES DO INMETRO: 46,9%

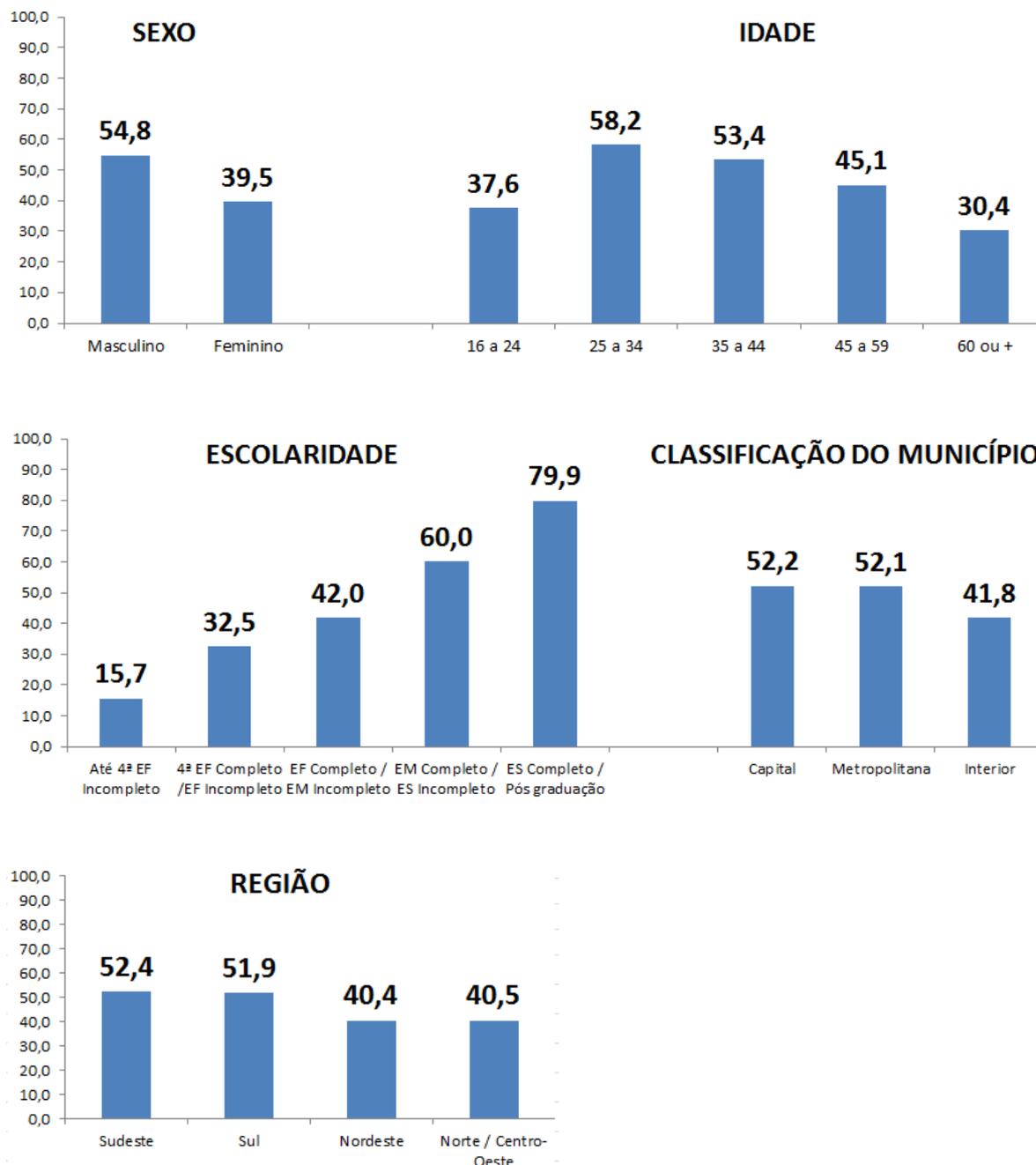


Gráfico 2 – análises estratificadas

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
2014	2014					
81%	79,80%	1,20	98,52%	10	5	50

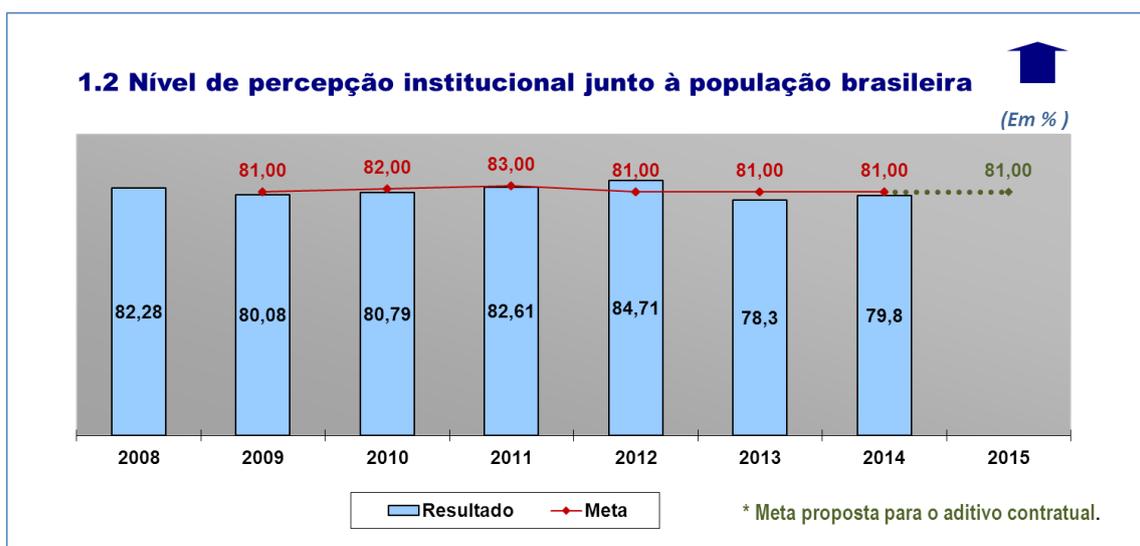


Gráfico 3

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MUITO INEFICAZ	INEFICAZ		NEM EFICAZ NEM INEFICAZ		EFICAZ		MUITO EFICAZ		

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

Este ano foi substituído na pergunta o termo “EFICIENTE” por “EFICAZ” por se entender que retrata melhor o objetivo da pesquisa visto que, na realidade, ela visa medir a eficácia das ações do Inmetro.

Dessa forma, 81,1% consideram os Correios como Eficaz, seguido por Procon (65,0%), IBGE (63,4%) e Inmetro (62,4%).

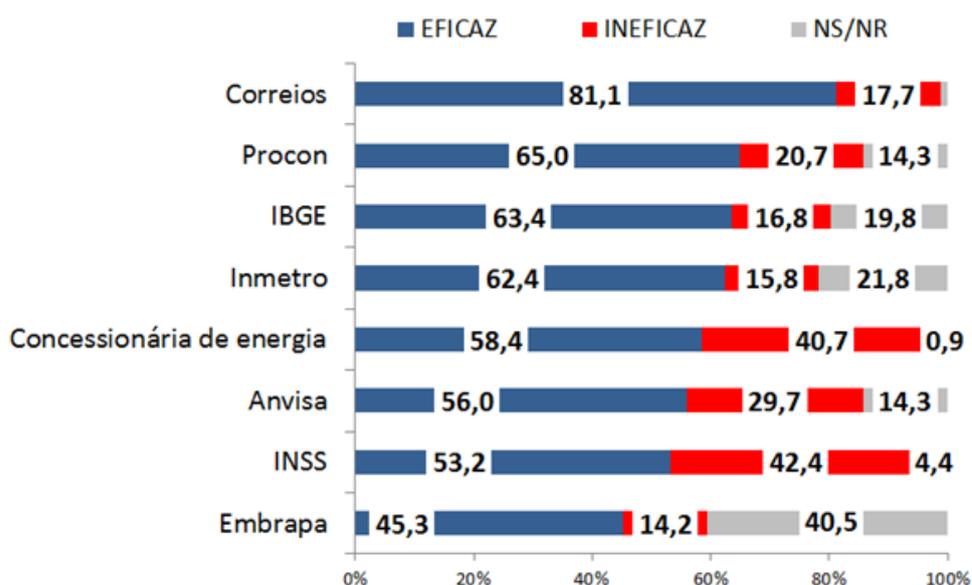


Gráfico 4 – eficácia das entidades avaliadas

Cabe destacar, que em relação à pesquisa feita em 2013, duas organizações foram substituídas, Anel e Anatel, por IBGE e a concessionária de energia elétrica de sua região.

O Inmetro foi avaliado como uma instituição eficaz ou muito eficaz por 62,4% dos entrevistados, ineficaz por 15,8% e 21,8% não souberam opinar.

Assim o nível de percepção institucional do Inmetro para a sociedade brasileira é de 78,3%, dado pela divisão de 62,4% por 78,2% que representa o percentual dos entrevistados que souberam opinar sobre a “eficácia” da instituição.

O gráfico abaixo indica o percentual de “eficácia”, 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 (82,1% de eficácia entre as pessoas que sabem avaliar os Correios), seguido por Inmetro (79,8%) e IBGE (79,1%).

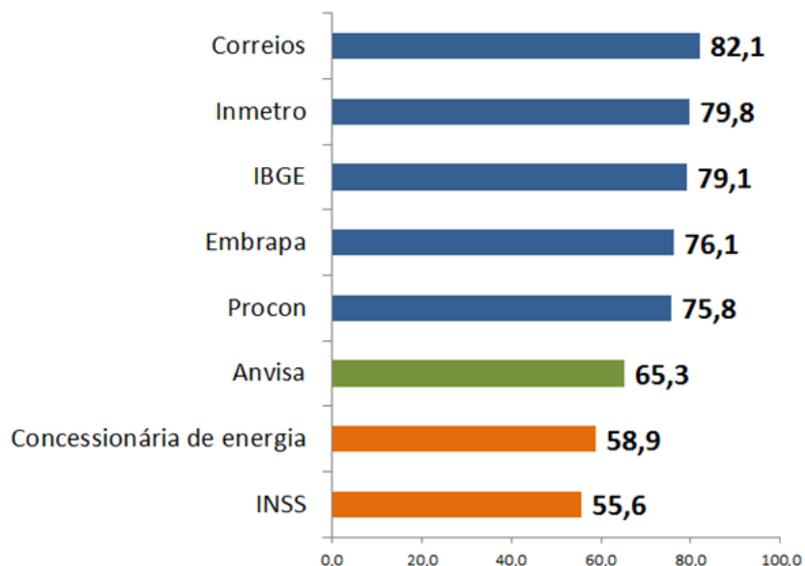


Gráfico 5 - percentual de eficácia entre quem opinou

A tabela a seguir apresenta a variação dos resultados:

ENTIDADE	2011	2012	2013	2014	VARIAÇÃO ABSOLUTA 2014/2013	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2014/2013
Embrapa	80,1	82,0	70,5	76,1	5,6 pp	8,0%
Anvisa	66,5	70,4	60,8	65,3	4,5 pp	7,5%
Procon	74,7	81,0	73,3	75,8	2,5 pp	3,4%
Inmetro	82,6	84,7	78,3	79,8	1,5 pp	1,9%
Correios	83,4	84,9	81,8	82,1	0,3 pp	0,4%
Inss	54,3	59,1	58,8	55,6	-3,2 pp	-5,4%
Concessionária de energia	-	-	-	58,9	-	-
IBGE	-	-	-	79,1	-	-

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
2014	2014					
87%	88,38%	1,38	101,59%	10	5	50

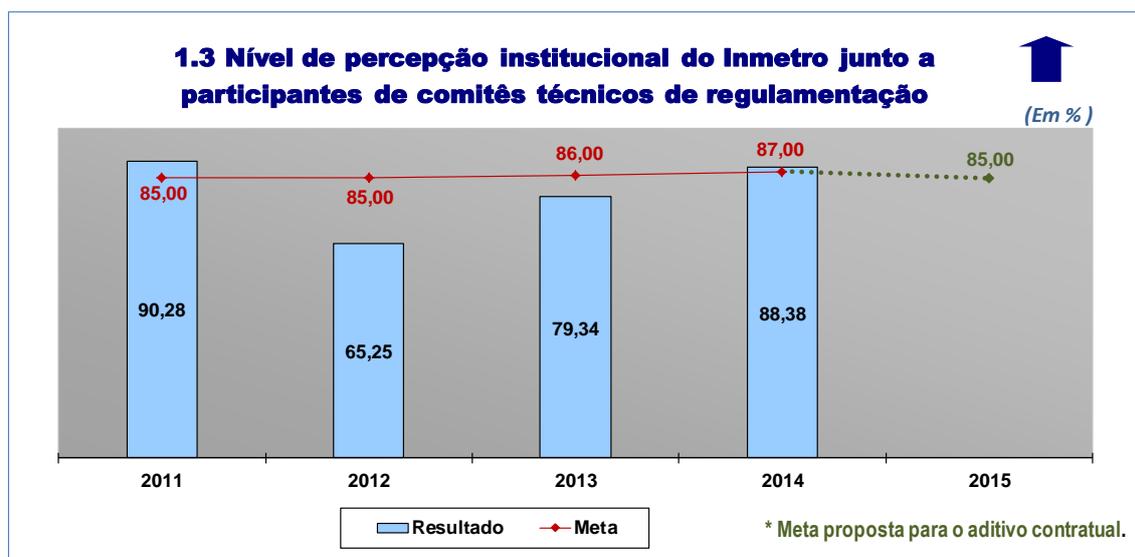


Gráfico 6

Nesta pesquisa foram entrevistados 334 participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade. Dentre os respondentes, o Inmetro foi avaliado como uma instituição eficaz por 88,38%, o que corresponde a 289 entrevistados.

