

# RELATÓRIO DO TERMO ADITIVO DO CONTRATO DE GESTÃO 2019



INMETRO

## SUMÁRIO

<b>I - APRESENTAÇÃO GERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>II - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>III –QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2019 .....</b>	<b>6</b>
<b>IV – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....</b>	<b>7</b>
<b>V – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2019.....</b>	<b>7</b>
<b>VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM .....</b>	<b>13</b>
<b>INDICADOR 1.1 - NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA ENTRE 16 A 24 ANOS .....</b>	<b>13</b>
<b>INDICADOR 1.2 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA .....</b>	<b>15</b>
<b>INDICADOR 1.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....</b>	<b>18</b>
<b>INDICADOR 2.1- NÚMERO DE VISITAS DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>INDICADOR 2.2 – PERCENTUAL DE FISCALIZAÇÃO NO ATACADO.....</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR 2.3 - PERCENTUAL DE PAC QUE CONSIDEREM O REGISTRO DE OBJETOS REGULAMENTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE .....</b>	<b>23</b>
<b>VIII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....</b>	<b>25</b>
<b>INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS .....</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO .....</b>	<b>27</b>
<b>INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA .....</b>	<b>28</b>
<b>IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA .....</b>	<b>30</b>
<b>INDICADOR 6.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....</b>	<b>30</b>
<b>INDICADOR 6.2 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA MEDIÇÃO DE BOMBAS E BALANÇAS .....</b>	<b>31</b>
<b>INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>32</b>

<b>INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>33</b>
<b>X - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO .....</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO .....</b>	<b>39</b>
<b>INDICADOR 8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO.....</b>	<b>40</b>
<b>INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE MEDIÇÃO NO KCDB (<i>KEY COMPARISON DATABASE</i>) DO BIPM (<i>BUREAU INTERNATIONAL DES POIDS ET MESURES</i>) .....</b>	<b>41</b>
<b>XI – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO .....</b>	<b>43</b>
<b>OBJETIVO A – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO... </b>	<b>43</b>
<b>ANEXO A – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO. ....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE IMAGEM DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DOS COMITÊS TÉCNICOS DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO .</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO E – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO. ....</b>	<b>58</b>

## **I - APRESENTAÇÃO GERAL**

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no ano de 2019, na execução das ações previstas no Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, firmado entre este instituto e a União, por intermédio do extinto Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC, e tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do extinto Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da extinta Fazenda. O contrato em vigência se refere ao período de 2016 a 2018 e o Aditivo ao ano de 2019.

Como principais resultados de 2019, destaca-se que, dos 20 indicadores estabelecidos para os 8 objetivos do Aditivo 2019, o Inmetro atingiu a meta de metade deles.

Entre as ações realizadas que mais contribuíram para o alcance dos objetivos, destacam-se: otimização de processos, revisão de normas internas e capacitação de pessoal. Também merece destaque o investimento realizado em infraestrutura de laboratórios que permitiu maior estabilidade quanto à sua temperatura e umidade. De forma inversa, restrição orçamentária foi o fator que mais contribuiu para resultados insatisfatórios.

No que se refere ao Objetivo 1 – Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira–, o Inmetro não atingiu a meta de nenhum dos 3 indicadores, mas ficou muito próximo de atingir a meta do indicador 1.2 - “Nível de percepção institucional junto à população brasileira” (cerca de 93%). Ademais, o Instituto foi o mais bem avaliado entre todas as organizações públicas pesquisadas. Quanto ao indicador “Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 a 24 anos”, o Inmetro atingiu cerca de 77% da meta. Vale ressaltar, entretanto, que a última pesquisa realizada ocorreu em 2014 e que houve uma piora de apenas 6 p.p., o que pode ser resultado de fatores extrínsecos ao Inmetro, uma vez que o Inmetro investiu fortemente em mídias sociais. No que se refere ao indicador “Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação”, apesar de termos atingido cerca de 74% da meta, houve uma melhora com relação ao ano anterior.

Quanto ao Objetivo 2 – Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados –, o Inmetro alcançou a meta de um dos três indicadores. Ficou um pouco abaixo da meta no indicador “2.1 - Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados”. Contudo, a meta se justifica em função de mudanças estruturais em curso relativas ao Novo Modelo Regulatório do Inmetro, que não mais pressupõe as antigas regras de verificação, consideradas pouco efetivas. Quanto ao indicador 2.2 – o Inmetro deu continuidade à ampliação de ações no atacado, tendo extrapolado a meta em mais de 40%. Quanto ao “Percentual de Programas de Avaliação da Conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados”, tendo em vista que a Dconf não mais utiliza o referido indicador no seu processo de gestão e de tomadas de decisão,

o resultado parcial de 2019 foi repetido apenas para cumprir a exigência do Contrato de Gestão, tendo o alcance da meta ficado em 92,21%.

A meta do Objetivo "3 – Desenvolver Programa de Avaliação da Conformidade de forma assistida" também foi alcançada. O Inmetro vem evoluindo ao longo do tempo com relação a este indicador "Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade", tendo havido um aumento real da meta de cerca de 12% com relação ao ano anterior, que passou de 1.212.795 para 1.352.504.

No que concerne ao Objetivo "4 – Manter o modelo da atividade de Acreditação", o Inmetro, em função de restrições orçamentárias em 2019, ampliou o número de avaliadores externos atuando no serviço para cerca de 96%, em comparação com os avaliadores internos. Cabe ressaltar que ações de monitoramento e qualificação continuam a assegurar a proficiência dos avaliadores internos.

Quanto ao Objetivo "5 – Aperfeiçoar o atendimento junto aos Organismos de Avaliação de Conformidade", o Inmetro atingiu a meta em todos os 4 indicadores, resultante tanto de ações gerenciais e da consequente melhoria de processos (fluxos de atividades), quanto da melhoria do sistema "Orquestra".

Com relação ao Objetivo "6 – Assegurar a proteção ao cidadão e a justa concorrência", o Inmetro alcançou a meta do indicador "6.2 – Índice de conformidade de bombas e balanças". Contudo, a meta do indicador "6.1 – Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I" – ficou próxima de ser atingida (94,11%), tendo sido mantidos os patamares dos dois anos anteriores.

Quanto ao Objetivo "7 – Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo", as metas dos indicadores não foram alcançadas, especialmente quanto ao indicador "7.2 – Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo". Neste caso, o alcance da meta foi de 60,57%. Já o alcance da meta do indicador "7.1 – Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo" ficou em 73,33%. Ações gerenciais foram adotadas, em especial a simplificação de medidas regulatórias e de tarefas no sistema "Orquestra". Contudo, acredita-se que os efeitos das mudanças somente se refletirão no próximo ano. Duas das quatro metas do Objetivo "8 – Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas" foram alcançadas, enquanto as outras duas não. No que concerne ao indicador "8.1 – Satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio", a meta foi alcançada, mantendo o mesmo patamar de anos anteriores. Já a meta do indicador "8.4 - Número de serviços de medição no KCDB (*Key Comparison Database*) do BIPM (*Bureau Internationale des Poids e Mesures*)" foi extrapolada em 23,75 p.p.. As metas dos indicadores 8.2 e 8.3, "Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição" e "Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição", respectivamente, não foram alcançadas, mas aproximaram-se de seus alvos (95,24% e 93,17%). Cabe ser ressaltada a grande evolução do indicador 8.3 que já havia tido uma evolução significativa em 2018 (quando comparado ao ano anterior) e que, em 2019, deu continuidade a essa evolução, passando de 107,4 para 135,1, um aumento da ordem de 26%.

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, com histórico desde o início da apuração do indicador, estando a informação gráfica limitada a dez anos de coleta para garantir adequada visualização.

## 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:

<b>Nota Parcial do Contrato de Gestão</b>	<b>Pontuação Global</b>
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 2019

<b>Ano</b>	<b>2019</b>
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,1 de 10
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	1,7 de 2
Nota parcial do Contrato de Gestão	90,4 de 100
Pontuação Global	100,0 de 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. Como resultado do contrato, espera-se que seja elevado o nível da instituição na execução das políticas nacionais de metrologia e qualidade industrial.

#### **V – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2019**

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								
	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Objetivos	Nome	Memória de Cálculo	2019					
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 e 24 anos <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades na faixa etária de 16 a 24.	41%	31,52%	9,48	76,88%	7	5	35
	1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.	81%	75,28%	5,72	92,94%	9,5	5	47,5
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação <b>Dimensão: Efetividade</b>	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.	87%	64,2%	22,1	74,60%	7	5	35

Quadro 2

**Nota (\*):** o indicador não foi monitorado em 2016 e em 2017, tendo em vista restrições orçamentárias e financeiras previstas para esses anos. Em 2018, a realização da pesquisa foi comprometida, principalmente, em função de dificuldades burocráticas que inviabilizaram a contratação de empresa de pesquisa em tempo hábil.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo	2019	2019					
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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados	70.000	58.665	11.335	83,81%	8,5	4	34	
	2.2 Percentual de fiscalização no atacado <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Número de visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto) / (Número total de visitas de fiscalização)	2,8	4,0	1,2	142,86%	10	4	40	
	2.3 Percentual de Programas de Avaliação da Conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de Programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) /Número de Programas de Avaliação da conformidade com registro aplicável	77	71,0	6,0	92,21%	9,5	4	38	
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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade	1.200.000	1.352.504	152.504	112,71%	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	2019	2019	Absoluto	da meta	Atribuída		
4. Manter o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	92%	96,4%	4,4	104,78%	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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas no ano) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos no ano)	11,6 Meses	11,2 Meses	0,4	103,45%	10	4	40	
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	7,5 Meses	6,1 Meses	1,4	118,67%	10	4	40	
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	5,6 Meses	4,7 Meses	0,9	116,07%	10	4	40	
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	2.500	2.694	194	107,76%	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	2019	2019					
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ - I <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de verificações subsequentes + inspeções de instrumentos de medição) / (Número de funcionários da RBMLQ – I)	950	894	56,0	94,11%	9,5	3	28,5	
	6.2 Índice de conformidade na medição de bombas e balanças <b>Dimensão: Efetividade</b>	(Número de bombas e balanças verificadas que <b>não</b> apresentaram erro quantitativo maior que o permitido) / (Número total de bombas e balanças verificadas)	99,00%	99,95%	0,95	100,96%	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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo efetivo dos processos) / (número de processos no ano)	150 dias	190 dias	40,0	73,33%	7	4	28	
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo <b>Dimensão: Eficácia</b>	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.	70%	53,1%	16,9	75,8%	7	4	28	

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	2019	2019					
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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio.	8,0	8,15	0,15	101,90%	10	4	40
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição) / (Número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos na calibração)	4,2	4,0	0,2	95,24%	9,5	3	28,5
	8.3 Produtividade dos <u>ensaios</u> de instrumentos e padrões de medição <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição / (Número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos nos ensaios)	145	135,1	9,9	93,17%	9,5	3	28,5
	8.4 Número de serviços de medição no KCDB ( <i>Key Comparison Database</i> ) do BIPM ( <i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i> ) <b>Dimensão: Eficácia</b>	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> )	324	399	75,0	123,15%	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**” foram obtidos por meio de pesquisa de opinião. Foram realizadas 1500 entrevistas pessoais junto à população brasileira com idade igual ou superior a 16 anos, distribuídas em 52 municípios em todas as regiões do Brasil, em particular nos seguintes Estados da Federação: Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo. Para efetuar as entrevistas o Inmetro contou com os serviços empresa **GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA. EPP**, contratada em 2019 por meio de licitação – pregão eletrônico de menor preço.

Os resultados do indicador “**1.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação**” são apurados juntos aos aludidos comitês por meio de pesquisa conduzida pelo próprio Inmetro, cuja coleta de dados ocorreu no período de 17 de janeiro até 19 de fevereiro e cujos resultados encontram-se a seguir.

### Indicador 1.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 a 24 anos

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades na faixa etária de 16 a 24.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2019	2019	
41%	31,52%	

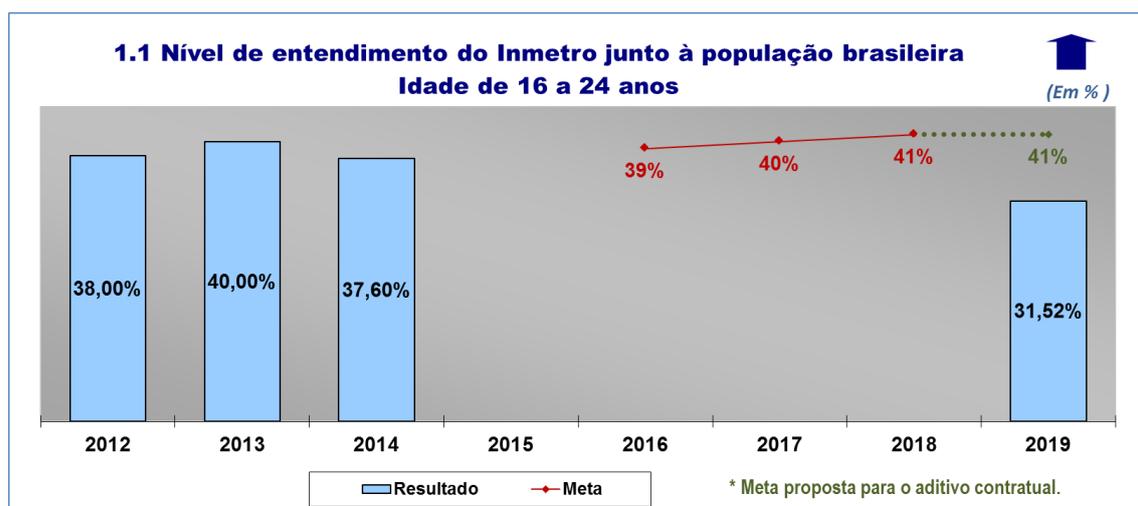


Gráfico 1

Este indicador substituiu, no Contrato de Gestão 2016-2018, o “Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira” (Gráfico 2). Para ter maior precisão com relação ao indicador, optou-se por utilizar um filtro (população brasileira entre 16 e 24 anos), objetivando perceber quem realmente conhece o Inmetro.

