

CONTRATO DE GESTÃO



RELATÓRIO DOS
RESULTADOS
ALCANÇADOS
PELO INMETRO



2016

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 2016..... | 4 |
| IV – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO..... | 5 |
| V –QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2016..... | 5 |
| VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM | 11 |
| INDICADOR 1.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO | 11 |
| IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE | 12 |
| INDICADOR 2.1- NÚMERO DE VISITAS DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS..... | 13 |
| INDICADOR 2.2 –PERCENTUAL DE FISCALIZAÇÃO NO ATACADO..... | 13 |
| INDICADOR 2.3–PERCENTUAL DE PAC QUE CONSIDEREM O REGISTRO DE OBJETOS REGULAMENTADOS..... | 15 |
| INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE | 16 |
| V - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE..... | 17 |
| INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO | 17 |
| INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS | 18 |
| INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO..... | 19 |
| INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO | 20 |
| INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA | 21 |
| VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA | 22 |
| INDICADOR 6.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I..... | 22 |
| INDICADOR 6.2-ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA MEDIÇÃO DE BOMBAS E BALANÇAS | 23 |
| INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIOEFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO..... | 24 |
| INDICADOR 7.2–SATISFAÇÃODOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO..... | 26 |
| VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO | 28 |
| INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO..... | 30 |
| INDICADOR 8.3-PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO | 31 |
| INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISONDATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONALDESPOIDSET MESURES) | 32 |
| VIII-DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO..... | 33 |
| OBJETIVO I – APROVAR METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DA REGULAMENTAÇÃO ATÉ O FIM DO CICLO DO CONTRATO DE GESTÃO. | 33 |
| OBJETIVO II- REALIZAR ANÁLISES DE IMPACTO REGULATÓRIO (AIR) PARA PELO MENOS 75% DOS TEMAS PREVISTOS NA AGENDA REGULATÓRIA DO INMETRO. | 34 |
| OBJETIVO III – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO | 36 |
| ANEXOS..... | 37 |
| ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DOS COMITÊS TÉCNICOS DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO . | 37 |
| ANEXO B – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO. | 40 |
| ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOSCLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO..... | 41 |
| ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO | 44 |

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no ano de 2016, na execução das ações previstas no seu Contrato de Gestão. O referido contrato se encontra em tramitação e será assinado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC, e tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda.

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

II - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

Conforme sistemática de avaliação das metas, previstas no Anexo II do Contrato de Gestão, a pontuação global será dada pelo enquadramento da Nota Parcial do Contrato de Gestão nas faixas descritas no quadro a seguir:

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

A Nota parcial do Contrato de Gestão (Np) será medida pela multiplicação por 10 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.

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 2016

| Ano | 2016 |
|---|-------------|
| Nota relativa ao alcance das metas de negócio | 9,3 |
| Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional | 2 |
| Nota parcial do Contrato de Gestão | 94,1 |
| Pontuação Global | 100 |

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 2016

No quadro 2 estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem calcular a nota relativa ao alcance das metas de negócio.

| Macroprocesso | Imagem | | | | | | | | | |
|--|---|--|--------------------|------|-----------|-----------------|-----------------|----------------|------|-----------------|
| | Objetivos | Indicadores | | Meta | Resultado | Desvio Absoluto | Alcance da meta | Nota Atribuída | Peso | Total de Pontos |
| | | Nome | Memória de Cálculo | 2016 | 2016 | | | | | |
| 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 na faixa etária de 16 a 24. | * | * | * | * | * | * | * | |
| | 1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira Dimensão: Efetividade | Percentual da população brasileira que considera o Inmetro “muito eficaz” ou “eficaz”, dentre o total dos entrevistados que opinaram. | * | * | * | * | * | * | * | |
| | 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 produto que considera o Inmetro “muito eficaz” ou “eficaz”, dentre o total dos entrevistados que opinaram. | 85% | 78,3 | 6,7 | 92,12% | 9,5 | 5 | 47,5 | |

Quadro 2

Nota (*): o indicador não será monitorado em 2016 e em 2017, tendo em vista as restrições orçamentárias e financeiras previstas para esses anos, e será apurado em 2018 na condição de haver recursos para a realização da pesquisa de população.

| Macroprocesso | Avaliação da Conformidade | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|---------|-----------|-----------------|-----------------|----------------|------|-----------------|
| | Objetivos | Indicadores | | Meta | Resultado | Desvio Absoluto | Alcance da meta | Nota Atribuída | Peso | Total de Pontos |
| | | Nome | Memória de Cálculo | 2016 | 2016 | | | | | |
| 2. Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados | 2.1 Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia | Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados | 40.000 | 71.549 | 31549 | 178,87% | 10 | 4 | 40 | |
| | 2.2 Percentual de fiscalização no atacado Dimensão: Eficácia | Número de visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto /Número total de visitas de fiscalização | 2,00 | 2,90 | 0,90 | 145% | 10 | 4 | 40 | |
| | 2.3 Percentual de Programas de Avaliação da conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados Dimensão: Eficácia | Número de Programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) /Número de Programas de Avaliação da conformidade com registro aplicável | 67,00 | 69,47 | 2,47 | 103,69% | 10 | 4 | 40 | |
| 3. Desenvolver Programa de Avaliação da Conformidade de forma assistida | 3.1 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 | 900.000 | 892.637 | 7.363 | 99,18% | 10 | 4 | 40 | |

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 | 2016 | 2016 | 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% | 92,88% | 2,88 | 103,20% | 10 | 4 | 40 | |
| 5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade | 5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia | Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas / Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos | 12,8 meses | 14,7 meses | 1,90 | 85,16% | 8,5 | 4 | 34 | |
| | 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 | 9,5 meses | 2,50 | 64,29% | 6 | 4 | 24 | |
| | 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 | 5,9 meses | 5,4 meses | 0,50 | 108,47% | 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 | 1.624 | 2.243 | 619 | 138,12% | 10 | 4 | 40 | |

Quadro 2 – continuação

| Macroprocesso | Garantia Metrológica | | | | | | | | | |
|--|--|--|--------------------|-------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------|------|-----------------|
| | Objetivos | Indicadores | | Meta | Resultado | Desvio Absoluto | Alcance da meta | Nota Atribuída | Peso | Total de Pontos |
| | | Nome | Memória de Cálculo | 2016 | 2016 | | | | | |
| 6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa | 6.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ - I Dimensão: Eficiência | Número de verificações subseqüentes + inspeções de instrumentos de medição / Número de funcionários da RBMLQ – I | 578 | 713 | 135 | 123,36% | 10 | 3 | 30 | |
| | 6.2 Índice de conformidade na medição de bombas e balanças Dimensão: Efetividade | Número de bombas e balanças verificadas que não apresentaram erro quantitativo maior que o permitido / Número total de bombas e balanças verificadas | 99,00% | 99,78% | 0,78 | 100,79% | 10 | 5 | 50 | |
| 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 | 110 dias | 189,44 dias | 79,44 | 27,78% | 5 | 4 | 20 | |
| | 7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia | Soma do percentual de clientes que responderam estar "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o serviço de apreciação técnica de modelo em pesquisa anual de satisfação. | 68% | 66,67 | 1,33 | 98,04% | 10 | 4 | 40 | |

Quadro 2 – continuação

| 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 | 2016 | 2016 | | | | | |
| 8. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros | 8.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro Dimensão: Eficácia | Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio. | 7,8 | 7,1 | 0,7 | 91,03% | 9,5 | 4 | 38 |
| | 8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência | Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição / Número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos na calibração | 4 | 4,03 | 0,03 | 100,75% | 10 | 3 | 30 |
| | 8.3 Produtividade dos <u>ensaios</u> de instrumentos e padrões de medição Dimensão: Eficiência | Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição / Número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos nos ensaios | 135 | 203,31 | 68,31 | 150,60% | 10 | 3 | 30 |
| | 8.4 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>) | 460 | 519 | 59 | 112,83% | 10 | 4 | 40 |

Quadro 2 – continuação

VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Os resultados dos indicadores **1.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira** e **1.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira** são apurados em pesquisa de opinião junto à população brasileira. No entanto, está previsto no contrato que esta pesquisa não seria realizada este ano devido à restrição orçamentária e financeira.

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 produto que considera o INMETRO "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram. |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 85% | 78,3 | 92,12% |

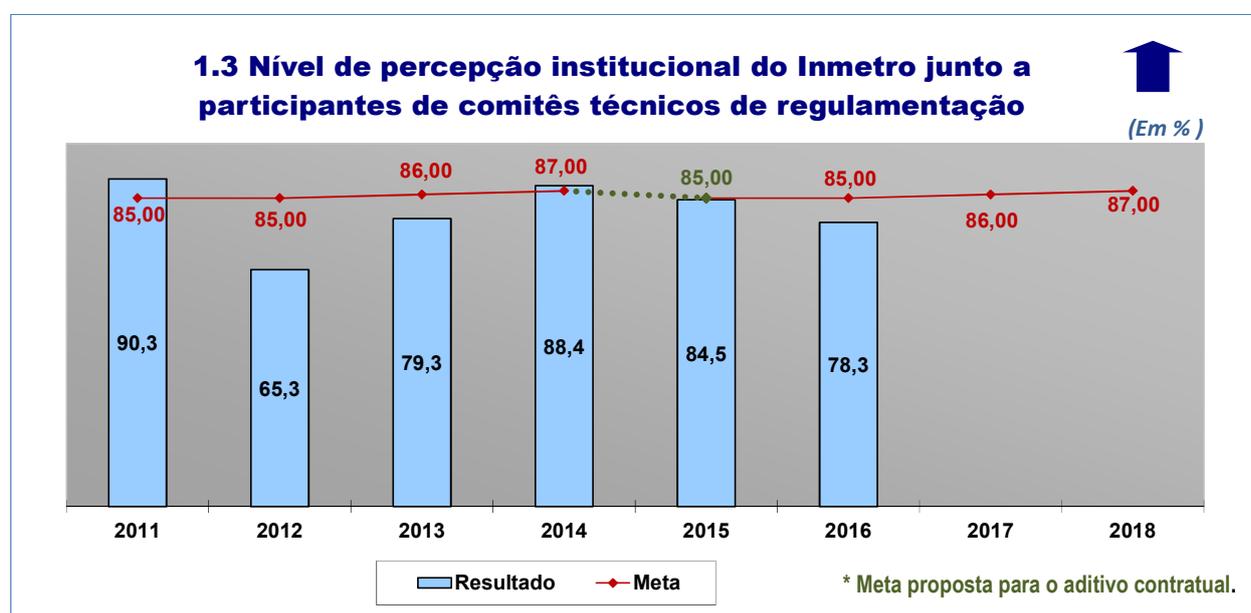


Gráfico 1

O Gráfico 1 apresenta o percentual dos respondentes da pesquisa de opinião junto aos comitês técnicos de regulamentação que consideram o Inmetro eficaz. Em 2016, o Inmetro foi considerado eficaz por 78,3% dos respondentes. O erro ficou em 6,2 pp.

