



2015

RELATÓRIO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS PELO INMETRO NO CONTRATO DE GESTÃO



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 2015	4
IV – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	5
V - QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2015.....	5
QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2015	7
VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM	12
INDICADOR 1.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO	12
VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	14
INDICADOR 2.2 - NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....	16
INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	17
INDICADOR 3.2 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	18
INDICADOR 3.3 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	19
VIII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	21
INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	21
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	22
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	23
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	24
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	25
IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	26
INDICADOR 6.1 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS	26
INDICADOR 6.2 - TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	27
INDICADOR 6.3 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	29
DTBRITOINDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO	30
INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO	31

X - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	33
INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	33
INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	35
INDICADOR 8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	36
INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS.....	37
INDICADOR 8.5 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONALES DES POIDS E MESURES)	38
XI –DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO.....	39
OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	40
OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013	41
OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS	41
OBJETIVO IV- SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR	42
OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/ INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO	45
ANEXOS.....	48
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO À PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO	48
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	51
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	54
ANEXO D – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO	55

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no ano de 2015 na execução das ações previstas no 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.

O último contrato de gestão firmado pelo Inmetro referiu-se ao período de 2012 a 2014. Para 2015, o Inmetro apresentou proposta de Termo Aditivo, que, entre outras cláusulas, estendia a vigência do contrato para 31/12/2015. O Termo Aditivo foi aprovado pelas áreas técnicas dos três Ministérios, porém obteve parecer contrário da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional –PGFN, que entendeu que, com base no art. 60 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, não cabia juridicamente prorrogar sua continuidade, pois a data de vigência havia expirado em 31/12/2014.

Por reconhecer o impacto positivo do contrato na melhoria da gestão de resultados da instituição, mesmo sem contrato vigente em 2015, o Inmetro manteve o monitoramento dos indicadores que fariam parte do Termo Aditivo.

A experiência de contratualização de resultados, desde 1998, tornou o Inmetro muito mais orientado para resultados e incentivou a melhoria da sua gestão organizacional. Isto se deve ao fato de que a partir da definição de que resultados deveriam ser alcançados, a força de trabalho do Inmetro se engajou para cumpri-los.

Faz-se mister esclarecer ainda o grande impacto do ajuste fiscal no desempenho da instituição em 2015. Para colaborar com as severas restrições orçamentárias decorrentes do necessário ajuste fiscal executado pelo Governo no referido ano, a instituição restringiu gastos, cortou despesas e racionalizou ao máximo o uso dos recursos disponíveis. Tais ações acarretaram em cancelamento de diversos projetos de pesquisa, redução na arrecadação da RBMLQ-I e cortes expressivos no número de bolsistas e terceirizados. Nesse contexto, a pesquisa de imagem com a população, que tem entre seus objetivos aferir dois indicadores do contrato, não foi realizada. Essa pesquisa teria um custo de realização da ordem de R\$ 200.000,00, quantia da qual a instituição não dispunha. O Inmetro encerrou o exercício de 2015 com restos a pagar de R\$ 86 milhões.

Portanto, os indicadores 1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira e 1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira não puderam ser coletados e não serão contemplados no alcance das metas de negócio.

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.

III - Quadro resumo do desempenho do Inmetro em 2015

É imprescindível esclarecer a necessidade da retirada de quatro indicadores do cálculo final da nota do contrato, os quais ficaram impossibilitados de cumprimento, devido ao contingenciamento orçamentário e de limite de pagamento realizado pelo Governo Federal e ao qual o Inmetro estava

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.

sujeito. Cabe ressaltar que no Decreto 2.487, de 02 de fevereiro de 1998 que dispõe sobre a qualificação de autarquias como Agências Executivas, em seu § 8º do art. 4º do, afirma que: "A ocorrência de fatores externos, que possam afetar de forma significativa o cumprimento dos objetivos e metas contratados, ensejará a revisão do contrato de gestão." Adicionalmente, na Cláusula Décima do Contrato de Gestão do Inmetro 2012 - 2014, há a possibilidade de repactuação dos indicadores na ocorrência de motivos externos a autarquia que inviabilizem a realização do seu plano de trabalho.

"Cláusula décima – Das alterações contratuais

A repactuação, total ou parcial, deste Contrato de Gestão será formalizada mediante Tempo Aditivo e será necessariamente precedida de justificativa, em consonância com o disposto no § 4º do Decreto 2.487, de 02 de fevereiro de 1998 e poderá ocorrer:

...

II – para adequação a novas políticas de governo que inviabilizem a execução nas condições contratuais originalmente pactuadas; e

...

Subcláusula Quinta: Na ocorrência da limitação de empenho e movimentação financeira de que trata o art. 9º da Lei Complementar nº 101, de 2000, e se julgado necessário, o MDIC responsabilizar-se-á por promover a revisão das metas e respectivos prazos de execução previstos no contrato, com base em manifestação do Inmetro, em comum acordo com o MP e o MF."

Os indicadores excluídos do cálculo final foram: 1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira; 1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira; 2.1 Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade e o 6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços metrológicos.

Ano	2015
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,15

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 2015

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 2015

Macroprocesso	Imagem									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2015	2015					
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	49%	Não apurado este ano (*)	---	---	---	5	---	
	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%	Não apurado este ano (*)	---	---	---	5	---	
	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	85%	78,41% (resultado do dia 12/02/2016)	6,59	92,25%	9	5	45	

Quadro 2

(*): Os indicadores 1.1 e 1.2 são apurados em pesquisa de opinião junto à população brasileira, que este ano não foi realizada devido às restrições orçamentárias e financeiras, por isso esses indicadores ficaram sem resultado em 2015.

1.3 Neste ano foi medida apenas a percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica, conforme explicação na pg. 13.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2015	2015					
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	98%	78%	1,00	79,59%	7	4	28	
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	800.000	765.646	34.354	95,71%	9	4	36	
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	16.000	18.055	2.055	112,84%	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	600.000	802.211	202.211	133,70%	10	4	40	
	3.3 Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade Dimensão: Eficiência	(Número de programas desenvolvidos, implementados e implantados)/(Número de técnicos diretamente envolvidos) (Acumulado)	12	14,02	2,02	116,83%	10	3	30	

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	2015	2015	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%	91,86%	1,86	102,07%	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	14,99 Meses	*	73,38%	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	8,37 Meses	*	83,63%	8	4	32
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	6,0 meses	5,68 Meses	*	105,63%	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	1.520	1.682	162	110,66%	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	2015	2015					
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.	79%	70,45%	8,55	89,18%	8	4	32	
	6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços metrológicos Dimensão: Eficácia	Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício anterior, da receita financeira de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas	5,50%	-2,09%	7,59	-38%	5	4	20	
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	700	719	19	102,71%	10	3	30	
7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo	7.1 Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano	120	117,8	*	101,87%	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	76%	53,06% (resultado do dia 12/02/2016)	22,94	69,82%	6	4	24	

Quadro 2 – continuação

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

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2015	2015					
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	7,72 (resultado do dia 12/02/2016)	0,18	97,72%	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	187	168,44	18,56	90,07%	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	115	106,60	8,40	92,70%	9	3	27	
	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	225	270	45	120%	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>)	400	453	53	113%	10	4	40	

Quadro 2 – continuação

VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Metodologia das pesquisas de opinião do Inmetro

Os indicadores **1.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira** e **1.2 - Níveis de percepção institucional junto à população brasileira** são apurados em pesquisa de opinião junto à população brasileira, que este ano não foi realizada devido às restrições orçamentárias e financeiras, por isso não foi possível apurar os resultados desses indicadores em 2015.

Para apurar o indicador o **1.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação**, o Inmetro entrevista 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) e do *Call Center*. 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 1.3 - 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
2015	2015					
85%	78,41%	6,59%	92,25%	9	5	45

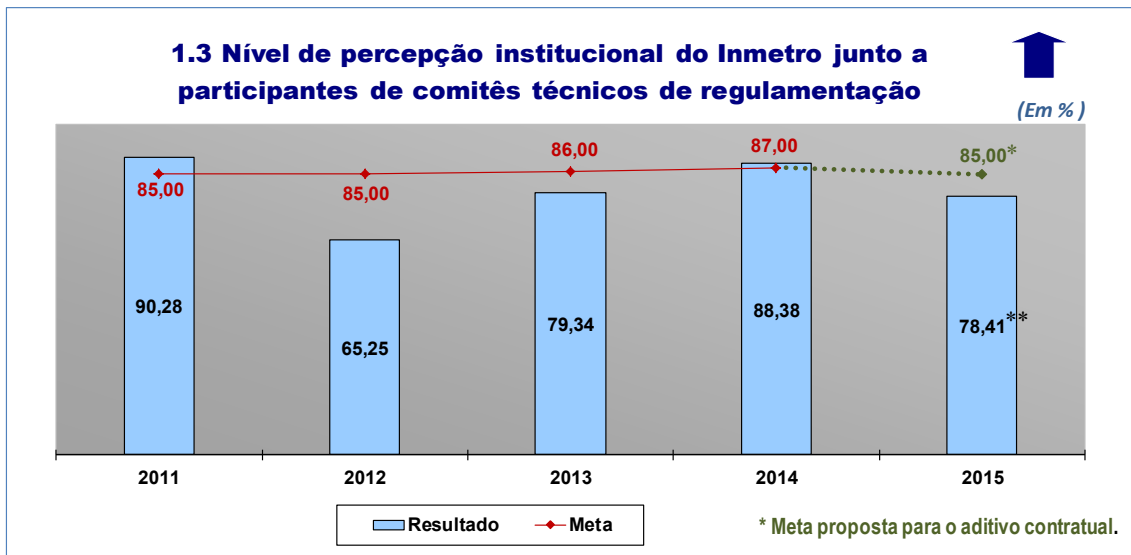


Gráfico 1

** Resultado parcial 2015 com dados coletados de 14/01/2016 a 12/02/2016. Erro amostral para a data é de 9,89%.

O Gráfico 1 apresenta o percentual dos respondentes à pesquisa de opinião junto aos comitês técnicos de regulamentação que consideram o Inmetro eficaz. Em 2015, o Inmetro foi considerado eficaz por 78,41% dos respondentes.

Neste ano, devido às restrições orçamentárias e pela necessidade de entregar o relatório até meados de fevereiro, optou-se por consultar apenas o comitê de Regulamentação Metrológica. Essa pesquisa é realizada pelo Call Center e, devido a atraso de pagamento do Inmetro, a empresa interrompeu temporariamente a prestação de serviço em janeiro.

O resultado do indicador 1.3 é obtido por meio da pergunta 2 do questionário (Anexo A). Apesar da memória de cálculo considerar o atributo eficiência, foi necessária sua alteração para o atributo eficaz por este retratar melhor o objetivo da pesquisa. A memória de cálculo será atualizada com o conceito de eficácia na oportunidade do novo contrato.

A queda do indicador “nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação” pode ser relacionada à queda do percentual de respondentes que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com determinadas características do processo de regulamentação do Inmetro. As características avaliadas na pesquisa foram: transparência, participação, agilidade, imparcialidade e eficiência (pergunta 6 do questionário – Anexo A). As características participação, transparência e agilidade foram as que mais impactaram negativamente o resultado.

A título de comparação com o Inmetro, a pergunta sobre eficácia foi aplicada também em relação às seguintes instituições: Anatel, Aneel, ANTT, Anvisa, Denatran e Mapa. Conforme mostra o Gráfico 2, o Inmetro ocupou o primeiro lugar no “ranking de eficácia”. Apesar da queda do indicador em 2015, o Inmetro mantém uma alta percepção de eficácia em relação a outros

regulamentadores, existindo uma diferença considerável de aproximadamente 12 pontos percentuais entre o Inmetro e a segunda instituição colocada no *ranking*, a Anvisa.