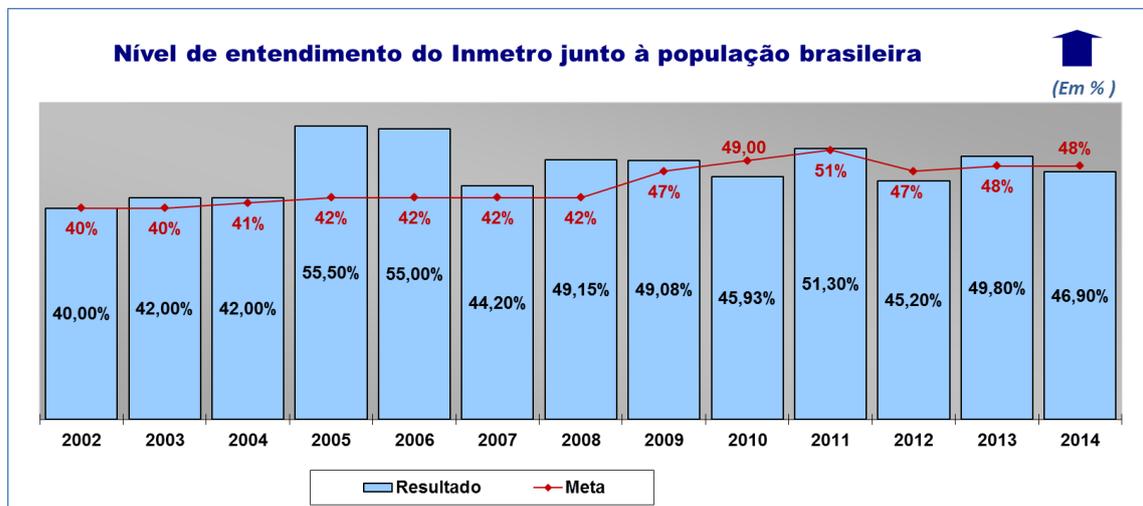


Gráfico 2

Com objetivo de saber quem realmente conhece o Inmetro, foi perguntado aos 1.505 entrevistados em todas as regiões do país se eles conhecem ou já ouviram falar no Inmetro, sendo que 79,1% afirmaram que sim. Para as pessoas que afirmaram já ter ouvido falar sobre o Inmetro, perguntou-se de forma espontânea, qual atividade o Inmetro realiza, podendo o entrevistado informar até três atividades. A partir das diversas citações obtidas na pesquisa, técnicos do Inmetro realizaram classificação das respostas a fim de verificar se pelo menos uma das atividades citadas realmente faz parte das atividades do Inmetro.

Desta forma, define-se então o “Nível de Entendimento” que é caracterizado pelas pessoas que citam, de forma espontânea, atividades realmente realizadas pelo Inmetro. Assim, 47,2% da população citou pelo menos uma de suas atividades de forma correta. Tendo como referência a faixa etária de 16 a 24 anos, esse percentual cai para 31,52%.

As perguntas utilizadas para apurar este indicador são as de número 8 e 9 do questionário incluído no **Anexo B** deste relatório.

## Indicador 1.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2019	2019	
81%	75,28%	

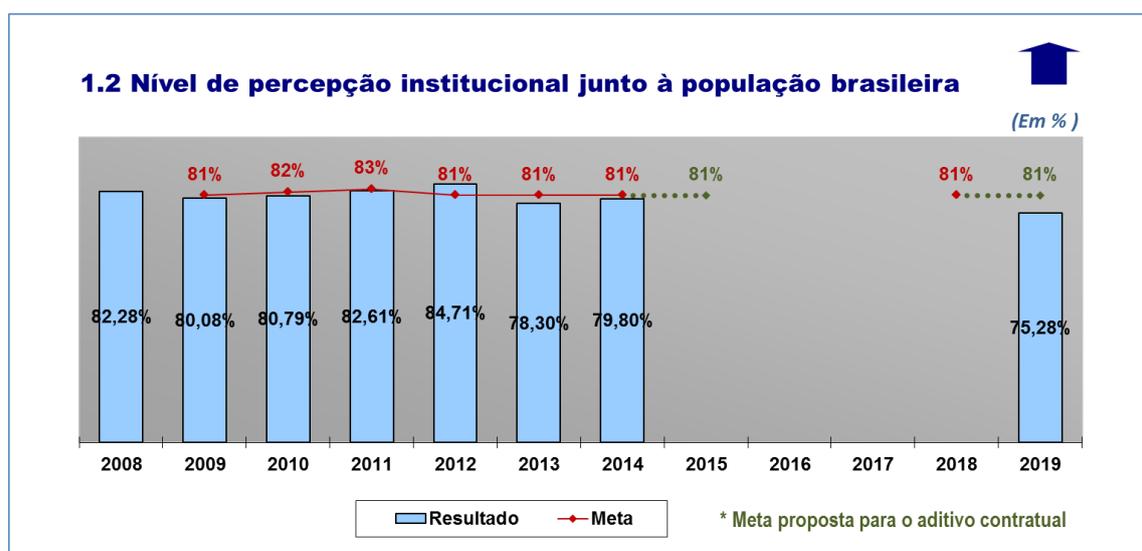


Gráfico 3

Foi solicitado aos entrevistados que atribuíssem nota de 1 a 10 para a eficácia de algumas organizações públicas do Brasil, sendo que 1 representa "Muito ineficaz" e 10 "Muito eficaz".

Para efeito de comparação com resultados obtidos pelo Inmetro em anos anteriores, foi definido como "Eficaz" as notas de 6 a 10 e "Ineficaz" para as notas de 1 a 5.

Dessa forma, 75,28% consideram o Inmetro eficaz, seguido por IBGE (74%), Correios (72,29%) e Procon (71,22%), conforme pode ser verificado no gráfico 4. O INSS foi considerado, dentre os órgãos pesquisados, o menos eficaz, com 45,12%.



Gráfico 4 – eficácia das entidades avaliadas

### 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
2019	2019	
87%	64,9%	73,79%

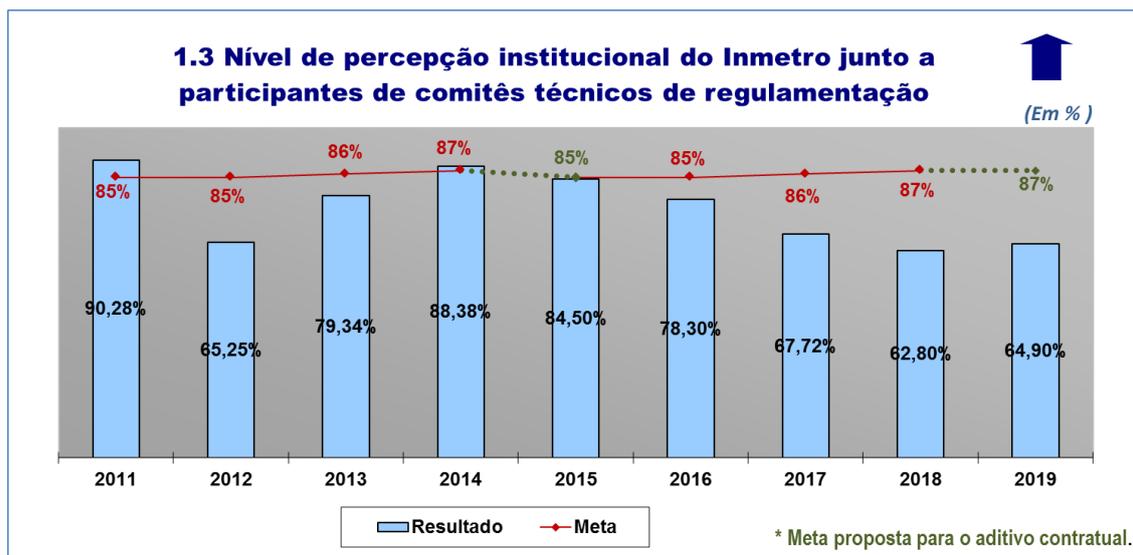


Gráfico 5

O Gráfico 5 apresenta o percentual dos respondentes da pesquisa de opinião junto aos comitês técnicos de regulamentação que consideram o Inmetro eficaz. Em 2019, o Inmetro foi considerado eficaz por 64,9% dos respondentes. O erro amostral da pesquisa ficou em 4,48 pontos percentuais.

O resultado do indicador 1.3 é obtido por meio da pergunta 2 do questionário descrito no **Anexo C** ("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 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 6, o Inmetro ocupou o primeiro lugar no "ranking de eficácia". Apesar de não atingir a meta do indicador em 2019, o Inmetro mantém uma alta percepção de eficácia quando comparado a outros regulamentadores.



Gráfico 6

## VII - 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
2019	2019	
70.000	58.665	83,81%

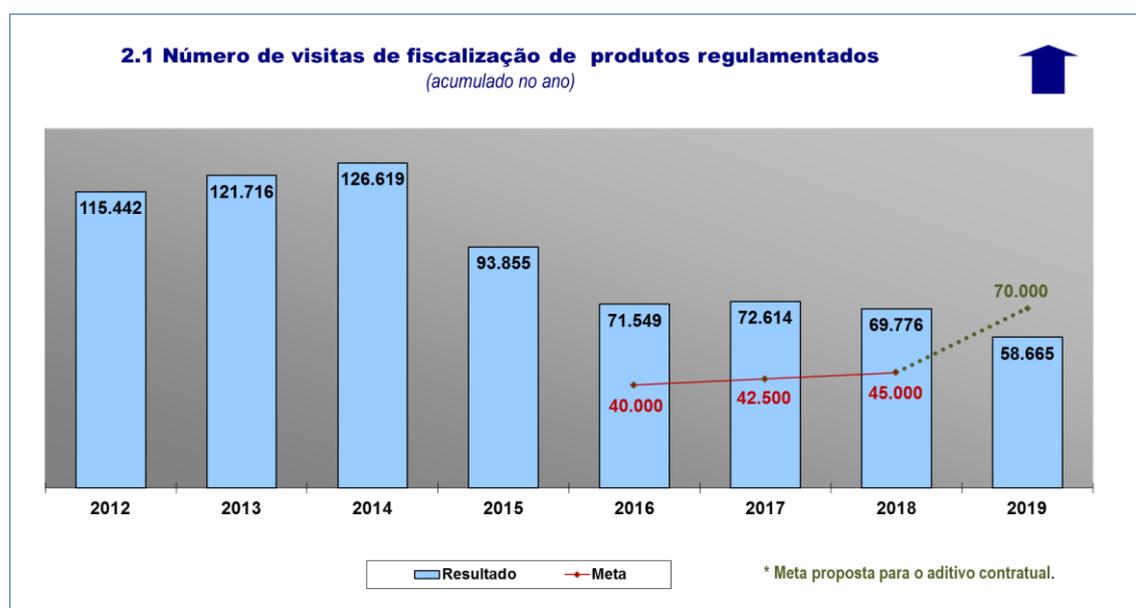


Gráfico 7

O controle realizado na Dconf pode ser dividido em dois tipos, a saber: os controles pré-mercado e os controles pós-mercado. O primeiro tipo de controle compreende as atividades de verificação prévia ao fornecimento do produto ou serviço no mercado, e incluem o registro e a anuência. O segundo tipo de controle é feito quando os produtos e serviços já estão sendo fornecidos no mercado e abrangem a fiscalização "formal", "PVC" e a fiscalização técnica.

A fiscalização "formal" compreende, de maneira geral, as dezenas de milhares de visitas anuais realizadas por fiscais da RBMLQ-I, em estabelecimentos comerciais, a fim de verificar quase que exclusivamente a presença do Selo de Identificação da Conformidade ("Selo do Inmetro") e a existência de marcações obrigatórias no produto. Adotamos o termo "formal" simplesmente para diferenciar esse tipo de fiscalização (que se concentra na forma, na aparência exterior do objeto) da fiscalização técnica.

A fiscalização técnica tem como propósito avaliar os aspectos específicos dos objetos regulamentados, fugindo à regra da mera verificação da presença do Selo de Identificação da Conformidade e de marcações obrigatórias.

O "PVC" consiste em "verificar no mercado a permanência da conformidade de um produto aos requisitos técnicos especificados" (INMETRO, 2015a, p.16). Trata-se, portanto, mais de uma atividade de monitoramento do que de controle, ainda que possa acarretar sanções administrativas quando constatada uma não conformidade (irregularidade em relação ao requisito técnico).

Além disso, constatamos a baixa eficiência na alocação de alto investimento nas ações de fiscalização formal, que resultam em um índice médio de irregularidade baixíssimo, em detrimento da aplicação de investimentos em atividades como a da fiscalização técnica e do PVC, que têm maior potencial em revelar os reais índices de irregularidade.

Um bom exemplo desse contexto pode ser observado na avaliação realizada entre 2011 e 2016 sobre o índice médio de irregularidades obtido a partir da fiscalização "formal" foi de pouco mais de 3%, enquanto, no mesmo período, o índice médio de não conformidades obtido por meio de dados do PVC foi de 43%.

Fonte: <https://www4.inmetro.gov.br/sites/default/files/media/file/novo-modelo-regulatorio-v02.pdf>; páginas: 73 e 74

Deste modo o Inmetro, como informado, começou a revisão do modelo de relacionamento estabelecido com os Institutos Estaduais de Pesos e Medidas (IPEM) realizando a chamada fiscalização técnica que pressupõem a redução do número de ações de fiscalização “formais” e a conseqüente busca por maiores índices de irregularidade.

Cabe ressaltar que uma das causas do não atingimento da meta foram diversos contingenciamentos no orçamento ocorridos em 2019.

Devido à implantação do Novo Modelo Regulatório, que muda totalmente a forma de atuação da regulação, tal indicador será descontinuado.