Vale destacar que foi substituído na pergunta 2 do questionário do **Anexo B**, utilizada para apurar este indicador, o termo “EFICIENTE” por “EFICAZ” por retratar melhor o objetivo da pesquisa visto que, na realidade, ela visa medir a eficácia das ações do Inmetro.

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

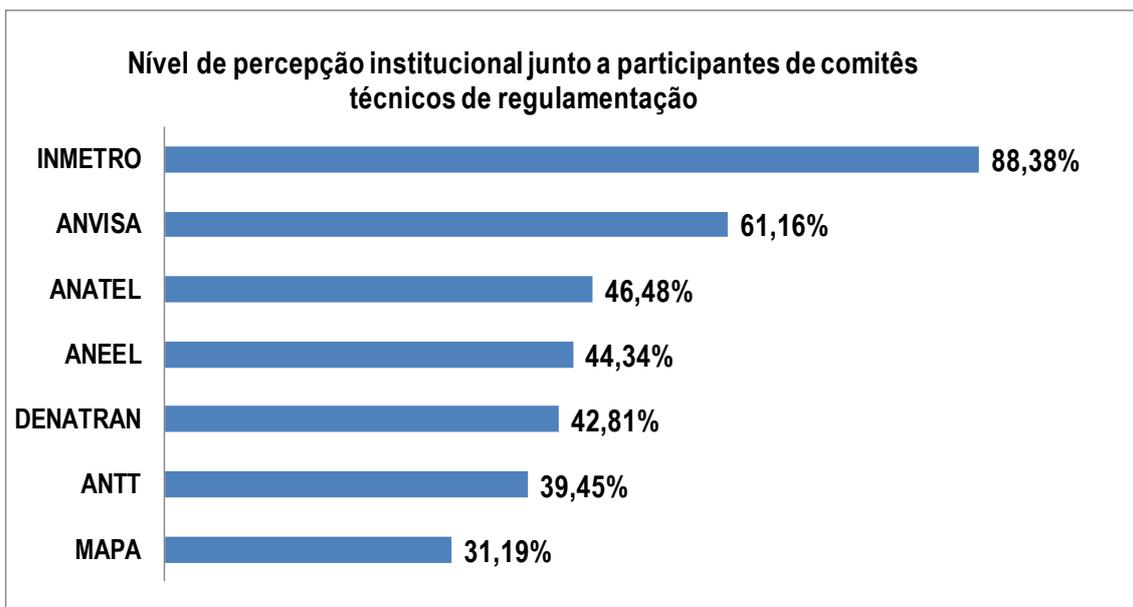


Gráfico 7

Cabe observar que este indicador teve sua denominação alterada no relatório de acompanhamento dos resultados de 2012, sendo o texto original do contrato de gestão *Nível de percepção institucional do Inmetro junto a dirigentes do setor produtivo*. Esta alteração ocorreu devido à mudança do público entrevistado e foi aprovada pelo CAA em seu relatório do ano de 2012.

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
2014	2014					
100%	99%	1	99%	10	4	40

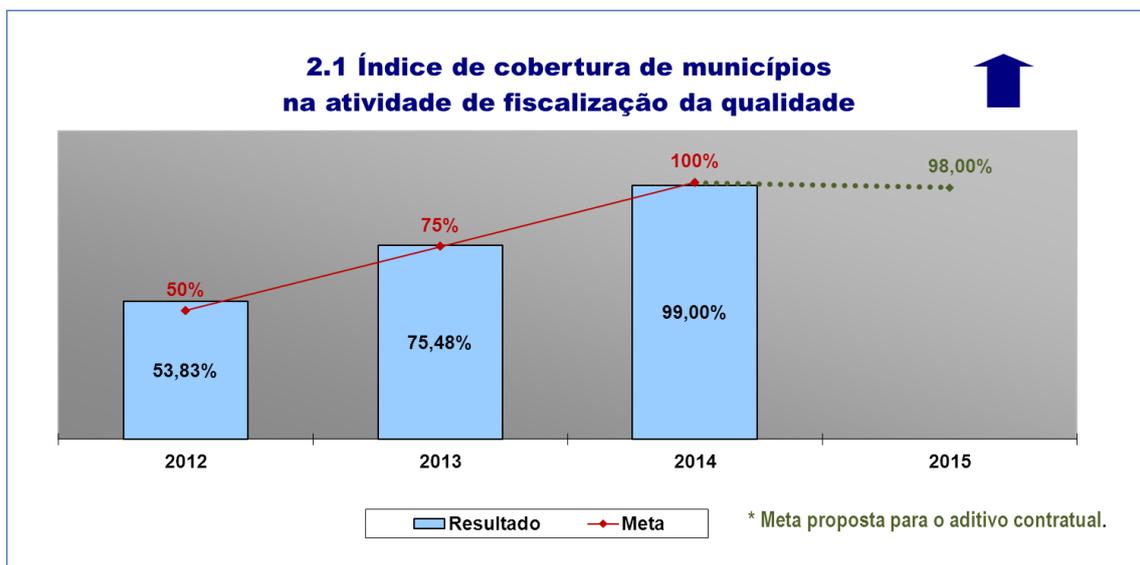


Gráfico 8

A Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) fiscalizou 5.510 municípios nos anos de 2012 a 2014, o que representou 99% do total de municípios brasileiros. Este resultado é consequência de um trabalho conjunto com os órgãos da RBMLQ-I voltado para fiscalização de produtos certificados e regulamentados (fiscalização da qualidade) com objetivo de assegurar que as ações de fiscalização sejam 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
2014	2014					
595.000	1.053.434	458.434	177%	10	4	40

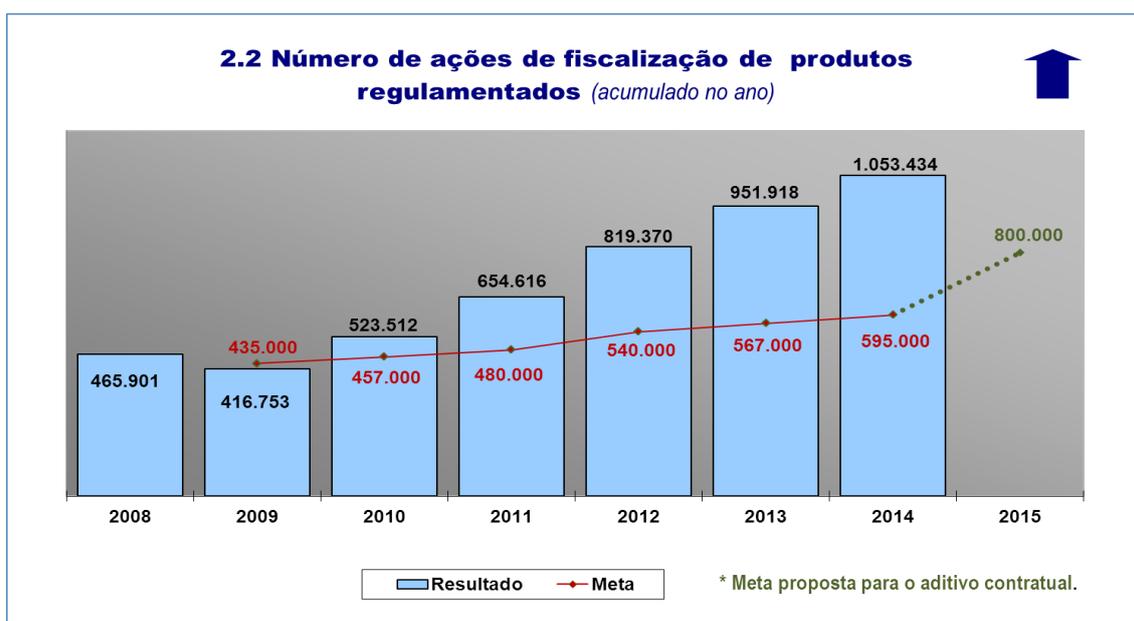


Gráfico 9

A produtividade da RBMLQ-I na realização de ações de fiscalização vem crescendo anualmente devido aos investimentos feitos na gestão e na infraestrutura, contudo apresentou um aumento menor em 2014. Para o ano de 2015 o número de ações deve cair devido à mudança da estratégia da fiscalização, que deve passar a se concentrar mais nos centros de distribuição, tais como fábricas, galpões e 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	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2014	2014					
11.000	15.655	4.655	142%	10	4	40

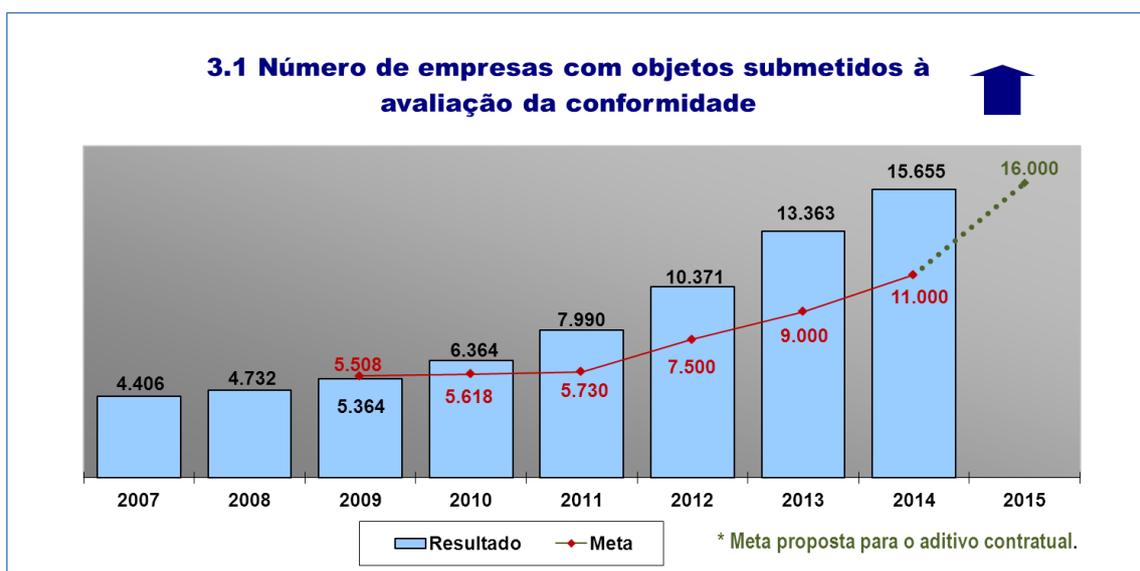


Gráfico 10

O resultado deste indicador 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.