O resultado do indicador 1.3 é obtido por meio da pergunta 2 do questionário descrito no **Anexo A** (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. Ao avaliar o grau de eficácia, considere os seguintes atributos: transparência, participação, agilidade, imparcialidade e eficiência/otimização dos recursos).

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). Por meio da realização de regressão linear, verificou-se que as características imparcialidade e eficiência impactaram mais 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 2016, o Inmetro mantém uma alta percepção de eficácia em relação a outros regulamentadores, existindo uma diferença considerável de aproximadamente 6,3 pontos percentuais entre o Inmetro e a segunda instituição colocada no *ranking*, a Anvisa.



Gráfico 2

IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Indicador 2.1- Número de visitas 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 visitas de fiscalização de produtos regulamentados |
| Este indicador mede o número de visitas de fiscalização realizadas pelos agentes da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) em estabelecimentos comerciais, distribuidores e fabricantes, com objetivo de identificar no mercado, de forma visual ou por meio de análises técnicas, produtos que não atendam às determinações estabelecidas nos regulamentos técnicos. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|--------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 40.000 | 71.549 | 178,87% |

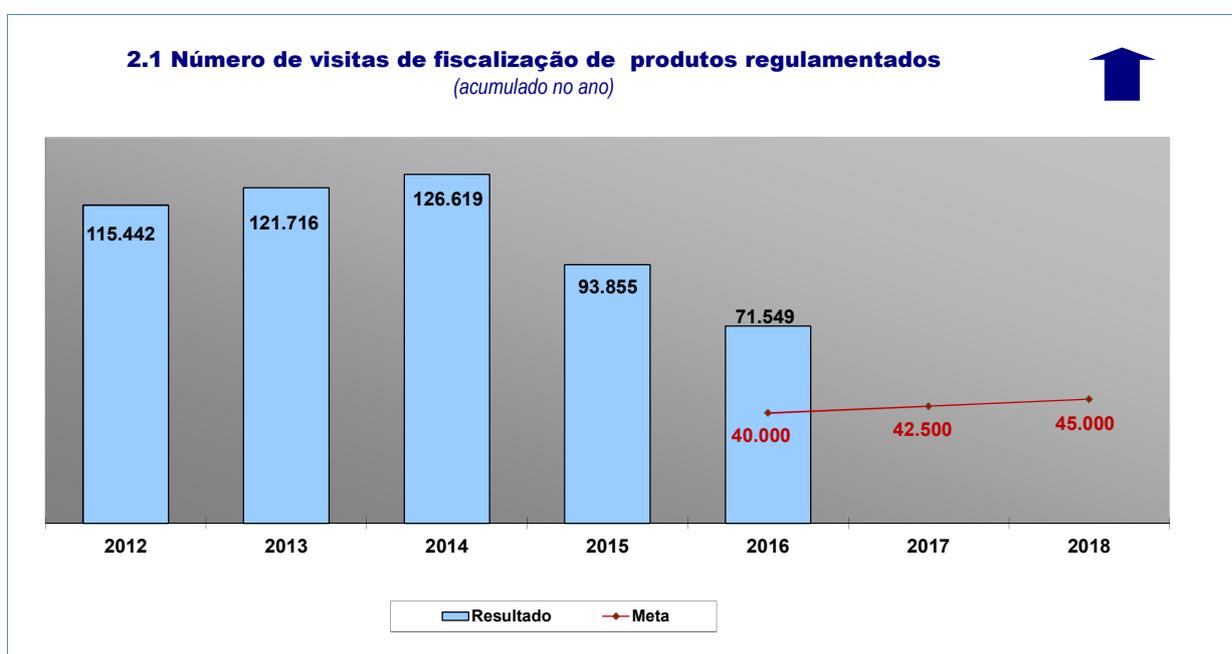


Gráfico 3

Devido às severas limitações orçamentárias e financeiras ocorridas em 2015 e 2016, os órgãos delegados foram obrigados a reduzir significativamente o número de ações de fiscalização em relação ao realizado nos últimos anos. Adotou-se a estratégia de concentrar as fiscalizações nos grandes centros urbanos devido ao seu menor custo de realização. Isto gerou uma maior produtividade e o impacto negativo no resultado deste indicador foi menor do que o previsto, permitindo significativa superação da meta.

Indicador 2.2 – Percentual de Fiscalização no atacado

| | |
|---------------|--|
| 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 | Eficiência |
| Memória de Cálculo | (Número de visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto) / (Número total de visitas de fiscalização) |
| O Inmetro passou a adotar a estratégia de deslocar o foco das ações, até então concentradas no varejo, e realizá-las mais intensamente nas fábricas, nas expedições de fabricantes e importadores, nas redes de distribuição, nos portos e aeroportos (valendo-se do Acordo de Cooperação entre o Inmetro e a Receita Federal Brasileira) e nos depósitos dos fabricantes, importadores e varejistas. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 2,00 | 2,90 | 145,00% |

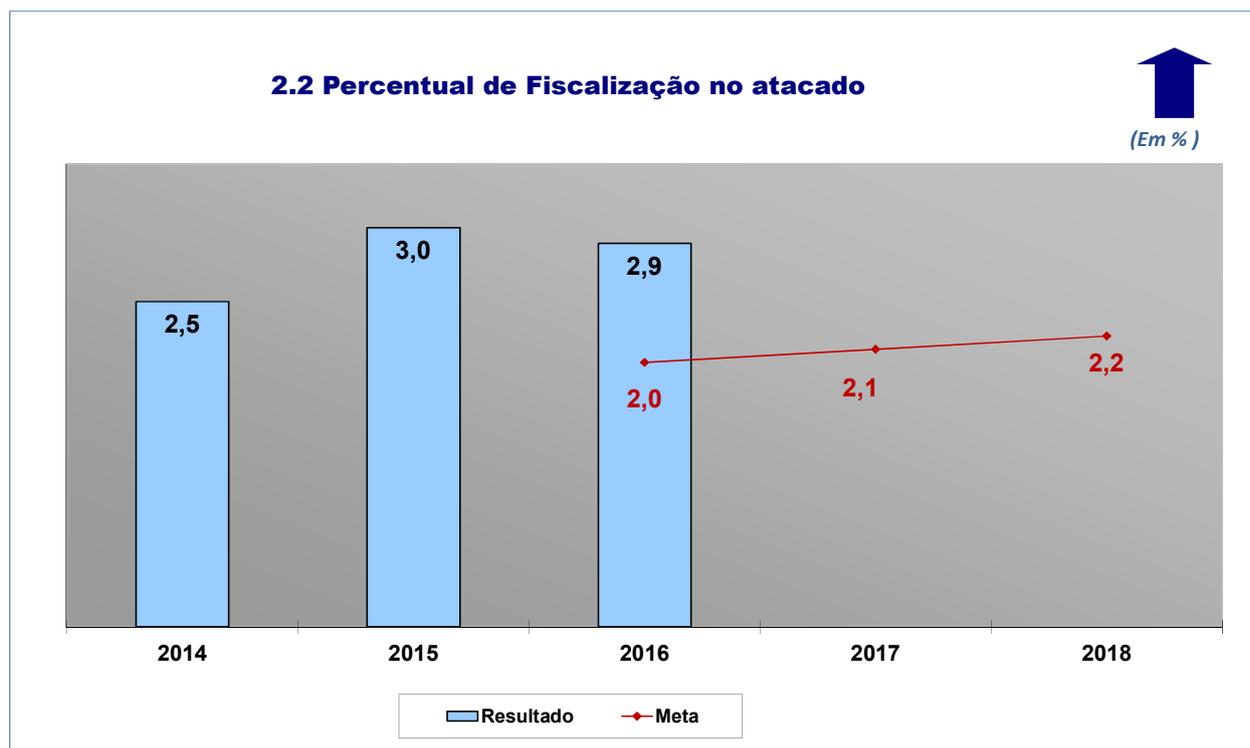


Gráfico 4

Há uma tendência mundial de ampliar a fiscalização no atacado para otimizar recursos e tornar a fiscalização mais inteligente e eficiente. Contudo, a implantação desta prática é inicialmente mais custosa e trabalhosa que realizar as ações no varejo (há necessidade de aquisição de padrões e caminhões de grande porte) e exige uma mudança de paradigma na gestão da RBMLQ-I.

O estabelecimento desse indicador no contrato teve como objetivo não comprometer a estratégia de ampliar a fiscalização no atacado. Contudo, dada a limitação orçamentária e financeira em 2016, optou-se por estabelecer uma meta conservadora para este indicador.

A concentração das fiscalizações nos grandes centros urbanos impactou positivamente no cumprimento desse indicador, visto que a maioria das fiscalizações no atacado é realizada nos grandes centros urbanos.

Indicador 2.3—Percentual de PAC que considerem o Registro de Objetos 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 programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) / Número de Programas de Avaliação da Conformidade com registro aplicável |
| O indicador mede o esforço do Inmetro no sentido de aperfeiçoar os Programas de Avaliação da Conformidade, implantados antes da Portaria nº 491/2010, para que sejam adequados à obrigatoriedade do registro para objetos regulamentados pelo Instituto. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|-------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 67,00 | 69,47 | 103,69% |

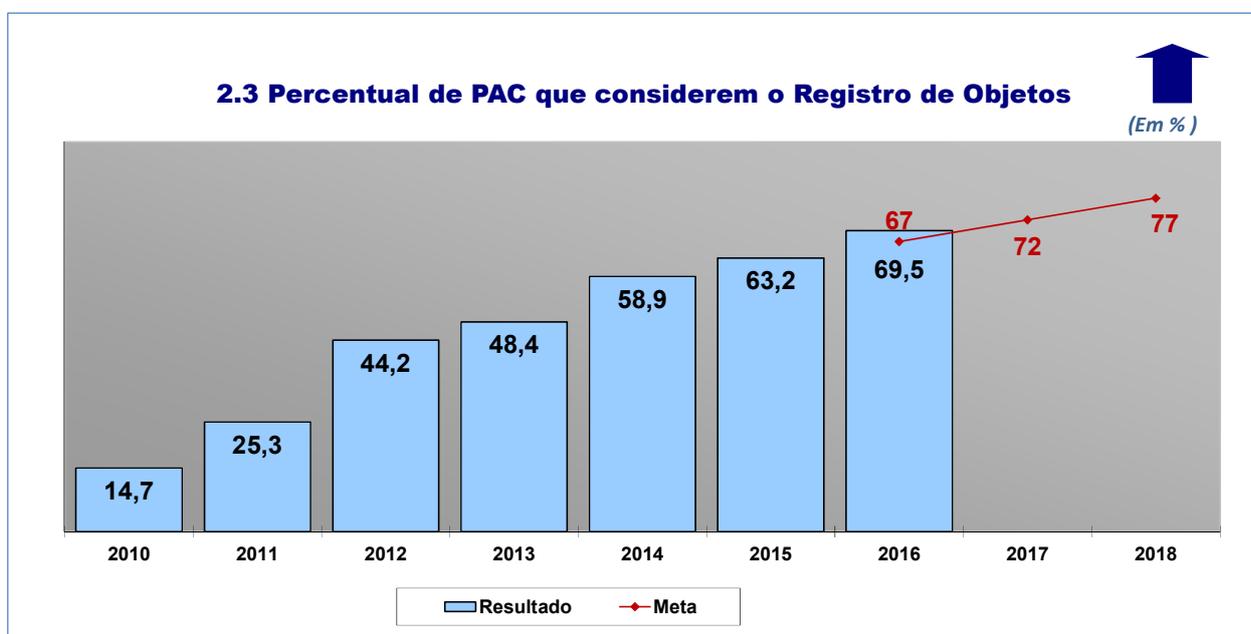


Gráfico 5

Foram publicados em 2016 os seguintes regulamentos com registro de objeto: Refrigeradores e Assemelhados, Pó para Extintor de Incêndio, Tubos de Aço Carbono, Isqueiros à Gás, Brinquedos e Veículos Porta Container e Dispositivo de Fixação de Container, o que resultou em 69,47% de regulamentos com registro de objeto. Esse resultado corresponde a 103,69% de alcance da meta.