## 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	Eficácia
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
2019	2019	
2,8	4,0	142,86%

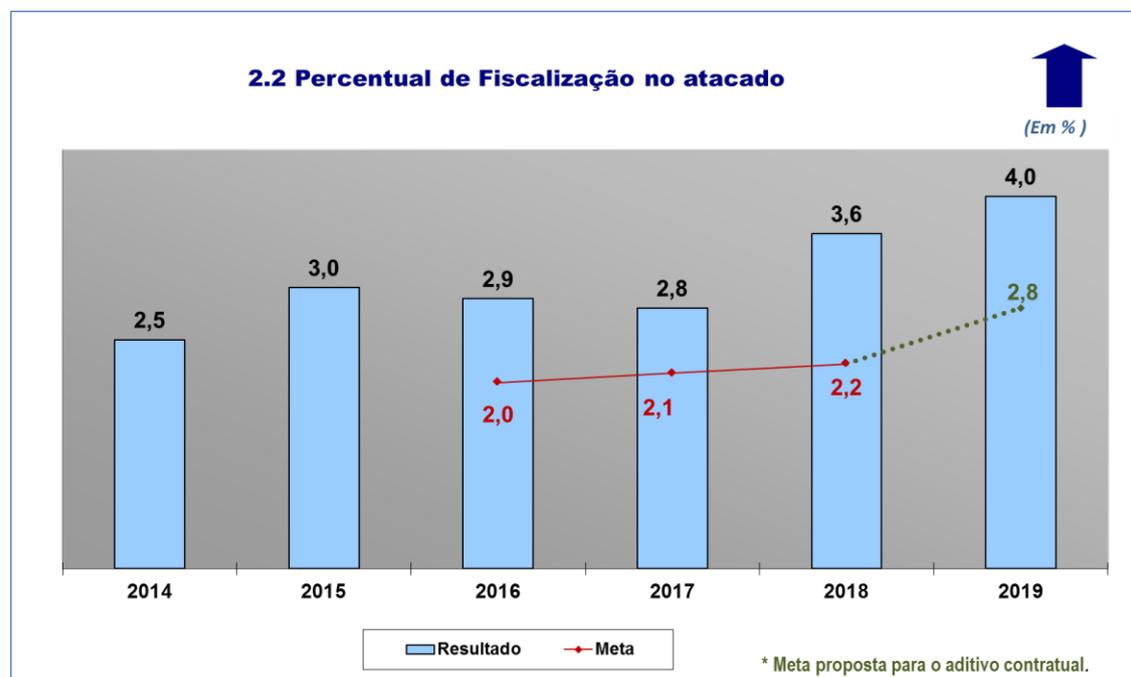


Gráfico 8

No intuito de incentivar a RBMLQ-I a ampliar ações no atacado – tendência mundial para otimizar recursos e tornar a fiscalização mais inteligente e eficiente – foi estabelecido o indicador 2.2.

Além disso, em função do contingenciamento orçamentário noticiado para os dirigentes da RBMLQ-I nos Ofícios Circulares nº 18/2019/Cored-Inmetro (0052600.007597/2019-76) e nº 19/2019/Cored-Inmetro (SEI 0052600.008030/2019- 17), os planos de trabalho e aplicação em 2019, no âmbito da RBMLQ-I, foram repactuados.

Neste cenário de restrição orçamentária, a RBMLQ-I ampliou a fiscalização no atacado, ação menos dispendiosa, elevando o resultado deste indicador para aproximadamente 4,0%.

### 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
2019	2019	
77	71	92,21%

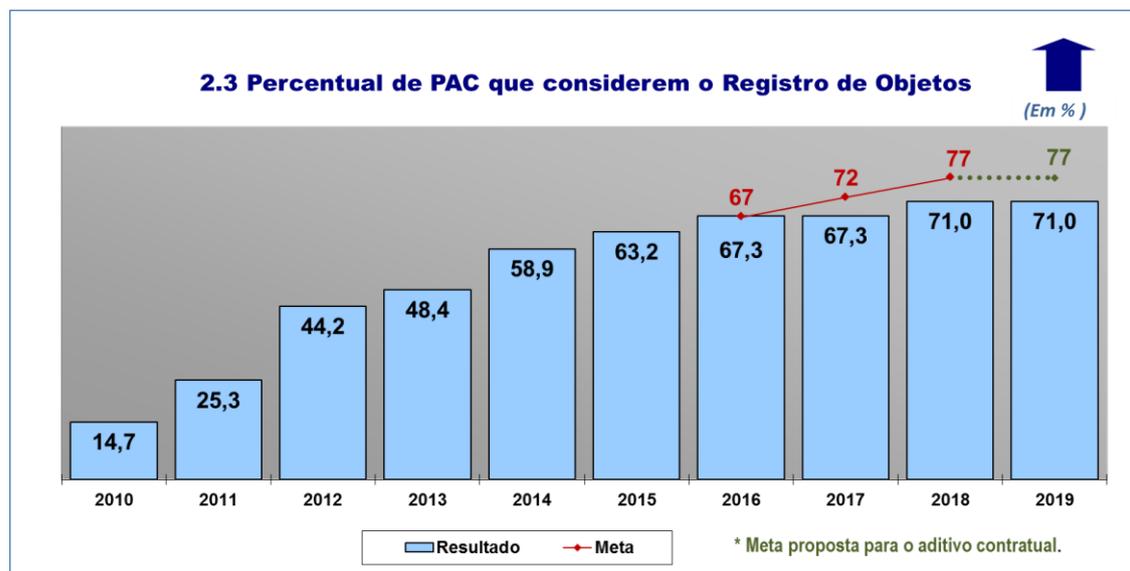


Gráfico 9

O resultado desse indicador manteve-se inalterado em relação ao obtido no ano de 2018. Trata-se de constatação clara da implantação do Novo Modelo Regulatório (<https://www4.inmetro.gov.br/novo-modelo-regulatorio>), que desacelerou a publicação de portarias para registro de produtos.

Não obstante, cabe informar que a Dconf não utiliza mais o referido indicador no seu processo de gestão e de tomada de decisões e que o resultado em questão está sendo enviado exclusivamente para atender a demanda do Contrato de Gestão.

Dentre as ações para implementação do Novo Modelo Regulatório, podemos destacar também a simplificação do processo de registro de produtos que está alinhada com as melhores práticas da Administração Pública. (SEI 0052600.009370/2019-65). Processo este no qual consta um estudo para melhor entender o registro compulsório e seus benefícios (Nota Técnica nº 12/2019/Diqre/Dconf-Inmetro (SEI 0052600.009370/2019-65))

Também consta no *Roadmap* um projeto denominado “DESBUROCRATIZAR O PROCESSO DE REGISTRO” <https://www4.inmetro.gov.br/novo-modelo-regulatorio>, do qual destacamos as mudanças nos prazos das seguintes ações de projeto:

Ações	Prazo anterior	Novo Prazo
Registro: Revisar a Portaria Inmetro nº 512/2016	01/07/2019	Março-2020
Registro: Customizar o sistema informatizado de registro	31/12/2019	14/02/2020
Registro: Capacitar a equipe de registro na nova portaria e na customização do sistema Orquestra P61	29/11/2019	Fevereiro/20
Registro: Elaborar plano de comunicação para os detentores de registro sobre as mudanças que serão implementadas no Registro e no sistema customizado	29/11/2019	13/03/2020

Quadro 3

### 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
2019	2019	
1.200.000	1.352.504	112,71%

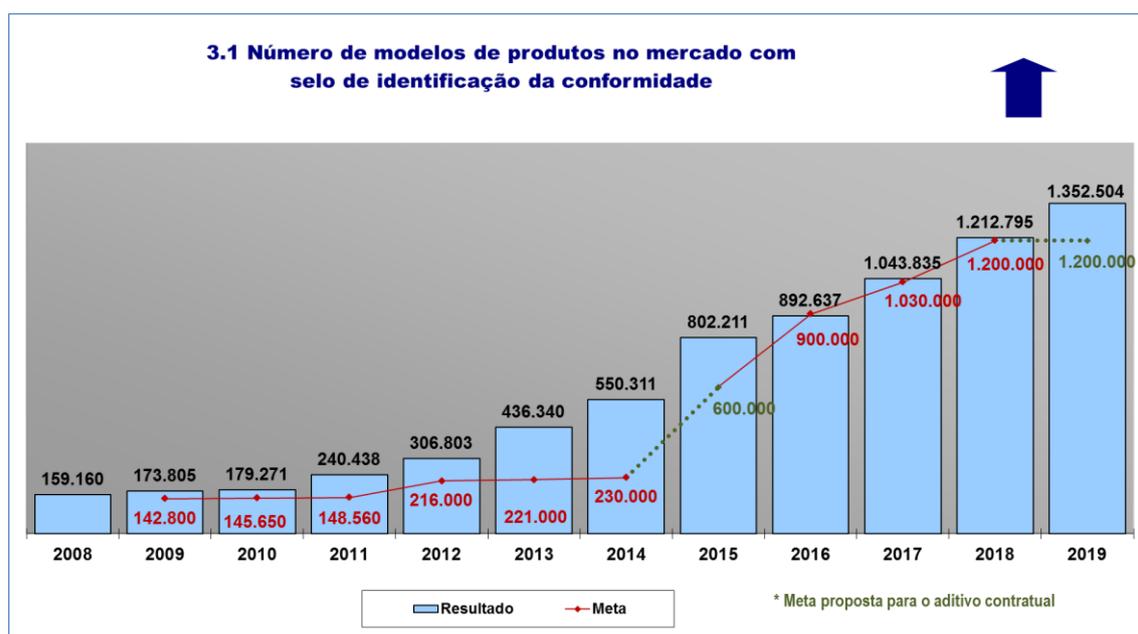


Gráfico 10

O resultado final de número de modelos de produtos certificados com Selo de Avaliação da Conformidade em 2019 foi de 1.352.504, um acréscimo, portanto, de 139.709 modelos em relação ao valor apurado em 2018 (1.212.795 modelos). Contribuiu para o aumento verificado a entrada em vigor dos novos regulamentos de Andadores Infantis, Componentes Automotivos de Motocicletas, Motonetas, Ciclomotores, Triciclos e Quadriciclos e Luminárias para Iluminação Pública Viária.

Chamamos atenção para o fato de que o resultado do indicador ficou acima da meta estabelecida para o ano.

Com as mudanças em curso para implantação do Novo Modelo Regulatório, inúmeros programas estão sendo cancelados, não cabendo a criação do indicador sugerido "razão entre a quantidade de novos modelos avaliados pelo Inmetro e a quantidade total de novos modelos lançados no mercado".

Lista de programas cancelados:

<b>Nº</b>	<b>Portarias revogadas</b>	<b>Escopo</b>
1.	Portaria nº 168 de 2015	Requisitos de Avaliação da Conformidade Aerogeradores
2.	Portaria nº 396 de 2007	Requisitos de Avaliação da Conformidade Certificação de Auditores de Fabricação de Extintores de Incêndio
3.	Portaria nº 183 de 2006	Requisito de Avaliação da Conformidade Competência de Pessoas na Área de Turismo
4.	Portaria nº 214 de 2007	Requisitos de Avaliação da Conformidade Avaliação da Conformidade para Condutores na Área de Turismo de Aventura
5.	Portaria nº 17 de 2008	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Cursos de Auditores de Sistema de Gestão Ambiental
6.	Portaria nº 442 de 2007	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade
7.	Portaria nº 98 de 2009	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Cursos de Qualificação Social e Profissional, financiados com Recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador
8.	Portaria nº 443 de 2008	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Paineis de Madeira Compensada de Uso Estrutural e Não Estrutural
9.	Portaria nº 270 de 2013	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Pirarucu (Arapaima gigas) Salgado Seco
10.	Portaria nº 10 de 2011	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Profissionais da Área da Construção Civil e Urbanitários
11.	Portaria nº 04 de 2012	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Profissionais de Controle Tecnológico de Concreto

12.	Portaria nº 177 de 2006	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Profissionais na Área de Turismo
13.	Portaria nº 536 de 2015	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Tintas Utilizadas em Dispositivos Antifurto para Tratativas de Numerário
14.	Portaria nº 438 de 2012	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Centros de Treinamento de Cão-Guia
15.	Portaria nº 439 de 2012	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Treinadores e Instrutores de Cão-Guia
16.	Portaria nº 145 de 2019	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura
17.	Portaria nº 296 de 2008	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Lâmpadas Decorativas – Linha Incandescente
18.	Portaria nº 283 de 2008	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Lâmpadas de Uso Doméstico – Linha Incandescente

Quadro 4

Cabe informar que, devido à implantação do Novo Modelo Regulatório, que muda totalmente a forma de atuação da regulação, tal indicador será descontinuado.

## 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	Alcance da meta
2019	2019	
92,0%	96,4%	104,78%

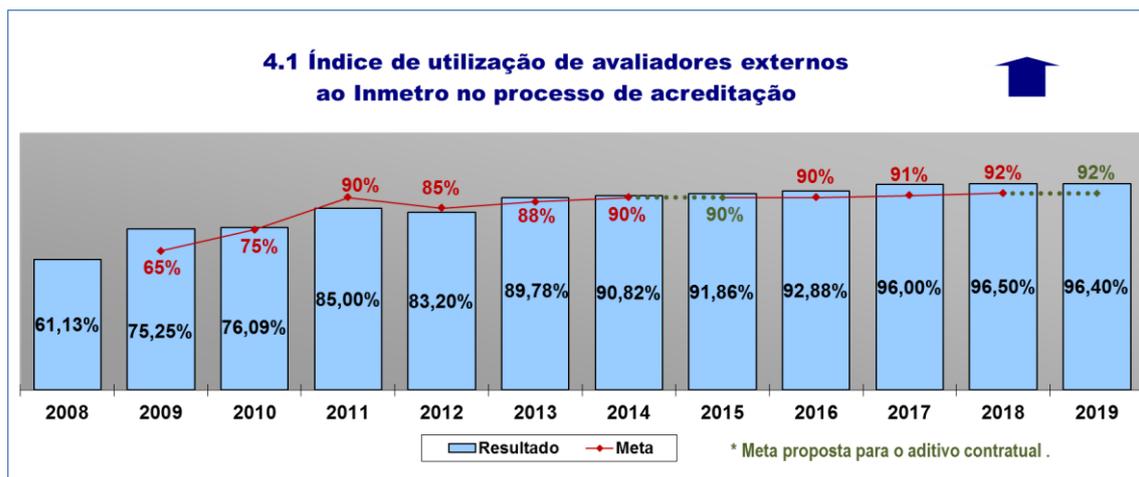


Gráfico 11

O resultado do indicador, em 2019, manteve-se praticamente o mesmo do ano anterior. Cabe ressaltar que, com a utilização de avaliadores externos, houve redução de despesas relacionadas ao processo. Consideramos, apesar disso, que esse resultado não apresenta risco na perda de proficiência dos avaliadores internos, uma vez que a instituição conta com uma área específica para monitorar a qualificação e o desempenho de todo o pessoal envolvido na atividade de acreditação.