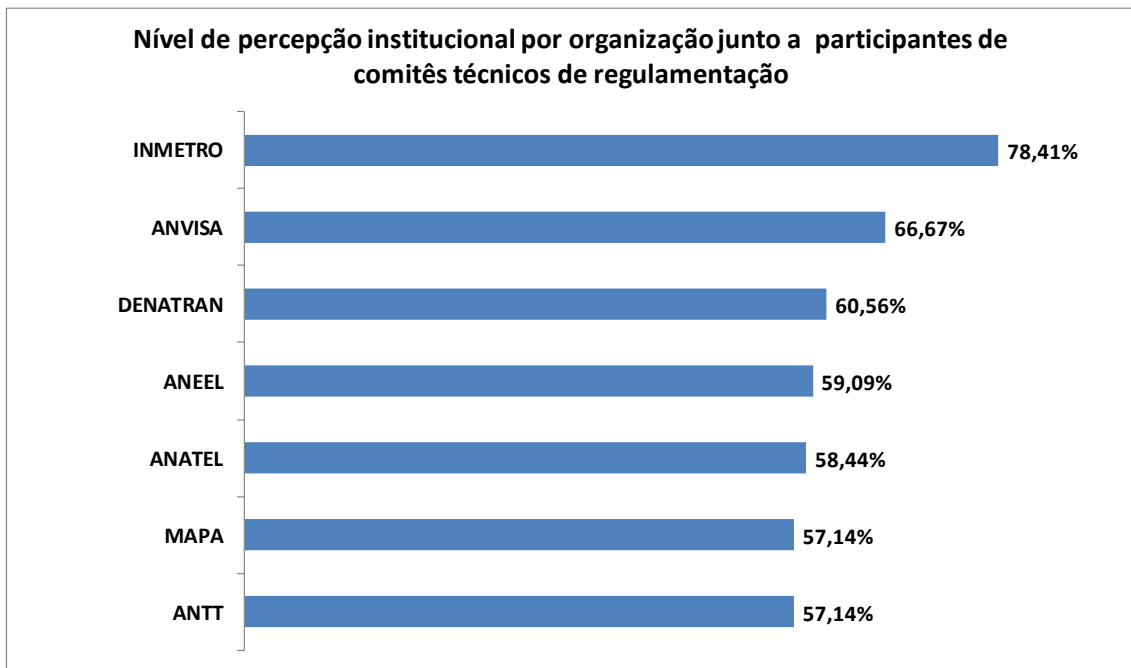


Gráfico 2

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
2015						
98%	78%	20,00	79,59%	7	4	28

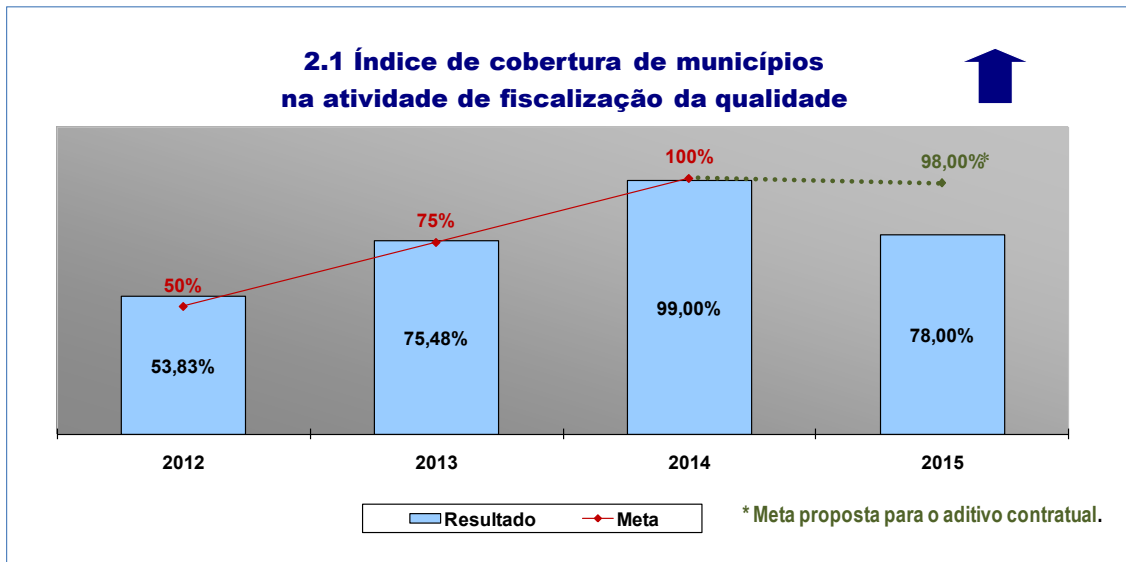


Gráfico 3

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:

Quadro com os critérios para classificação dos municípios

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.

Quadro IV

O contingenciamento orçamentário e financeiro restringiu significativamente o pagamento de diárias, passagens e combustível, fato esse que inviabilizou o alcance dessa meta. Devido ao ajuste fiscal, o plano de aplicação não pôde ser conduzido conforme o planejado, só tendo sido possível fiscalizar 40% dos municípios previstos para serem visitados neste ano.

Além dos critérios estabelecidos no Quadro IV, cada estado tem liberdade de classificar os municípios como tipo 1 de acordo com a sua estratégia de atuação mesmo quando estes não atendem aos critérios de classificação. Isso se deve a estratégia particular de determinado Ipem, seja devido à proximidade

geográfica entre municípios ou devido ao seu plano interno de fiscalização. O contingenciamento impediu fiscalizar os municípios tipo 1 que estão fora dos centros urbanos.

Podemos citar exemplos de alguns estados que por terem classificado um número considerável de municípios como tipo I para o triênio 2015 – 2017 não atingiram a meta de fiscalização planejada para o ano de 2015. Os estados mais afetados foram Bahia, em que só foi possível fiscalizar 112 dos 217 previstos; Rio Grande do Norte, com apenas 29 dos 103 municípios tipo I fiscalizados; Mato Grosso do Sul, com 18 municípios fiscalizados de um total de 79 e Santa Catarina, em que apenas 51 dos 101 municípios tipo I foram fiscalizados.

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
2015	2015					
800.000	765.646	34.354	95,71%	9	4	36

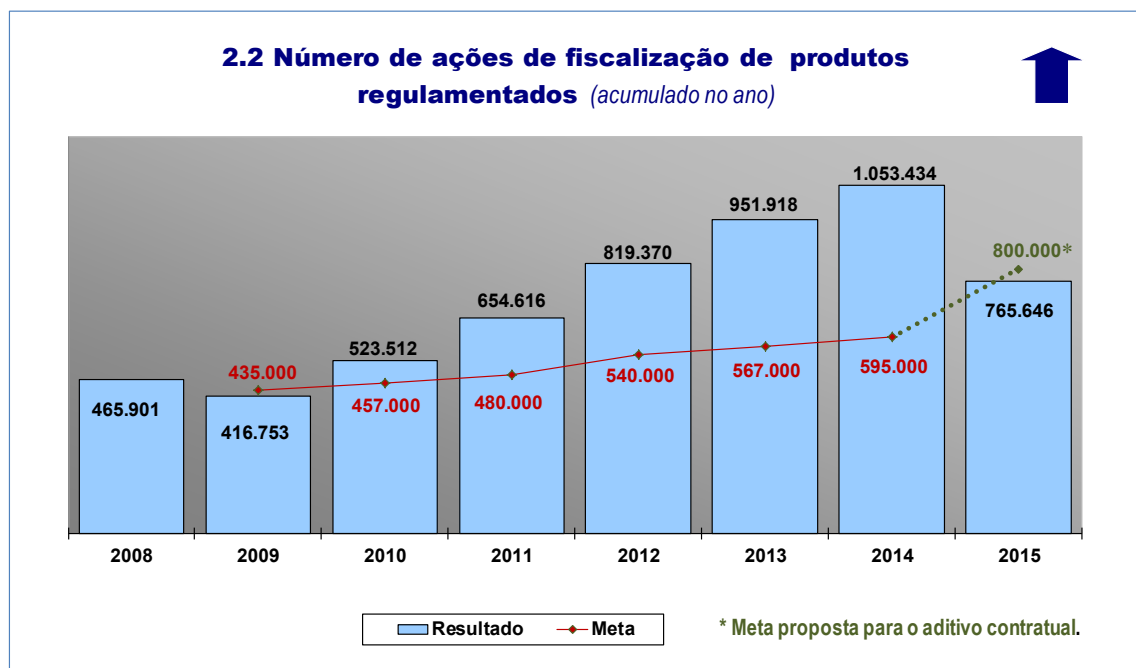


Gráfico 4

Como previsto o número de ações de fiscalização diminuiu em relação aos anos anteriores devido à mudança da estratégia da fiscalização, que começou a deslocar a fiscalização dos pontos de venda para os centros de distribuição, tais como fábricas, galpões e nos portos e aeroportos. Essa mudança de estratégia ainda está insipiente. Além disso, devido às limitações orçamentárias, os órgãos delegados foram obrigados a reduzir o número de ações de fiscalização, principalmente, fora dos grandes centros urbanos.

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
2015	2015					
16.000	18.055	2.055	112,84%	10	4	40

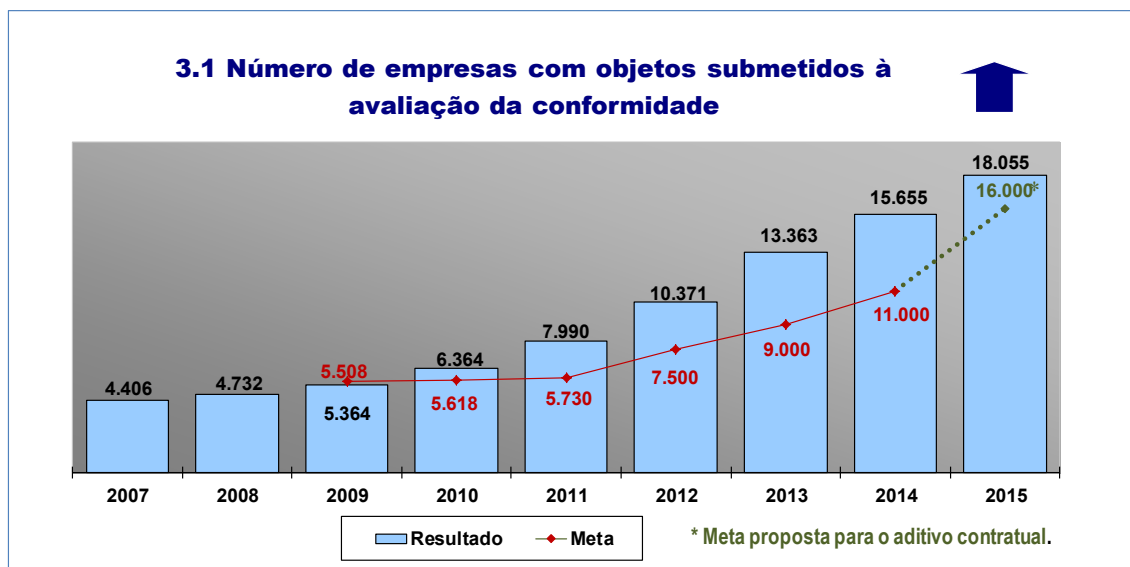


Gráfico 5

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 tem crescido. Esse crescimento se deve ao fato dos programas de avaliação da conformidade em vigor a partir de 2011 abrangerem objetos fabricados ou importados por uma grande quantidade de empresas.

Programas de avaliação da conformidade nos setores eletroeletrônicos e 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	Eficiência
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
2015	2015					
600.000	802.211	202.211	133,70%	10	4	40

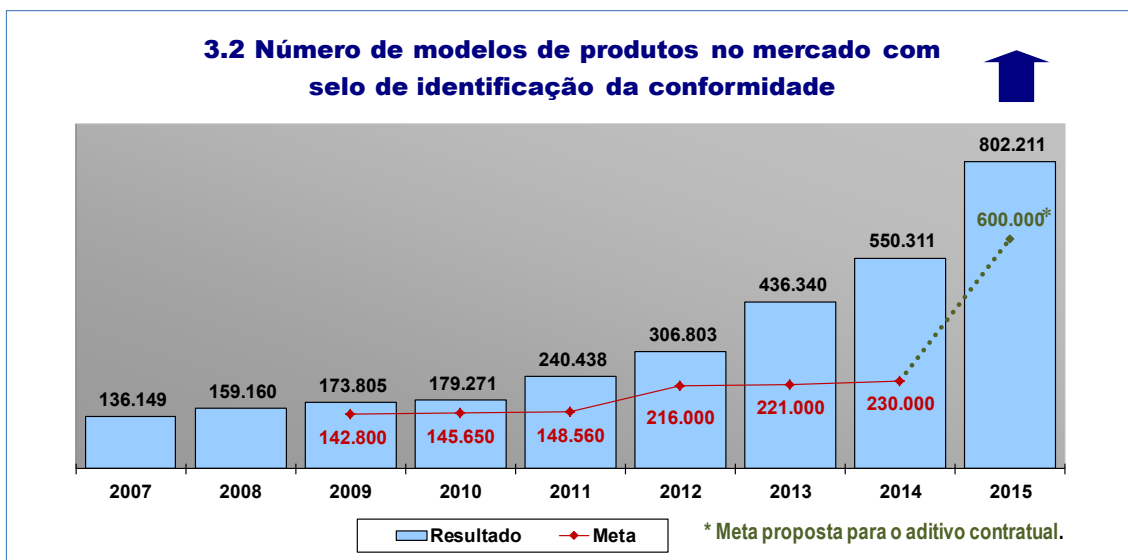


Gráfico 6

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, tais como os referentes aos setores eletroeletrônicos ou de construção civil.