O número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade continuou a apresentar alto crescimento neste ano devido aos programas de avaliação da conformidade que entraram em vigor a partir de 2011 envolverem objetos que são fabricados ou importados por uma grande quantidade de empresas.

Programas de avaliação da conformidade nos setores eletroeletrônicos ou de construção civil são exemplos de regulamentos que abrangem grande quantidade de empresas fabricantes ou importadoras.

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
2014	2014					
230.000	550.311	320.311	239%	10	4	40

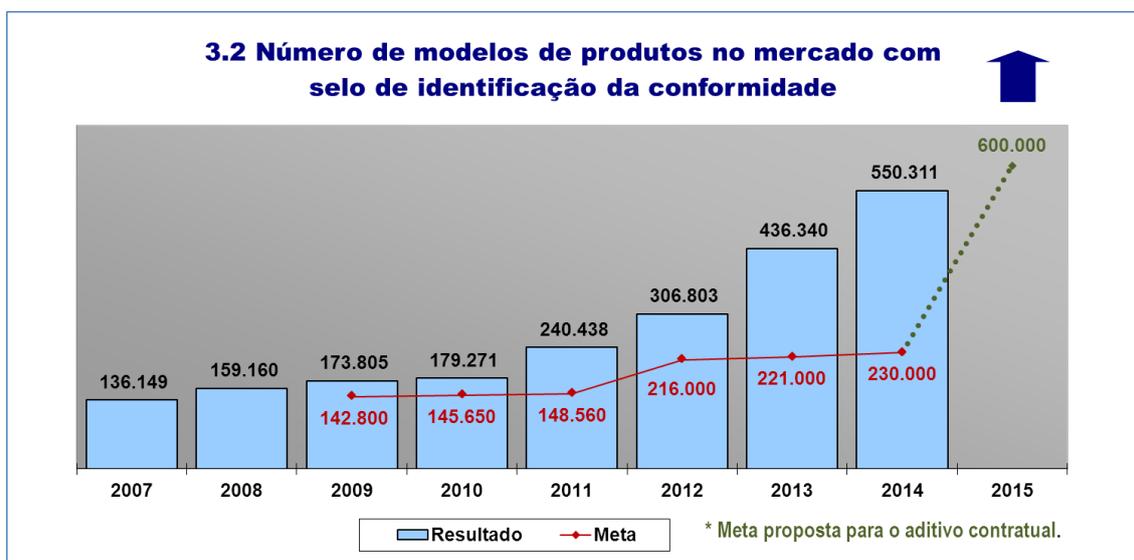


Gráfico 11

Assim como o indicador 3.1 *Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade*, o *Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade* varia de acordo com o número de programas que entram em vigor, do tipo de objeto regulamentado e do número de modelos existentes daquele objeto. A principal causa de seu alto crescimento também foi a entrada em vigor de programas que envolvem grande número de modelos de produtos.

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
2014	2014					
13,50	12,37	1,13	91,63%	9	3	27



Gráfico 12

No ano de 2014 o número de Programas de Avaliação da Conformidade (PAC) desenvolvidos, implementados e implantados foi de 235 e o número de técnicos diretamente envolvidos (média anual) foi de 19, o que resultou em uma produtividade de 12,37.

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.

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
2014	2014					
90%	90,82%	0,82	100,91%	10	4	40

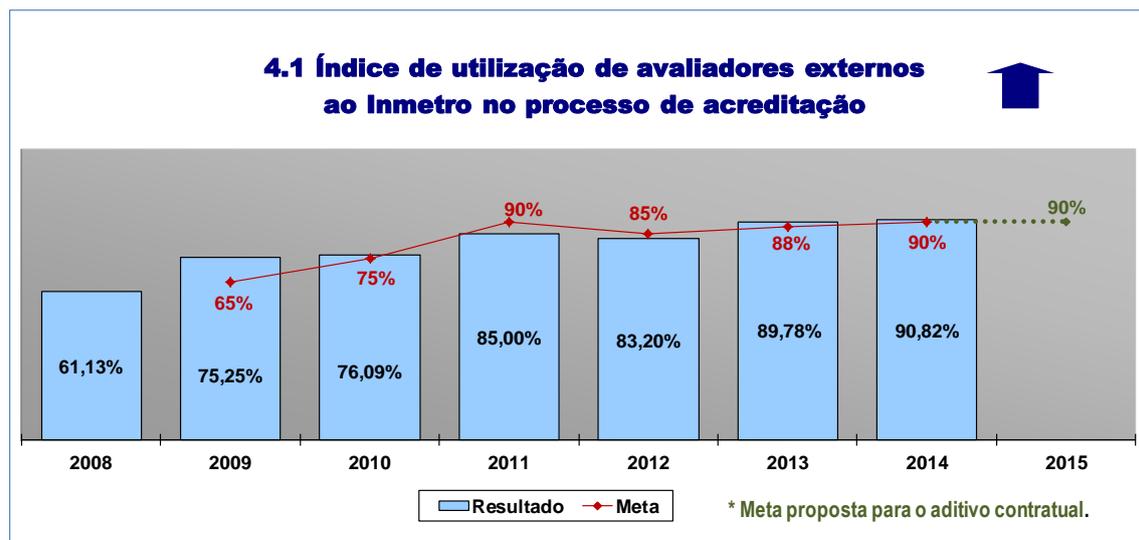


Gráfico 13

O Inmetro tem realizado esforços sistemáticos para captar e treinar avaliadores externos, notadamente na área de inspeção de equipamentos e veículos

rodoviários para transporte de produtos perigosos e para acreditação de laboratórios na área de atividade saúde animal, estes em função de uma série de instruções normativas criadas pelo Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento (MAPA). Os esforços realizados até o momento já têm permitido maior flexibilidade na seleção dos profissionais que podem compor as equipes avaliadoras.

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
2014	2014					
11 meses	14,22 meses	(*)	77,36%	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.

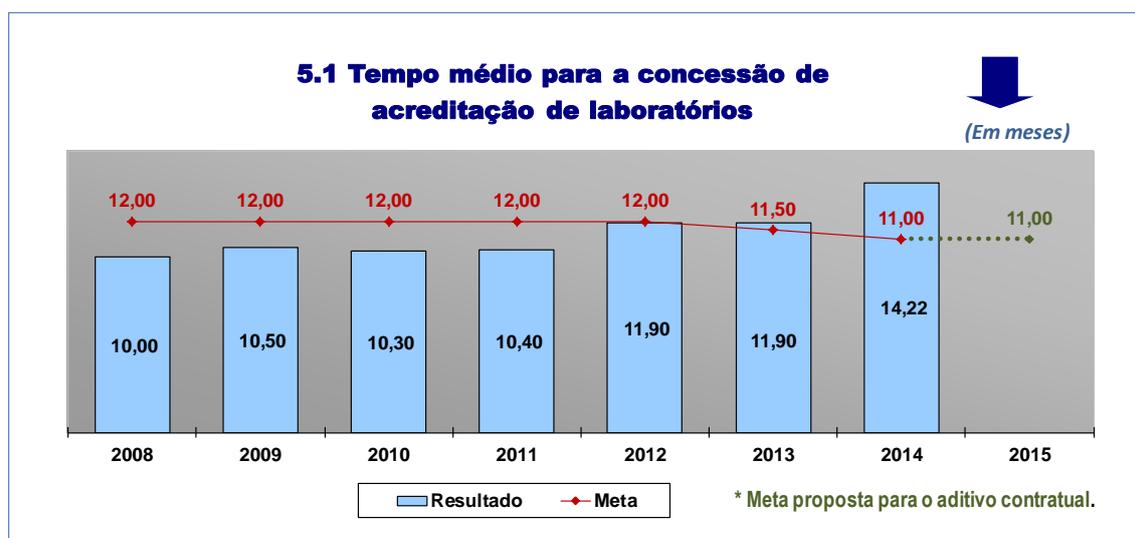


Gráfico 14

Em 2014 o Inmetro recebeu uma quantidade de solicitações de acreditação significativamente maior que em 2013, grande parte decorrente de exigências por regulamentação do Mapa. Houve também um aumento na quantidade de outros processos inerentes à atividade de acreditação.

As perspectivas para o primeiro semestre de 2015 indicam risco de piora no tempo médio ou manutenção do tempo médio em níveis abaixo das metas estabelecidas para o indicador. De fato, espera-se um aumento na demanda por novas acreditações (e extensões), além do impacto advindo de processos paralelos, visto que já existe grande número de organismos acreditados ou em

processo de acreditação. Vale ressaltar, no entanto, que o Inmetro tem um projeto de implantação de um moderno sistema informatizado que está em fase final para entrar em funcionamento, o qual proporcionará a melhoria nos tempos para acreditação, efeito este que se espera para fins do ano de 2015 ou início do ano subsequente.

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
2014	2014					
7,0 meses	7,83 meses	(*)	89,40%	8	4	32

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

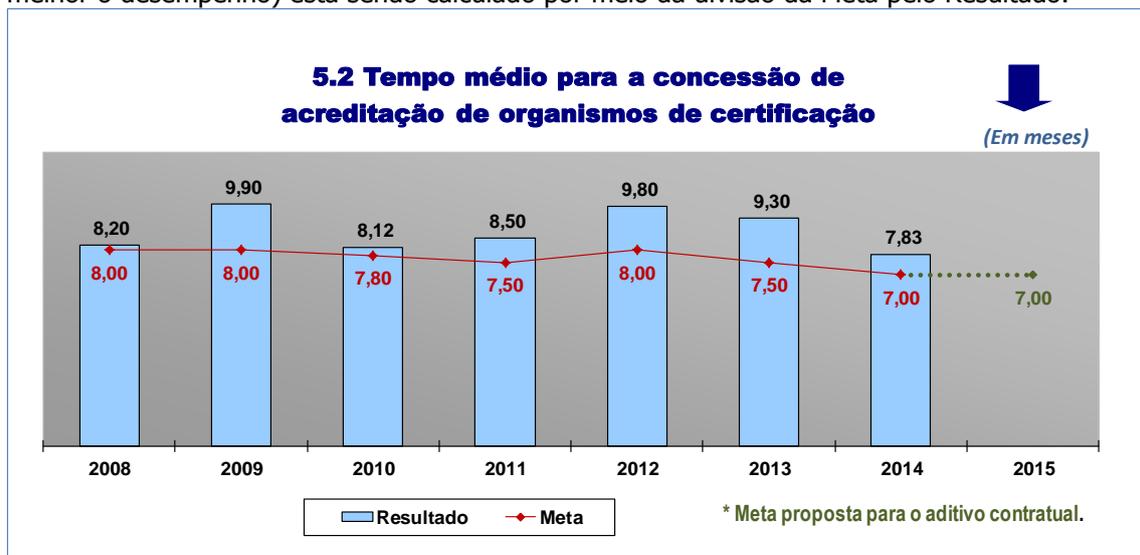


Gráfico 15

Apesar de ter ficado um pouco acima da meta, o resultado deste indicador apresentou melhora devido ao Inmetro ter implementado um conjunto de ações administrativas e operacionais em 2014 que se mostraram eficazes na redução do tempo de acreditação de organismos de certificação, dentre as quais a mais importante foi a utilização de avaliadores externos para análise de documentação sob um controle rigoroso dos prazos para estas tarefas.

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
2014	2014					
6 meses	5 meses	(*)	120%	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.