### 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
2019	2019	
11,6 meses	11,2 meses	103,45%

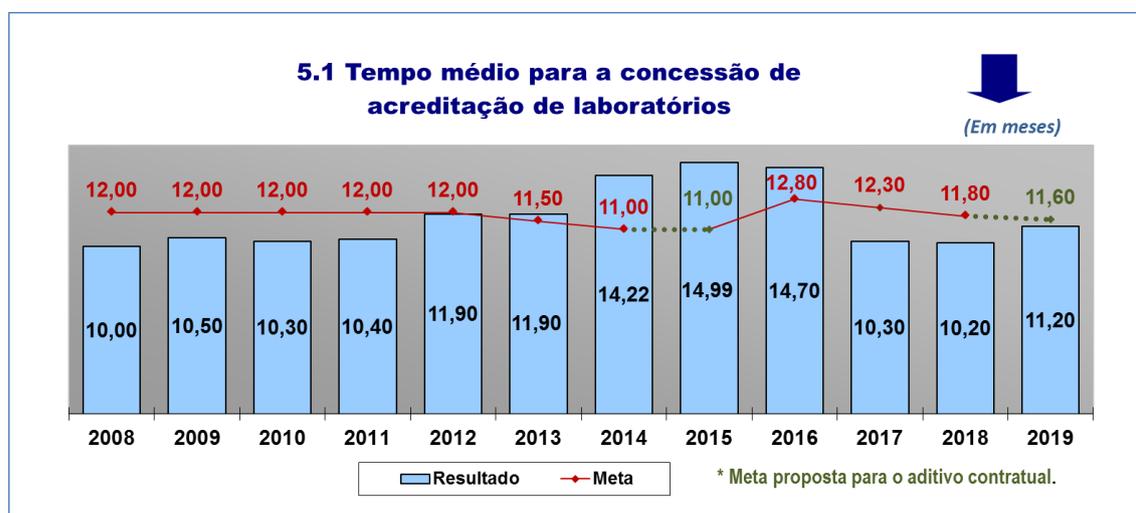


Gráfico 12

Em 2019, foi implantado, na área de laboratórios, o fluxo informatizado para o processo de acreditação utilizando o sistema Orquestra, o que já refletiu em uma melhoria do tempo médio. Saliente-se, porém, que os processos que já estavam em andamento antes dessa implantação seguiram no controle antigo, pois não é possível fazer a migração retroativa dos processos.

### 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
2019	2019	
7,5 meses	6,1 meses	

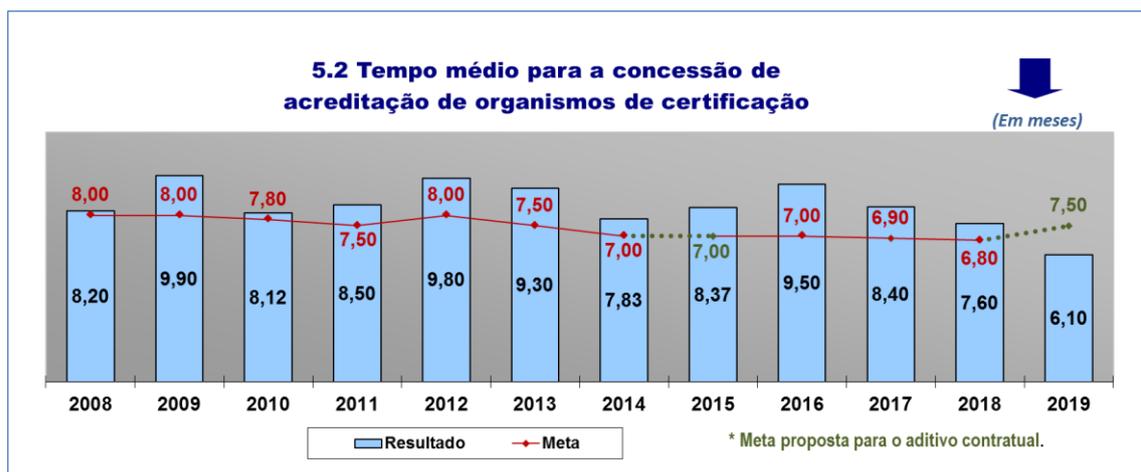


Gráfico 13

A causa principal do resultado acima da meta, nos anos anteriores, foi identificada pelos gestores de acreditação como controle ineficiente das tarefas do fluxo de processos.

Foram tomadas medidas, como orientações aos gestores e ajustes nos fluxos de acreditação, que produziram os resultados esperados de redução do tempo médio, atingindo, em 2019, tempo médio inferior à meta.

### 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
2019	2019	
5,6 meses	4,7 meses	116,07%

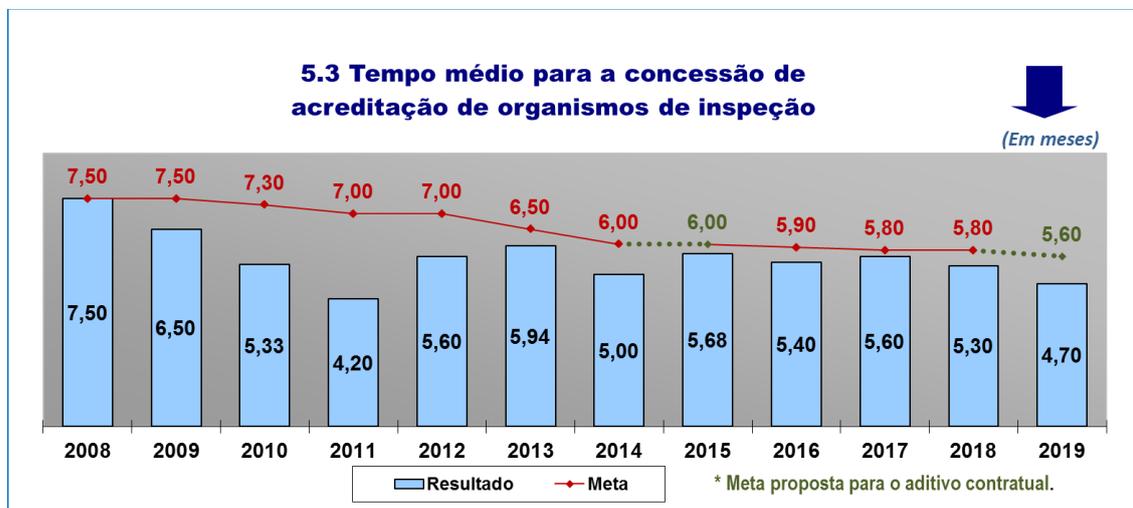


Gráfico 14

Os resultados em 2019 foram favoráveis, tendo em vista que o tempo médio para concessão de acreditação de organismos de inspeção foi menor que a meta estipulada para o ano.

No ano de 2018, cinquenta por cento dos processos alcançaram um tempo de conclusão menor ou igual a 4,8 meses. Em 2019, cinquenta por cento dos processos alcançaram um tempo de conclusão menor ou igual a 3,8 meses, o que demonstra maior agilidade no processo. Vale mencionar que o tempo de execução de um processo de acreditação depende de ações do Inmetro e de ações dos clientes.

### 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	Alcance da meta
2019	2019	
2.500	2.694	107,76%



Em relação ao ano de 2019, e mesmo em relação ao final de 2018, houve um aumento na quantidade de organismos de avaliação da conformidade acreditados, em especial na área de laboratórios. A acreditação é voluntária e, portanto, não é possível saber de antemão quantas solicitações de acreditação (ou de cancelamento) serão realizadas pelos OAC. Quase sempre, os organismos de avaliação da conformidade são empresas com fins lucrativos e a decisão de solicitar ou não uma acreditação depende de suas estratégias comerciais específicas para cada mercado de serviços de avaliação da conformidade.

## IX - 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
2019	2019	
950	894	94,11%

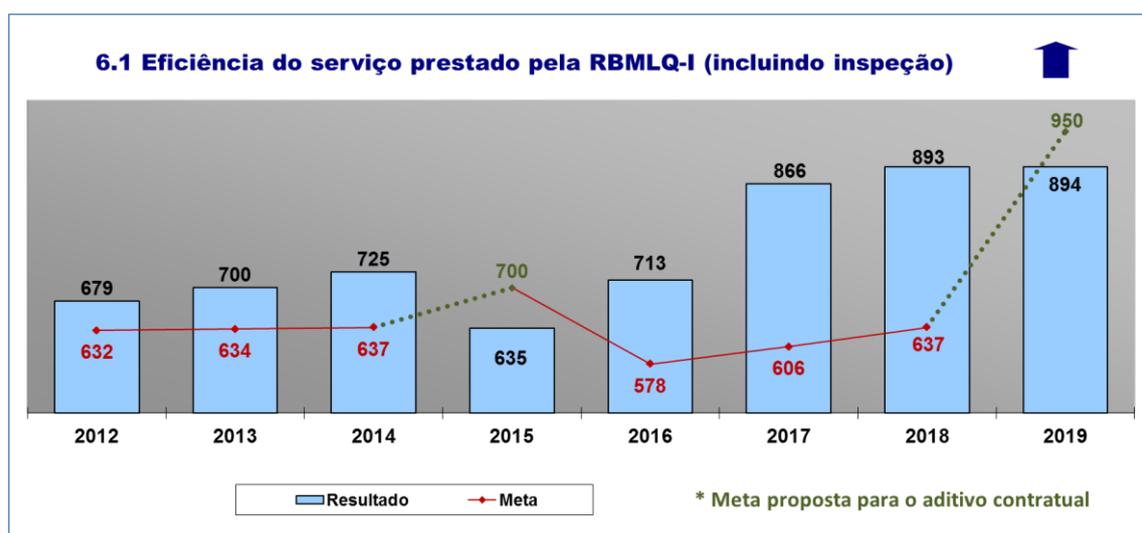


Gráfico 16

Apesar da meta não ter sido atingida, manteve-se o mesmo patamar dos resultados obtidos em 2017 e 2018.

Houve uma repactuação da meta mediante o histórico positivo de resultados (2017 e 2018) e esperava-se que a nova meta mais alta que as dos anos anteriores pudesse ser alcançada em 2019.

Porém, em 2019, ocorreram contingenciamentos orçamentários e financeiros que impactaram o Inmetro e os órgãos delegados. Os contingenciamentos foram com base em: Decreto nº 9741, de 29/03/2019, resultando em liberação financeira para a RBMLQ-I a menor em 22% da LOA (Lei Orçamentária de 2019 de 15/01/2019 – DOU 16/01/2019) que estabeleceu limite de R\$ 359.251.332,00 para a ação 214J (Fiscalização em Metrologia e Qualidade); e Portaria nº 144, de 02/05/2019 – Ministério da Economia, ocasionando restrição financeira adicional para a RBMLQ-I a menor em 6% da LOA

(resultando em apenas R\$ 258.660.959,04 de disponibilidade financeira para a RBMLQ-I até novembro de 2019).

O exposto acima impactou na realização das atividades de campo que compõe o índice de eficiência da Rede, em consequência da carência de recursos que viabilizam deslocamento das equipes técnicas, como combustível, passagens, locação de veículos, entre outros.

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

Vale ressaltar que, apesar da restrição financeira devido aos contingenciamentos, a RBMLQ-I conseguiu manter a performance dos dois anos anteriores, por meio de esforços redobrados para não comprometer os resultados e serviços prestados à sociedade brasileira.