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
2015	2015					
12,00	14,02	2,02	116,83%	10	3	30

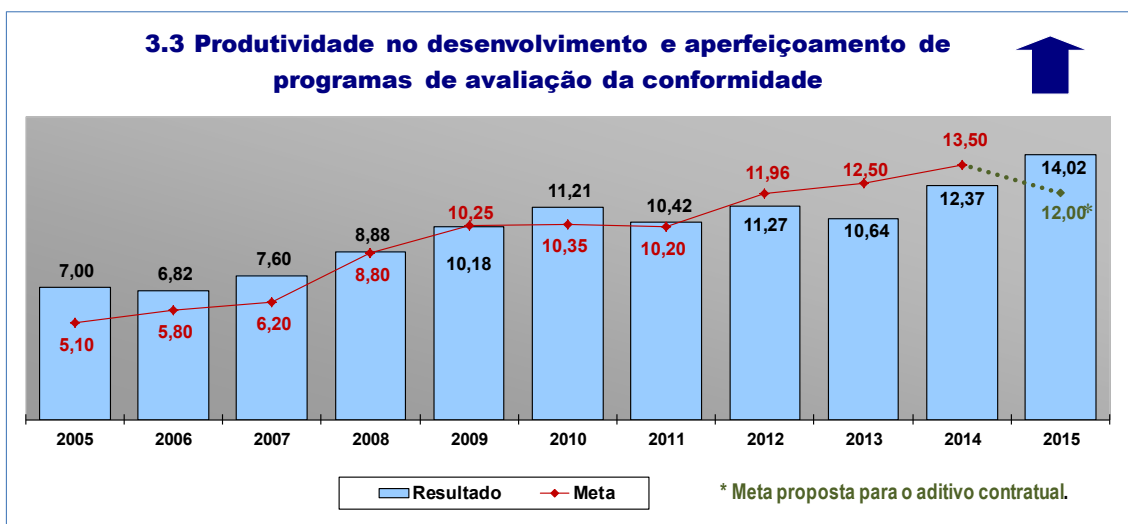


Gráfico 7

No ano de 2015, o número de programas de avaliação da conformidade (PAC) desenvolvidos, implementados e implantados foi de 256 e o número de técnicos diretamente envolvidos (média anual) foi de 18, o que resultou em uma produtividade de 14,02.

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 fluando 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
2015	2015					
90%	91,86%	1,86	102,07%	10	4	40

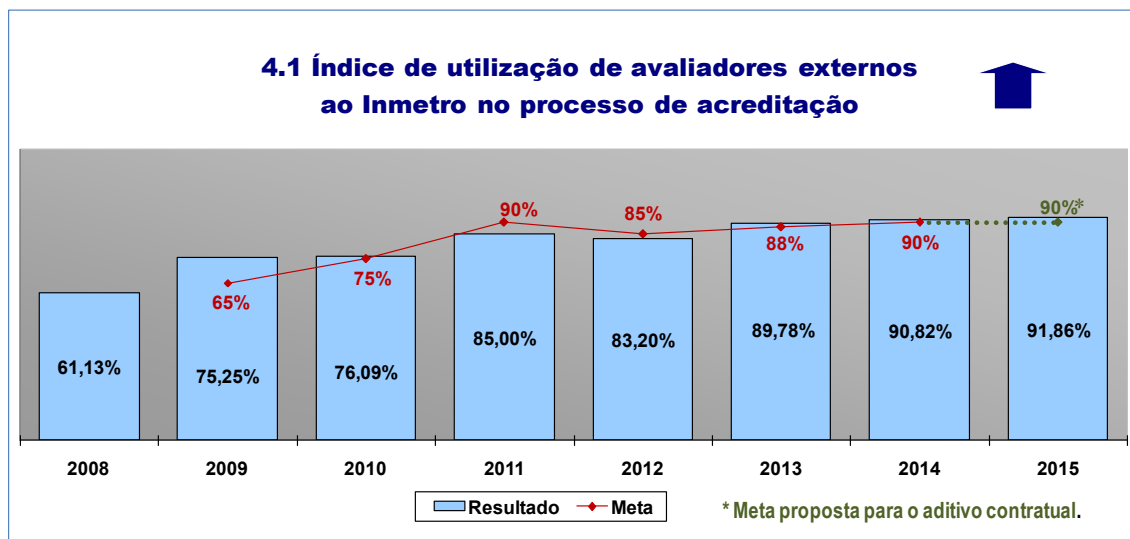


Gráfico 8

O resultado deste indicador manteve-se dentro do esperado também neste ano. O Inmetro tem empreendido esforços para treinar novos avaliadores, de forma que não seja preciso utilizar pessoal interno nas avaliações. Tais esforços estão gerando resultados, razão pela qual o Inmetro tem conseguido, sistematicamente, manter-se pouco acima da meta acordada.

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
2015	2015					
11 meses	14,99 meses	(*)	73,38%	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.

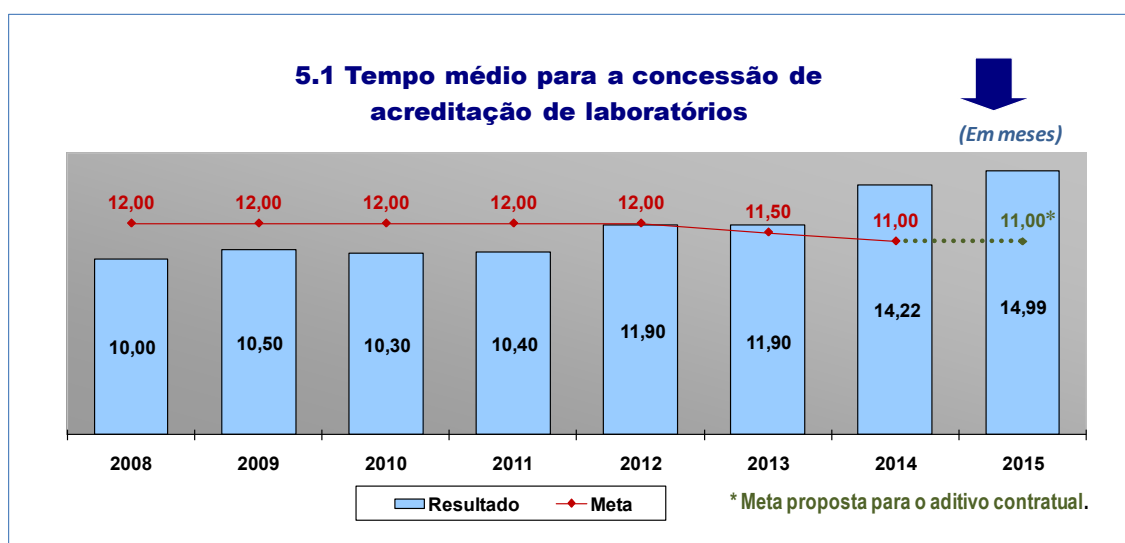


Gráfico 9

Conforme ocorrido em 2014, os resultados do indicador para 2015 continuam aquém da meta. Isso pode ser explicado, em termos estatísticos, pelo fato de que várias solicitações abertas em anos anteriores foram concluídas apenas em 2015, gerando impacto sobre o percentual de solicitações sobre o tempo médio, principalmente. Houve, entre 2013 e 2014, aumento no número de novas solicitações de acreditação de mais de 160%, boa parte delas decorrente de exigências por regulamentação do MAPA, ANP, e ANVISA. No mesmo período, houve aumento de quase 60 % nas solicitações de extensão de acreditação. Cabe dizer que os dois tipos de processo são gerenciados e executados pelos mesmos técnicos, logo o aumento nas solicitações de extensão também tem impacto no tempo médio da concessão da acreditação inicial.

Em termos mais amplos, é preciso observar também que o total de processos (inclui, basicamente, os processos de concessão, extensão, manutenção da acreditação) que correram pelo Inmetro em 2015 aumentou quase 5% em relação ao ano anterior, mas a quantidade de técnicos disponíveis para

gerenciá-los e executá-los diminuiu ao longo do mesmo período, provocando sobrecarga extra e impacto inevitável no resultado do indicador.

Apesar do tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios estar aumentando ao longo dos últimos anos, o Inmetro tem aumentado expressivamente o número de concessão de creditações e reconhecimentos, bem como a concessão de extensões. Em 2015, o Inmetro concedeu 209 novas creditações/reconhecimentos, um aumento de 83,3% em relação ao ano anterior, ano no qual havia sido atingido o maior número de concessões até então. A quantidade de extensões concedidas também foi recorde: 214, superando em 20% o recorde anterior, que havia ocorrido em 2012.

Vale ressaltar que o Inmetro está implantando um moderno sistema informatizado que está perto de entrar na fase de testes. O funcionamento do sistema proporcionará a melhoria nos tempos para acreditação, efeito este que se espera para o segundo semestre de 2017 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
2015	2015					
7,0 meses	8,37 meses	(*)	83,63%	8	4	32

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

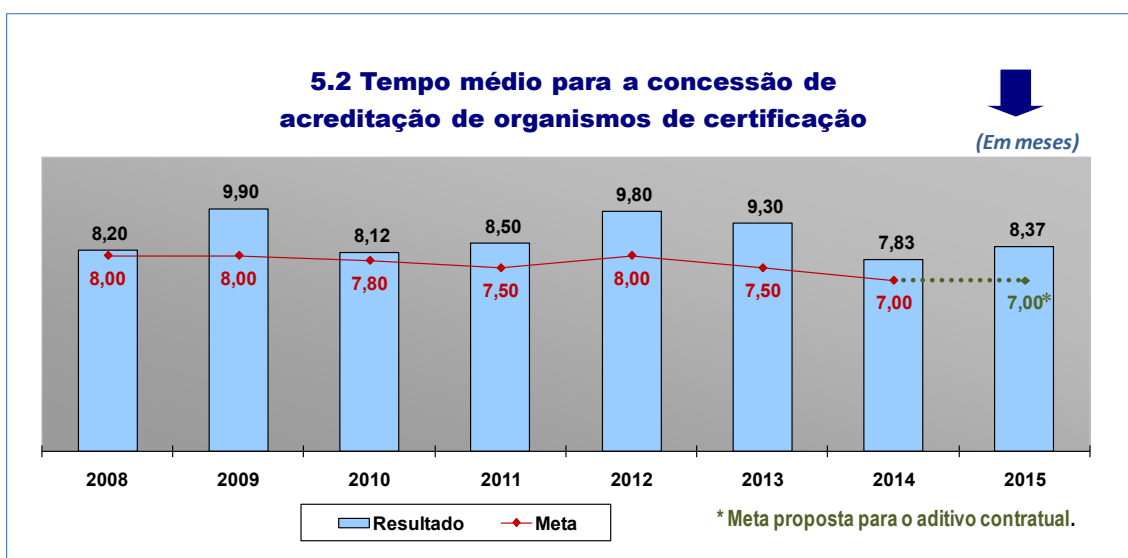


Gráfico 10

Embora a demanda por novas creditações tenha permanecido estável em 2015, houve um aumento importante na quantidade de novas solicitações de extensão da creditação, o que também tem impacto no resultado deste indicador. Isso ocorre porque as atividades críticas dos processos de creditação como um todo – basicamente, creditação inicial, extensão e manutenção da creditação - são realizadas pelos mesmos técnicos (servidores especializados). Tendo em vista que houve redução no quadro de servidores na divisão de creditação de organismos de certificação nos últimos trimestres, acabou por ocorrer sobrecarga extra no volume de trabalho.

Outro fator é que a creditação de organismos de certificação envolve necessariamente uma atividade denominada 'auditoria de testemunha', na qual a equipe avaliadora do Inmetro acompanha uma certificação junto ao cliente (*in loco*), quando há a anuência deste. Houve, em 2015, casos em que a atividade, por falta da anuência mencionada, não pode ser marcada em prazo satisfatório, atrasando o processo da concessão da creditação.