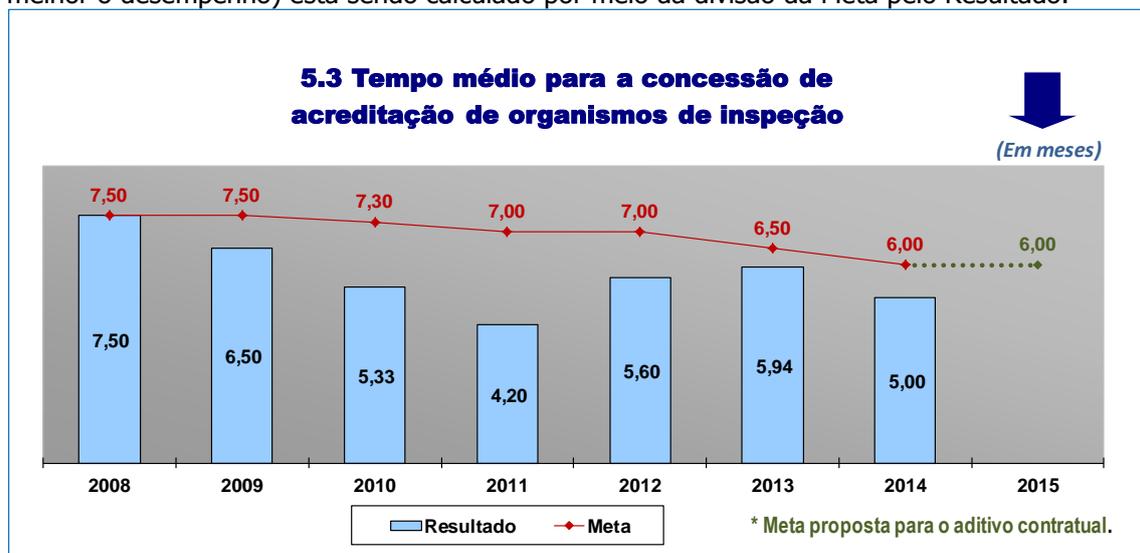


Gráfico 16

A partir de 2014 as solicitações de novas creditações passaram a ser aceitas somente após toda a documentação legal do Organismo de Avaliação da Conformidade (OAC) estar em conformidade com as normas e legislações específicas. Tal fato contribuiu para a redução do tempo médio, pois muitos processos passaram a não ter prosseguimento enquanto a documentação estivesse incompleta ou errada, diferente do que vinha acontecendo, onde o Inmetro notificava o OAC e este não tomava providências em tempo hábil, mas o tempo do processo continuava contando.

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
2014	2014					
1.155	1.510	355	130,74%	10	4	40



Gráfico 17

A meta estipulada vem sendo superada consequência dos seguintes fatores: 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, como por exemplo o MAPA, 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.

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
2014	2014					
78%	86,53%	8,53	110,94%	10	4	40

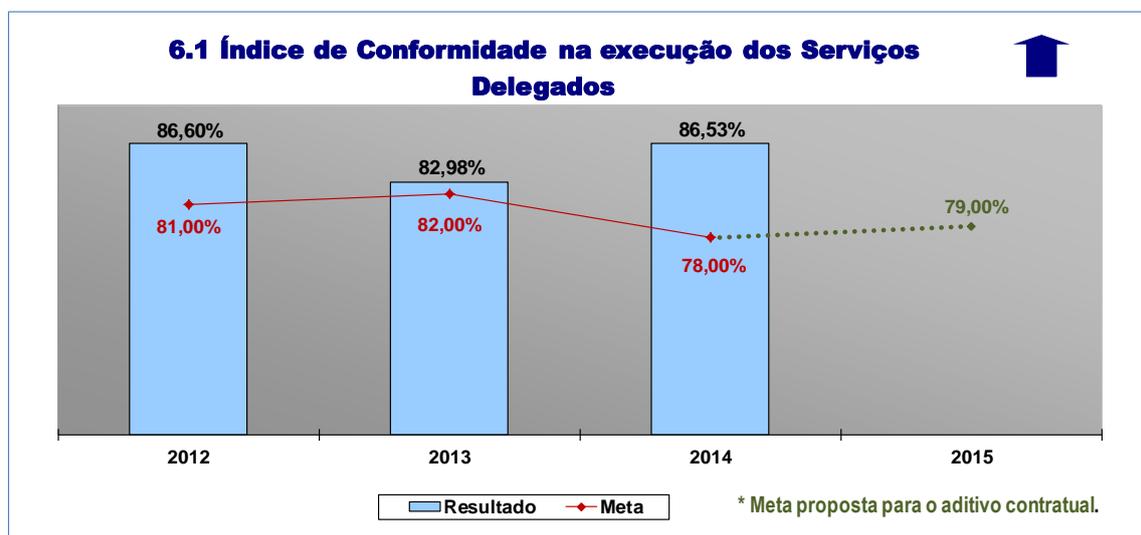


Gráfico 18

Este índice é calculado com base nos resultados das auditorias realizadas pelo Inmetro nos órgãos delegados da RBMLQ-I, sendo que nesse processo, inúmeras não conformidades são identificadas e, para cada uma delas, é exigido ações corretivas. Neste ano houve uma melhora do índice, que retornou ao mesmo patamar de 2012, indicando que os órgãos da RBMLQ-I se empenharam na correção das não conformidades apuradas nas auditorias de 2013.

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

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2014	2014					
5,5%	2,70%	2,80	49,09%	5	4	20

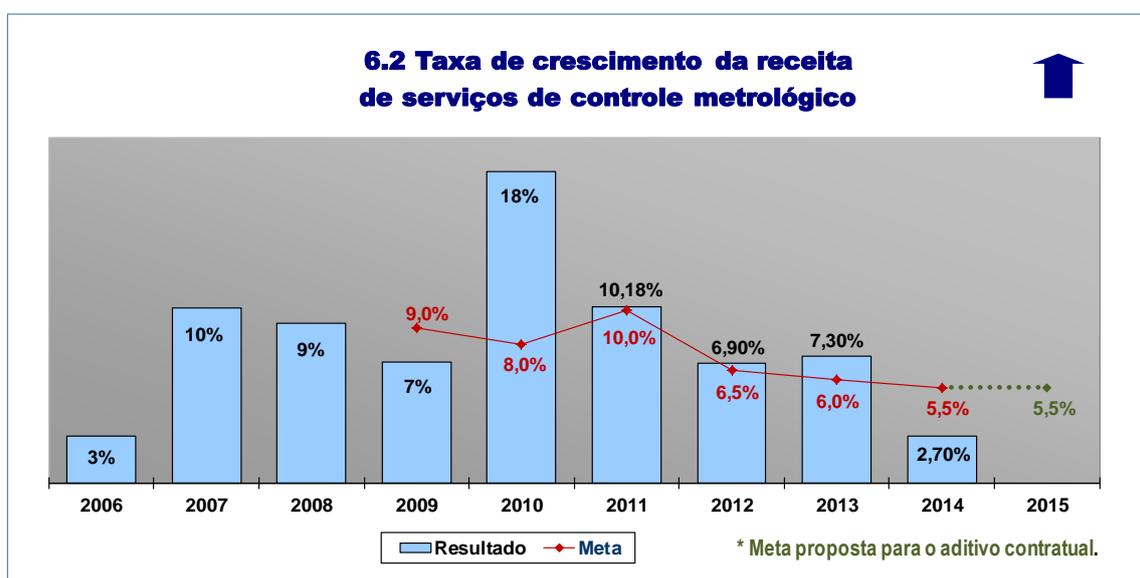


Gráfico 19

A receita gerada de janeiro a dezembro de 2014 foi de R\$ 411.396.787 que corresponde a um aumento de 2,70% frente aos R\$ 400.565.548 de receita no mesmo período de 2013.

A receita de serviços apresentou a seguinte variação, por tipo de verificação, na comparação com o ano de 2013:

Tipo de verificação	Receita em 2013	Receita em 2014	Varição
Inicial	R\$51.095.592	R\$52.278.442	+2,3%
Subsequentes (Periódica + Após Reparo)	R\$349.469.956	R\$359.118.345	+2,8%
Total	R\$400.565.548	R\$411.396.787	+2,70%

Cabe destacar que em termos quantitativos (número de verificações), os resultados comparativos do ano de 2014 com 2013 revelam um crescimento da ordem de 6,5% das verificações subsequentes (periódicas e após reparo), que

são atividades que dependem exclusivamente do planejamento e da atuação dos órgãos delegados da RBMLQ-I, e um decréscimo de 7,2% das verificações iniciais, que não estão sob controle dos Órgãos Delegados e que dependem de condições de mercado.

Convém ainda esclarecer que cada modalidade de verificação é composta de diversos tipos de serviços, cujos valores unitários são bastante distintos e as flutuações quantitativas não necessariamente têm reflexo financeiro equivalente.

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
2014	2014					
637	685	48	107,54%	10	3	30

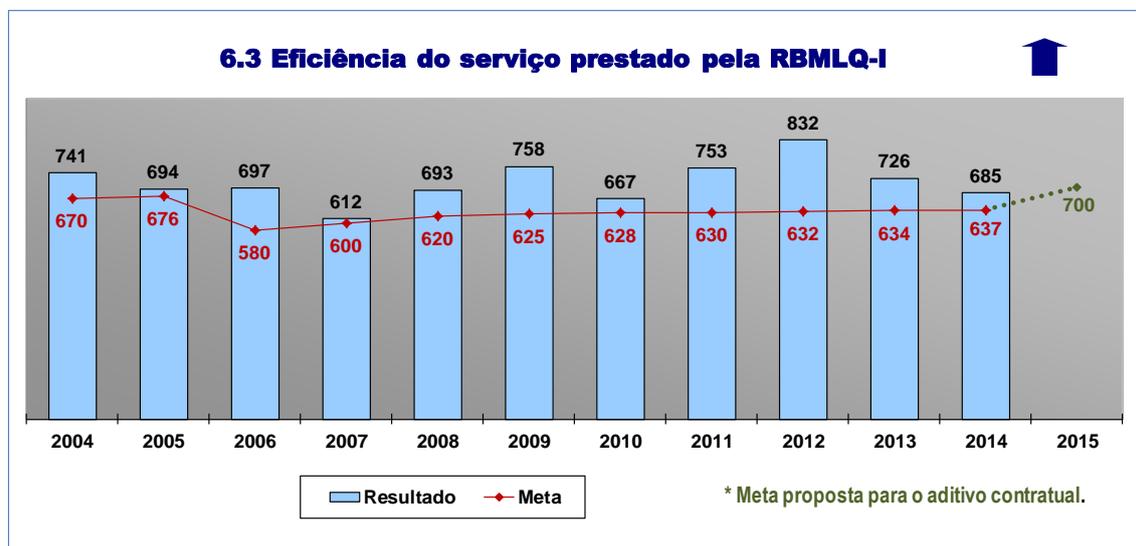


Gráfico 20

A superação da meta é 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.

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.

Vale destacar que a queda do resultado de 2012 para 2013, conforme já explicitado no relatório anual de 2013, ocorreu devido 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 da 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.

No **Anexo E** estão os dados descentralizados por estado com intuito de acompanhar o desempenho de cada órgão da RBMLQ-I no que se refere à eficiência do serviço.

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
2014	2014					
90 dias	86,7 dias	*	103,81%	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.

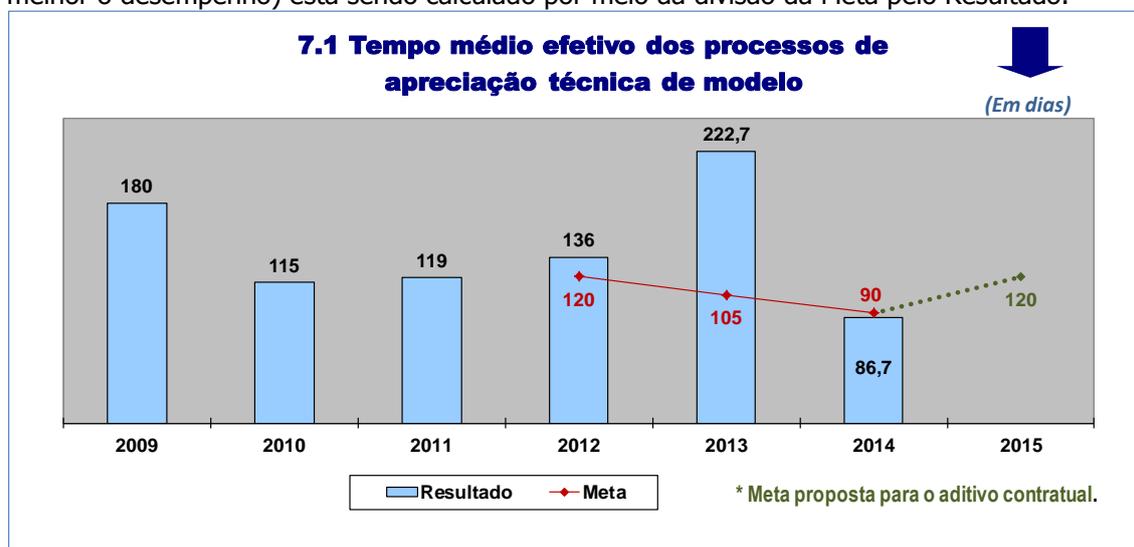


Gráfico 21

Esta melhoria do 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.