### 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)
Este indicador visa a identificar o percentual de bombas e balanças verificadas que efetivamente cumprem os limites técnicos especificados nos regulamentos expedidos	

Meta	Resultado	Alcance da meta
2019	2019	
99,00%	99,95%	100,96%

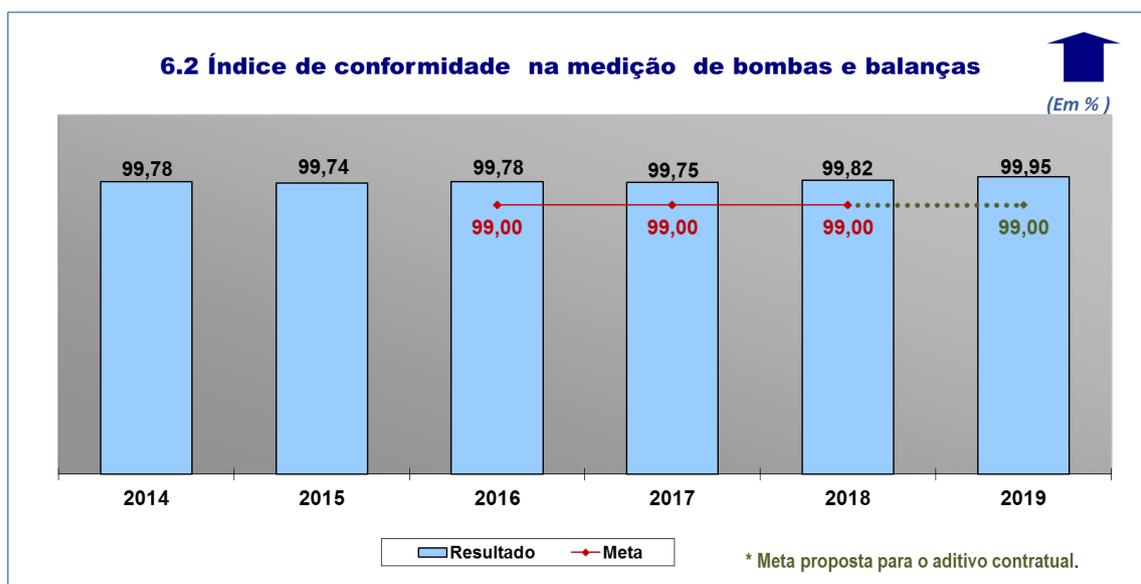


Gráfico 17

A eficiência obtida, de janeiro a dezembro de 2019, reflete um alcance da meta de 100,95%. 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

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.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2019	2019	
150 dias	190 dias	73,33%

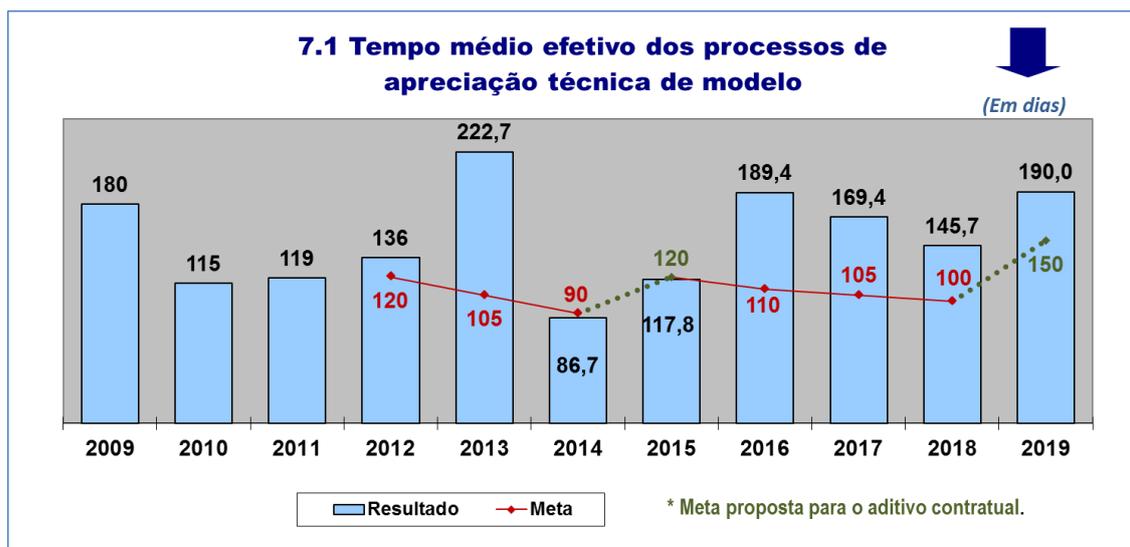


Gráfico 18

A Diretoria de Metrologia Legal (Dimel) reconhece como apropriada a recomendação de classificação dos produtos por categorias/níveis de complexidade, porém a ação não foi implementada, pois seria necessária a adequação da ferramenta de gestão dos processos de avaliação de modelo para monitoramento dos prazos conforme classificação definida e os recursos previstos foram contingenciados (conforme Portaria ME Nº 424, de 21 de agosto de 2019).

Levou-se em consideração, também, que por se tratar de um termo aditivo, válido apenas para o ano de 2019, seria importante assegurar a manutenção das informações para efeitos de comparação de desempenho, considerando a série histórica já registrada pelos resultados dos anos anteriores.

No que concerne aos esforços realizados pela Dimel a fim de atender às metas definidas para o ano de 2019, seguem listadas abaixo as ações realizadas:

1. Simplificação da Regulamentação para Avaliação de Modelo: A Portaria Inmetro nº 302/2019, publicada em agosto substituiu a Portaria Inmetro nº 484/2010, racionalizando atos e procedimentos administrativos sobre os requisitos que devem ser utilizados no processo de avaliação de modelo. Com tal mudança, tarefas que antes demandavam tempo e acrescentavam dias ao tempo médio de processos serão suprimidas e diminuirão o prazo para a aprovação de modelo.
2. Atualização de informações e tarefas do Processo no Sistema Orquestra (P020): A Divisão de Controle Legal de Instrumentos de Medição (Dicol) atualizou as informações contidas nas tarefas de processo sob responsabilidade dos requerentes, a fim de facilitar o entendimento e reduzir as exigências que tornavam o processo moroso e burocrático.

A simplificação de medidas regulatórias, desburocratização para requerimento dos processos e das tarefas no sistema Orquestra foram implementadas para o atendimento da meta do indicador. A melhoria nos resultados será observada posteriormente.

## **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 2019. 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
2019	2019	
70%	53,1%	75,8%

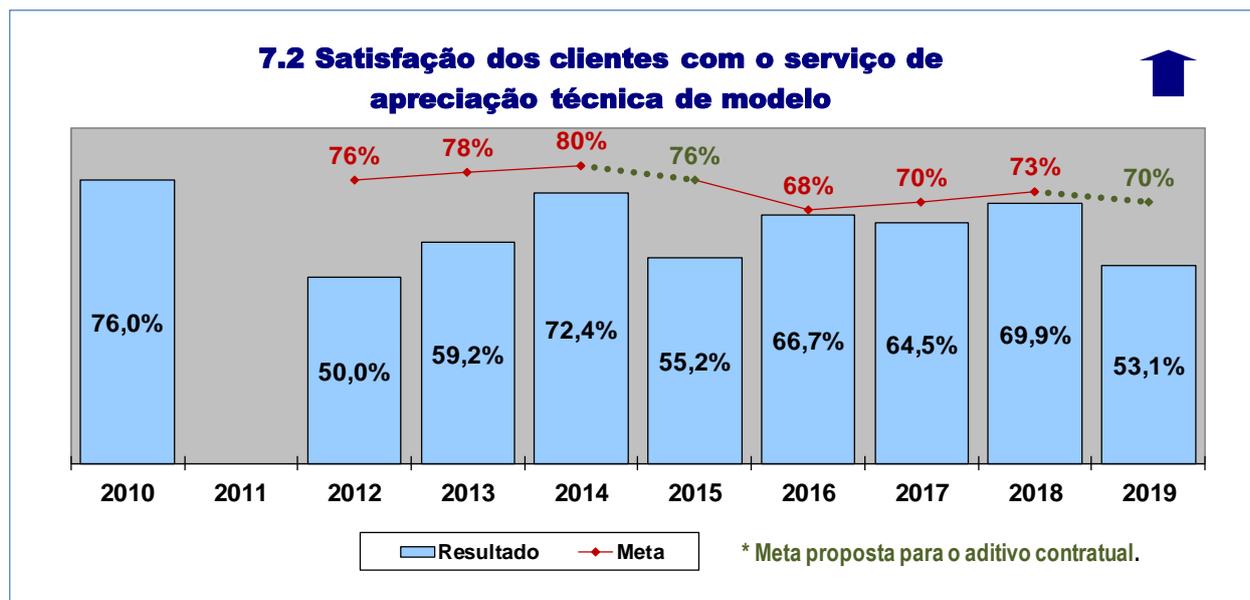


Gráfico 19

Este indicador é apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de Avaliação Técnica de Modelo (ATM) que responderam à pergunta 2 do questionário do **ANEXO D** ("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 ATM. O erro amostral da pesquisa ficou em 12,08 pontos percentuais.

O resultado do nível de satisfação geral com o processo de ATM foi de 53,1%. O gráfico 20 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados desde o "Muito satisfeito" até o "Muito insatisfeito".

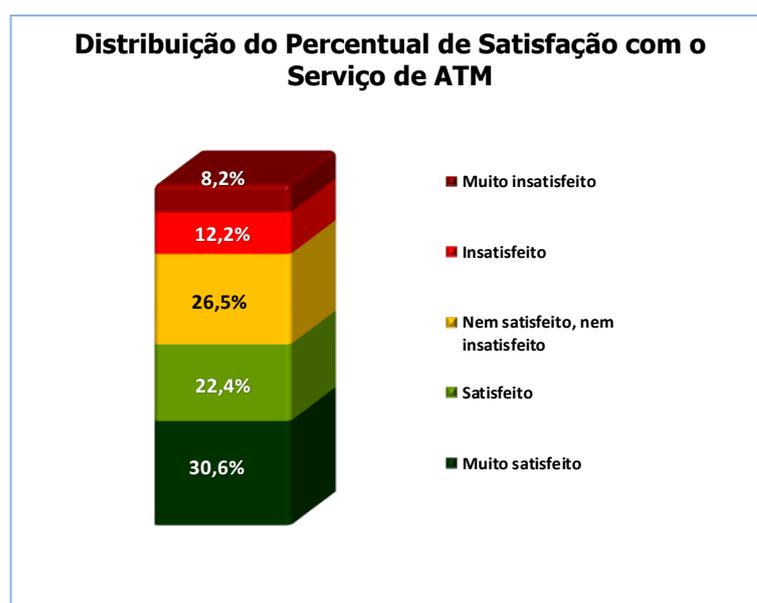


Gráfico 20

O gráfico 21 demonstra o nível de satisfação com cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo.

O cumprimento de prazo continua sendo o pior item avaliado nos últimos anos e, portanto, o que mais impactou negativamente no nível de satisfação geral com o processo.

Por outro lado, os atributos “Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas”, “Competência dos profissionais para a realização do serviço” e “Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço” permanecem entre os mais bem avaliados.



Gráfico 21

A Dimel implementou as ações relacionadas no item 7.1 com o objetivo de atender às metas definidas para o ano de 2019.

## **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	Alcance da meta
2019	2019	
8,0	8,15	101,9%

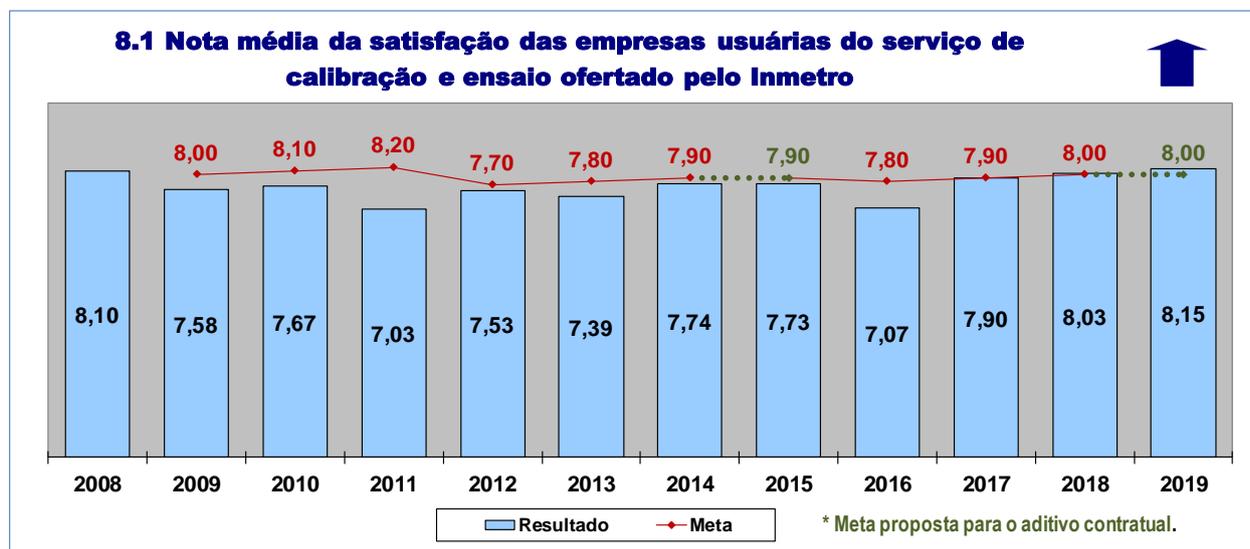


Gráfico 22

A meta do indicador 8.1 foi alcançada, demonstrando que as empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro encontram-se satisfeitas.

Pelo gráfico 23, observa-se que 59,1% estão muito satisfeitos, um aumento de 8,3% com relação ao ano anterior; 22,7% encontram-se satisfeitos; 12,1%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 3,0%, insatisfeitos e 3,0% muito insatisfeitos.