Por fim, cabe citar também a inexperiência de muitos OAC solicitantes, alguns dos quais apresentando dificuldade no entendimento das normas de creditação pertinentes, o que acaba por gerar um número grande de não conformidades, não raro reincidentes. A falta de resolução das não conformidades no prazo adequado contribui para o atraso no processo de concessão.

Vale ressaltar, no entanto, que o Inmetro vem implantando um moderno sistema informatizado que está perto de entrar na fase de testes. O funcionamento do sistema proporcionará a melhoria nos tempos para creditação, já que será possível obter um controle mais efetivo com relação aos prazos das etapas do processo, efeito este que se espera para o segundo semestre de 2016 ou início do ano subsequente.

Indicador 5.3 - Tempo médio para a concessão de creditação 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 creditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de creditação de organismos de inspeção concluídos)

Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
2015	2015					
6 meses	5,68 meses	(*)	105,63%	10	4	40

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

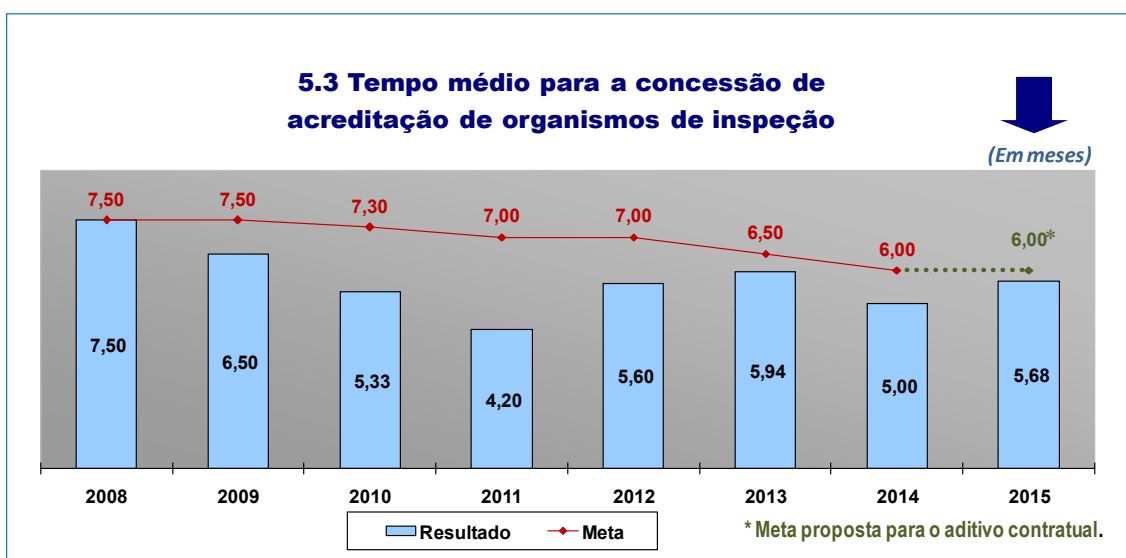


Gráfico 11

O tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de inspeção tem se mantido um pouco abaixo de 6 meses. As melhorias de processo implementadas em período anterior vêm repercutindo nos resultados recentes. Em 2013, foram redefinidos todos os processos relativos à acreditação de organismos de inspeção e realizadas alterações no fluxo do sistema informatizado. As mudanças incluíram eliminação de etapas e redefinição de atores.

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 acreditações 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
2015	2015					
1.520	1.682	162	110,66%	10	4	40

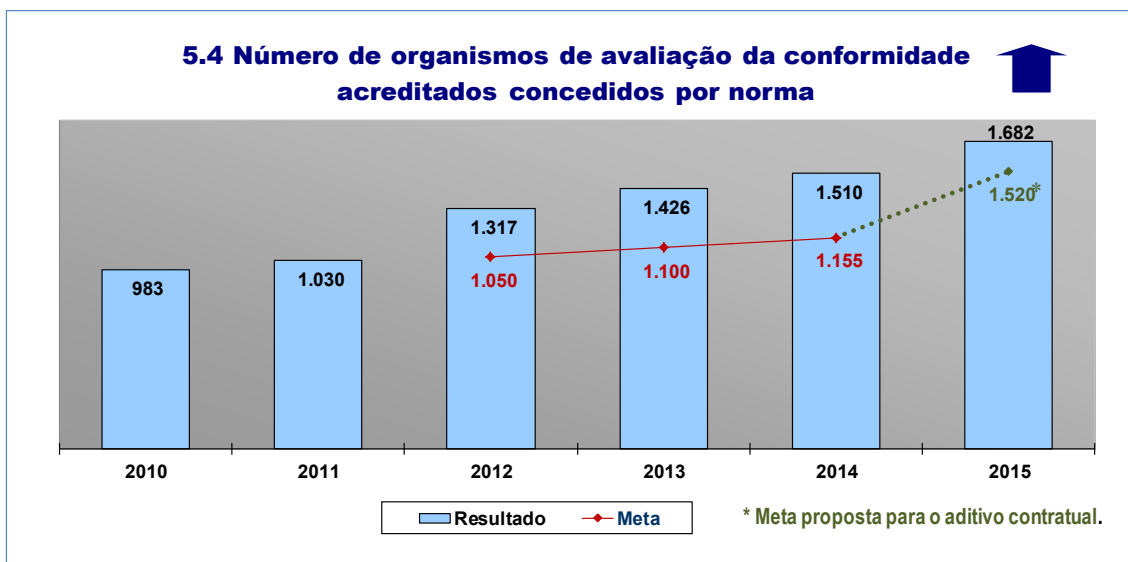


Gráfico 12

O número de organismos de avaliação da conformidade vem aumentando em consequência dos seguintes fatores: novas organizações têm solicitado acreditação em áreas que já possuem organizações acreditadas; a publicação de regulamentos de avaliação da conformidade em novas áreas, que demandam organismos e laboratórios acreditados; maior interação com órgãos regulamentadores, principalmente MAPA, ANP, e ANVISA, o que tem gerado um aumento na quantidade de solicitações de novas acreditações, derivadas de regulamentos emitidos por essas instituições.

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
2015	2015					
79%	70,45%	8,55	89,18%	8	4	32

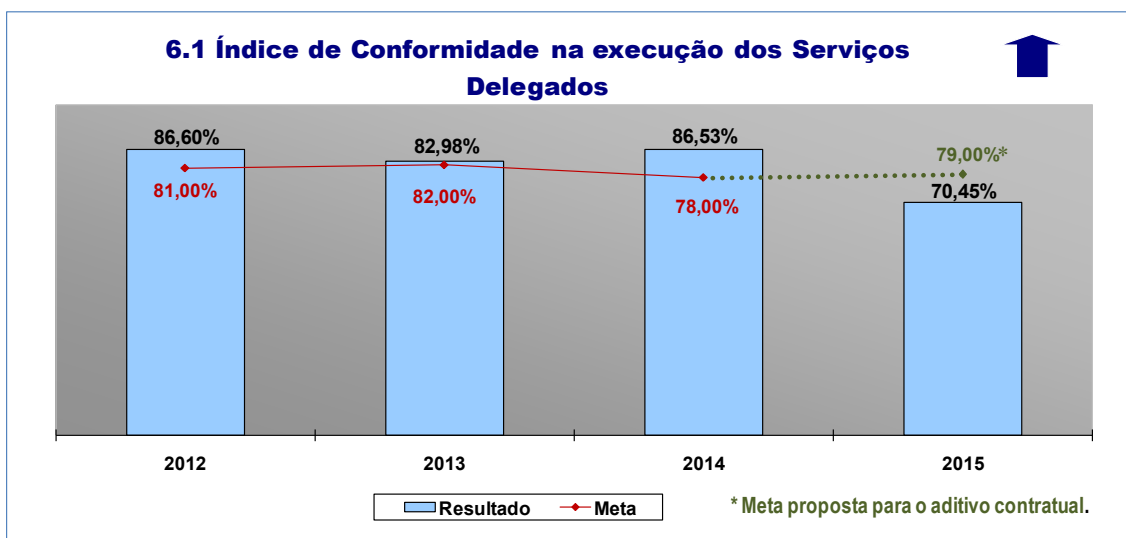


Gráfico 13

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 queda em relação ao ano de 2014, pois só foi considerado o resultado das auditorias administrativo-financeiras, visto que as auditorias técnicas não puderam ser realizadas devido ao contingenciamento orçamentário e financeiro durante o ano de 2015. É importante destacar que há mais não conformidades nas auditorias administrativo-financeiras do que nas auditorias técnicas.

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
2015	2015					
5,5%	-2,09%	7,59	-38%	5	4	20

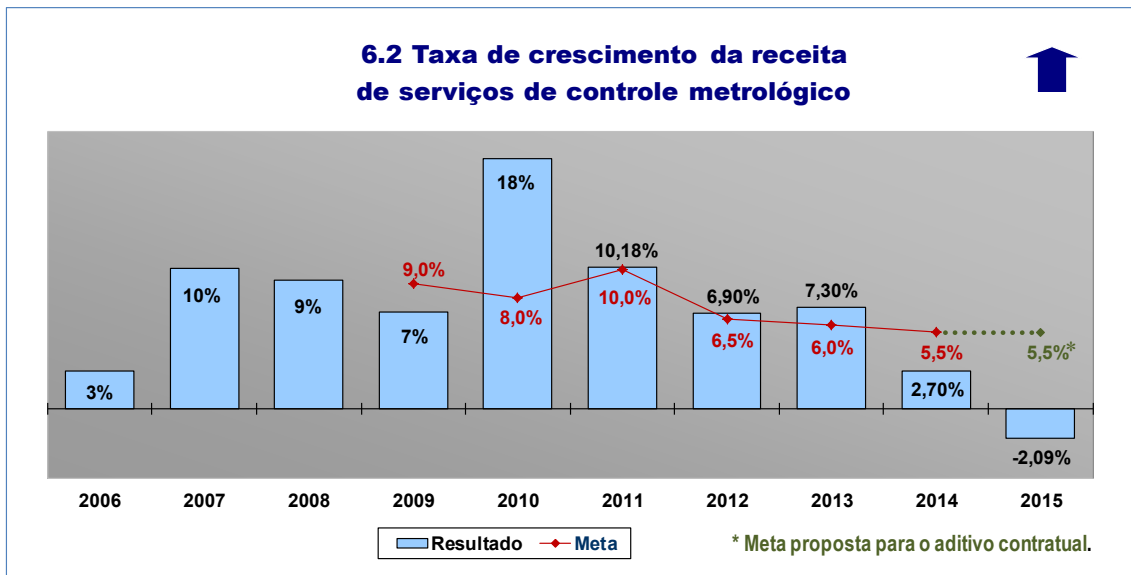


Gráfico 14

Devido ao ajuste fiscal, o Inmetro passou por severas restrições orçamentárias e financeiras, sendo assim a autarquia forçou-se a reduzir drasticamente suas despesas.

Aproximadamente 80% do orçamento da instituição é destinado à Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - RBMLQ-I. Por isso, foi necessário reduzir os valores a serem repassados aos IPEM, mas ainda assim a disponibilidade de caixa do INMETRO para manter os níveis de transferências acordados não foi suficiente, o que ocasionou transtornos financeiros aos órgãos delegados. Praticamente todos eles enfrentaram dificuldades em manter suas atividades e honrar seus compromissos, dados os cortes nos repasses. A redução nos repasses implicou a dispensa de mais de 1000 trabalhadores terceirizados componentes da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade e na redução de 50% na locação de veículos (300 carros e 30 caminhões para atividade de fiscalização), redução significativa das despesas com combustível e corte de cerca de 80% no pagamento de diárias. Essas ações obrigaram os órgãos que compõem a RBMLQ-I a concentrar a fiscalização nos maiores municípios do País e seus arredores, comprometendo a arrecadação.