Somente os programas com avaliação da conformidade compulsória precisam ter registro. Há uma diretriz para aperfeiçoar os programas já publicados que estão vigentes, os quais devem contemplar a figura de registro, ou seja, devem ser incluídos na agenda regulatória para aperfeiçoamento.

Indicador 3.1 - Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

| | |
|---|--|
| Macroprocesso | Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 3. Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade |
| Este indicador mede o número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade. Ex.: modelo de pneumático, modelo de capacete, etc. Desta forma, mede indiretamente o impacto da atividade de avaliação da conformidade na economia nacional. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|---------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 900.000 | 892.637 | 99,18% |

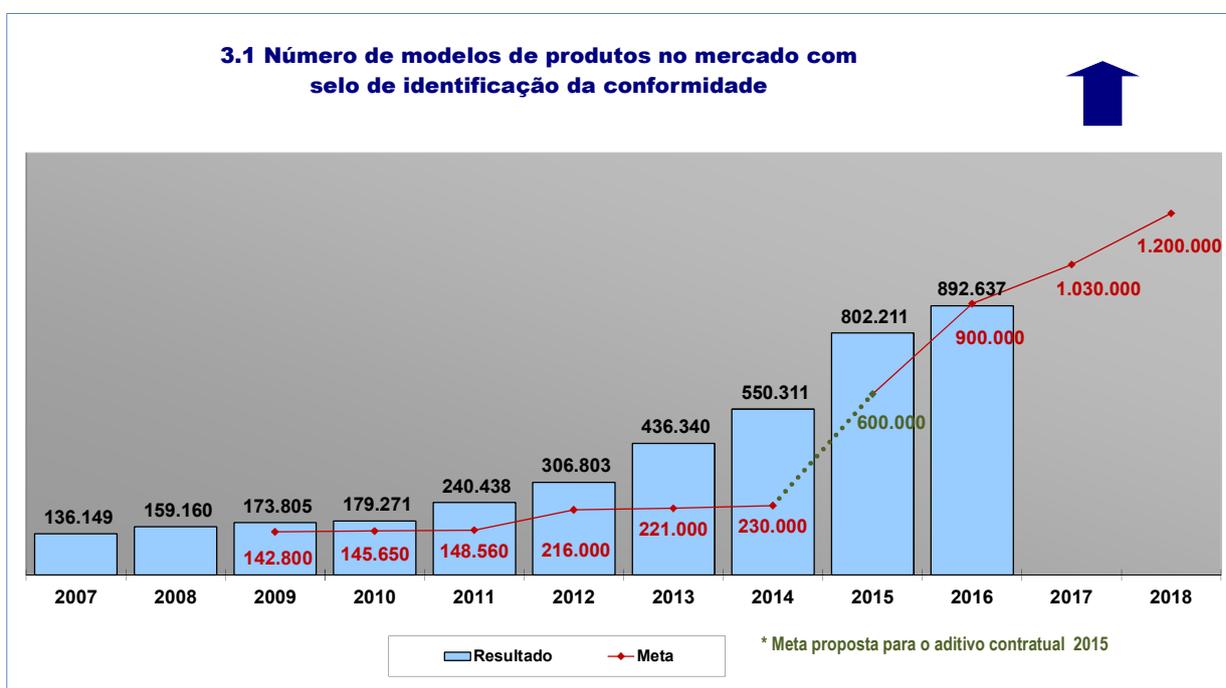


Gráfico 6

Este indicador 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. Também reflete a capacidade de inovação das empresas na colocação de novos produtos no mercado. O crescimento expressivo ocorrido em 2015 foi consequência da entrada em vigor – Portaria nº198, de 16 de abril de 2015 - de programas que envolvem grande número de modelos de produtos, tais como os referentes aos setores eletroeletrônicos ou de construção civil.

A crise econômica impacta negativamente o resultado, contudo, o indicador demonstra crescimento e atingiu 99,18% da meta.

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

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

| | |
|--|---|
| Macroprocesso | Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 4. Rever o modelo da atividade de acreditação |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | (Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação) |
| Este indicador expressa o percentual de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação em relação ao número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação. A utilização de avaliadores externos, isto é, que não são do quadro de servidores do Inmetro, visa dar ao processo de concessão de acreditação mais agilidade, tornando o Inmetro capaz de atender a forte demanda por acreditação. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|-------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 90,0% | 92,88% | 103,2% |

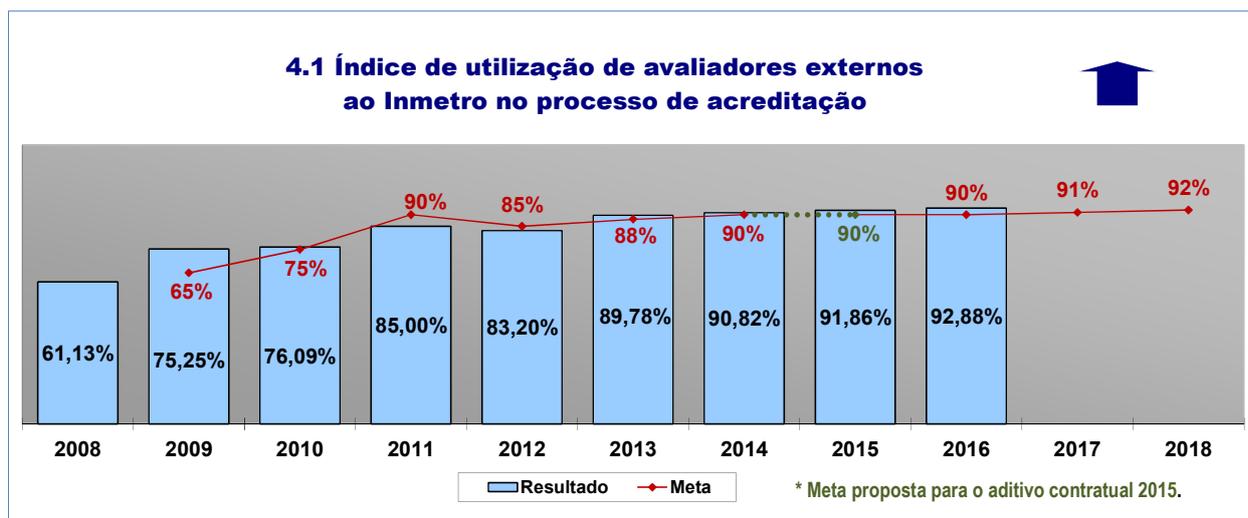


Gráfico 7

Existe uma dificuldade de se manter o padrão de utilização de avaliadores externos no patamar considerado ideal. O Instituto tem empreendido esforços para treinar novos avaliadores, de forma que os avaliadores internos realizem apenas a quantidade necessária de avaliações para manter sua proficiência e, com isso, tem mantido o indicador um pouco acima da meta. Em 2016, foram realizados 30 cursos para capacitar 237 pessoas, predominantemente avaliadores externos.

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

| | |
|--------------------|---|
| Macroprocesso | Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | (Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos) |

| | | |
|-------------|------------|-----------------|
| Meta | Resultado | Alcance da meta |
| 2016 | 2016 | |
| 12,80 meses | 14,7 meses | |



Gráfico 8

Conforme mencionado em relatórios anteriores, em 2013 e em 2014 houve um aumento excepcional na quantidade de novas solicitações de acreditação e reconhecimento (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 processos 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. Percebe-se a mudança de patamar no tempo médio a partir de 2014 em função do aumento significativo da demanda.

Esta se manteve em níveis elevados em 2016, tendo sido concedidas 138 novas creditações e reconhecimentos, o que permitiu que se atingisse um total de 1442 certificados de acreditação de laboratórios válidos.

É importante ressaltar que em 2016, o Inmetro ficou 4 meses sem o contrato de terceirizados, os quais atuam no apoio das atividades de acreditação. O contrato precisou ser reduzido, o que acarretou no retorno de um número menor de profissionais para a área. Esses fatos contribuíram para redução na agilidade do andamento dos processos neste período.

Para que fossem atendidas todas as solicitações de laboratórios, foram realizadas melhorias no processo, tais como, a capacitação dos avaliadores líderes para realizar atividades antes realizadas pelos gestores de acreditação do Inmetro, iniciadas em 2014 e cujos resultados começam a se refletir mais efetivamente em 2016. Entretanto, conforme ocorrido em 2014 e também em 2015, o tempo médio de acreditação de laboratório continua alto. Isso pode ser explicado, em termos estatísticos, pelo fato de que mais da metade das concessões de 2016 são oriundas de solicitações de 2014 e 2015, gerando impacto sobre o tempo médio (14,7 meses em dezembro de 2016).

Apesar disso, ao considerar as solicitações iniciais de acreditação recebidas a partir do segundo semestre de 2015, pode-se observar uma possível tendência de redução do tempo médio da acreditação para 13 meses.