### Nível geral de satisfação 2019

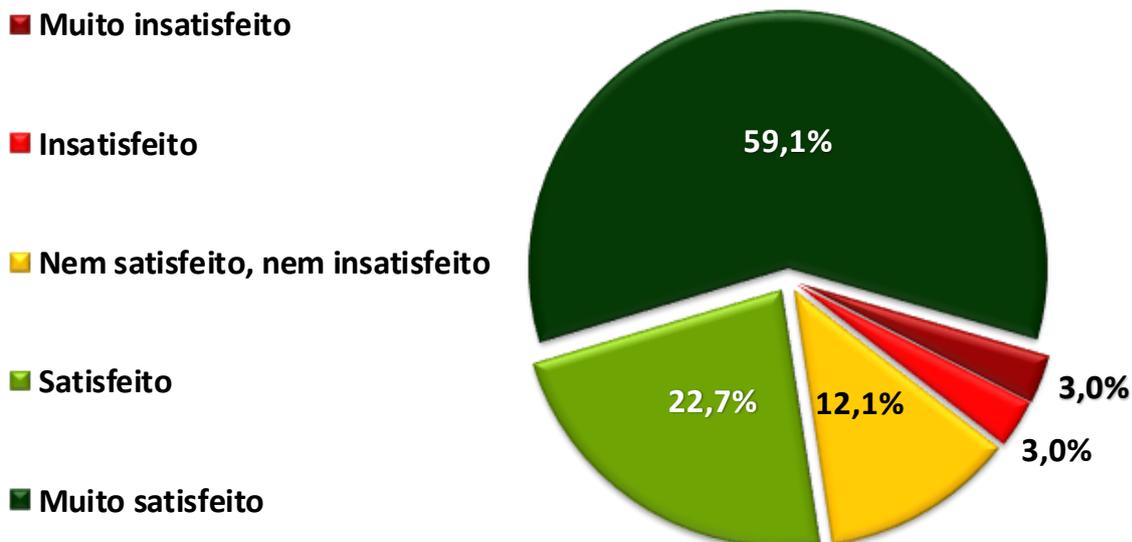


Gráfico 23

Cabe ser destacado que o grau de satisfação é da ordem de 82%, uma vez que 81,8% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

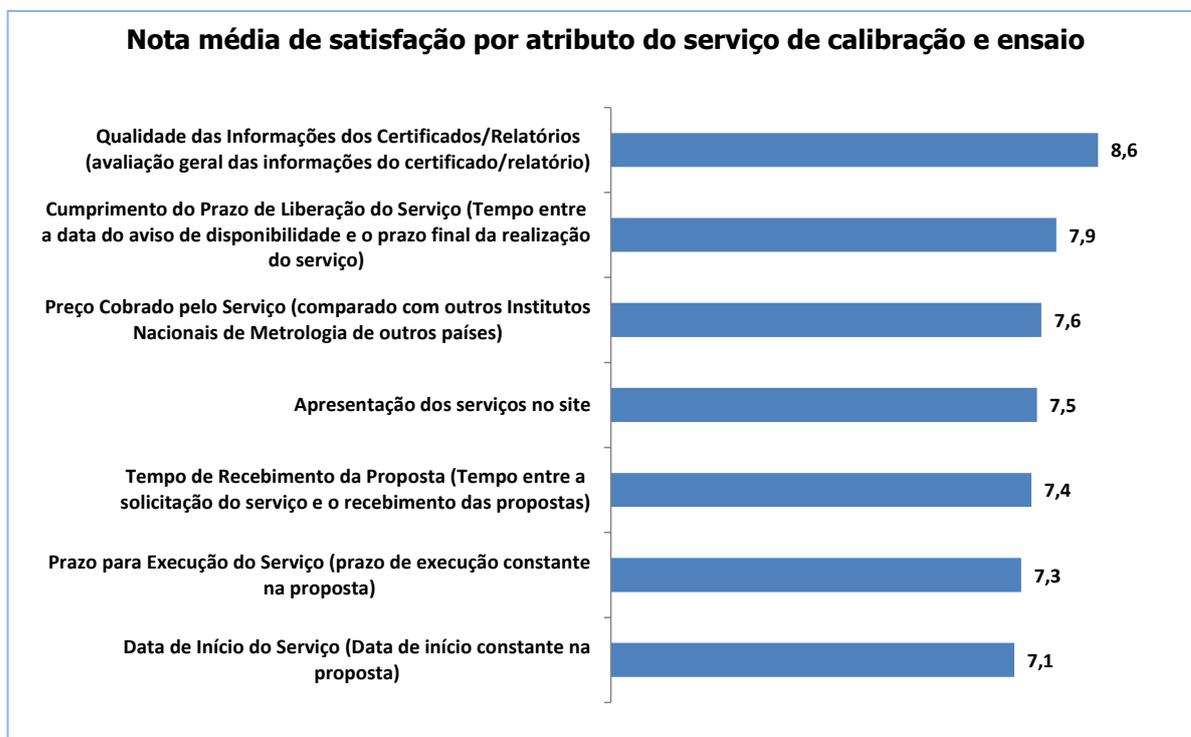


Gráfico 24

O gráfico 24 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 E** ("Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação

*dos serviços de calibração e ensaio?*) deste relatório. Vale ressaltar que o erro amostral atingido pela pesquisa foi de 12,14 pontos percentuais.

Analisando-se o gráfico 24, 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, os atributos “Tempo de Recebimento da Proposta”, “Prazo para Execução do Serviço” e “Data de Início do Serviço” foram os que mais contribuíram para redução da nota. Vale ressaltar que o erro amostral atingido pela pesquisa foi de 9,84 pontos percentuais.

## 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
2019	2019	
4,2	4,0	95,24%

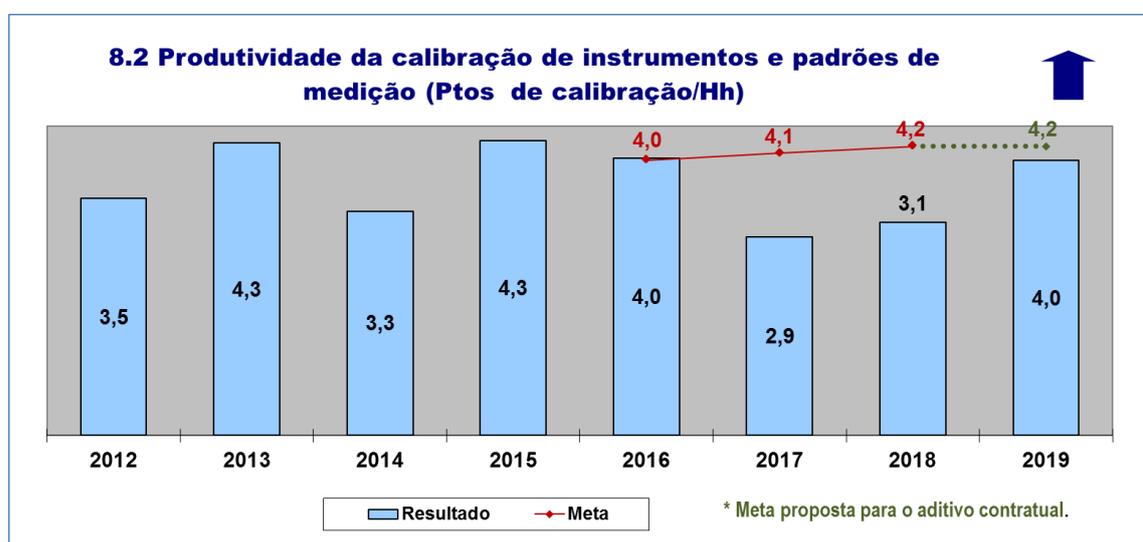


Gráfico 25

O ano de 2019, quando comparado aos últimos três anos (2016, 2017 e 2018), mostrou uma contínua recuperação da infraestrutura operacional dos laboratórios, conforme pode ser observado no gráfico 25. A climatização (condições de temperatura e umidade relativa), segurança na qualidade da energia elétrica que alimenta os laboratórios (nobreaks e baterias), aquisição dos insumos necessários na produção de materiais de Referência Certificados – MRC foram gradativamente recuperados ao longo deste ano. Este esforço contínuo da administração possibilitou que os laboratórios da Dimci recuperassem boa parte de sua capacidade operacional nas suas atividades principais, quais sejam, calibração, ensaios e produção de MRC.

Os resultados apresentados no Relatório Parcial, correspondente ao primeiro semestre de 2019, já indicavam esta tendência de aproximação das metas pactuadas.

Mesmo com a crise econômica, que permaneceu no segundo semestre, o contínuo esforço da administração do Inmetro com o acerto na priorização da alocação dos recursos orçamentários, na importante área finalística – Diretoria de Metrologia Científica

e Tecnologia –, possibilitou uma sensível recuperação das atividades metrológicas dos laboratórios.

Em decorrência dos investimentos e diante da maior capacidade operacional da Diretoria, houve aproximação da meta, demonstrando grande melhoria se comparado com o ano anterior: de 3,1 (2018) para 4,0 (2019). Observa-se, ainda em 2019, uma recuperação da ordem de 43% e 33%, em relação aos anos 2017 e 2018, respectivamente.

O quadro abaixo mostra os recursos investidos, comparando 2018 e 2019. Destacam-se, ainda, os investimentos na recuperação do sistema de ar condicionado (climatização) dos laboratórios, bem como investimentos na manutenção dos nobreaks e aquisição de baterias que propiciaram a recuperação da estabilidade de energia elétrica fornecida aos laboratórios. Estes investimentos realizados pela engenharia (Dieng/Diraf) não estão contemplados abaixo.

Despesas	2018	2019	Δ %
			2019 - 2018
Equipamentos	R\$ 4.831.782,46	R\$ 5.983.408,79	23,8%
Insumos para os laboratórios	R\$ 558.824,17	R\$ 1.145.704,03	105,0%
Manutenção Equipamentos	R\$ 943.160,54	R\$ 2.141.543,29	127,1%
Gases	R\$ 585.703,39	R\$ 628.687,95	7,3%
Bolsistas	R\$ 2.497.200,00	R\$ 2.372.100,00	-5,0%
<b>Total</b>	<b>R\$ 9.416.670,56</b>	<b>R\$ 12.271.444,06</b>	<b>30,3%</b>

Quadro 5

### 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
2019	2019	
145	135,1	93,17%

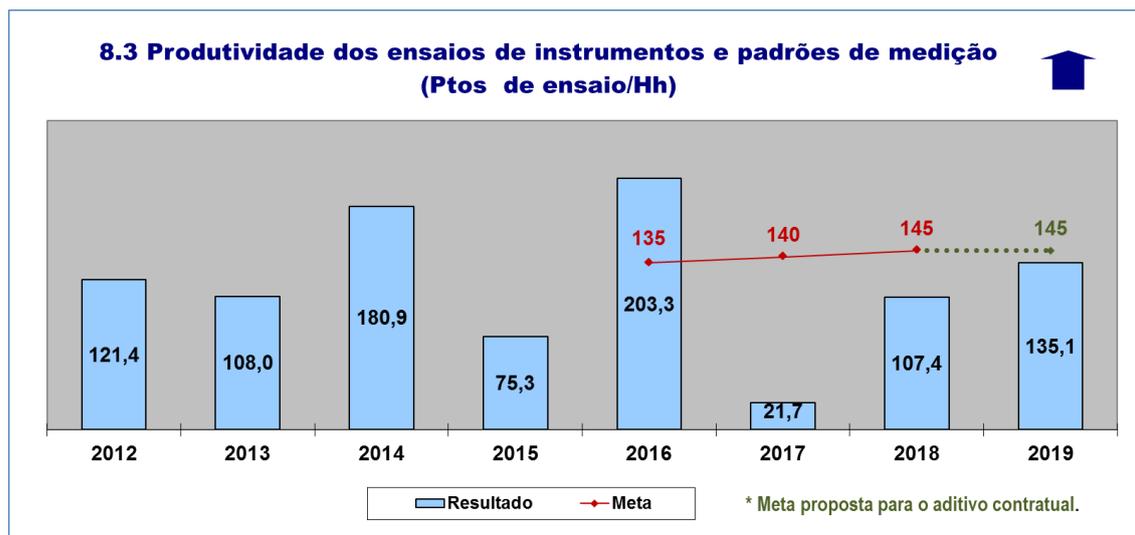


Gráfico 26

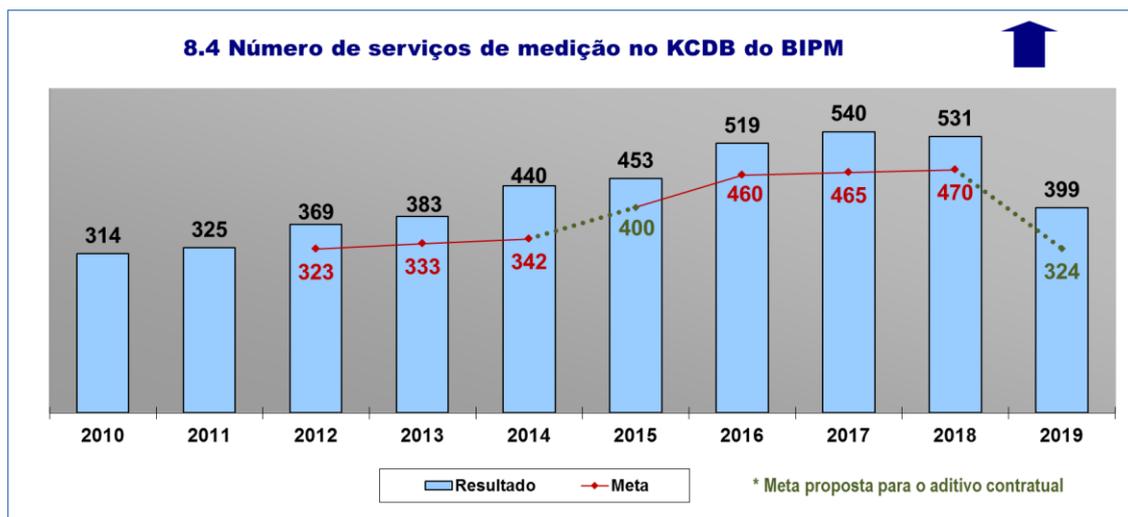
Em relação a ensaios, a recuperação foi ainda mais acentuada, se comparada ao indicador de produtividade em calibrações, com valores percentuais, comparados a 2017 e 2018, da ordem de 622% e 26% respectivamente, conforme mostra o Gráfico 26.

Atribui-se a melhoria no resultado das metas, quando comparado ao ano anterior, aos investimentos realizados em infraestrutura, especialmente nos laboratórios, que resultaram na maior capacidade operacional relatada no item anterior. Apesar de a meta não ter sido alcançada, ficou bastante próxima de ser atingida.

#### **Indicador 8.4 - Número de serviços de medição 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
2019	2019	
324	399	123,15%



Conforme o gráfico 27 acima, o resultado deste indicador (399) superou a meta pactuada (324) para 2019. Como cogitado junto ao CAA sobre possibilidade de mudanças relativas à nova categorização dos CMC com base nos dados no KCDB, pelo BIPM, houve pequena redução do indicador, o que não afetou o atingimento da meta.

## **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 Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, está pactuado o Objetivo de Desenvolvimento Institucional do Inmetro para o ano de 2019. A nota relativa ao alcance desse objetivo corresponde a 10% da pontuação global do contrato.