A nova versão do software permite separar o tempo de responsabilidade do Inmetro no processo de apreciação técnica do tempo referente às atividades do cliente. Na versão anterior, boa parte do tempo de responsabilidade do cliente estava sendo contabilizado no resultado deste indicador.

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
2014	2014					
80%	72,40%	7,60	90,50%	8	4	32

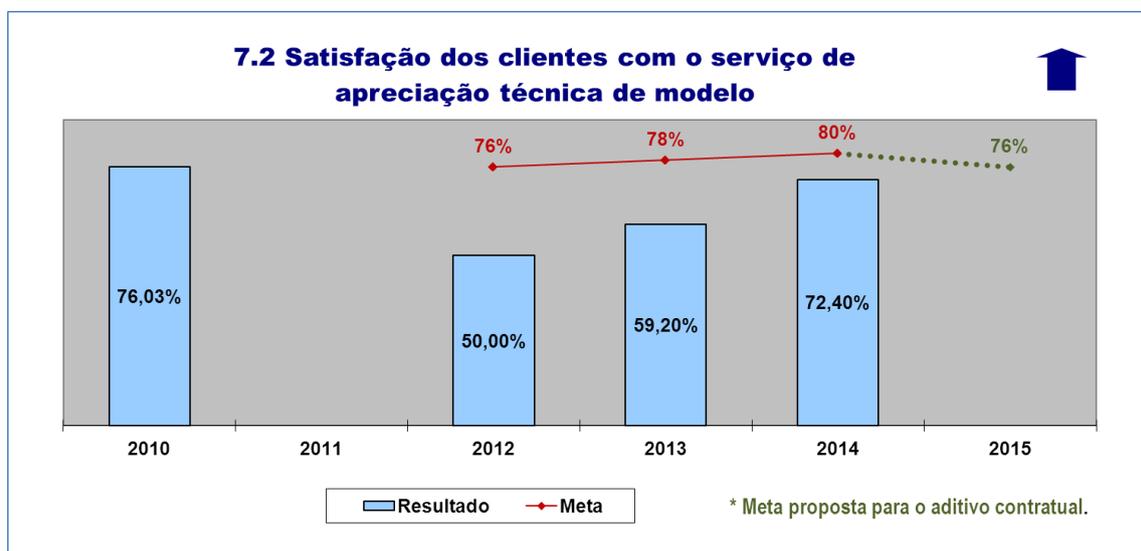


Gráfico 22

Este indicador está sendo apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de apreciação técnica de modelo (ATM) que responderam a pergunta 2 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.

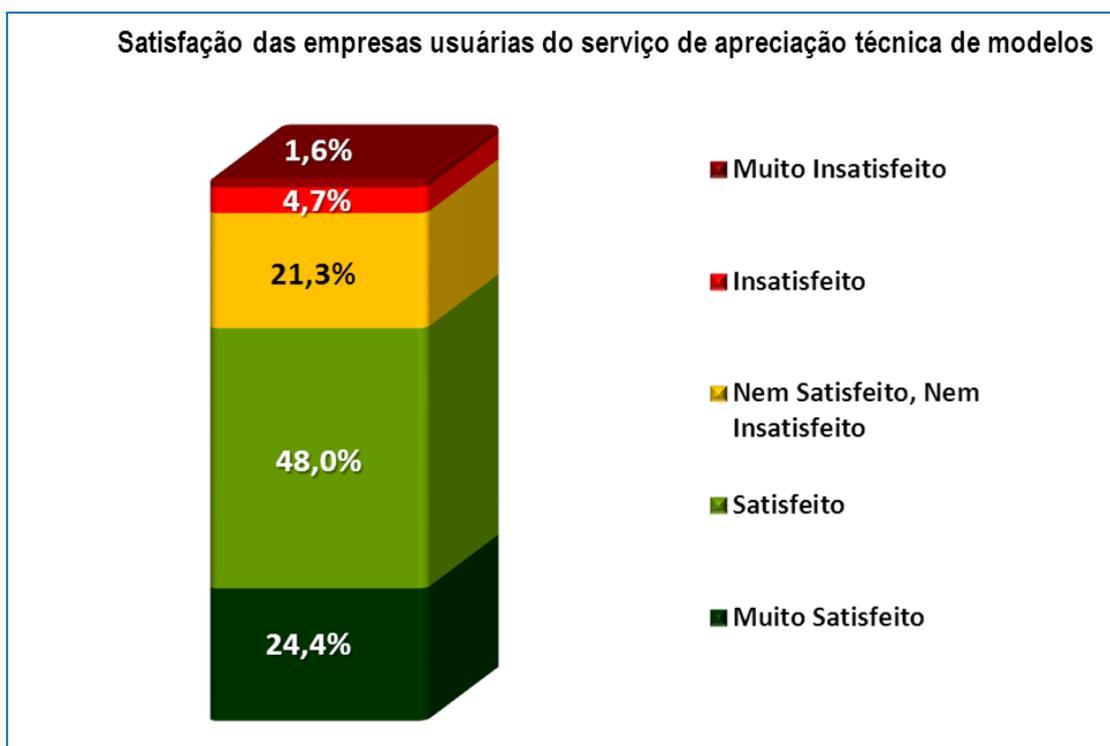


Gráfico 23

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

Durante o ano de 2014 o Inmetro buscou melhorar seu desempenho nos atributos que mais afetam a satisfação geral. Desta forma todos os atributos apresentaram evolução na satisfação, sendo que os três que mais subiram foram *Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo*, *Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo* e *Agilidade no atendimento às*

consultas. Cabe ressaltar também que o esforço do Inmetro para redução do Tempo médio de ATM também influenciou na melhoria da satisfação.

O Inmetro também realizou um estudo para aferir quais atributos tem maior impacto na satisfação geral, considerando o resultado da pesquisa de 2014. Utilizando o método de regressão linear pode-se verificar que a cada ponto a mais na média do atributo *Agilidade no atendimento às consultas* impacta em um aumento de 0,27 na média da satisfação geral. Já no atributo *Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo*, cada ponto a mais em sua média, gera um aumento de 0,25 na média da satisfação geral.

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
2014	2014					
7,90	7,74	0,16	97,97%	10	4	40

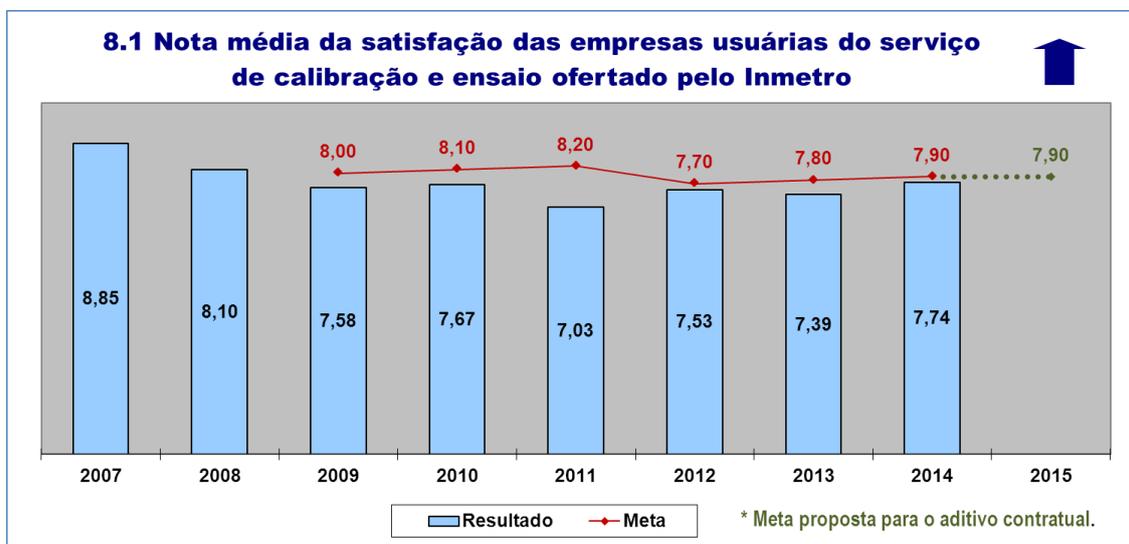


Gráfico 25

Pelo gráfico 26 abaixo pode-se observar que 34,26% estão muito satisfeitos; 50,46%, satisfeitos; 13,43%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 0,93%, insatisfeitos e 0,93% muito insatisfeito.

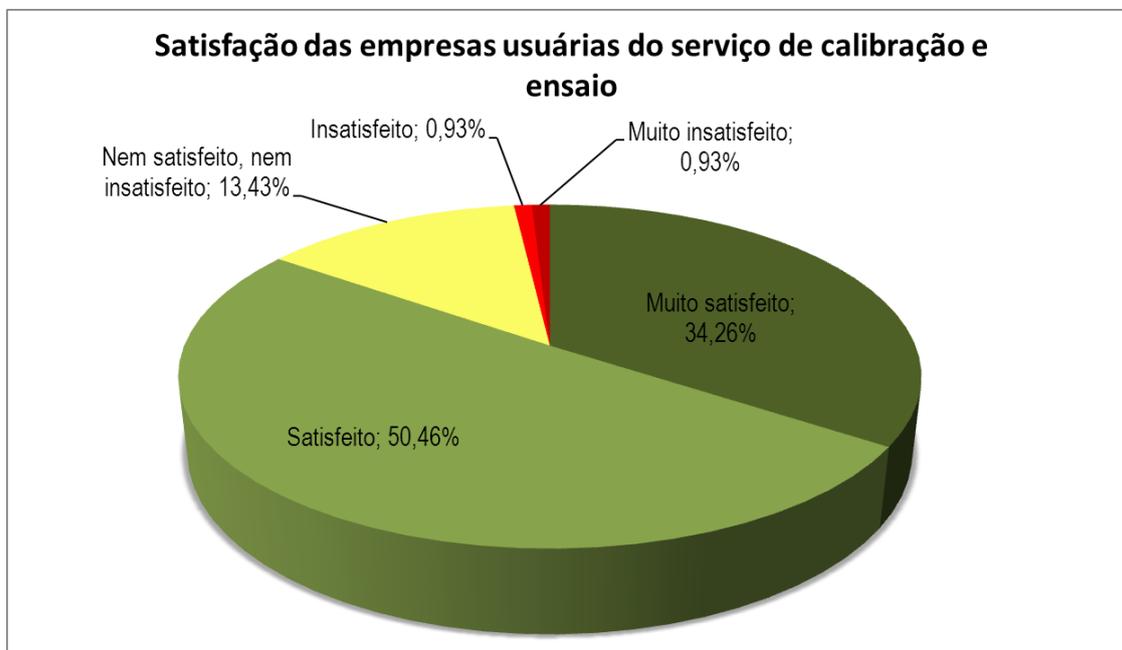


Gráfico 26

Cabe ressaltar que 84,72% 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.