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
2015	2015					
700	719	19	102,71%	10	3	30

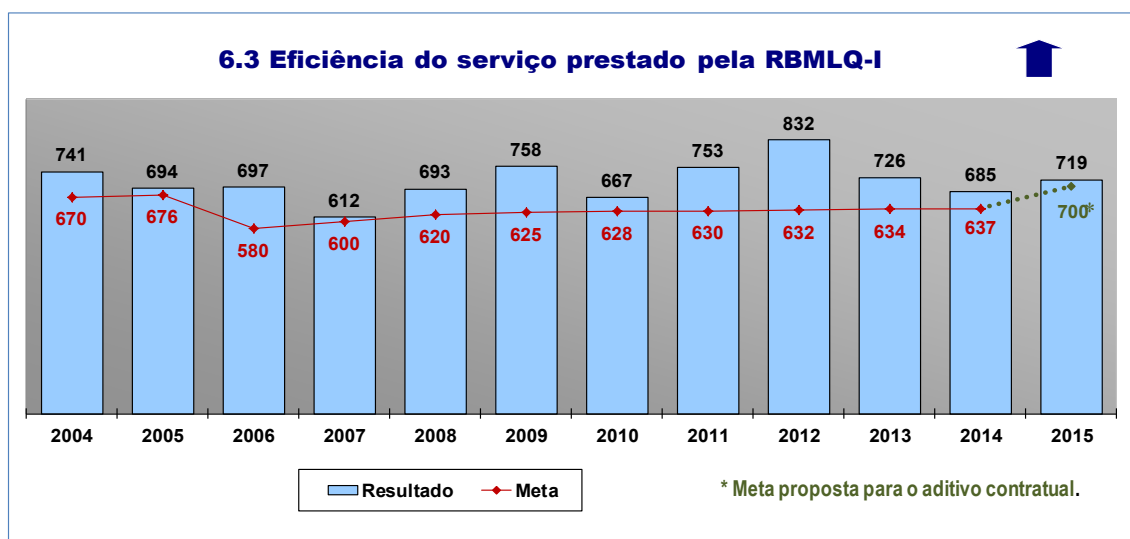


Gráfico 15

A superação da meta é devido a dois fatores: o primeiro se deve ao ajuste fiscal que obrigou a RBMLQ-I a concentrar suas fiscalizações em centros urbanos, acarretando em um natural aumento da produtividade por técnico; o segundo fator é o 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.

No **Anexo D** 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.

dtbritoIndicador 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
2015	2015					
120 dias	117,8	*	101,87%	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.

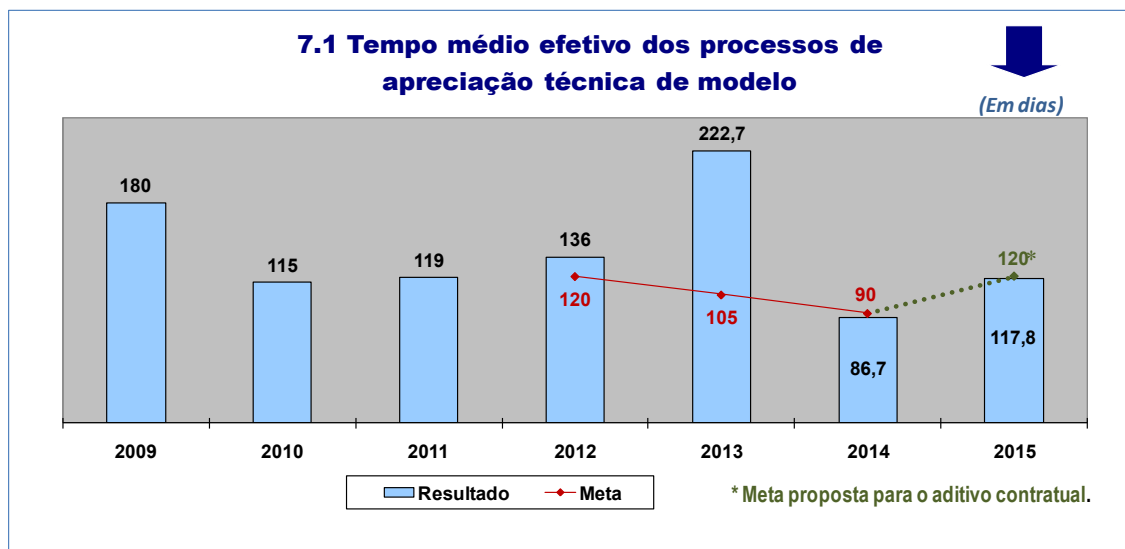


Gráfico 16

Este ano ainda que o Inmetro tenha atingido a meta para esse indicador, houve uma piora no tempo em relação ao ano de 2014. O aumento de tempo verificado se deve a uma maior demanda pelo serviço de apreciação técnica de modelo em instrumentos, cujo tempo médio de apreciação é mais elevado. No ano de 2015, entre os processos de apreciação técnica de modelo que possuem tempo médio maior que a média total, os de instrumentos de pesagem não automático de carga máxima até 100 kg (média de 167,55 dias) e de carga máxima acima de 100 kg (média de 135,53) tiveram um aumento considerável em sua demanda quando comparados com o ano de 2014. A quantidade de tais processos passou de 31 (12,81%) em 2014 para 42 (16,22%) em 2015 e de 36 (14,88%) para 55 (21,24%), respectivamente.

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
2015	2015					
76%	53,06%	22,94%	69,82%	6	4	24

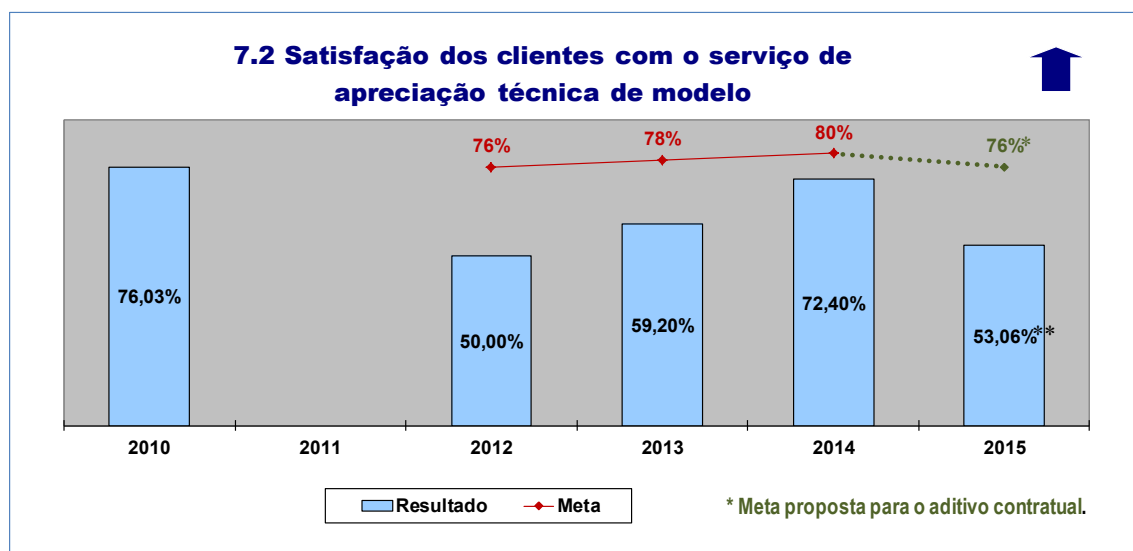


Gráfico 17

** Resultado parcial 2015 com dados coletados de 04/01/2016 a 12/02/2016. Erro amostral para a data é de 10,62%.

O Gráfico 17 apresenta o percentual dos respondentes à pesquisa de opinião junto aos clientes do serviço de apreciação técnica de modelos - ATM (Anexo B) que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com esse serviço prestado pelo Inmetro. Em 2015, 53,06% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

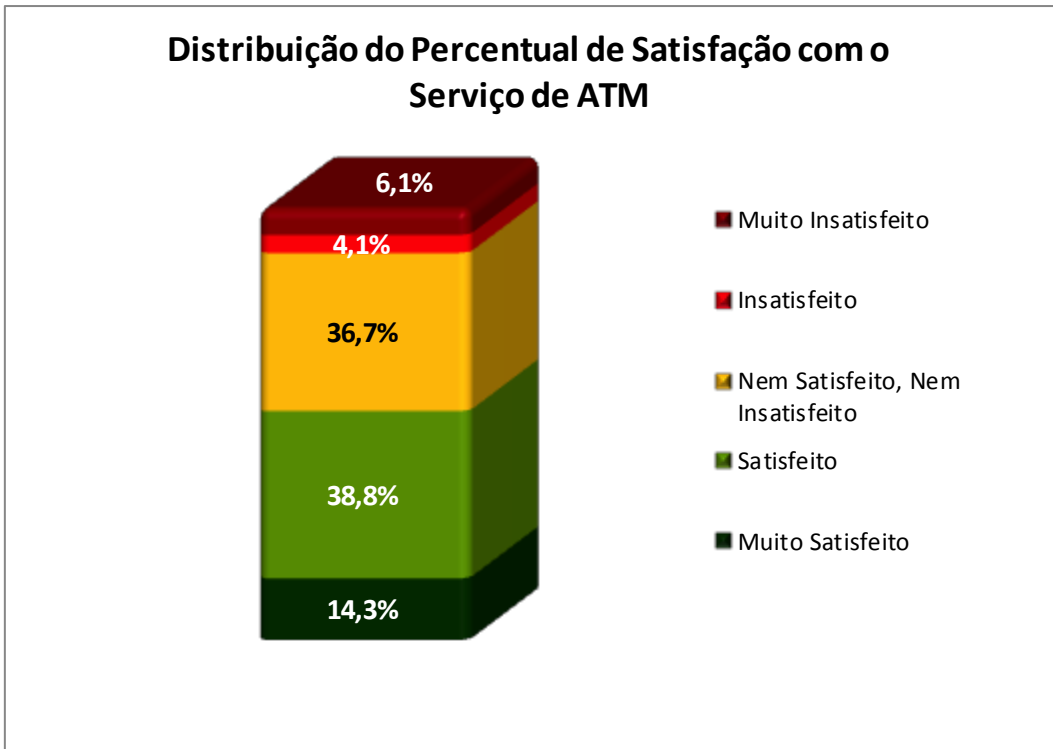


Gráfico 18

O gráfico 18 demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados. Houve uma redução significativa de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos em relação a 2014, aumentando expressivamente os clientes que afirmaram estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o serviço de ATM em 2015. Isso resultou na queda do indicador em aproximadamente 19 pontos percentuais.

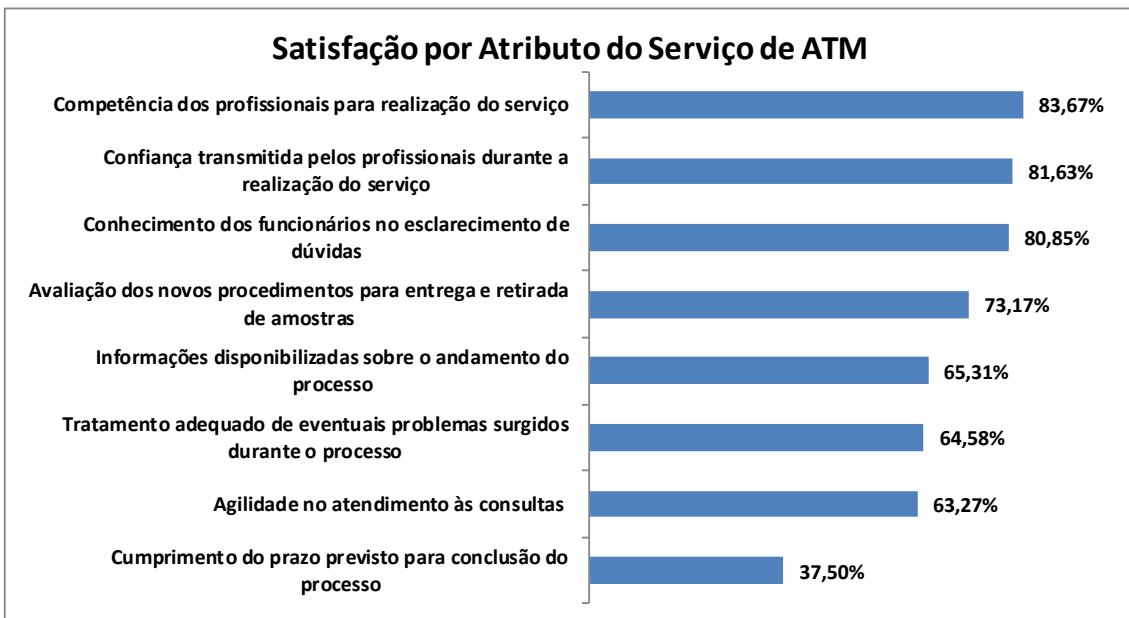


Gráfico 19

O gráfico 19 demonstra o nível de satisfação de cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo. O atributo *Cumprimento do prazo previsto para*

conclusão do processo foi o que apresentou menor nível de satisfação dos clientes, seguido dos atributos *Agilidade no atendimento às consultas* e *Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo*.