### **OBJETIVO a – 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**

O resultado da realização do redirecionamento estratégico do Inmetro para o ano 2019, por ausência de um processo completo de planejamento estratégico, foi com base na lógica de macroprocessos, identificados a partir das principais funções institucionais, após a revisão da missão deste órgão.

Inicialmente, foram definidas metas estratégicas que foram:

- entendimento da nossa missão, elaboração de planejamento estratégico, definição de modelos de negócios aderentes e reorganização estrutural do Inmetro;
- implementação do programa de integridade, implantação da corregedoria, elaboração de gestão de risco e rigor com os princípios de legalidade de toda e qualquer operação, atendendo às instruções do TCU, CGU, AGU/PGF;
- estabelecimento de relacionamentos estruturados com todos os nossos stakeholders;
- revisão do estoque regulatório e estabelecimento de agenda regulatória com previsibilidade com vistas ao alinhamento às melhores práticas internacionais e promoção ao empreendedorismo, fundamentos estes imprescindíveis à produtividade, competitividade e desenvolvimento econômico desejável;
- mensuração do custo Inmetro de servir à sociedade e dos custos operacionais por atividade, fazer mais com menos, trabalhar dentro dos princípios do OBZ – Orçamento Base Zero e autossustentabilidade.

Ressalta-se que, apesar de constar no organograma, a Corregedoria (Coger) só foi implantada em maio de 2019.

A definição da missão Inmetro “A MEDIDA CERTA para promover confiança à sociedade e competitividade ao setor produtivo” foi construída de forma colaborativa que envolveu lideranças e pessoas-chave de várias áreas do Inmetro com a intenção de criar um espaço de visões e opiniões compartilhadas, com o objetivo de gerar *insights*, análise de ideias

e oportunidades e foi desenvolvido em várias etapas, facilitado pela consultoria BlackBox, conforme relatório final e outros documentos disponíveis no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) nº 0052600.002196/2019-20.

Além da definição da nova missão, foram identificados os atributos de valor para a instituição conforme desenho a seguir:

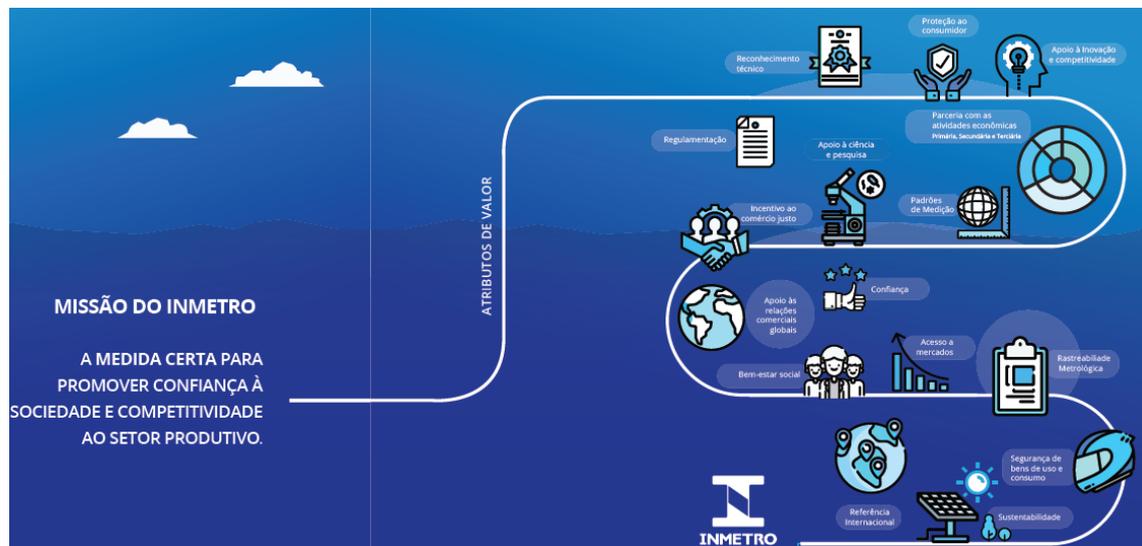


Figura 1 – Atributos de Valor

Mediante a nova missão, foi possível rever o modelo de negócios, de acordo com a figura a seguir, considerando a complexidade do Inmetro, os produtos e serviços que a Instituição deve produzir ou fornecer, seu público-alvo e suas fontes de receita, como também os relacionamentos estruturados com todos os *stakeholders*.



Figura 2 – Modelo de negócio Inmetro

Cabe destacar que dois processos foram criados visando a contratação de serviço para o planejamento estratégico no ano passado. Conforme pode ser observado no SEI 0052600.004285/2019-19, iniciado em março, o processo teve que ser encerrado em novembro devido ao não atendimento de, no mínimo, três propostas válidas para a comprovação da vantajosidade desta contratação para a Administração Pública, parâmetro legal, consubstanciado na Lei nº 8.666/1993.

Em andamento, há nova solicitação de contratação (SEI nº 0052600.018593/2019-13), iniciada em dezembro de 2019, na fase de planejamento da contratação, nos moldes da Instrução Normativa nº 5/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

Importante ressaltar que, em paralelo à contratação para a realização do planejamento estratégico de acordo com as melhores práticas atuais, foram empreendidas ações voltadas para a mobilização de recursos e a tomada de decisões, objetivando a consecução do sucesso institucional.

A principal ferramenta para o monitoramento dessas ações foi por meio de reuniões sistemáticas e semanais da Presidente com as Diretorias finalísticas, alternadas com a

equipe de Liderança composta pelos Diretores, Coordenadores-Gerais, responsáveis pela Procuradoria, Corregedoria, Ouvidoria e Auditoria Interna e pessoas-chave da Instituição, podendo ser evidenciadas na agenda da Presidência, [www4.inmetro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/agenda-de-autoridades/presidente](http://www4.inmetro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/agenda-de-autoridades/presidente).

Outra forma de evidenciar a busca por melhor desempenho institucional foram as apresentações do status das ações do Inmetro pelo “Como Vamos?”, disponível no canal YouTube, evento criado com o propósito de dar maior transparência corporativa.

Ainda no sentido de demonstrar a realização do redirecionamento estratégico da instituição, podemos citar a proposta de reorganização da estrutura regimental, conforme a figura abaixo, respeitando as orientações do Manual de Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal, com uma redução de 138 cargos para 133.

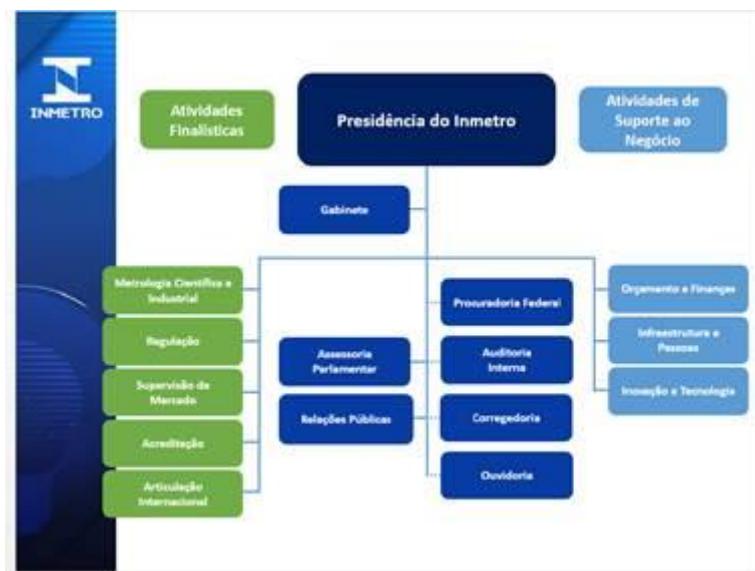


Figura 3 – Proposta de Estrutura Organizacional

Cabe salientar que os principais aspectos da proposta de mudança da estrutura atual passam por:

Necessidade de harmonizar áreas com propostas similares de regulação e vigilância de mercado, como a Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf) e a Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), que atuam na regulação de produtos. Neste caso, a proposta é criar uma área em que a atuação seja em regulação e outra para ações de vigilância de mercado, independente do escopo, produtos de consumo ou instrumento de medição;

- Da mesma forma, a necessidade de harmonizar áreas com propostas similares, como a Diretoria de Metrologia Científica e Tecnologia (Dimci) e a Diretoria de Metrologia Aplicada às Ciências da Vida (Dimav), ambas que atuam em atividades no âmbito da metrologia, realizando ensaios e calibrações, além de englobar pesquisas voltadas para a melhor capacidade de medição. Suas atribuições podem ser otimizadas, se agrupadas em uma única área. Sendo assim, a proposta visa absorção integral da Dimav pela Dimci;

- Os laboratórios de qualquer natureza, da Dimel e da Dimav, passariam a ser absorvidos pela Dimci e as atividades de análise de software embarcados nos instrumentos de medição e em outros produtos eletrônicos passariam para a Diretoria de Inovação e Tecnologia (Dinot) criada pela nova estrutura;
- A necessidade de otimizar os processos vinculados a orçamento e finanças e, ainda, atender aos princípios de segregação de funções, a Diretoria de Planejamento e Articulação Institucional (Dplan) e a Diretoria de Administração e Finanças (Diraf) passariam a ter suas atividades realocadas em duas novas diretorias de suporte fundamentais: Orçamento e Finanças (Dirof) e Infraestrutura e Pessoas (Dinep). Áreas vitais da Instituição nas quais o tempo de resposta deve ser imediato e processos consistentes e transversais;
- Em função da necessidade de potencializar a inovação para dentro e para fora do Inmetro, a Diretoria de Inovação e Tecnologia (Dinot) assume a área de TI (Tecnologia da Informação) a fim de obter agilidade, desburocratização, segurança e novos modelos de gestão e de negócios. Ademais, almeja-se suporte de inovação para competitividade do setor produtivo, com o objetivo de alcançar novos mercados, aumentar a receita, realizar novas parcerias, adquirir novos conhecimentos e aumentar o valor da marca Inmetro.

Com relação ao planejamento, podemos citar o programa de ações 200 dias do novo governo, vinculado ao Ministério da Economia, com impacto junto à sociedade produtiva, com todas as metas alcançadas pela Instituição, tais como:

- \_ campanha de lançamento do Novo Modelo Regulatório do Inmetro que promoverá o aumento da proteção do cidadão quanto à saúde e segurança nas relações de consumo;
- \_ consulta pública de um novo processo de registro;
- \_ consulta pública de cancelamento de 25 medidas regulatórias;
- \_ revisão da Portaria 484/2010 que regulamenta a aprovação de modelos de instrumentos de medição;
- \_ revisão da Portaria 400/2013 que regulamenta verificação inicial de instrumentos de medição;
- \_ revisão da Portaria 248/2008 que regulamenta plano de amostragem de produtos pré-medidos; e
- \_ versão de testes da AC Normativa INMETRO.

Visando economicidade e maior sinergia institucional houve a mudança do pessoal do Rio Comprido para o *Campus* de Metrologia e Inovação em Xerém, revisão dos contratos de prestação de serviços, redução das despesas com viagens, entre outras ações.

Também merecem destaque ações relacionadas ao tema Governança, fundamental no auxílio ao redirecionamento estratégico buscando reverter uma cultura de impunidade e consequentes comportamentos e atitudes inadequados que colocaram em risco princípios fundamentais de governança e de boa gestão. Nesse sentido, foi criado o Comitê de Governança do Inmetro (CGI), pautado nas melhores práticas do Ministério da Economia e efetivados por meio da Portaria Inmetro nº 16/2020, tendo como base o Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da

administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Além desse, foram criados o Comitê de Riscos e Controles (CRC) e o Comitê de Governança Digital do Inmetro (CGD).

Com relação ao CRC, além da elaboração de sua Política, foram identificados os riscos relevantes com uso do “Sistema Ágatha” – ferramenta desenvolvida para documentar eventuais riscos nos processos internos da administração pública, do Ministério da Economia –, que se encontram descritos a seguir:

- perda de capacidade técnica em Metrologia;
- estabelecimento de medidas regulatórias que comprometam o empreendedorismo e a inovação e/ou não garantam a segurança/qualidade/desempenho dos produtos;
- vigilância de mercado ineficiente;
- fragilidade na descentralização das atividades de fiscalização/supervisão;
- perda de reconhecimento internacional (acreditação);
- perda de confiança da sociedade;
- fragilidade na Governança; e
- perda de sustentabilidade econômico-financeira.

Vale ressaltar que o Relatório Anual de Gestão, que será encaminhado para o TCU, até o final do mês de março, demonstra detalhadamente que apesar de não termos obtido um planejamento estratégico literalmente desenhado, a gestão de 2019 foi executada respeitando todos os critérios e metodologia aplicados na prática.