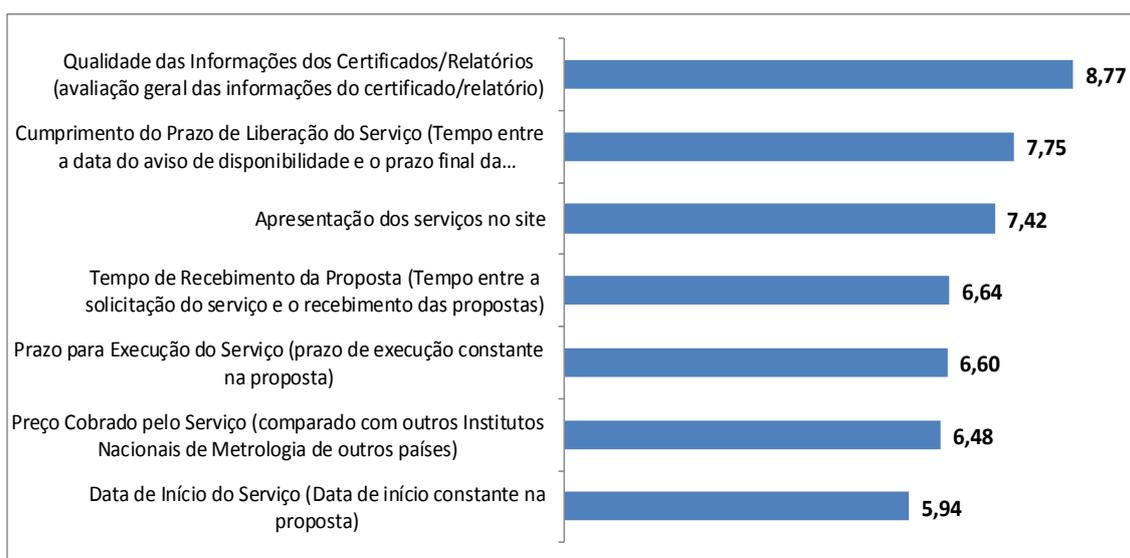


Gráfico 27 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

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
2014	2014					
185	151	34	81,62%	8	3	24

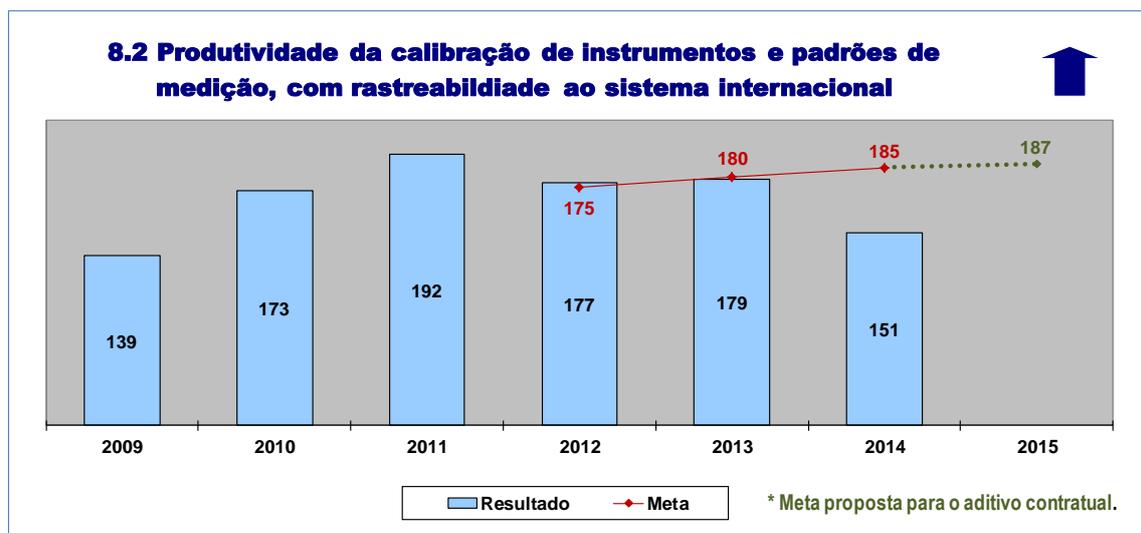


Gráfico 28

O Inmetro realizou 2.661 calibrações de padrões de referência em 2014 frente a 2.291 em 2013, o que representou um aumento de 16%, contudo a produtividade de calibrações ficou abaixo da meta devido a uma demanda atípica de serviços para metrologia elétrica e mecânica, que exigiu uma carga horária que contribuiu para um índice abaixo da previsão.

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
2014	2014					
110	118	8,00	107,27%	10	3	30

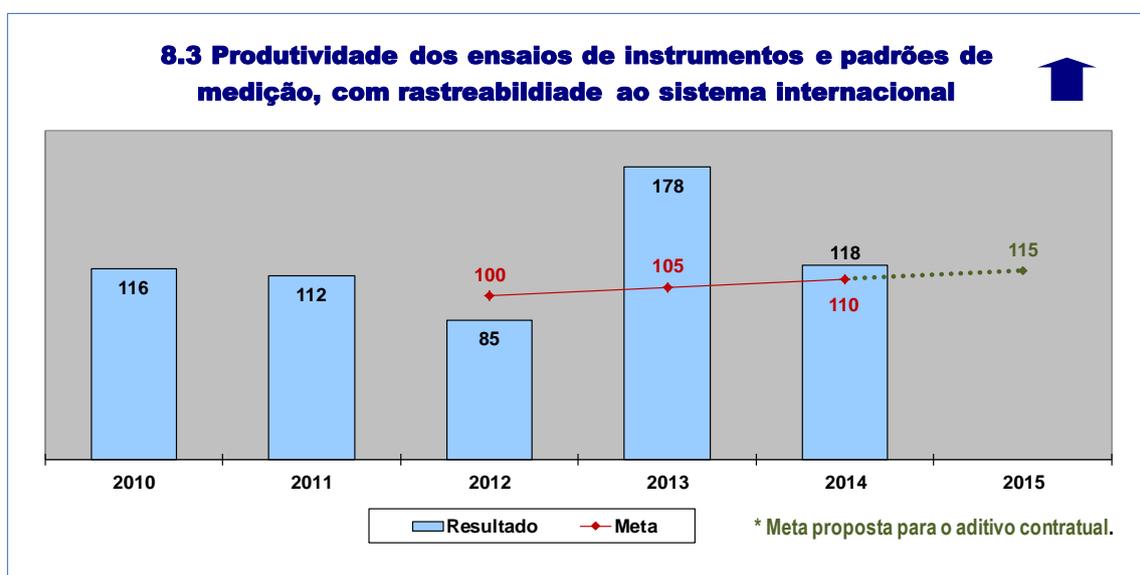


Gráfico 29

A produtividade de ensaios ficou dentro da meta, contudo o desempenho foi inferior ao de 2013. Isso ocorreu devido à ocorrência de uma demanda atípica de ensaios de curta duração em 2013 que não se repetiu em 2014, como pode ser verificado pelo número de ensaios que caiu de 533 em 2013 para 221 em 2014.

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
2014	2014					
220	294	66	133,64%	10	4	40

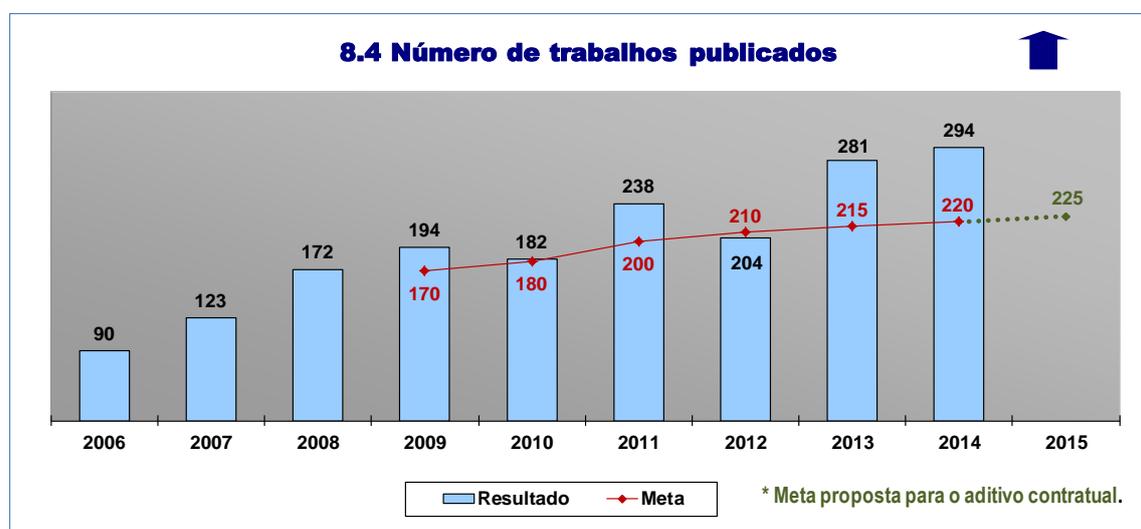


Gráfico 30

No ano de 2014 o Inmetro teve um aumento de publicações principalmente dentro da metrologia científica resultado de uma participação ativa nos seguintes eventos: Conference on Precision Electromagnetic Measurements (CPEM) organizado pelo Inmetro – Rio de Janeiro, RJ; XLVI Simpósio Brasileiro de Pesquisa Operacional - Salvador, BA; III Congresso Internacional de Metrologia Mecânica (CIMMEC) – Gramado, RS; XXV Encontro da Sociedade Brasileira de acústica (Sobrac) - Campinas, SP; XXIV Congresso Brasileiro de Engenharia Biomédica – Uberlândia, MG; e o 6th Latin American Workshop on Cliques in Graphs – Pirenópolis, MG.

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	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2014	2014					
342	440	98	128,65%	10	4	40

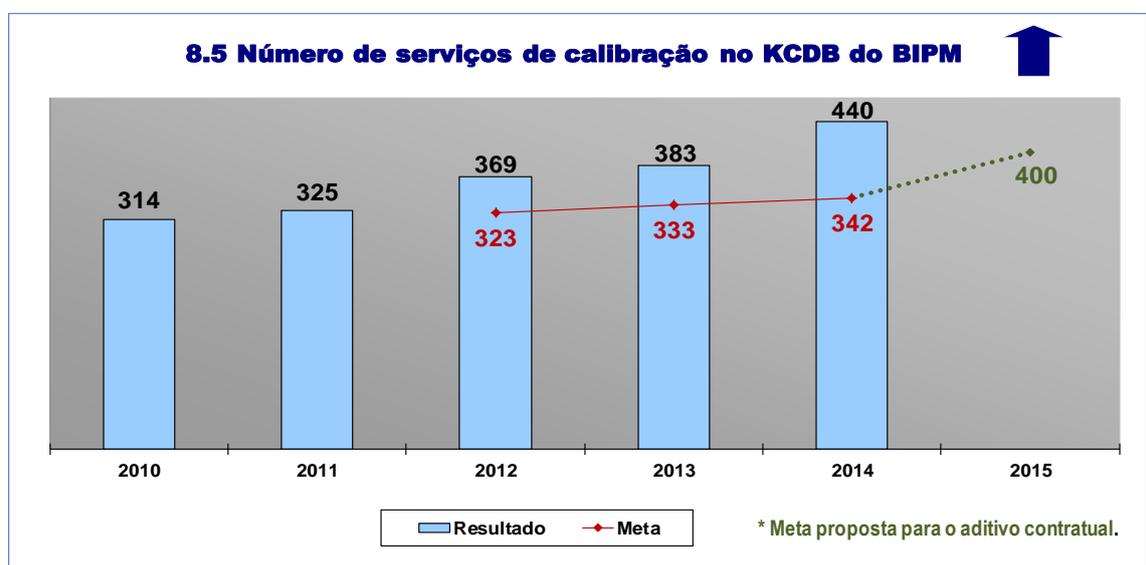


Gráfico 31

Durante o ano de 2014, o Inmetro continuou investindo no desenvolvimento de novos serviços de medição, conseguindo aprovar mais 57 tipos de Capacidades de Medição e Calibração (CMC) na Base de Dados (Key Comparison Database - KCDB) do BIPM (Bureau Internationale des Poids e Mesures), somando um total de 440 CMC.

Este tipo de reconhecimento é importante para a credibilidade nacional e internacional do instituto, visto que o BIPM tem como objetivo assegurar a uniformidade das medições e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

Vale destacar que o Brasil está com 572 capacidades de medição e calibração na base de dados (KCDB) do BIPM, sendo 440 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, ficando na frente da Itália, Espanha, África do Sul e Índia, que

possuem, respectivamente, 524, 492, 416 e 239 capacidades de medição e calibração no KCDB (fonte: The BIPM key Comparison Database, KCDB, Maio 2015 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

A sistemática de gerenciamento dos resultados com base na metodologia A3 está implantada no Inmetro. Em 2014 continuaram ocorrendo às reuniões de monitoramento entre a divisão de planejamento e os representantes das diversas áreas do Inmetro, com objetivo de levantar todas as informações

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 F** 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 em 2014 o Inmetro tem trabalhado no aperfeiçoamento de sua gestão utilizando os resultados de sua participação no último prêmio.