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

| | |
|--------------------|---|
| Macroprocesso | Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | (Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos) |

| | | |
|-----------|-----------|-----------------|
| Meta | Resultado | Alcance da meta |
| 2016 | 2016 | |
| 7,0 meses | 9,5 meses | 64,29% |

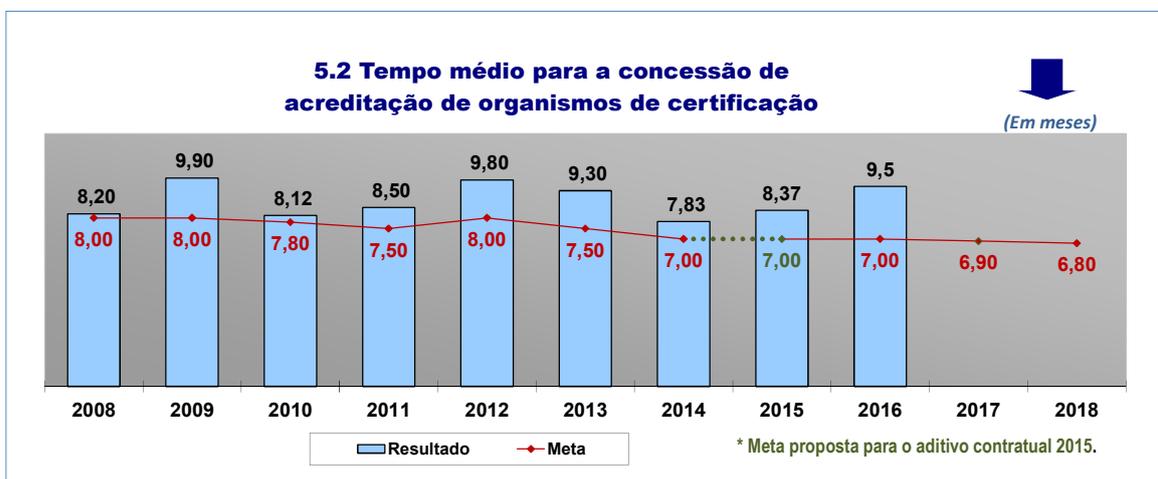


Gráfico 9

Entre janeiro e dezembro foram concedidas 23 acreditações. A análise das causas pelo não alcance da meta identificou que em 6 destas solicitações foram registrados atrasos excessivos na realização de duas atividades requeridas pelo processo de acreditação cuja responsabilidade de realização é exclusiva do organismo de certificação. Estas atividades se referem a:

1 - Comprovação de atendimento a requisitos de constituição legal do organismo de certificação - com a apresentação de alvará de funcionamento e certidão de regularidade fiscal, dentre outras; e

2 - Identificação de uma empresa para realização, por parte do organismo, de uma auditoria no processo produtivo com o acompanhamento do Inmetro para verificação da competência técnica dos auditores do organismo de certificação.

No entanto, se considerados apenas os 17 processos que se desenvolveram normalmente, sem pendências por parte dos organismos de certificação, o tempo médio para concessão da acreditação é reduzido para 7,1 meses.

Já foram adotadas ações corretivas envolvendo a melhoria dos processos internos de controle para evitar que estas situações se repitam.

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

| | |
|--------------------|---|
| Macroprocesso | Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | (Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos) |

| | | |
|-----------|-----------|-----------------|
| Meta | Resultado | Alcance da meta |
| 2016 | 2016 | |
| 5,9 meses | 5,4 meses | |

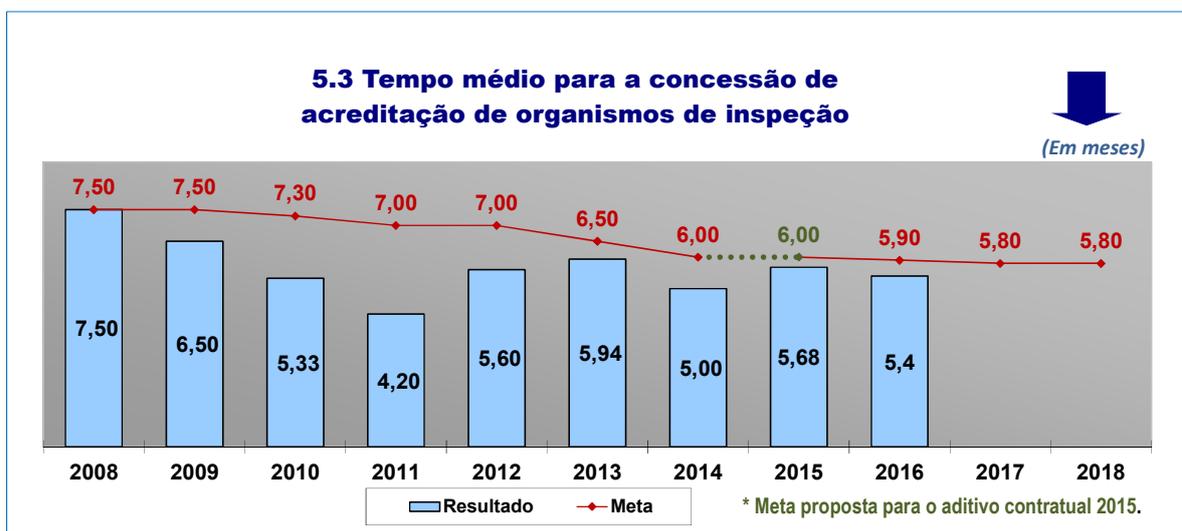


Gráfico 10

Houve pequena melhora devido ao aumento de solicitações e concessões na área de inspeção veicular - estas são avaliações relativamente simples de se agendar (1 avaliador líder e 1 avaliador técnico) -, ao mesmo tempo em que houve diminuição significativa de solicitações e concessões na área de ensaios não destrutivos mais complexas, pois envolvem vários profissionais e vários locais a serem avaliados. Ressalta-se que a divisão tem utilizado o sistema informatizado Orquestra em todas as

etapas da condução de seus processos. Para 2017, está previsto a implantação do programa de inspeção de projetos e obras de infraestrutura, o qual requer maior grau de complexidade.

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

| | |
|--------------------|--|
| Macroprocesso | Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade |
| Objetivo | 5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica |

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

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|-------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 1.624 | 2.243 | 138,12% |



Gráfico 11

Primeiramente, deve-se ressaltar que inúmeros regulamentos e portarias de diversos órgãos da administração pública vêm sendo elaborados ou revisados nos últimos anos solicitando acreditação do Inmetro. Houve, em 2014, aumento expressivo na quantidade de novas solicitações de acreditação, boa parte delas decorrente de exigências por regulamentação do MAPA, ANP, e ANVISA, por exemplo. De fato, o Inmetro vem observando que os organismos de avaliação da conformidade (laboratórios, principalmente) vêm buscando se adequar às novas exigências, o que termina por ocasionar o aumento das solicitações de acreditação, e, por conseguinte, o aumento das concessões das creditações. Tal fato ficou acima das expectativas do

Inmetro, pois depende do regulamentador estabelecer algum novo critério e do organismo de avaliação da conformidade ter interesse de buscar a acreditação. As maiores demandas foram por laboratórios de calibração e ensaio (312 novos laboratórios acreditados) e por organismos de inspeção (88 novos organismos acreditados). Vale lembrar que esse aumento de demanda impacta negativamente nos tempos de acreditação.

VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

Indicador 6.1 - Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I

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

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

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 578 | 713 | 123,36% |



Gráfico 12

Para traduzir melhor a eficiência do serviço prestado, o indicador que contabilizava apenas verificações de instrumentos, passou a incluir o número de inspeções. Para permitir uma análise mais adequada do desempenho do indicador, o histórico foi recalculado.

No período de 2012 a 2014, a eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I mostrava uma sequência regular de crescimento. Em 2015, observou-se uma quebra dessa sequência histórica de crescimento da eficiência, reflexo, em parte, da crise e contingenciamentos enfrentados pelo Inmetro e repercutidos nas atividades da RBMLQ-I. Diante deste novo contexto, a Coordenação - Geral da RBMLQ-I repactuou a meta do indicador de eficiência dos serviços prestados pela RBMLQ-I em um patamar de -10% (menos dez por cento) da meta média estabelecida nos anos anteriores, passando a eficiência de 634 para 578 verificações e inspeções por colaborador. Com a nova meta estabelecida, a eficiência obtida em 2016 teve um alcance de 123,36% da meta. O aumento da produtividade ocorreu devido à redução significativa no quadro de pessoal da RBMLQ-I, que correspondeu à queda de 876 pessoas da equipe da RBMLQ-I, o equivalente a 15% da força de trabalho. Houve, simultaneamente, uma redução do montante produzido, porém não na mesma proporção que a redução de pessoal.

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

Indicador 6.2-Índice de conformidade na medição de bombas e balanças

| | |
|--------------------|--|
| Macroprocesso | Garantia Metrológica |
| Objetivo | 6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa |
| Dimensão | Efetividade |
| Memória de Cálculo | (Número de bombas e balanças verificadas que não apresentaram erro quantitativo maior que o permitido) / (Número total de bombas e balanças verificadas) |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|--------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 99,00% | 99,78% | 100,79% |

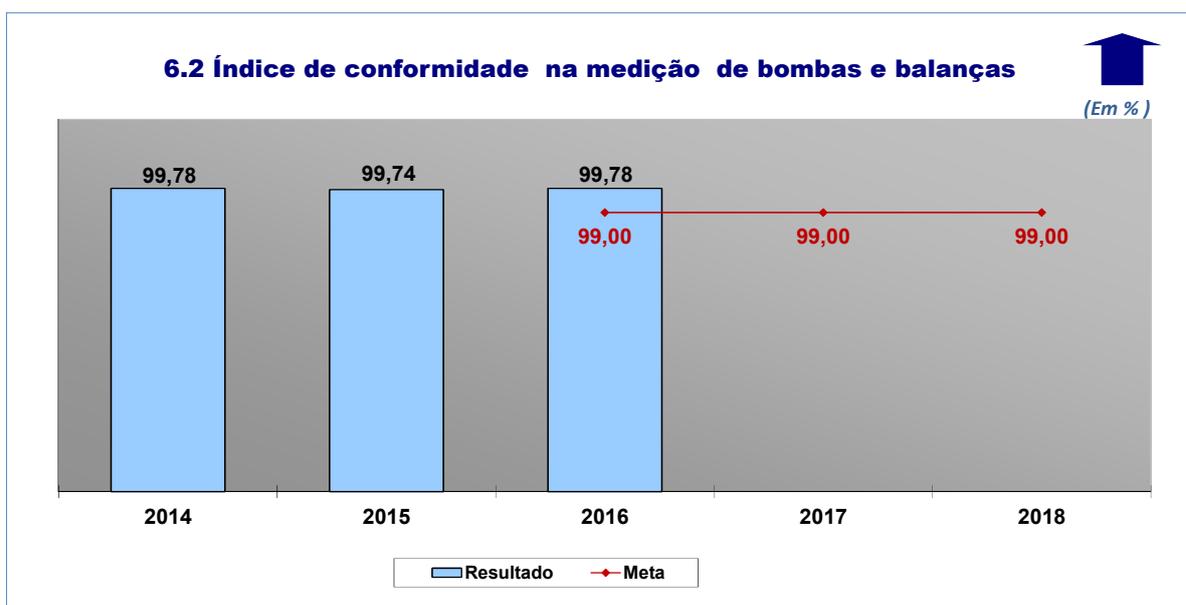


Gráfico 13

A eficiência obtida no exercício 2016 reflete um alcance da meta de 100,79%. Este resultado reflete a capacitação da força de trabalho no tocante ao conhecimento e aplicação das leis, resoluções, regulamentos, normas e procedimentos do Inmetro, bem como realização de auditorias técnicas e administrativas mais criteriosas, com avaliação minuciosa da eficácia das ações corretivas implementadas para os tratamentos de não conformidades.