O resultado do indicador 7.2 é obtido por meio da pergunta 2 do questionário encontrado no Anexo B. Apesar da memória de cálculo considerar os termos “bom” e “ótimo”, o questionário foi atualizado para os termos “satisfeito” e “muito satisfeito” por retratar melhor o objetivo da pesquisa. A memória de cálculo será atualizada na oportunidade do novo contrato.

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
2015	2015					
7,90	7,72	0,18	97,72%	10	4	40

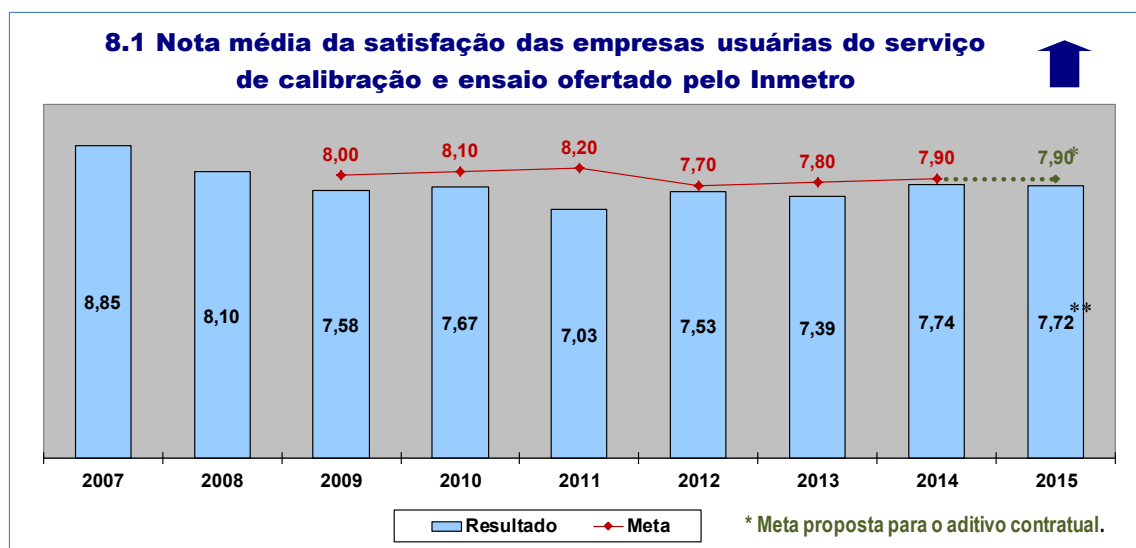


Gráfico 20

** Resultado parcial 2015 com dados coletados de 06/07/2015 a 12/02/2016. O erro amostral para a data é de 6,81 %.

Pelo gráfico 21 abaixo é possível observar que 34,1% estão muito satisfeitos; 47,3%, satisfeitos; 16,3%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 2,3%, insatisfeitos. É importante citar que 81,4% dos clientes entrevistados estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o serviço.

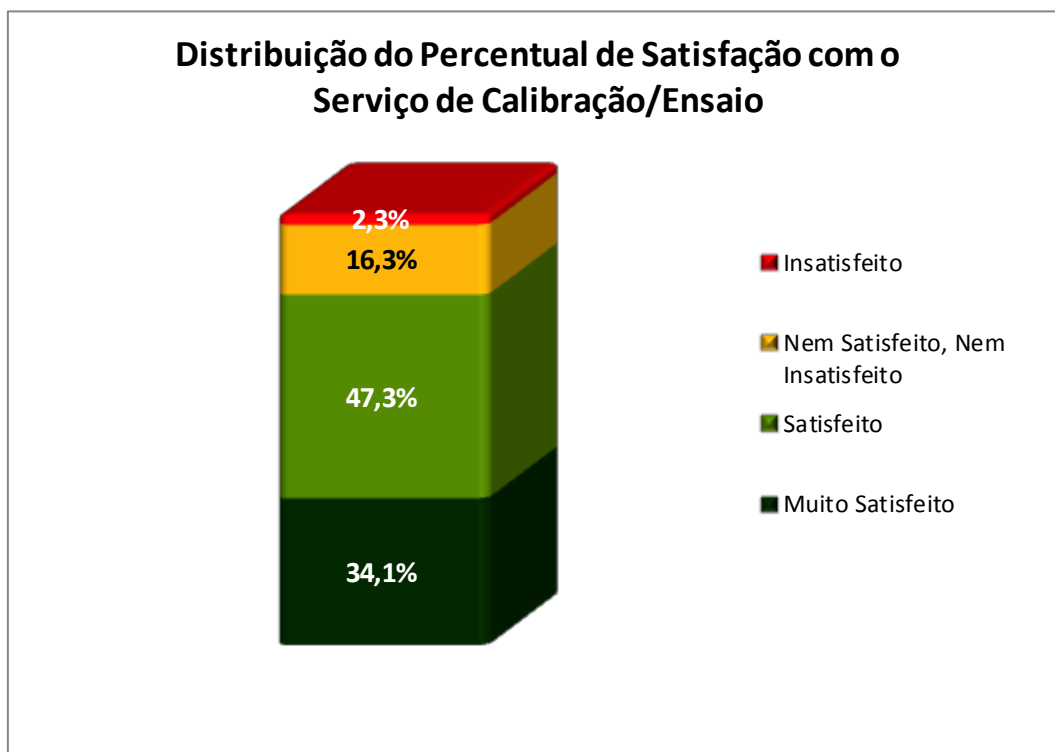


Gráfico 21

O gráfico 22 abaixo demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio. 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.

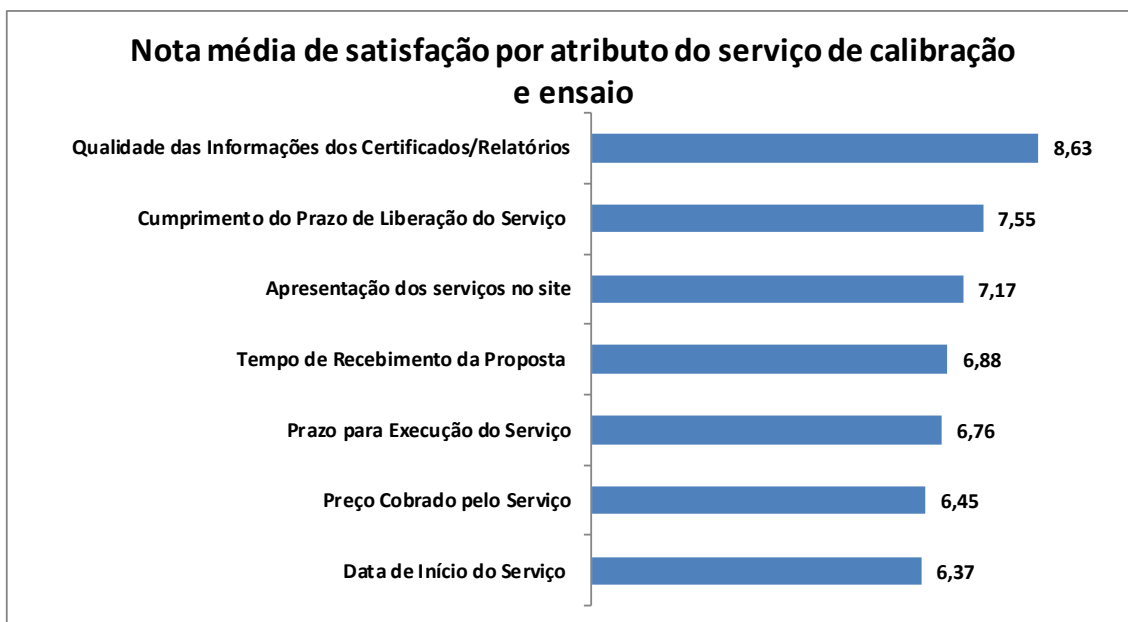


Gráfico 22

A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no **Anexo C** deste relatório.

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
2015	2015					
187	168,44	18,56	90,07%	8	3	24

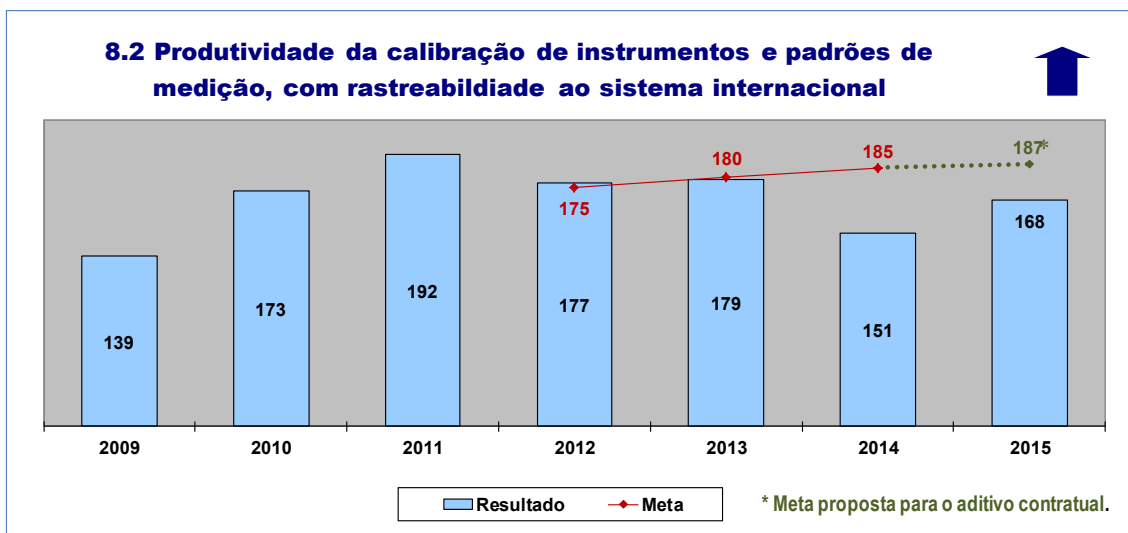


Gráfico 23

O Inmetro realizou 2403 calibrações de padrões de referência em 2015. A produtividade de calibrações ficou abaixo da meta devido a um aumento na demanda de calibrações de instrumentos e padrões de medição que demandam maior homem hora. Entre eles, destacam-se os serviços de calibração de compatibilidade eletromagnética, de medidores de campo elétrico e de medidores de Energia.

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
2015	2015					
115	106,60	8,40	92,70%	9	3	27

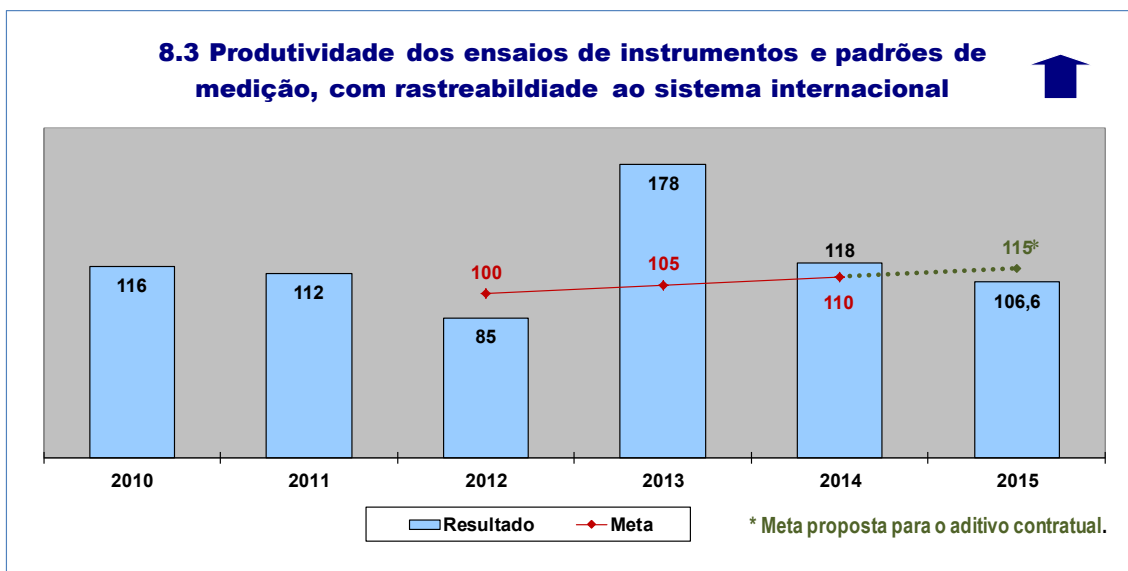


Gráfico 24

O Inmetro realizou 62 ensaios em 2015. A produtividade de ensaios ficou ligeiramente abaixo da meta devido à realização de um ensaio de medidores eletrônicos de alta complexidade que demandou 96 homens horas para sua execução.