Uma das áreas que o Inmetro tem focado é a melhoria da infraestrutura relacionada às atividades do Meio Ambiente, da Segurança e Saúde Ocupacional e de Responsabilidade Social. O Inmetro vem investindo na adequação de suas instalações às normas mais atuais referentes à essas questões.

Outra ação relevante no aperfeiçoamento de sua gestão vem ocorrendo por meio de treinamento de sua força de trabalho nas principais normas de sistemas de gestão 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 foi 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. Ao longo do ano foram capacitados 123 servidores, divididos em 8 turmas, totalizando 191 alunos desde o início em 2013.

É importante ressaltar que o caráter prático da capacitação, que permite aos alunos realizarem exercícios baseados em processos do seu cotidiano, tem trazido resultados positivos, como um maior engajamento, interesse e desdobramentos. Com isso, novos projetos de mapeamento e melhoria de processos têm surgido alguns liderados pelos próprios alunos.

Neste período foram finalizados os projetos que estavam em andamento: dois de mapeamento e melhoria de processos – um na Divisão de Articulação e Regulamentação Técnica Metrológica e outro na Divisão de Capacitação em Acreditação – e o de 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.

Vale 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. A convite dos organizadores do evento *BPM Brazil Summit 2014*, um servidor do Inmetro apresentou, no mês de novembro, a palestra "Desenvolvendo o conhecimento de processos: a experiência do Inmetro".

Para o ano de 2015 está prevista 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 focou esforços para a implantação do Centro de Tecnologia Automotiva, com o principal objetivo de pesquisa e desenvolvimento para incrementar a segurança e qualidade dos carros produzidos no país. No término do ano de 2014, o projeto executivo estava em sua fase final de elaboração, e sua entrada em operação prevista para ocorrer no final de 2015 ou no início de 2016.

As principais ações do Inmetro neste ano voltadas para o apoio ao Plano Brasil Maior foram:

- **Fiscalização em Metrologia e Qualidade:** o Inmetro tem dado especial atenção à implementação do controle metrológico de cronotacógrafos nos 26 Órgãos da RBMLQ-I sendo que em 2014 foram realizadas 744.278 verificações metrológicas e 231.389 fiscalizações, que corresponde a um aumento respectivo de 12,65% e 54,57% frente às 660.710 verificações e 149.694 fiscalizações realizadas em 2013. A receita gerada pela verificação de cronotacógrafos em 2014 foi de R\$58.824.094,12 que corresponde a um aumento de 4,73% frente aos R\$56.169.039,11 de receita no mesmo período 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, foram realizadas algumas operações conjuntas, destacando-se as de vigilância na importação para coibir a entrada de produtos que não atendam aos requisitos dos Programas de Avaliação da Conformidade. A operação em Cadeirinhas de Carro para Crianças verificou 37.820 unidades e outras operações verificaram 15.070 máquinas de cortar cabelo e 133.329 brinquedos; com o intuito de aumentar o combate às fraudes em bombas medidoras combustíveis, foram realizadas ações de fiscalização nos postos de abastecimento, coordenadas entre Inmetro, Ministério Público, Polícia Civil, Polícia Federal, Instituto de Pesos e Medidas (Ipem), Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e Secretaria de Fazenda dos estados e Distrito Federal.

- **Avaliação da Conformidade:** em 2014 foram concedidos 9.896 registros de objeto com conformidade avaliada no campo compulsório o que representou aumento de 20% em relação a 2013 - 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; o Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular do Inmetro terminou 2014 com 36 fabricantes, abrangendo 576 modelos/versões que poderão exibir a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE), contendo informações quanto à eficiência energética e emissão de gases poluentes; o Inmetro tem apoiado o projeto "Caminho da Escola" iniciado em 2008, elaborando as especificações em avaliação da conformidade nas áreas de segurança e acessibilidade e de aprovação dos protótipos de ônibus escolares, que ultrapassou a marca de 31.800 ônibus inspecionados, beneficiando mais de 4,6 milhões de crianças em 5.491 municípios. Em 2014 foram inspecionados cerca de 3.500 ônibus; foram implantados 28 Programas de Avaliação da Conformidade em 2014 com destaque para os setores automotivo e da construção civil, cujos principais programas foram: Líquidos para freios hidráulicos para veículos automotores; Baterias chumbo-ácido para veículos automotivos; Componentes automotivos; Instalação elétrica de baixa tensão e Blocos de concreto para Alvenaria.

- **Acreditação de organismos:** para conferir mais segurança ao Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), foi concluída a norma de segurança na produção gráfica, permitindo a atividade da acreditação de organismos de certificação e inspeção; em 2014, foram acreditados 9 organismos para verificação e validação em emissões de gases de efeito estufa, em programa que visa atestar a competência técnica em matéria de verificação de inventários de emissões, aumentando a inserção internacional das indústrias brasileiras.
- **Desenvolvimento e Disseminação da Metrologia Legal, Científica e Industrial:** o Inmetro finalizou 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; o Inmetro criou o site “Inmetro Inovação”, para contar com um canal de comunicação entre o governo e o setor produtivo, de divulgação das competências tecnológicas e condições de infraestrutura disponíveis, para o apoio à inovação e ao desenvolvimento industrial; em parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e o Instituto de Criminalística de São Paulo, o Inmetro desenvolveu métodos rápidos de análise por espectrometria de massa capazes de diferenciar cédulas bancárias falsas de verdadeiras e de identificar explosivos usados em explosões de caixas eletrônicos.

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. Em 2014 o Inmetro atingiu o objetivo de anuir 100% dos produtos por ele regulamentados em Programas de Avaliação da Conformidade compulsórios. Cabe destacar que este processo foi aperfeiçoado e como resultado foram analisadas 131.844 anuências em 2014, com o tempo médio de análise do processo de apenas 04 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 realizou em 2014 o 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. A colorimetria é importante para a indústria madeireira, pois permite avaliar de forma precisa a cor da madeira, assegurando níveis mais elevados de aceitação e a obtenção de produtos visualmente mais homogêneos. O estudo gerou informações para avaliar se os serviços oferecidos pelo Inmetro estão em consonância com as demandas do setor, bem como prospectar outros serviços que poderiam ser oferecidos.

Outro estudo elaborado em 2014 buscou avaliar a viabilidade do Inmetro em produzir um material de referência certificado de dicromato de potássio para verificação de espectrofotômetro na região do ultravioleta, bem como a demanda potencial por tal substância. O estudo avaliou a existência de demanda de mercado por parte dos laboratórios de óptica que, atualmente, é atendida por materiais de referência importados. Também foram realizadas análise dos preços de mercado frente ao custo de produção estimado.

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.

Cabe destacar a realização pela primeira vez no Brasil, de consulta pública de um AIR, no caso, em equipamentos para playground. O caráter inovador desta prática propicia mais transparência aos atos de governo e amplia a participação da sociedade nas decisões sobre regulamentos técnicos nas áreas de avaliação da conformidade de produtos, insumos e serviços, além de apoiar os regulamentadores a conhecer a pluralidade de opiniões sobre os temas regulatórios.

Em 2014 foram iniciados os AIR listados abaixo:

1. Etiquetação de veículos com motor do ciclo diesel
2. Detector de fumaça
3. Acionador manual de alarme contra incêndio
4. Central de alarme contra incêndio

5. Detector de temperatura contra incêndio
6. Espuma de poliuretano autoextinguível
7. Sprinkler (chuveiro automático)
8. Sinalização de emergência
9. Equipamentos para Playground
10. Eficiência dos equipamentos que utilizam água (vaso sanitário com caixa acoplada), visando à economia da água.
11. Restrição de substâncias perigosas em equipamentos eletroeletrônicos

ANEXOS

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



INMETRO - JANEIRO / 2015



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

INFORMAÇÕES DE CONTROLE N. QUEST []

Data: ___/___/___ Hora de início: _____
Cod. Entrev. [] Cod. Cidade []

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 INEFICAZ	INEFICAZ	NEEFICAZ NEM INEFICAZ	EFICAZ	MUITO EFICAZ					

94 - Não quis opinar 99 - Não sabe

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

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: IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	[]
6: Companhia de Energia Elétrica da sua região ** Citar nome - Ver controle **	[]
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 - CONSULTAR LISTA****
1 - _____ []
2 - _____ []
3 - _____ []
99 - Não sabe citar atividades
2 - Não/nem ouviu falar

11. O INMETRO é o instituto responsável pela verificação dos instrumentos de pesos e medidas e pela avaliação da qualidade de produtos quanto a segurança, saúde e meio ambiente. O(A) sr.(a) sabia que o INMETRO é o responsável por estas atividades?
1 - Sabia
↳ 12. O(A) sr.(a) diria que confia ou que não confia neste trabalho?
1 - Confia
2 - Não confia
99 - Não sabe
2 - Não sabia

1



INMETRO - JANEIRO / 2015

▼▼▼▼▼
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 de verificar
- 3 - Não sabia que tinha a marca do Inmetro
- 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 de verificar
- 3 - Não sabia que tinha a marca do Inmetro
- 4 - Nunca utilizei este instrumento

*** 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: Cadeira plástica (Bares, Praia)	[]

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. Você aceitaria pagar 10% a mais por um produto com selo do Inmetro em comparação a um que não tenha selo?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 3 - Depende
- 99 - NS/NR

17. Quando você vê a marca do Inmetro, a que você associa? *** Mostra Disco ** - RM*

- 1 - Confiança
- 2 - Fiscalização
- 3 - Qualidade
- 4 - Segurança
- 5 - Seriedade
- 6 - Tecnologia e Inovação
- 99 - Não sabe

BLOCO 6 - CONFIANÇA EM EQUIPAMENTOS

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

ESCALA DE RESPOSTA

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

*** Alternar ordem de*

EQUIPAMENTOS *citação dos equipamentos* ** RESPOSTA

1: Balança de feira	[]
2: Balança de padaria	[]
3: Balança de supermercado	[]
4: Balança de restaurante de comida a quilo	[]
5: Bomba de combustível	[]
6: Medidor de pressão arterial	[]
7: Taxímetro	[]
8: Relógio de luz / medidor de luz	[]
9: Medidor de água / hidrômetro	[]

2



INMETRO - JANEIRO / 2015

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

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

ESCALA DE RESPOSTA

- 1 - Confiável 3 - Depende (espontânea - NÃO CITAR)
2 - Não confiável 99 - Não sabe opinar

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

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

20. Você comprou algum produto em camelô nos últimos 12 meses?

- 1 - Sim 2 - Não (VÁ PARA PERGUNTA 22)

21. O(A) sr. (a) tem o hábito de comprar ou já comprou em camelô nos últimos 12 meses?

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

BLOCO 7 - PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM

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

1 - Sim, lembro

↳ 23. Sabe o que significa esta etiqueta?

- 1 - Sim 2 - Não

↳ 24. O que é?

R: _____ []

99 - Não sabe responder

2 - Não lembro

99 - Não sabe

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

- 1 - Sim
2 - Não
3 - Nunca comprou
99 - Não lembra/Não sabe

BLOCO 8 - ACIDENTE POR USO/CONSUMO DE PRODUTOS

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

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

↳ 27. Com qual produto? **** CONSULTAR LISTA ****

R: _____ []

99 - Não lembra

↳ 28. O seu acidente foi: **** Citar opções de 1 a 6 ****
**** CONSULTAR LISTA ****

- 1 - Queda
2 - Corte
3 - Choque elétrico
4 - Queimadura
5 - Fratura

6 - Outros: R: _____ []

99 - Não lembra

↳ 29. Houve necessidade de atendimento médico?

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

↳ 30. Em que local o acidente ocorreu?