Indicador 7.1 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo

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

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|----------|-------------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 110 dias | 189,44 dias | 27,78% |

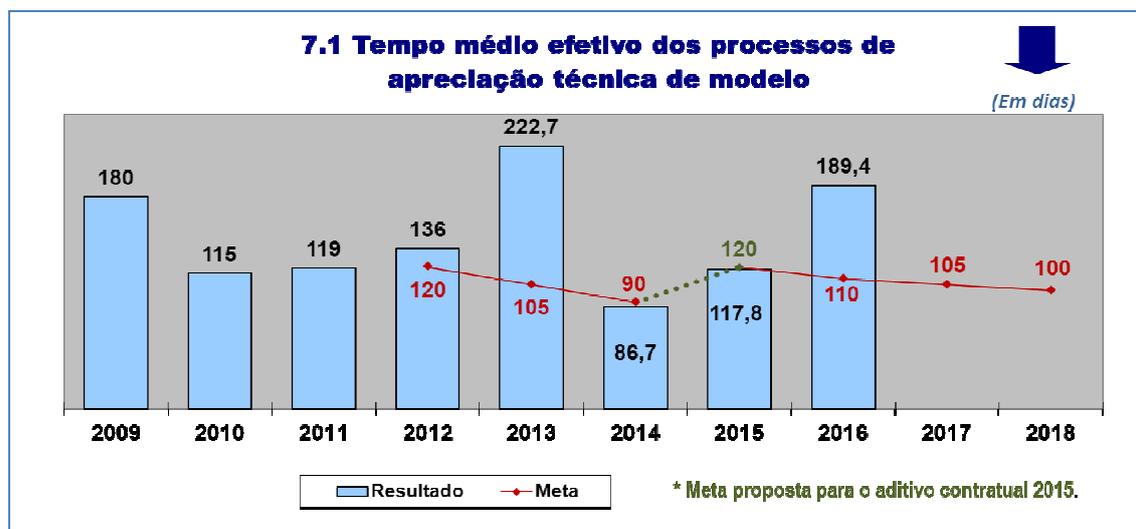


Gráfico 14

O tempo médio do processo de apreciação técnica de modelo foi 189,4, valor bastante acima do pactuado como meta (indicador quanto menor melhor).

O aumento significativo no valor deste indicador ocorreu principalmente por algumas razões. Número insuficiente de profissionais na área, acentuado por remoções e aposentadorias, totalizando uma queda de 23 pessoas na equipe, aproximadamente 20% da força de trabalho. Nos anos de 2015 e 2016, foram observados problemas atípicos que também impactaram fortemente no resultado final dos processos. O primeiro foi causado pelas restrições orçamentárias impostas pelo Governo Federal. Em

função dessas restrições, os técnicos da área passaram meses sem poder realizar viagens para execução de exames e ensaios fundamentais para a conclusão dos processos. O reflexo deste problema pode ser observado diretamente em várias tarefas do fluxo, nas quais os processos ficaram parados simplesmente aguardando definição. Vale lembrar que o total impedimento a viagens perdurou por mais de 06 meses e gerou grande acúmulo de serviço, gerando ainda mais atrasos na conclusão das atividades.

Durante o ano de 2016, o Inmetro experimentou períodos de suspensão da mão - de - obra terceirizada, que, somados giram em torno de 60 dias. Isso fez com que processos ficassem completamente paralisados em todas as atividades que necessitassem de alguma ação administrativa, como por exemplo, a movimentação no sistema interno de tramitação ou numeração de documentos. A tarefa de análise e assinatura da documentação conclusiva foi especificamente afetada neste período, o que resultou em grande aumento no tempo médio da sua execução.

Caso excluíssemos os processos iniciados em 2014, mais fortemente afetados pelos fatores elencados acima, assim como as tarefas de análise e assinatura da documentação conclusiva, o tempo médio cairia para a casa dos 130 dias. Mesmo aquém da meta para o exercício, o indicador ficaria muito mais próximo da meta.

Além dos motivos acima mencionados, outros motivos para o aumento no tempo do processo envolvem o tipo da demanda e os problemas com o sistema automatizado de gestão.

Durante o ano 2016, houve um aumento do número de processos que necessitaram análise de software, tarefa com tempo considerável dentro do processo de apreciação técnica de modelo.

O decreto Nº 8.671, de 16 de fevereiro de 2016, que aprovou a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão do Inmetro reduziu significativamente a quantidade de chefias na Diretoria de Metrologia Legal (de 10 DAS 2 para 4 DAS 2). É necessário adaptar o sistema Orquestra que gere o processo de apreciação técnica de modelo à estrutura atual. O referido sistema não reconhece os gestores e as unidades atuais da Diretoria. Sendo assim, o fluxo de trabalho requer necessárias e sucessivas intervenções dos administradores da ferramenta, o que, conseqüentemente, interfere no tempo gasto para execução de tarefas. Este cenário ainda prejudica o acompanhamento real do processo pelo requerente e impede a implementação de melhorias, estas já identificadas ao longo dos anos de 2015 e 2016.

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 responderam estar "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o serviço de apreciação técnica de modelo em pesquisa anual de satisfação |

Este indicador expressa o nível de satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo prestado pelo macroprocesso de Garantia Metrológica. Ele será medido por meio de pesquisa junto aos clientes que solicitaram aprovação de modelo de instrumentos de medição no ano de 2016. 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 "satisfeito" e "muito satisfeito".

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|-------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 68,0% | 66,67% | 98,04% |

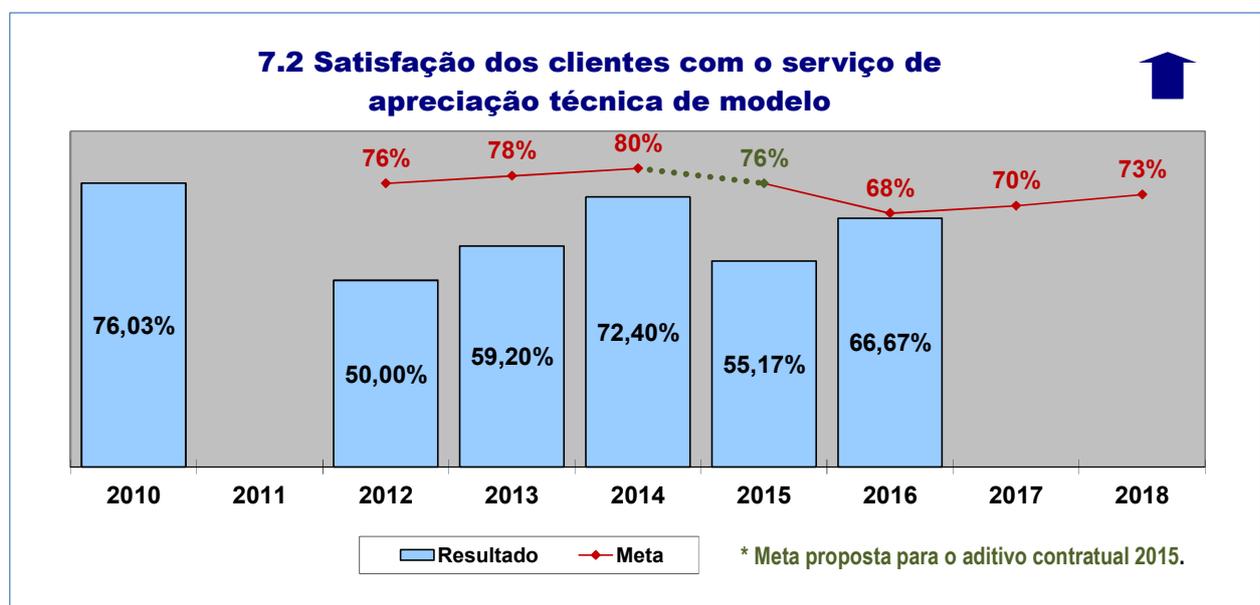


Gráfico 15

Este indicador é apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de apreciação técnica de modelo (ATM) que responderam a pergunta 2 do questionário do **ANEXO C** (Qual o seu nível de satisfação geral com o serviço de apreciação técnica de modelo?). Este questionário é utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo.

O gráfico 16 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados desde o "Muito insatisfeito" até o "Muito satisfeito".

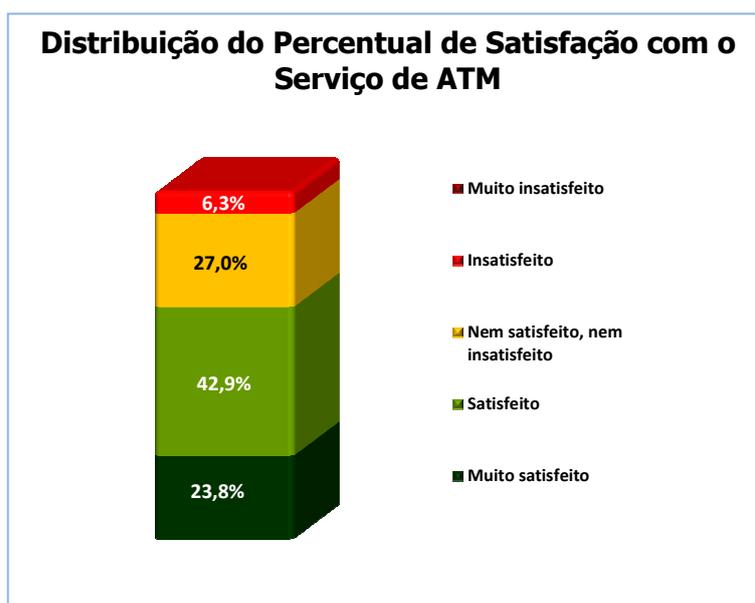


Gráfico 16

O gráfico 17 abaixo demonstra o nível de satisfação (percentual dos clientes que estão "Satisfeitos" ou "Muito satisfeitos") com 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 (33,3%), seguido dos atributos "Agilidade no atendimento às consultas" (58,7%) e Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo (69,8%).