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
2015	2015					
225	270	45	120%	10	4	40

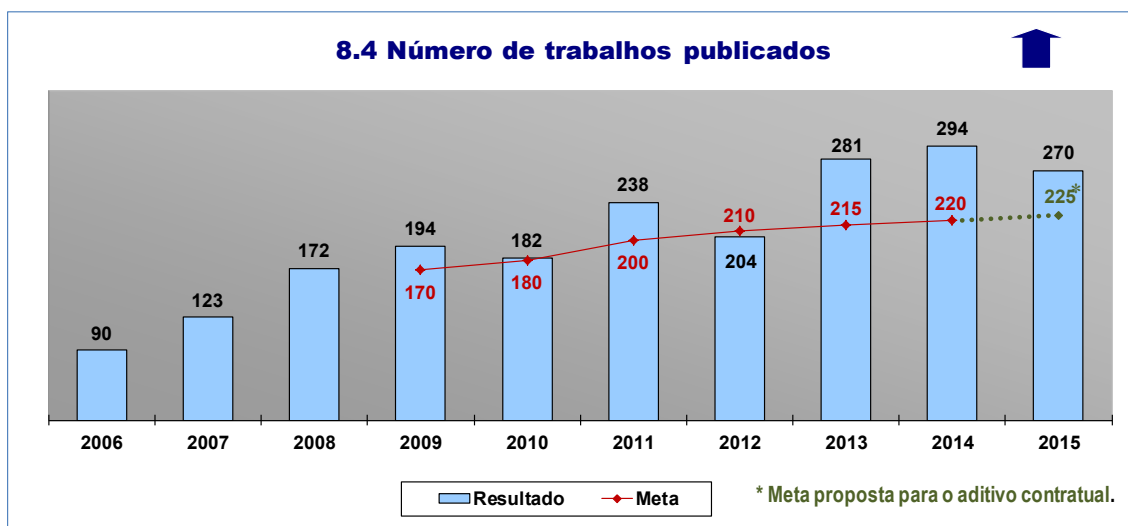


Gráfico 25

Apesar das restrições orçamentárias e financeiras, a meta de trabalhos publicados foi superada devido à realização de diversos congressos nacionais e internacionais no Brasil na área de metrologia, tais como:

- 8º Congresso Brasileiro de Metrologia
- XI Congresso Internacional de Metrologia Elétrica (SEMETRO)
- II Congresso Brasileiro de Metrologia das Radiações ionizantes (CBMRI)
- II Workshop da Rede de Metrologia Química do Inmetro (Remeq-I)
- Congresso Brasileiro de Metrologia Óptica (CBMO)

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
2015	2015					
400	453	53	113%	10	4	40

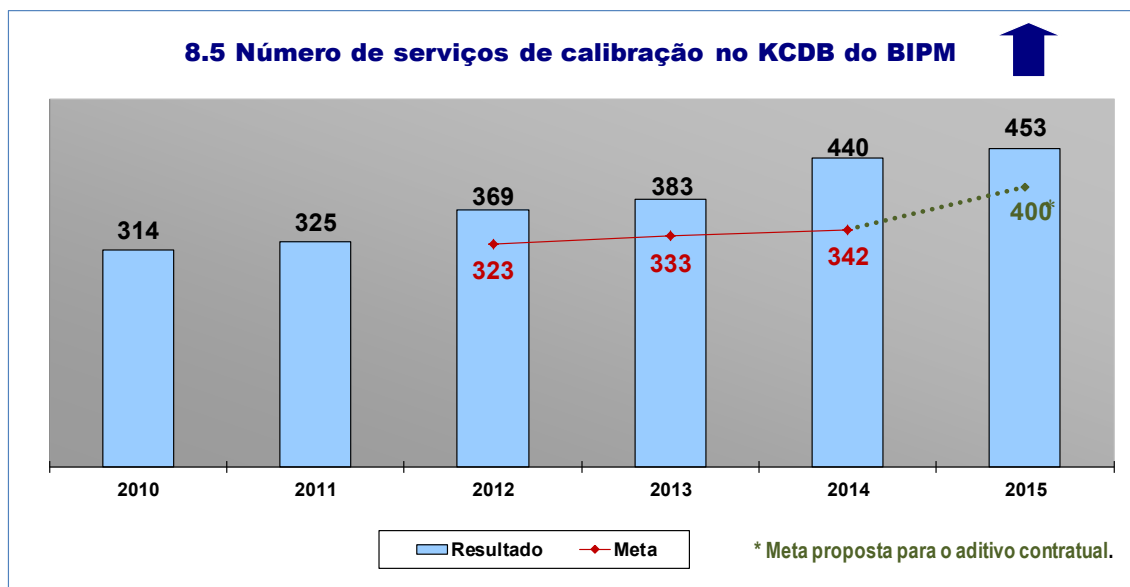


Gráfico 26

Durante o ano de 2015, o Inmetro continuou investindo no desenvolvimento de novos serviços de medição, conseguindo aprovar mais 13 tipos de Capacidades de Medição e Calibração (CMC) na Base de Dados (Key Comparison Database - KCDB) do BIPM (Bureau International des Poids et Mesures), somando um total de 453 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 possui 585 capacidades de medição e calibração na base de dados do BIPM (KCDB), sendo 453 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 à frente, entre outros países, da Itália, Espanha, África do Sul e Índia, que possuem, respectivamente, 525, 517, 415 e 239 capacidades de medição e calibração no KCDB. As capacidades de medição envolvem as diversas áreas da metrologia física, metrologia química e metrologia das radiações ionizantes (fonte: The BIPM key Comparison Database, KCDB, Janeiro 2016 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

O monitoramento de resultados no Inmetro continua utilizando-se da ferramenta A3 que foi introduzida na autarquia em abril de 2011.

A opção pela ferramenta deu-se em função da sua adequabilidade às atividades do Inmetro, por ser um modelo que utiliza a filosofia *Lean*. Nos últimos anos, mostrou-se eficaz no monitoramento dos projetos e ações do Inmetro. A eficácia no monitoramento permitiu uma significativa melhoria na formulação dos novos projetos e nos cortes efetuados no ano de 2015.

Os referidos resultados são consolidados em uma única folha de papel, e são retratados conforme prevê a metodologia e o ciclo PDCA. O relatório (A3 PRESI – Sistema de Gerenciamento de Resultados) é gerado mediante a utilização da ferramenta e é segmentado em quatro campos:

- Campo de contextualização estratégica (“P do planejar”),
- Campo de resultados alcançados (“D do executar”),
- Campo ações de acompanhamento (“C do verificar”),
- Campo de ações futuras (“A do agir com o fim de aperfeiçoar”).

Em 2015, em função dos problemas orçamentários e organizacionais, somente um ciclo pôde ser realizado (14º ciclo). A documentação referente a todos os

ciclos de gerenciamento de resultados encontra-se disponível na intranet do Inmetro (http://intranet/estrutura/dplan/gerenciamento_resultados.asp).

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 2015, o Inmetro tem trabalhado no aperfeiçoamento de sua gestão utilizando os resultados de sua participação no último prêmio.

Uma das ações no aperfeiçoamento de sua gestão se dá pelo aprimoramento contínuo das normas e manuais internos e pelo 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

As propostas para elaboração de projetos de mapeamento e melhoria de processos têm os formatos definidos pela equipe de processos e, geralmente, o que difere um trabalho do outro é o tempo de execução, pois são considerados o tamanho da área, o perfil dos técnicos e a complexidade do negócio.

Para cada projeto é elaborado um cronograma específico onde são definidos o objetivo central e as principais etapas, quais sejam: treinamento em mapeamento de processos; levantamento de informações sobre os processos; elaboração dos desenhos dos processos; análise crítica dos processos e identificação de oportunidades de melhoria; identificação das interfaces entre os processos; e proposição de soluções para problemas identificados.

Destaca-se que, após a conclusão dessas etapas, as áreas assumem a responsabilidade pela implementação das oportunidades de melhoria e são monitoradas de acordo com o cronograma de trabalho definido para implantação.

Em 2015 foram finalizados os dois projetos de mapeamento e melhoria de processos que estavam em andamento: um na Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais (Diape) e outro na Diretoria de Metrologia Legal (Dimel). Na Diape, após a identificação e análise dos processos, as responsabilidades da área foram redefinidas, alguns processos foram descontinuados e outros reorganizados. Com relação ao principal processo “identificação e análise de demandas”, por exemplo, foram incluídas novas atividades com o objetivo de entregar melhores subsídios para a decisão quanto ao desenvolvimento de novos regulamentos ou medidas alternativas à regulamentação. Na Dimel, o processo de “Apreciação Técnica de Modelo” foi analisado detalhadamente, em conjunto com todas as áreas executoras, e definido um plano de ações para a implementação das melhorias propostas.

No período também foram realizados dois pequenos projetos de mapeamento de processos, um na área de Auditoria Interna (Audin) e outro na Divisão de Operacionalização de Recursos Humanos (Divop). Nos dois casos buscou-se identificar os processos e explicitar seus fluxos de trabalho, promovendo uma equalização dos conhecimentos entre os integrantes das respectivas equipes de trabalho.

Além disso, foram iniciados dois grandes projetos de redesenho de processos e de estrutura da área: um na Diretoria de Administração e Finanças (Diraf) e outro na Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf). Na Diraf foi repensada a organização de processos e atividades que serviu de base para a elaboração de uma proposta de nova hierarquia funcional. Na Dconf foram levantados todos os seus processos e elaborado um diagnóstico da situação atual. A partir disso, foram iniciadas discussões que resultaram no redesenho dos processos e áreas funcionais, incluindo a redefinição da forma de gestão do macroprocesso. Um plano de mudança está sendo elaborado, em conjunto com a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas – Cogep, visando à implementação do novo modelo de atuação da diretoria.

Para o ano de 2016 está prevista a continuidade dos projetos já iniciados na Dconf e na Diraf.

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 2015, para atender à Política Industrial, o Inmetro forneceu apoio técnico ao processo de inovação, fortalecimento e modernização da indústria nacional, contribuindo também para a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. As ações do Instituto foram estruturadas em três eixos: Promoção da Justa Concorrência e Proteção ao Cidadão; Infraestrutura Técnica para Metrologia e Qualidade; e Apoio a Programas de Governo e à Competitividade Sistêmica.

i) Promoção da Justa Concorrência e Proteção ao Cidadão

O Inmetro lançou, em agosto de 2015, o CERTIFIQ, um Banco de Dados, no qual o cidadão pode consultar quais empresas possuem certificações ISO 9001 e ISO 14001, promovendo uma maior visibilidade das informações a respeito dessas certificações. O CERTIFIQ pode ser acessado no endereço www.certifiq.inmetro.gov.br.

O Inmetro participou de iniciativa mundial para monitoramento do comércio eletrônico de produtos irregulares, coordenada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). A ação, inédita no mundo, envolveu autoridades regulamentadoras de mais de 40 países, dentre eles Estados Unidos, Alemanha, Japão e Austrália. O papel do Inmetro foi identificar a comercialização de produtos regulamentados pelo Instituto que foram banidos e/ou que são objetos de *recall*, em domínios registrados no país. Durante a ação, foram encontrados 21 indícios de produtos inseguros (brinquedos e chupetas customizadas) sendo comercializados em 12 sites diferentes.

Em 2015, incrementou-se a cooperação técnica com a Receita Federal do Brasil, aumentando o número de ações de verificação de cargas em portos e aeroportos. A essa estratégia soma-se a diretriz de deslocar as ações de acompanhamento no mercado do varejo para toda a cadeia de fornecimento de produtos regulamentados, visando aumentar a efetividade do processo e reduzir os custos da ação fiscal.