**** CITAR OPÇÕES ****

- 1 - Casa
2 - Local de trabalho
3 - Rua
4 - Escola ou creche
5 - Clube, praça ou outra área de lazer

96 - Outro: R: _____ []

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 - Loja onde adquiriu o produto
3 - A algum órgão de defesa ao consumidor
4 - Ao INMETRO
5 - À polícia
6 - Ao Hospital/Pronto Socorro
7 - Ao Corpo de Bombeiros

Outro: R: _____ []

99 - Não sabe/Não lembra

3



INMETRO - JANEIRO / 2015

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

33. Já ocorreu algum acidente com choque elétrico na sua casa nos últimos 12 meses?

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)
- 3 - Ao tocar na tomada, benjamin ou adaptador
- 4 - Reparos/Manutenção
- 96: Outras situações: _____
- 99 - Não sabe/Não lembra

35. Você conhece o padrão de plugues 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 plugues e tomadas?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

37. Você teve que trocar alguma tomada de sua casa por causa do padrão de plugues e tomadas?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

38. Você precisou fazer uma nova instalação elétrica em sua casa por causa do padrão de plugues e tomadas?

1 - Sim 2 - Não 99 - Não sabe

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Fazer a pergunta 39 somente para quem respondeu "Sim" na perguntas 37 E/OU 38.

39. Você teve dificuldade na troca de tomadas e plugues?

1 - Sim 2 - Não

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

1 - Sim 2 - Não

ATENÇÃO: LER AO ENTREVISTADO

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

BLOCO 9 - INFORMAÇÕES SOBRE O ENTREVISTADO

NOME: _____

RUA/AV: _____

_____ Núm _____ BAIRRO: _____

CIDADE: _____

CEP: _____ ESTADO: _____

TEL RESIDENCIAL: () _____ - _____

TEL CELULAR: () _____ - _____

HORA TÉRMINO: _____:_____

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO ENTREVISTADOR

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

Assinatura: _____

AGRADEÇA E ENCERRE

REVISOR: _____ COD.

4

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

**PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DAS COMISSÕES
TÉCNICAS DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO - ANO 2014**

P1) No que se refere à Regulamentação no Brasil, qual sua opinião a 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					
Promoção da Concorrência Justa					

P2) Pelo que o(a) sr(a) sabe ou ouviu falar, informe, numa escala de 0 a 10 (sendo 0 menos eficaz e 10 mais eficaz), o grau de eficácia de cada uma das instituições abaixo indicadas em sua atuação como autoridade regulamentadora.

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

P3) Qual sua opinião a respeito do grau de contribuição do Inmetro 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					
Melhoria das relações de consumo					

P4) De um modo geral, o(a) sr(a) acredita que a marca do Inmetro em um produto ou serviço agrega ou não valor a ele?

- Agrega
- Não agrega
- Depende do produto/serviço

P5) Você aceitaria pagar até 10% a mais por um produto com selo do Inmetro, em comparação a um que não tem o selo?

- Sim
- Não

P6) 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 a pior avaliação e 10 a melhor avaliação. .

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

P7) 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 (pula para P10)
- 99 - Não Sabe (pula para P10)

P8) Que outras ações você sugeriria? (respostas múltiplas)

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

P9) Junto a que setores o(a) sr(a) considera que deveria haver uma atuação mais incisiva do Inmetro?

P10) 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

1. 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	99
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												

2. 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

3. 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	99
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												

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

- Sim**
 Não

5. 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

6. Sua empresa tem acompanhado o processo de apreciação técnica de modelos (ATM) no sistema Orquestra?

- SIM
- NÃO

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

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

1 - O Sr.(a) trabalha em qual área?

Técnica

Administrativa

Outros:

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

Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.

Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.

Por ser o Inmetro o único a fazer esse serviço.

Necessidade de rastreabilidade.

Por prover menor incerteza da medição.

Para cumprir a lei.

Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes.

Para melhorar processos internos.

Outros. Quais?

3 - Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?

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

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

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

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

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

UF	Nº Verif Periódico (A)	Nº Verif Após Reparo (Eventual) (B)	Nº Verif Total (A+B)	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2014	Alcance da Meta
SP	915.263	34.260	949.523	1.104	634	860	135,7%
GO	178.105	7.488	185.593	219	634	847	133,7%
SC	185.913	8.651	194.564	237	634	821	129,5%
RS	321.848	15.286	337.134	431	634	782	123,4%
PR	253.457	17.024	270.481	346	634	782	123,3%
RJ	256.867	19.714	276.581	368	634	752	118,5%
MG	353.226	15.679	368.905	491	634	751	118,5%
CE	136.158	7.603	143.761	193	634	745	117,5%
PA	89.830	10.205	100.035	135	634	741	116,9%
MT	106.030	11.699	117.729	159	634	740	116,8%
MA	81.879	5.069	86.948	127	634	685	108,0%
MS	83.854	7.836	91.690	150	634	611	96,4%
ES	53.071	972	54.043	92	634	587	92,7%
PE	134.616	8.901	143.517	259	634	554	87,4%
PI	42.552	1.631	44.183	81	634	545	86,0%
PB	53.796	6.106	59.902	111	634	540	85,1%
RN	45.653	3.445	49.098	92	634	534	84,2%
AL	46.806	2.138	48.944	96	634	510	80,4%
AM	46.538	6.640	53.178	107	634	497	78,4%
RO	14.026	1.308	15.334	34	634	451	71,1%
BA	185.058	22.621	207.679	474	634	438	69,1%
SE	37.052	2.306	39.358	102	634	386	60,9%
AC	7.492	707	8.199	30	634	273	43,1%
TO	16.276	1.695	17.971	85	634	211	33,3%
AP	9.202	613	9.815	87	634	113	17,8%
RR	3.902	83	3.985	52	634	77	12,1%
RBMLQ-I	3.658.470	219.680	3.878.150	5.662	634	685	108,0%

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		2014
		Caint - Cgcre - Cored - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cicma - Gabin - Presi		
13º 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 - O Inmetro assessorou o MPOG na elaboração e publicação da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 2, de 4 de junho de 2014, que estabeleceu a obrigatoriedade de etiquetagem de eficiência energética para edificações da administração pública federal novas ou que recebam retrofit. A IN, adicionalmente, também dispõe sobre regras para a aquisição ou locação de máquinas e aparelhos consumidores de energia pela Administração Pública Federal.	
	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 - Utilizar o Portal do Consumidor como ferramenta de divulgação dos Programas de Avaliação da Conformidade		R3 - Publicadas 21 matérias com foco na divulgação dos Programas de Avaliação da Conformidade de janeiro à junho.	
	P4 - Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo		R4 - Desde seu lançamento em 2006, até agosto de 2014 o Sinmac teve 1340 registros (analisados) de acidentes de consumo. Produtos com maior incidência: fogão: 51 acidentes; escada doméstica : 49 acidentes; carrinho de bebê: 27 acidentes; painéis: 17 acidentes.	
	P5 - Matérias sobre o Inmetro na Mídia	GABIN	R5 - O Inmetro alcançou, em agosto de 2014, 450 inserções na mídia, das quais 443 foram positivas (98,4 % do total). Em setembro, foram registradas 455, sendo 436 positivas (95,8%). Destacaram-se no bimestre divulgações dos temas segurança infantil em playgrounds; relatório do TCU enaltecendo a atuação do Inmetro na cobrança de débitos; balanço semestral das Operações Especiais; acreditação de Organismos para inventário de efeito estufa; análise de Produtos com Whey Protein; acidentes de consumo; ftalatos em pulseiras plásticas e concurso público do Inmetro.	
Infraestrutura básica para a Qualidade - Metrologia	P6 - Ampliação da cobertura da verificação metrológica nos instrumentos de medição regulamentados no Brasil	CORED	R6 - No período de janeiro a outubro de 2014 foram realizadas 23.304.613 verificações metrológicas, que corresponde a um decréscimo de 5,8% frente às 24.734.940 verificações realizadas de janeiro a outubro de 2013. A receita gerada de janeiro a outubro de 2014 foi de R\$ 349.420.151,26 que corresponde a um acréscimo de 1,04% frente aos R\$ 345.826.959,59 de receita no mesmo período de 2013.	
	P7 - Contribuir para a efetividade da implementação da verificação de cronotacógrafos nos 26 Órgãos da RBMLQ-I		R7 - No período de janeiro a outubro de 2014 foram realizadas 633.477 verificações metrológicas e 195.016 fiscalizações, que corresponde a um aumento respectivo de 14,10% e 61,77% frente às 555.199 verificações e 120.553 fiscalizações realizadas de janeiro a outubro de 2013. A receita gerada de janeiro a outubro de 2014 foi de R\$ 50.098.332,44 que corresponde a um aumento de 5,66% frente aos R\$ 47.412.953,36 de receita no mesmo período de 2013.	
	P8 - Acreditação de organismos de avaliação da conformidade	CGCRE	R8 - No ano de 2014, há 967 OAC acreditados pela Dicla, 401 pela Diois, e 125 pela Dicor.	
	P9 - Treinamento de avaliadores e especialistas		R9 - A Dicap/CGCRE realizou 11 eventos de capacitação, entre cursos e workshops. Foram capacitadas, no período citado, 409 profissionais, entre avaliadores e especialistas externos ao Inmetro.	
	P10 - Desenvolvimento de novos programas de acreditação		R10 - Desde o início de 2014 até o momento, foram acrescentados ao portfólio da CGCRE 30 novos programas de acreditação.	
	P11 - Econormas	CAINT	R11 - A Caint gerenciou a aquisição e a distribuição dos equipamentos dos Lotes 1 a 4, totalizando o montante de € 943.008,66. A Caint gerenciou a contrapartida do Inmetro, cujo valor foi de € 98.435,56. (escopo de 1 ano: julho/13 a junho/14).	

		A3 Presi - Sistema de Gerenciamento de Resultados		2014
		Caint - Cgcre - Corec - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cicma - Gabin - Presi		
Condição Atual	Apoio à inovação tecnológica na empresa	P12 - Elaboração e difusão de Estudos sobre Exigências Técnicas no Mercado dos EUA para setores estratégicos da economia brasileira (Fact Sheets)	CAINT	R12 - Publicação do guia sobre exigências técnicas para auxiliar a exportação brasileira para os EUA de metalurgia no site do Inmetro em abril de 2014. Publicação do guia sobre exigências técnicas para auxiliar a importação brasileira dos EUA de equipamentos médicos em agosto de 2014.
		P13 - Capacitação em Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas para os participantes do projeto Peíex, da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos/Apex-Brasil		R13 - Total Capacitação Prestada em 2014 até o presente momento - 1.194 H/h
		P14 - Fortalecer mecanismos de cooperação técnica e científica entre os principais institutos congêneres internacionais		R14 - Em 2014: Plano de Ação assinado entre o Inmetro e o INTN (Paraguai), em janeiro/2014; Acordo de Cooperação Técnica assinado entre o Inmetro e CEAC (Cuba), em junho/14; Memorando de Entendimento assinado entre o Inmetro e o BHN (Haiti), em março/2014 e publicado em jun/2014; e Inauguração do Centro Tecnológico de Cooperação Brasil-Coreia em 11 setembro.
		P15- Identificação da Demanda Tecnológica da Indústria		R15 - Acordo de confidencialidade assinado com a Basf.
	Apoio à competitividade sistêmica do Estado Brasileiro	P16 - Manutenção e ampliação de acordos internacionais	CGCRE	R16 - 18 acordos de reconhecimento dos quais a CGCRE, hoje, é signatária.
		P17 - Apoio ao ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio: Assessoramento técnico ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)		R17 - Já está disponível no site do Inmetro a acreditação na norma 15540 (Segurança na produção gráfica). Até o momento, três organismos já solicitaram a acreditação.
		P18 - Caminho da Escola	DCONF	R18 - Ônibus escolares – 2.445 veículos inspecionados em 2014. O projeto iniciado no ano de 2008 ultrapassou a marca de 30.000 ônibus inspecionados em Junho/2014.
		P19 - Consultórios Itinerantes para Assistência Odontológica e Oftalmológica - Programa Saúde na Escola		R19 - Saúde na Escola – consultórios itinerantes inspecionados: 4 Odontológicos e 6 Oftalmológicos em 2014.
		P20 - ALADI - Comissão Administradora do AAR-8 sobre a Superação das Barreiras Técnicas ao Comércio	CAINT	R20 - 300 Notificações que os países que compõem a Aladi enviaram ao Brasil. 67 Notificações Brasileiras cadastradas e enviadas a qualquer um dos países que compõem a Aladi.