## ANEXOS

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

- Tabela em ordem decrescente de eficiência

UF	Nº Verif Periódica	Nº Verif Após Reparo (Eventual)	Nº de inspeções de instrumentos de medição	Nº Verif Total (P+A) + Nº de Inspeções	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2019 (janeiro a dezembro)	Alcance da Meta
ES	97.048	1.790	83.155	181.993	98	950	1.857	195,5%
MG	359.883	4.291	35.473	399.647	230	950	1.738	182,9%
PR	312.067	6.231	13.762	332.060	225	950	1.476	155,3%
SP	1.086.662	12.716	87.910	1.187.288	970	950	1.224	128,8%
MT	116.382	5.515	99.956	221.853	197	950	1.126	118,5%
PA	91.344	5.297	3.266	99.907	90	950	1.110	116,9%
SC	210.153	2.284	15.525	227.962	206	950	1.107	116,5%
RJ	299.045	6.732	11.299	317.076	292	950	1.086	114,3%
MS	80.176	6.952	29.008	116.136	107	950	1.085	114,3%
RS	209.446	859	2.458	212.763	204	950	1.043	109,8%
GO	137.172	1.424	3.758	142.354	157	950	907	95,4%
PI	50.143	1.477	67.557	119.177	136	950	876	92,2%
PE	161.803	7.124	35.220	204.147	233	950	876	92,2%
MA	63.319	1.696	9.192	74.207	98	950	757	79,7%
CE	138.991	6.826	7.800	153.617	220	950	698	73,5%
AL	40.732	1.154	15.731	57.617	85	950	678	71,4%
SE	47.996	2.317	31.367	81.680	132	950	619	65,1%
BA	180.444	3.770	7.663	191.877	313	950	613	64,5%
TO	27.604	1.324	7.929	36.857	83	950	444	46,7%
PB	59.089	2.078	16.265	77.432	208	950	372	39,2%
RO	37.966	107	2.784	40.857	110	950	371	39,1%
AM	57.118	4.807	15.454	77.379	241	950	321	33,8%
AC	7.540	125	404	8.069	27	950	299	31,5%
RN	48.769	2.329	2.555	53.653	322	950	167	17,5%
RR	4.523	136	2.300	6.959	67	950	104	10,9%
AP	8.796	223	2.227	11.246	132	950	85	9,0%
<b>RBMLQ-I</b>	<b>3.934.211</b>	<b>89.584</b>	<b>610.018</b>	<b>4.633.813</b>	<b>5.183</b>	<b>950</b>	<b>894</b>	<b>94,1%</b>

Obs.: não foram computados os grupos 26 (empresa autorizada), 27 (avaliação de postos de cronotacógrafo), 28 (oficinas de reparo e manutenção) e código 248 (emissão de certificado provisório de cronotacógrafo).

## ANEXO B – Questionário utilizado na pesquisa de imagem do Inmetro junto à população brasileira

### Bloco 1 – Informações Socioeconômicas

1. Sexo:
  - a. Masculino
  - b. Feminino
2. Qual sua idade?
  - a. 16 a 24 anos
  - b. 25 a 34 anos
  - c. 35 a 44 anos
  - d. 45 a 59 anos
  - e. 60 anos ou mais
  - f. Não quis responder
3. Qual sua ocupação principal?
  - a. Assalariado
  - b. Autônomo
  - c. Profissional liberal
  - d. Empresário/Comerciante
  - e. Estudante/Estagiário
  - f. Aposentado/Pensionista
  - g. Funcionário público
  - h. Desempregado
  - i. Atividades ligadas ao meio rural
  - j. Outra. Qual? \_\_\_\_\_
  - k. Não quis responder
4. Escolaridade
  - a. Até 4ª série (5º ano) do Ensino Fundamental **incompleto**
  - b. 4ª série (5º ano) do Ensino Fundamental **completo** /Fundamental **incompleto**
  - c. Ensino Fundamental **completo**/Médio **incompleto**
  - d. Médio **completo**
  - e. Superior **incompleto**
  - f. Superior **completo**
  - g. **Pós-graduação**
  - h. Não quis responder

### Bloco 2 – Percepção Sobre Entidades

5. Agora vou citar um conjunto de Entidades Públicas que existem no Brasil e preciso que você informe, numa escala de 1 (um) a 10 (dez), se considera cada uma como..., onde 1 representa Muito Ineficaz e 10 Muito Eficaz.

] **PROCON** – Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor

] **Inmetro** – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

] **Correios** – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

] **Embrapa** – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

] **IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

] Companhia de energia elétrica da sua região (citar nome).

] **ANVISA** – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

] **INSS** – Instituto Nacional de Seguro Social.

### Bloco 3 – Inmetro - Conhecimento

6. O(A) Sr.(a) se lembra de ter visto esta marca? (Mostrar cartão com a marca do Inmetro).
  - a. Sim
  - b. Não
  - c. Não sabe
7. (Se sim na questão anterior) De qual instituição é essa marca? (Espontânea)
  - a. Inmetro
  - b. Outra instituição
  - c. Não sabe
8. O(A) Sr.(a) já conhece ou já ouviu falar do Inmetro?
  - a. Sim/já ouviu falar.
  - b. Não/nem ouviu falar
9. (Se sim na questão anterior) Pelo que o(a) Sr.(a) sabe ou ouviu falar, o que faz o Inmetro, quais as suas atividades? (Até três opções na ordem citada pelo entrevistado).
  - a. \_\_\_\_\_
  - b. \_\_\_\_\_
  - c. \_\_\_\_\_

d. Não sabe citar atividades.

10. O Inmetro é o instituto responsável pela verificação dos instrumentos de pesos e medidas e pela avaliação da qualidade de produtos quanto a segurança, saúde e meio ambiente. O(A) Sr.(a) sabia que o Inmetro é o responsável por estas atividades?
- Sim, sabia.
  - Não sabia.

11. (Se sim na questão anterior) O(A) Sr.(a) diria que confia ou que não confia neste trabalho?
- Confia
  - Não confia
  - Não sabe

#### **Bloco 4 – Inmetro – Presença da Marca**

12. De uma maneira geral o(a) Sr.(a) tem ou não tem o hábito de verificar a presença da marca/selo do Inmetro nesses instrumentos?

#### **Escala de Resposta**

- Tem o hábito de verificar
- Não tem o hábito de verificar
- Não sabia que tinha marca do Inmetro
- Nunca utilizei este instrumento

#### **Instrumentos (Alternar ordem de citação)**

- Taxímetro
- Bomba de combustível
- Balança de feira
- Balança de supermercado
- Balança de padaria
- Balança de restaurante de comida a quilo
- Medidor de pressão arterial

13. Vou citar alguns produtos e gostaria de saber se o(a) Sr.(a) tem ou não tem o

hábito de procurar neles a marca/selo do Inmetro.

#### **Escala de Resposta**

- Tem o hábito de verificar
- Não tem o hábito de verificar
- Não sabia que tinha marca do Inmetro
- Nunca utilizei este instrumento

#### **Produtos (Alternar ordem de citação)**

- Brinquedos
- Cadeira para bebê/criança em automóvel
- Preservativo/camisinha
- Fósforo
- Eletrodoméstico
- Panela de pressão
- Cadeira plástica (bares, praia)

#### **Bloco 5 – Inmetro – Valor**

14. Entre dois produtos similares que tenham o mesmo preço, qual deles o(a) Sr.(a) preferiria comprar? (Ler as duas primeiras opções)
- Um de marca conhecida que não tenha o selo do Inmetro.
  - Um outro de marca não conhecida, mas que tenha o selo do Inmetro.
  - Depende do produto. (Espontânea)
  - Não sabe.
15. Você aceitaria pagar 10% a mais por um produto com selo do Inmetro em comparação a um que não tenha selo?
- Sim
  - Não
  - Depende
  - Não sabe/não respondeu

16. Quando você vê a marca do Inmetro, a que você associa? (Resposta múltipla)
- Confiança
  - Fiscalização

- c. Qualidade
- d. Segurança
- e. Seriedade
- f. Tecnologia e Inovação
- g. Não sabe

### Bloco 6 – Confiança em Equipamentos

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

#### Escala de Resposta

- a. Marca corretamente
- b. Não marca corretamente
- c. Não sabe

#### Equipamentos (Alternar ordem de citação)

- Balança de feira
- Balança de padaria
- Balança de supermercado
- Balança de restaurante de comida a quilo
- Bomba de combustível
- Medidor de pressão arterial
- Taxímetro
- Relógio de luz/medidor de luz
- Medidor de água/hidrômetro

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

#### Escala de Resposta

- a. Confiável
- b. Não confiável
- c. Depende (espontânea)
- d. Não sabe opinar

#### Produtos (Alternar ordem de citação)

- Capacete de motociclista
- Brinquedo
- Fósforo
- Berço de bebê
- Preservativo/camisinha
- Panela de pressão
- Cadeira plástica (bares, praia)
- Cadeira para bebê/criança para automóvel
- Carrinho de bebê

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

- a. Sim
- b. Não (Pular para 22)

20. (Se sim na questão anterior) O que o(a) Sr.(a) mais levou em consideração no momento da compra?

- a. Preço
- b. Marca
- c. Segurança
- d. Distância – Ser perto de casa/local de trabalho

21. (Se sim na questão 19) O(A) Sr.(a) tem o hábito de comprar ou já comprou \_\_\_\_\_ (substituir pelo produto da lista abaixo) em camelô nos últimos 12 meses?

- 1. Brinquedos
  - a. Sim
  - b. Não
- 2. Artigos escolares
  - a. Sim
  - b. Não
- 3. Isqueiro
  - a. Sim
  - b. Não

### Bloco 7 – Programa Brasileiro de Etiquetagem

22. O(A) Sr.(a) lembra de já ter visto esta etiqueta em algum desses produtos: automóveis, geladeira, microondas, TV, lâmpadas, lavadora de roupa, ar-

condicionado ou fogão? (Mostrar a etiqueta do PBE).

- a. Sim, lembro.
- b. Não lembro.
- c. Não sabe

23. (Se sim na questão anterior) Sabe o que significa esta etiqueta?

- a. Sim
- b. Não

24. (Se sim na questão anterior) O que é?

\_\_\_\_\_.

- a. Não sabe responder

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

- a. Sim
- b. Não
- c. Nunca comprou
- d. Não lembra/não sabe

#### **Bloco 8 – Acidente por Uso/Consumo de Produtos**

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

- a. Sim
- b. Não (Pular para 33)
- c. Não sabe

27. Com qual produto?

- a. Produto Infantil
- b. Eletrodoméstico
- c. Utensílio doméstico
- d. Aparelho elétrico
- e. Mobiliário
- f. Veículo
- g. Outro: \_\_\_\_\_
- h. Não lembra

28. O seu acidente foi:

- a. Queda
- b. Corte

- c. Choque elétrico
- d. Queimadura
- e. Fratura
- f. Outros: \_\_\_\_\_
- g. Não lembra

29. Houve necessidade de atendimento médico?

- a. Sim
- b. Não
- c. Não sabe/Não lembra

30. Em qual local o acidente ocorreu?

- a. Casa
- b. Local de trabalho
- c. Rua
- d. Escola ou creche
- e. Clube, praça ou outra área de lazer
- f. Outro: \_\_\_\_\_
- g. Não sabe/Não lembra

31. O(A) Sr.(a) comunicou o acidente?

- a. Sim
- b. Não
- c. Não sabe/Não lembra

32. (Se sim na questão anterior) Comunicou a quem?

- a. Ao fabricante
- b. Loja onde adquiriu o produto
- c. A algum órgão de defesa ao consumidor
- d. Ao Inmetro
- e. À polícia
- f. Ao hospital/pronto socorro
- g. Ao corpo de bombeiros
- h. Outro: \_\_\_\_\_
- i. Não sabe/Não lembra

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

- a. Sim
- b. Não

34. (Se sim na questão anterior) O que é?

\_\_\_\_\_.

- a. Não sabe responder

## ANEXO C – 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
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

**P6) 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)

**6.1) Existem outros atributos que você considera importantes?**

- Não  
 Sim. Quais?

**P7) 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)												

**P8) 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

**P8) Você considera que, em alguns casos, ao invés de desenvolver regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade para solucionar problemas relativos à segurança, saúde, meio ambiente, concorrência desleal e práticas enganosas de comércio, o Inmetro poderia adotar outras ações mais eficazes?**

- Sim  
 Não  
 Não sei

**P9) Que outras ações você sugeriria?**

**P10) Junto a que setores o(a) Sr.(a) considera que deveria haver uma atuação mais incisiva do Inmetro?**  
(opcional)

---

**P11) Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica:** (opcional)

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

1. Em uma escala de 0 a 10, em que 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, avalie os itens a seguir, considerando o serviço solicitado de avaliação de modelo.

	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
Agilidade no atendimento às consultas												
Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo												
Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas												
Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo												
Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço												
Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo												
Competência dos profissionais para realização do serviço												
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. Você consultou o site do Inmetro para obter informações relativas à apreciação técnica de modelo antes de abrir um processo no Orquestra?

- Sim**  
 **Não (pular para questão 6)**

4. Como você avalia o nível de informações disponibilizadas no site do Inmetro?

- Ótimo (pular para questão 6)**  
 **Bom (pular para questão 6)**  
 **Regular. Por quê?** \_\_\_\_\_  
 **Ruim. Por quê?** \_\_\_\_\_  
 **Péssimo. Por quê?** \_\_\_\_\_  
 **Não sei (pular para questão 6)**

5. Sua empresa tem acompanhado o processo de avaliação de modelo no sistema Orquestra?

**Sim**

**Não**

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

**Sim**

**Não**

7. Como você avalia o atendimento?

( ) Ótimo (pular para questão 10)

( ) Bom (pular para questão 10)

( ) Regular. Por quê? \_\_\_\_\_

( ) Ruim. Por quê? \_\_\_\_\_

( ) Péssimo. Por quê? \_\_\_\_\_

( ) Não sei (pular para questão 10)

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

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

1 - O Sr.(a) trabalha em qual área?												
<input type="radio"/>	Técnica (ex; metrologia, gerência técnica, qualidade, P&D)											
<input type="radio"/>	Administrativa (ex: área comercial, financeira, compras)											
<input type="radio"/>	Outra. Qual? <input type="text"/>											
2 - Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços de calibração e ensaio do Inmetro? (Escolha quantas opções desejar)												
<input type="checkbox"/>	Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.											
<input type="checkbox"/>	Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.											
<input type="checkbox"/>	Por ser o Inmetro o único a fazer esse serviço.											
<input type="checkbox"/>	Necessidade de rastreabilidade.											
<input type="checkbox"/>	Por prover menor incerteza da medição.											
<input type="checkbox"/>	Para cumprir a lei.											
<input type="checkbox"/>	Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes.											
<input type="checkbox"/>	Para melhorar processos internos.											
<input type="checkbox"/>	Outros. Quais?											
	<input type="text"/>											
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
<b>Apresentação dos serviços no site</b>	<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"/>
<b>Tempo de Recebimento da Proposta</b> (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"/>
<b>Preço Cobrado pelo Serviço</b> (comparado com outros Institutos Nacionais)	<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"/>

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

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

**5 – Caso o Inmetro necessite de mais informações para esclarecer suas eventuais dúvidas ou sugestões, você autoriza nosso contato?**

- Sim
- Não