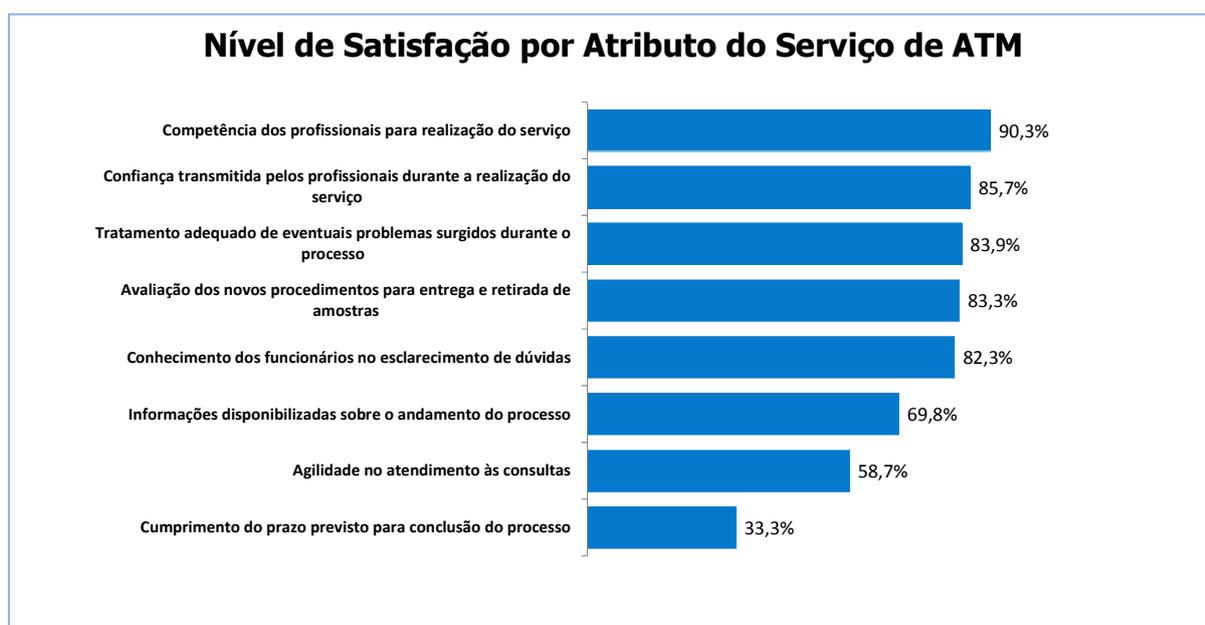


Gráfico 17

Os atributos "competência dos profissionais para a realização do serviço" e "confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço" permanecem em 2016 entre os três primeiros atributos do ranking de nível de satisfação do cliente, como em

2014 e 2015. Por meio de regressão linear, verificou-se ainda que os atributos avaliação de novos procedimentos para entrega e retirada de amostras e tratamento adequado de eventuais problemas que surgiram durante o processo impactaram positivamente no nível de satisfação dos clientes em relação a este serviço.

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

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

| | |
|--|--|
| Macroprocesso | Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia |
| Objetivo | 8. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros |
| Dimensão | Eficácia |
| Memória de Cálculo | Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio |
| Este indicador será medido por meio de pesquisa junto às empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. Estes usuários são os laboratórios credenciados junto à Rede Brasileira de Calibração e as empresas que demandam esses serviços diretamente do Inmetro | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 7,8 | 7,1 | 91,03% |

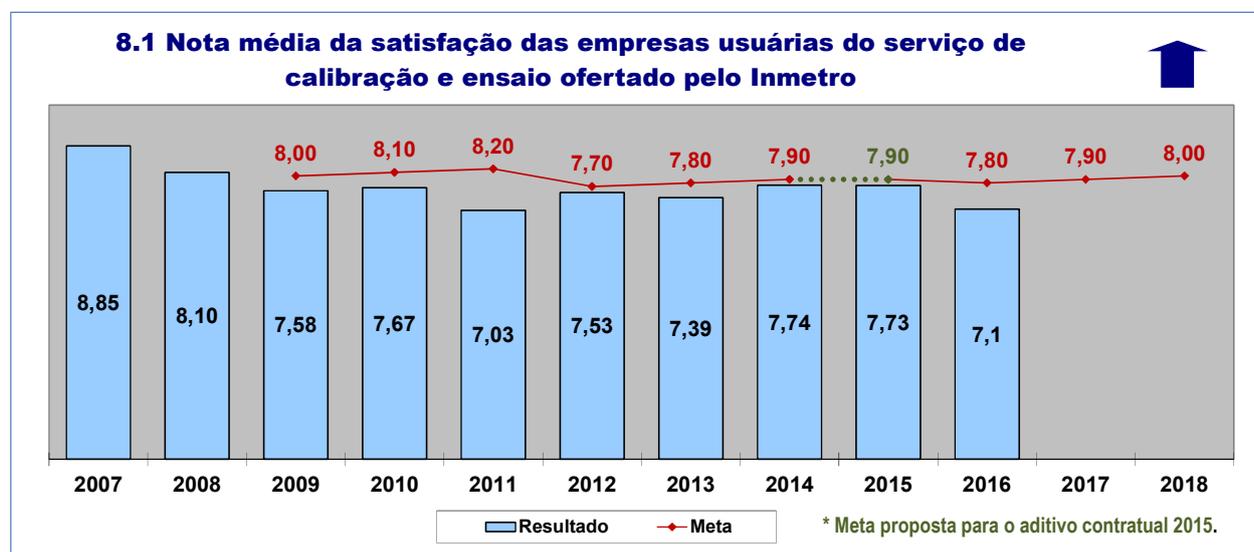


Gráfico 18

Pelo gráfico 19 abaixo, pode-se observar que 27,9% estão muito satisfeitos; 42,6%, satisfeitos; 21,3%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 7,4%, insatisfeitos e 0,8% muito insatisfeitos.

Nível geral de satisfação 2016

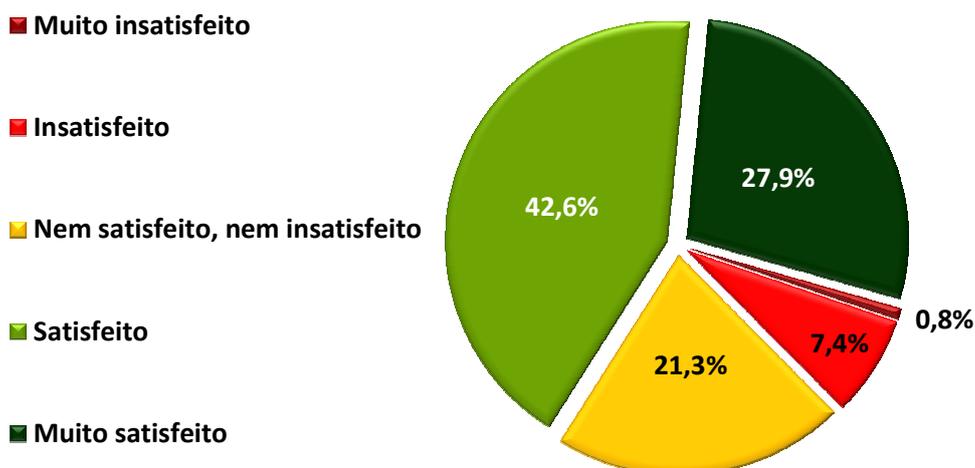


Gráfico 19

Cabe ressaltar que, apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 70,5% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

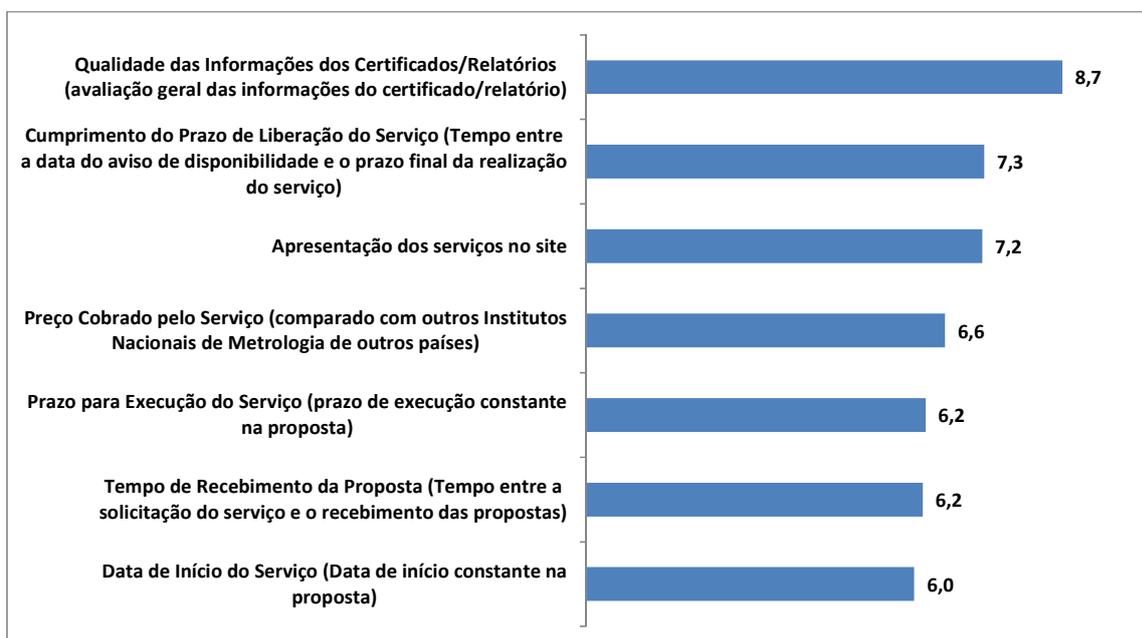


Gráfico 20

O gráfico 20 acima demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio. A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no **Anexo D** (Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?) deste relatório.

Analisando-se o gráfico 20, 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. Verificou-se que os atributos prazo para a execução do serviço e tempo de recebimento da proposta apresentaram resultados significativamente inferiores aos resultados de 2015 e foram responsáveis pela queda da nota geral de satisfação, conforme análise realizada por meio de regressão linear.