Foi desenvolvido um novo Regulamento Técnico Metrológico (RTM), pioneiro no mundo, para combater fraudes em bombas medidoras combustíveis. O RTM prevê a utilização de instrumentos de dispositivos de segurança visíveis e invisíveis ao usuário, que utilizam criptografia digital e publicam o resultado inequívoco da medição por interface sem fio.

ii) Infraestrutura Técnica para Metrologia e Qualidade

O Inmetro, no âmbito da Coordenação de Acreditação, foi avaliado por equipe internacional formada por técnicos de organismos congêneres, membros da *Inter-American Accreditation Cooperation* (IAAC). Essa avaliação permitiu a extensão de importante acordo de reconhecimento internacional do Inmetro para acreditação de Provedor de Ensaio de Proficiência (PEP) e Produtor de Material de Referência (PMR).

Foram também implementadas portarias que estabelecem requisitos para apreciação técnica de modelo de medidores de múltipla tarifação de medição de energia elétrica e requisitos para medidores usados em sistemas de pré-pagamento de energia elétrica ativa, possibilitando o início da apreciação técnica de modelos para a aplicação de Resoluções Normativas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A adoção de medidores inteligentes é um importante instrumento para a economia de energia e consequente redução do risco de racionamento ao longo dos próximos anos. Será implementado em 2016 um novo modelo de atuação para a verificação periódica dos medidores de energia elétrica que visa melhorar a confiança dos consumidores quanto a esse tipo de medição.

Em 2015, foi concluída a instalação básica do Laboratório de Escalonamento de Fármacos em condições de Boas Práticas de Fabricação, que contribuirá para a produção de medicamentos, especialmente para doenças negligenciadas, sendo capaz de apoiar testes pré-clínicos e, no futuro, testes clínicos de fase I, bem como avaliar a qualidade de medicamentos vendidos no Brasil.

No ano de 2015, o Inmetro realizou, junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), 06 (seis) pedidos de propriedade industrial (PI), sendo 05 (cinco) pedidos de patente e 01 (um) registro de software. O Inmetro firmou ainda acordos de confidencialidade e parceria com empresas do setor produtivo, além de 02 contratos de transferência de tecnologia (licenciamento de tecnologia para uso pelo setor produtivo e regulamentação de uso de copropriedade). Esses acordos de confidencialidade ocorrem em parcerias com outras organizações para troca de conhecimento ou desenvolvimento de algum projeto de apoio ao desenvolvimento tecnológico, sendo necessário que ambas as partes se comprometam em manter sigilo sobre as informações trocadas por se tratar de questões que geram inovações e patentes.

iii) Apoio a Programas de Governo e a Competitividade Sistêmica

Em cooperação com a Secretaria de Direitos Humanos (SDH), o Inmetro publicou as portarias referentes aos requisitos de avaliação da conformidade e aos requisitos técnicos para plataformas elevatórias veiculares. O objetivo é exigir a adoção da plataforma elevatória ou similar, permitindo que o cadeirante tenha acesso independente ao veículo de transporte coletivo, sem depender de ajuda de terceiros, o que é um direito legítimo de qualquer cidadão.

O Inmetro desenvolveu Instrução Normativa para a contagem de passageiros de serviços de transporte, que recomenda requisitos de desempenho para agregar confiança ao processo de quantificação do número de usuários transportados. Cabe destacar que a maioria das estações do Veículo Leve Sobre Trilhos (VLT) Carioca não possuem mecanismos de bloqueio de acesso, o que possibilita a ocorrência indesejada, a ser custeada pelo governo, de evasão da validação embarcada. A fixação de requisitos para o processo de contagem de passageiros pode ser útil não só para o VLT Carioca, mas também para outras prefeituras e organizações que executem ou passem a executar um processo de contagem similar para balizar o cálculo da evasão no pagamento pelo serviço.

Atendendo a demanda a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA), o Inmetro criou o programa de acreditação de organismos de inspeção de instalações de gás residencial e comercial.

Com o objetivo de construir ampla base de apoio à inovação nas empresas, estimulando a conexão entre grupos científicos de alto nível e empresas demandantes de soluções inovadoras, está em ampliação a Rede de Laboratórios Associados ao Inmetro para Inovação e Competitividade (RELAI), em parceria com universidades, centros de pesquisa e agências de fomento federais. No ano de 2015, com o lançamento de edital CAPES/Inmetro foram aprovados mais quatro laboratórios, que serão incorporados a RELAI em 2016: o Laboratório de Nano e Microfluidica e Micro-Sistemas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); o Laboratório de Biologia Molecular e Celular da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP); o Laboratório de Conformação Nanométrica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); e o Laboratório de Sistemas e Componentes ópticos do Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD).

Em março de 2015, foi firmada cooperação técnica internacional, entre o Inmetro e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) com o *American National Standards Institute* (ANSI) para aderir ao "Standards Portal" da ANSI (Estados Unidos). Este portal (www.standardsportal.org) é um recurso online desenvolvido para facilitação do comércio por meio de intercâmbio de informações e cooperação mútua que permite aos exportadores brasileiros, norte americanos, coreanos e chineses obter informações sobre requisitos técnicos (regulamentos e procedimentos de avaliação da conformidade) em seus mercados-alvo.

O Inmetro assumiu em 2015 a administração do Centro de Biotecnologia da Amazônia (CBA). Com isso, passa a fazer a ligação entre os setores de pesquisa e o produtivo na Amazônia, possibilitando a geração de produtos inovadores por meio da transformação da biodiversidade da região.

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. O Inmetro está anuindo 100% dos produtos por ele regulamentados em Programas de Avaliação da Conformidade compulsórios e o tempo médio de análise do processo está em 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

Em 2015 o Inmetro elaborou estudo para identificar e qualificar a demanda por fluido não-newtoniano com função de Material de Referência Certificado (MRC) de viscosidade a ser utilizado para caracterização metrológica de viscosímetros rotacionais. Viscosidade é a resistência interna de um fluido à alteração de sua forma ou aos movimentos internos de suas moléculas umas em relação às outras. A viscosidade de um fluido denota sua resistência ao escoamento, sendo que o conhecimento, bem como seu controle, constitui uma das principais preocupações das indústrias de tinta, fármacos, alimentos, plásticos (polímeros), dentre outras. Para tanto, tais indústrias empregam diversos instrumentos de medição de grande precisão, como os viscosímetros rotacionais.

O objetivo desse estudo foi realizar um levantamento prévio de demanda no mercado nacional para o referido material antes do mesmo vir a ser desenvolvido. Para tanto, foram consultados laboratórios de ensaios, laboratórios de calibração, indústrias de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos; fabricantes de tintas; laboratórios da indústria farmacêutica e a indústria de alimentos. Além disso, procurou-se identificar outras necessidades e/ou problemas enfrentados por essas indústrias no que se refere à medição de viscosidade não-newtoniana e como o Inmetro poderia colaborar na sua solução.

Ainda em 2015 o Inmetro iniciou estudo com finalidade de propor novos projetos e rever programas já em andamento com o objetivo de criar mecanismos que pudessem estimular o consumo racional de água e energia, bem como apresentar propostas para soluções ligadas à geração de energia por fontes alternativas e ao reuso de água.

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.

Em 2015 foram iniciados os AIR listados abaixo:

1. Compatibilidade Eletromagnética
2. Garrafas térmicas e Crayons com Amianto
3. Caminhas empilháveis
4. Produtos de LED
5. Programa de Certificação de Serviço de Gerenciamento de Áreas Contaminadas
6. Capacete para uso na indústria
7. Luva Isolante de Borracha
8. Ímãs

9. Programa Wels
10. Bateria Botão
11. Cordões de Persiana
12. Diretiva Geral de Produtos Infantis
13. Banheira para bebê
14. Ponteira a laser
15. Tombamento de Móveis
16. Dispositivo de Retenção Infantil – Custos em agregar ensaios de impacto lateral
17. Vidro Temperado
18. Plugues e Tomadas
19. Ampliação do escopo dos RTQs e RACs de cantoneiras e tubos para torres de transmissão
20. Cabo de Rede Lan
21. Chapas revestidas de liga Al-Zn (Galvalume)
22. Ferramentas abrasivas
23. DimetilFumarato
24. Porcelanato
25. Quadriciclo Infantil motorizado
26. Regulamentação da Lei do Couro
27. Treliça (Armaduras treliçadaseletrossoldadas)
28. Telhas de Aço revestidas de liga AL-ZN
29. Utensílios de Vidro
30. Customização de produtos infantis
31. Ostomia
32. Programas de GLP
33. Equipamentos de incêndio
34. Playground

ANEXOS

ANEXO A – 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 2015**

P1) No que se refere à regulamentação técnica 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 sei
Promoção da competitividade					
Combate de barreiras técnicas ao comércio					
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 sei
INMETRO												
ANTT												
ANEEL												
ANATEL												
MAPA												
ANVISA												
DENATRAN												

P3) Qual sua opinião a respeito do grau de contribuição do Inmetro para cada um dos itens indicados abaixo?

	Não Contribui	Contribui Pouco	Contribui	Contribui Muito	Não sei
Promoção da competitividade das empresas					
Inovação					
Combate de barreiras técnicas ao comércio					
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 valor a ele?

- Sim
 Não
 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 sei
Transparência												
Participação												

Agilidade												
Imparcialidade												
Eficiência												

P7 Você considera que, em alguns casos, ao invés de desenvolver regulamentos técnicos e controle metrológico legal para solucionar problemas relativos à segurança, saúde, meio ambiente, concorrência desleal e práticas enganosas de comércio, o Inmetro poderia adotar outras ações mais eficazes?

- Sim
- Não
- Não sei

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?

- Sim
- Não
- Não sei

P8) Que outras ações você sugeriria?

- Desenvolvimento de regulamento dissociado de um programa de avaliação de conformidade (certificação)
- Campanha educativa
- Campanha de conscientização
- Campanha publicitária
- Recomendação Técnica
- Outra(s). Qual(is)? _____

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?

- Sim
- Não

P11) Qual(is) serviço(s)?

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

Apreciação Técnica de Modelos – ATM – 2015

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. 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
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. 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. Você consultou o Inmetro (Dicol ou Áreas Técnicas) para obter informações relativas ao seu processo de apreciação técnica de modelo?

- SIM
- NÃO

8. Como você avalia o atendimento?

- () Ótimo
- () Bom
- () Regular. Por quê? _____
- () Ruim. Por quê? _____
- () Péssimo. Por quê? _____
- () Não sei

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

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

Questionário da Pesquisa de Calibração e Ensaio – 2015

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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com outros Institutos Nacionais de Metrologia de outros países)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Data de Início do Serviço (Data de início constante na proposta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo para Execução do Serviço (prazo de execução constante na proposta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (avaliação geral das informações do certificado/relatório)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nível Geral de Satisfação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

5 –Você autoriza que o Inmetro entre em contato para responder ou esclarecer suas eventuais dúvidas ou sugestões?

- Sim
- Não

ANEXO D – 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 2015	Alcance da Meta
PR	227.211	14.847	242.058	197	700	1.229	175,5%
SP	898.469	24.366	922.835	910	700	1.014	144,9%
RS	281.804	9.057	290.861	349	700	833	119,1%
MT	93.983	3.066	97.049	118	700	822	117,5%
RJ	261.620	11.752	273.372	337	700	811	115,9%
GO	117.689	2.882	120.571	156	700	773	110,4%
SC	147.974	5.549	153.523	207	700	742	106,0%
PA	97.364	8.256	105.620	143	700	739	105,5%
ES	62.989	2.378	65.367	92	700	711	101,5%
AM	43.572	8.290	51.862	80	700	648	92,6%
CE	116.973	9.637	126.610	196	700	646	92,3%
PE	127.785	6.471	134.256	210	700	639	91,3%
MG	281.200	9.662	290.862	461	700	631	90,1%
PB	46.475	7.538	54.013	94	700	575	82,1%
MS	52.004	4.452	56.456	109	700	518	74,0%
MA	51.112	2.095	53.207	105	700	507	72,4%
BA	165.213	21.669	186.882	371	700	504	72,0%
RN	38.400	3.018	41.418	97	700	427	61,0%
PI	35.728	1.291	37.019	89	700	416	59,4%
AL	37.857	2.596	40.453	98	700	413	59,0%
SE	36.842	2.985	39.827	108	700	369	52,7%
RO	16.365	1.021	17.386	63	700	276	39,4%
TO	19.234	1.759	20.993	80	700	262	37,5%
AC	4.293	293	4.586	26	700	176	25,2%
AP	6.510	414	6.924	49	700	141	20,2%
RR	4.972	238	5.210	41	700	127	18,2%
RBMLQ-I	3.273.638	165.582	3.439.220	4.786	700	719	102,7%

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