Indicador 8.2 - Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição

| | |
|---|--|
| 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 | (Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos na calibração) |
| O provimento de rastreabilidade ao Sistema Internacional de Unidades (SI) é uma responsabilidade legal do Inmetro. Portanto, este indicador mede a produtividade dos técnicos do Inmetro envolvidos nos processos de calibração de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 4,00 | 4,03 | 100,75% |

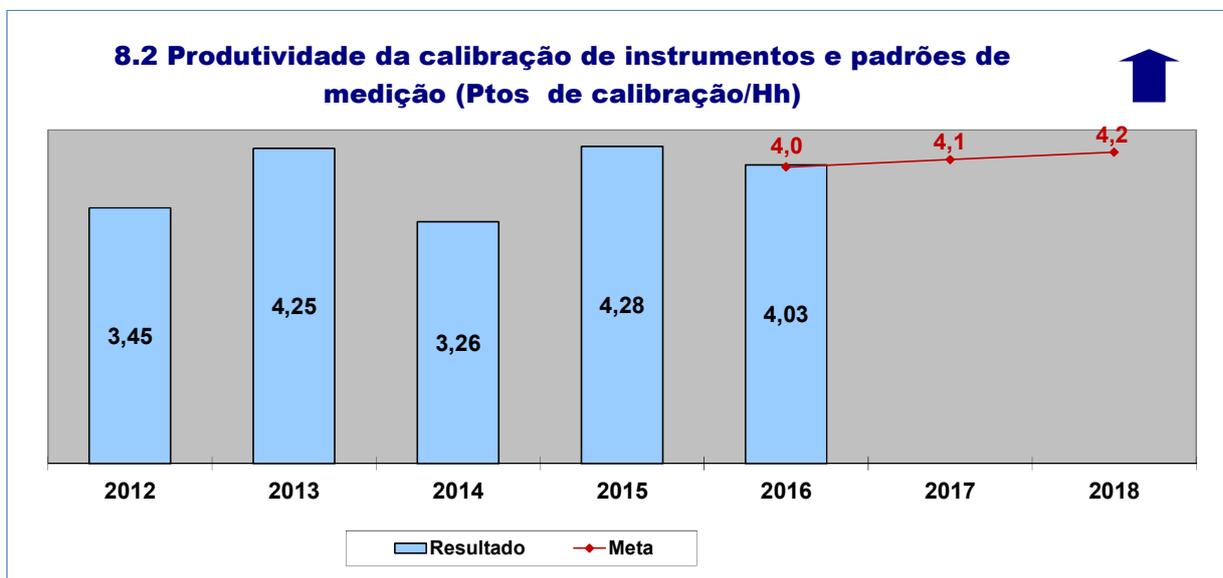


Gráfico 21

Em 2016, a demanda por maior número de pontos de calibrações ocorreu para a Divisão de Metrologia Elétrica (Diele) e para a Divisão de Metrologia em Acústica e Vibrações (Diavi). Até 31 de dezembro de 2016, dos 66.111 pontos de calibrações executados, 31.851 pontos foram demandados para a Diele e 29.080 pontos para a Diavi. Apesar da produtividade de calibração ter atingido a meta estabelecida, foram

suspensos aproximadamente 35% da quantidade de calibrações em relação a 2015 devido aos problemas de refrigeração nos laboratórios.

Indicador 8.3–Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição

| | |
|---|--|
| 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 | (Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho 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 ensaio de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|--------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 135,00 | 203,3 | 150,60% |

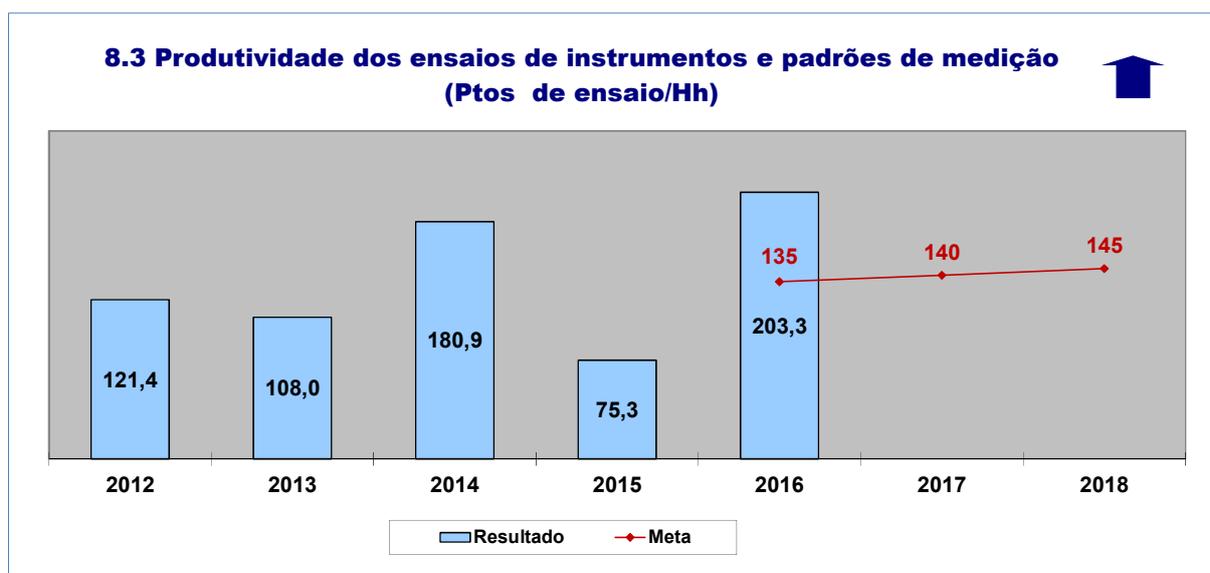


Gráfico 22

Um grupo atípico de ensaios em luminárias públicas, solicitados por empresas do grupo Eletrobrás foram de curta duração. Estes ensaios representaram 99,8% do total de números de pontos de ensaios realizados até 31 de dezembro de 2016 e corresponderam a apenas 27% do total de Homem hora. Estes serviços impactaram significativamente no aumento da produtividade.

Apesar do aumento da produtividade, houve uma redução no número de ensaios em relação a 2015, devido aos problemas de refrigeração dos laboratórios.

Indicador 8.4 - Número de serviços de calibração no KCDB (Key Comparison Database) do BIPM (Bureau International des Poids et 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 International des Poids et Mesures</i>) |
| Este indicador evidencia o esforço na manutenção da Gestão do Sistema de Qualidade em metrologia científica que atende ao acordo de reconhecimento mútuo (MRA) assinado pelo Inmetro. | |

| Meta | Resultado | Alcance da meta |
|------|-----------|-----------------|
| 2016 | 2016 | |
| 460 | 519 | 112,83% |

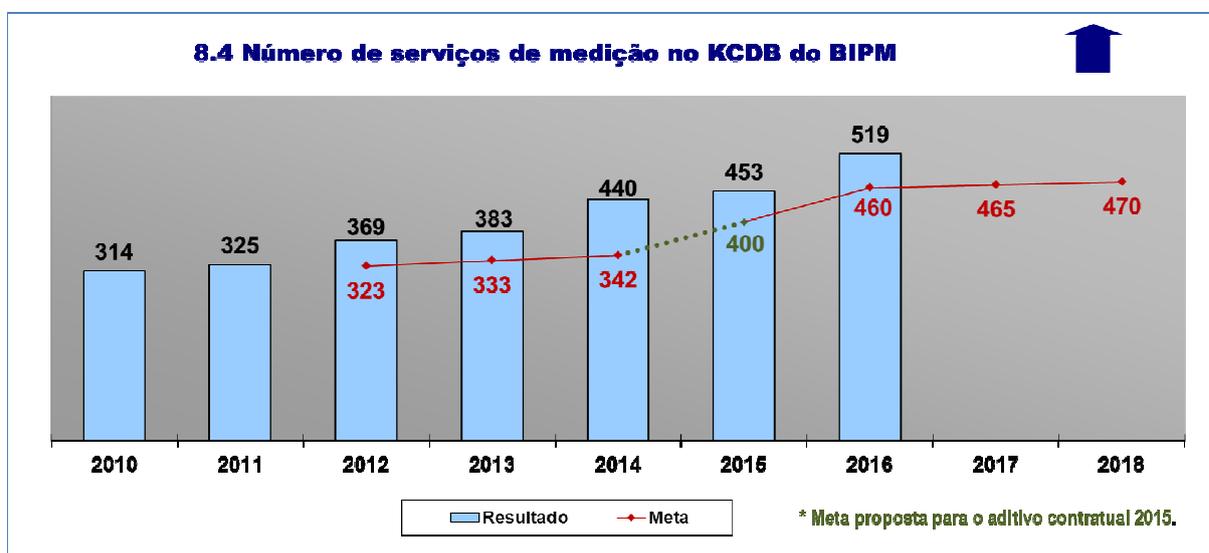


Gráfico 23

No ano de 2016, o Inmetro obteve aprovação, por meio das avaliações de pares (peerreviews), de 66 tipos de Capacidades de Medição em Calibrações (CMC) na Base de Dados Key Comparison Database (KCDB) do Bureau International des Poids et Mesures (BIPM), somando um total de 519 CMC.

As 519 CMC estão distribuídas por áreas no KCDB da seguinte forma: Acústicas e Vibrações = 88; Massa e grandezas relacionadas = 77; Comprimento = 20; Pressão = 11; Temperatura = 11; Eletricidade e Magnetismo = 63; Química = 117; Tempo e Frequência = 13 e Radiações Ionizantes = 119.

Foi previsto um crescimento menor que o de 2015 devido à severa redução orçamentária e financeira sofrida pelo Inmetro. Houve por parte da Dimci, esforço significativo para desenvolver novos serviços de medição e submeter para as avaliações de pares (peerreviews) de forma a não comprometer o acordo de reconhecimento mútuo (protocolo firmado entre os principais Institutos Nacionais de Metrologia do

mundo, visando à verificação mútua de suas capacidades de medição em calibrações), resultando na superação da meta.

Este processo de avaliações por pares (peerreviews) é necessário para manutenção da credibilidade nacional e internacional do Inmetro, pois é, por meio desse processo, sob coordenação do BIPM, que é possível assegurar a uniformidade das medições e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

VIII – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO

No Anexo I, item 2 do Contrato de Gestão, estão pactuados os Objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro para o ciclo 2016 - 2018. A nota relativa ao alcance desses objetivos corresponde a **10%** da pontuação global do contrato.

OBJETIVO I – Aprovar metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação até o fim do ciclo do Contrato de Gestão.

- Realizar estudo com base na realização de benchmarkings com órgãos congêneres no exterior até 2016.
- Apresentar estudo interno com proposta de metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação até 2017.
- Aplicar a metodologia em um objeto a ser selecionado como projeto-piloto até 2017.
- Submeter o estudo à consulta pública com o objetivo de ouvir as partes interessadas até 2018.
- Consolidar a experiência e publicar documento com a metodologia oficial para avaliação da efetividade da regulamentação até 2018.

RESULTADO

Foi elaborado estudo sobre as experiências internacionais de avaliação da efetividade da regulamentação nos Estados Unidos, Austrália, Canadá, União Europeia e Reino Unido. Como resultado do referido estudo, verificou-se que o Reino Unido (Magenta Book) é o principal benchmark no tema. A experiência do Reino Unido de avaliação de impacto da regulamentação é a mais consolidada e é a que tem maior publicação de estudos de medição da efetividade de regulamentações. Esta metodologia encontra-se disponível e é bastante detalhada, permitindo que seja usada para balizar a construção de metodologia de avaliação da efetividade da regulamentação do Inmetro. Com base nisso, foi elaborado um documento de conceitos e um procedimento estruturando as etapas de Avaliação de Resultados Regulatórios a serem seguidas pelo Inmetro. O procedimento encontra-se em consulta interna na Divisão de Qualidade Regulatória no âmbito da Diretoria de Avaliação da Conformidade.

OBJETIVO II– Realizar Análises de Impacto Regulatório (AIR) para pelo menos 75% dos temas previstos na Agenda Regulatória do Inmetro.

- Publicar, até 2017, novo subsite da Agenda Regulatória que disponibiliza os estudos previstos, em andamento e concluídos, de forma a aumentar a transparência do processo decisório para a regulamentação.
- Publicar, até 2018, nova metodologia ampliada e revisada de Análise de Impacto Regulatório.

RESULTADO

Para cálculo do percentual de AIR são considerados apenas os programas em desenvolvimento na Agenda regulatória. Em 2016, dos 22 programas em desenvolvimento, 11 possuem AIR.

| Objeto | Tem Estudo? | Ano do Estudo |
|--|--------------------|----------------------|
| 1. Autorização de postos de ensaio de cronotacógrafos, oficinas e postos de selagem, e mecanismos de supervisão metrológica dos cronotacógrafos. | Sim | 2014 |
| 2. Manômetros de pneus (“calibradores” de pneus) | Sim | 2013 |
| 3. Medição fiscal e transferência de custódia para gás | Não | - |
| 4. Medidores multidimensionais para veículos rodoviários | Não | - |
| 5. Sistemas de medição de agente redutor líquido de NO _x automotivo (ARLA 32) | Não | - |
| 6. Termômetro clínico digital a bateria solar | Sim | 2015 |
| 7. Verificação de instrumentos de medição | Sim | 2016 |
| 8. Andadores Infantis | | |
| 9. Aquecedores instantaneos de água elétricos | | |
| 10. Cadeira de rodas | | |
| 11. Cadeira plástica infantil | Sim | 2012 |
| 12. Embalagens reutilizáveis para mercado varejista de combustíveis automotivos (Anexo) | | |
| 13. Inspeção periódica de tanque portátil destinado ao transporte de produtos perigosos | | |
| 14. Luminárias para lâmpadas de descarga e LED - Iluminação Pública Viária | | |
| 15. Manutenção, Reparo e Reforma de Equipamentos para Produtos Perigosos | | |
| 16. Materiais da Construção Civil: Isolantes Térmicos e Acústicos | Sim | 2015 |

| | | | |
|-----|--|--------------------------|------|
| 17. | Competências pessoais para atmosferas explosivas | Sim (Análise de Demanda) | 2012 |
| 18. | Oficinas de serviços de reparo, revisão e recuperação de equipamentos para atmosferas explosivas | Sim (Análise de Demanda) | 2012 |
| 19. | Louças Sanitárias - Sistema de Descarga | Sim | 2014 |
| 20. | Profissionais da área da construção civil e urbanitários das ocupações de pedreiro de obras, eletricitista instalador de baixa tensão, instalador hidráulico predial, inspetor de rede de distribuição interna e de aparelhos a gás e soldador e mantenedor de tubos e conexões de polietileno | | |
| 21. | Veículos Pesados (PBE) | Sim | 2013 |
| 22. | Imãs utilizados em brinquedos ou em objetos de mesa para adultos | Sim | 2015 |

Sendo assim, 50% dos temas previstos na agenda regulatória do Inmetro de 2016 foram objetos de análise de impacto regulatório.

Em 2016, o Inmetro realizou os seguintes estudos de impacto regulatório para subsidiar a decisão de desenvolver ou não estes programas.

1. Cauda de sereia;
2. Aquarofilia;
3. Porta giratória para banco;
4. Acessório para gás natural;
5. Fontes e carregadores de alimentação;
6. Capa de engate;
7. Capacete de ciclista;
8. Roupa UV;
9. Provetas;
10. Instrumentos de pesagem de veículos rodoviários em movimento;
11. Filé de pescado;
12. Vocabulário internacional de termos de Metrologia Legal;
13. Termômetro clínico de líquido em vidro; e
14. Cronotacógrafos.

Está em discussão, entre a área técnica e a área de informática, uma proposta de elaboração do novo subsite da Agenda Regulatória.

OBJETIVO III – Realizar redirecionamento estratégico da instituição

- Realizar novo processo de planejamento estratégico de forma participativa.
- Adequar os macroprocessos da Autarquia ao realinhamento estratégico.
- Redefinição da estrutura organizacional do Inmetro de acordo com o realinhamento estratégico.
- Aperfeiçoar a metodologia de monitoramento estratégico no Inmetro.

RESULTADO

Em março de 2016, foi designado um grupo de trabalho para conduzir o projeto de redirecionamento estratégico da instituição. Apesar de dispor de relativo conhecimento teórico e prático, é fundamental contar com a contribuição de consultoria externa para atuar em conjunto com uma equipe do Inmetro na condução do realinhamento estratégico e da revisão dos principais processos da autarquia. A consultoria irá não somente propiciar o aprofundamento do conhecimento de planejamento na instituição, mas também facilitar o processo de mediação das discussões, reduzindo possíveis conflitos. Assim sendo, considera-se necessário o apoio de uma consultoria, com comprovada experiência em projetos de planejamento realizados em organizações públicas. O referido grupo realizou um levantamento das principais consultorias existentes no mercado, que atuavam não somente com planejamento, mas também realizavam mapeamento de processos e destas convidou sete para discutir um projeto que atendesse as necessidades da instituição. O grupo se reuniu com estas consultorias e a partir das discussões ocorridas elaborou um projeto básico para a apresentação de propostas. Quando o termo de projeto básico estava pronto para ser publicado e o processo de seleção seria iniciado, o Presidente do Inmetro foi trocado.

Atualmente, há um novo projeto básico finalizado para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de consultoria englobando 03 objetos: i. Elaboração de planejamento estratégico 2018-2025, ii. Gestão de processos e, iii. Redefinição do modelo de relacionamento da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - RBMLQ – I. O referido projeto básico será apreciado pela presidência do Inmetro.

ANEXOS

ANEXO A – Questionário utilizado na pesquisa de imagem junto aos participantes dos comitês técnicos do processo de regulamentação

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. Ao avaliar o grau de eficácia, considere os seguintes atributos: transparência, participação, agilidade, imparcialidade e eficiência (otimização dos recursos).

| | 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 ou serviço com selo do Inmetro, em comparação a um que não tem o selo?

- Sim
 Não

P5) Ordene por grau de importância (sendo 1 o mais importante e 5 o menos importante) os seguintes atributos relacionados ao processo de regulamentação:

- Transparência
 Participação
 Agilidade
 Imparcialidade
 Eficiência (otimização dos recursos)

P5.1) Existem outros atributos que você considera importantes?

- Não
 Sim. Quais?

P6 Como você avalia o processo de regulamentação do Inmetro no que se refere aos atributos 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 (otimização dos recursos) | | | | | | | | | | | | |

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?

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

P10) Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica: (opcional)

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

| UF | Nº Verif. Periódico (P) | Nº Verif. Após Reparo - (A) (Eventual) | Nº inspeções de instrumentos de medição | Nº Cronotacógrafos verificados | Nº Verificações + Inspeções | Nº Funcionários da RBMLQ-I | Meta Anual | Resultado Obtido | Alcance da Meta |
|----------------|-------------------------|--|---|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------|------------------|-----------------|
| AC | 5.734 | 332 | 623 | 432 | 7.121 | 26 | 578 | 274 | 47,4% |
| AL | 26.847 | 1.673 | 8.783 | 5.650 | 42.953 | 98 | 578 | 438 | 75,8% |
| AM | 34.543 | 4.225 | 9.176 | 6.295 | 54.239 | 80 | 578 | 678 | 117,3% |
| AP | 7.315 | 231 | 130 | 427 | 8.103 | 49 | 578 | 165 | 28,6% |
| BA | 117.493 | 12.228 | 17.011 | 25.416 | 172.148 | 371 | 578 | 464 | 80,3% |
| CE | 111.527 | 7.330 | 11.226 | 16.507 | 146.590 | 196 | 578 | 748 | 129,4% |
| ES | 46.033 | 664 | 20.013 | 16.539 | 83.249 | 92 | 578 | 905 | 156,6% |
| GO | 82.589 | 1.914 | 5.319 | 36.453 | 126.275 | 156 | 578 | 809 | 140,0% |
| MA | 4.330 | 2.053 | 12.243 | 6.768 | 25.394 | 105 | 578 | 242 | 41,8% |
| MG | 187.269 | 5.020 | 39.643 | 72.789 | 304.721 | 461 | 578 | 661 | 114,4% |
| MS | 43.088 | 6.441 | 24.665 | 13.908 | 88.102 | 109 | 578 | 808 | 139,8% |
| MT | 47.195 | 1.460 | 62.275 | 16.854 | 127.784 | 118 | 578 | 1.083 | 187,4% |
| PA | 65.049 | 4.730 | 1.457 | 12.952 | 84.188 | 143 | 578 | 589 | 101,9% |
| PB | 27.471 | 10.267 | 5.049 | 10.152 | 52.939 | 94 | 578 | 563 | 97,4% |
| PE | 86.188 | 6.971 | 27.032 | 23.565 | 143.756 | 210 | 578 | 685 | 118,4% |
| PI | 28.331 | 1.050 | 951 | 4.763 | 35.095 | 89 | 578 | 394 | 68,2% |
| PR | 98.457 | 6.191 | 6.952 | 64.396 | 175.996 | 197 | 578 | 893 | 154,6% |
| RJ | 177.883 | 5.360 | 6.379 | 46.626 | 236.248 | 337 | 578 | 701 | 121,3% |
| RN | 22.811 | 1.958 | 7.059 | 7.736 | 39.564 | 97 | 578 | 408 | 70,6% |
| RO | 13.173 | 766 | 5.567 | 7.030 | 26.536 | 63 | 578 | 421 | 72,9% |
| RR | 4.470 | 241 | 2.218 | 740 | 7.669 | 41 | 578 | 187 | 32,4% |
| RS | 162.686 | 5.880 | 13.310 | 69.104 | 250.980 | 349 | 578 | 719 | 124,4% |
| SC | 92.691 | 705 | 11.472 | 43.377 | 148.245 | 207 | 578 | 716 | 123,9% |
| SE | 28.630 | 3.257 | 6.537 | 6.365 | 44.789 | 108 | 578 | 415 | 71,7% |
| SP | 656.079 | 17.919 | 77.025 | 191.553 | 942.576 | 910 | 578 | 1.036 | 179,2% |
| TO | 17.351 | 1.768 | 13.854 | 2.589 | 35.562 | 80 | 578 | 445 | 76,9% |
| RBMLQ-I | 2.195.233 | 110.634 | 395.969 | 708.986 | 3.410.822 | 4.786 | 578 | 713 | 123,3% |

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

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

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

1 - O Sr.(a) trabalha em qual área?

Técnica

Administrativa

Outra. Qual?

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

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

4 – Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica: (opcional)

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

- Sim
- Não