

CONTRATO DE  
**DESEMPENHO**  
RELATÓRIO PARCIAL DE  
**2021**



**INMETRO**

## Sumário

Apresentação Geral.....	2
Desempenho do Inmetro no primeiro semestre de 2021 .....	2
OBJETIVOS DE NEGÓCIO .....	4
Objetivo Estratégico 1 – Prover soluções tecnológicas de infraestrutura da qualidade ao setor produtivo, com ênfase às demandas da economia 4.0 .....	4
Indicador 1.1 – Índice de crescimento de registros de melhor capacidade de medição no banco de dados do BIPM.....	4
Indicador 1.2 – Índice de atendimento do Inmetro à demanda por rastreabilidade metrológica .....	5
Indicador 1.3 – Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia .....	5
Objetivo Estratégico 2 – Aumentar a eficiência regulatória em alinhamento aos princípios de Liberdade Econômica .....	7
Indicador 2.1 – Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita .....	7
Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória .....	8
Objetivo Estratégico 3 – Aumentar a efetividade das ações de supervisão de mercado em seu escopo regulatório .....	10
Indicador 3.1 – Percentual de efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos.....	10
Indicador 3.2 – Percentual de incremento das ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica.....	10
Indicador 3.3 – Índice de distorção econômica evitada com as ações de fiscalização .....	11
Objetivo Estratégico 4 – Fortalecer a atividade da avaliação da conformidade no País .....	13
Indicador 4.1 – Índice de eficiência dos serviços de acreditação .....	13
Objetivo Estratégico 5 – Tornar mais efetiva a superação de barreiras técnicas ao comércio exterior .....	15
Indicador 5.1 – Percentual das demandas relacionadas à superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado.....	15
OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	17
Objetivo 1 – Desenho de Modelo de gestão de desempenho da RBMLQ, tratando de um sistema de indicadores de eficiência, eficácia e efetividade, metas e controles para melhor gerir a rede e induzir melhoria contínua do desempenho .....	17
Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia.....	22

## Apresentação Geral

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2021, na execução das ações previstas no Contrato de Desempenho, ciclo 2021-2023, firmado entre este instituto e a União, por intermédio da Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade (SEPEC), do Ministério da Economia (ME).

Os resultados apresentados neste relatório compreendem o alcance das metas de negócio e o desenvolvimento do objetivo de desenvolvimento institucional. Vale ressaltar que, neste monitoramento semestral, todos os resultados se referem ao período compreendido entre 01/01/2021 e 30/06/2021.

Neste primeiro semestre, o Instituto passou por grandes transformações em sua gestão. Com a publicação do Plano Estratégico (2021-2023) e a assinatura do Contrato de Desempenho neste período, percebe-se um novo direcionamento e uma melhoria no alinhamento estratégico entre as diversas áreas do Inmetro. Entretanto, como muitos objetivos, metas e indicadores são recentes, observa-se também um grande esforço das unidades para realizar alterações em sistemas, processos e atividades a fim de concretizar os objetivos pactuados.

A construção deste relatório buscou uma abordagem mais moderna e dinâmica, também incentivou a melhoria contínua no processo de coleta e de consolidação dos indicadores junto às áreas finalísticas para que a comunicação dos resultados institucionais ocorra da melhor forma possível.

## Desempenho do Inmetro no primeiro semestre de 2021

No quadro abaixo, estão relacionados os indicadores de desempenho, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem calcular a nota relativa ao alcance das metas de negócio, para o primeiro semestre de 2021. Mais detalhes sobre estes indicadores podem ser encontrados nos anexos II – Plano de Trabalho e III – Sistemática de Pontuação, citados na cláusula décima quinta do Contrato de Desempenho, ciclo 2021-2023.

Quadro 1 – Desempenho detalhado do Inmetro

Objetivo Estratégico	Indicadores			Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
	Nome	Classificação	Unidade	2021	1º semestre	
1. Prover soluções tecnológicas de infraestrutura da qualidade ao setor produtivo, com ênfase às demandas da economia 4.0	Índice de crescimento de registros de melhor capacidade de medição no banco de dados do BIPM.	Eficácia	Percentual	2%	2,15%	107,50%
	Índice de atendimento do Inmetro à demanda por rastreabilidade metrológica	Eficácia	Percentual	60%	61,81%	103,02%
	Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia	Efetividade	Nota média	8,00	7,90	98,75%
2. Aumentar a eficiência regulatória em alinhamento aos princípios de Liberdade Econômica	Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita	Eficiência	Número de dias	71 dias	64,86 dias	108,65%
	Índice de cumprimento da Agenda Regulatória	Eficácia	Percentual	75%	43,07%	57,43%
3. Aumentar a efetividade das ações de supervisão de mercado em seu escopo regulatório	Percentual de efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos	Efetividade	Percentual	16%	18%	112,50%
	Percentual de incremento das ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica	Eficácia	Percentual	270 ações	219 ações	81,11%
	Índice de distorção econômica evitada com as ações de fiscalização	Efetividade	R\$	Em desenvolvimento		
4. Fortalecer a atividade da avaliação da conformidade no País	Índice de eficiência dos serviços de acreditação	Eficiência	Percentual	90%	92,35%	102,61%
5. Tornar mais efetiva a superação de barreiras técnicas ao comércio exterior	Percentual das demandas relacionadas a superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado	Eficiência	Percentual	70%	96,16%	137,37%

## OBJETIVOS DE NEGÓCIO

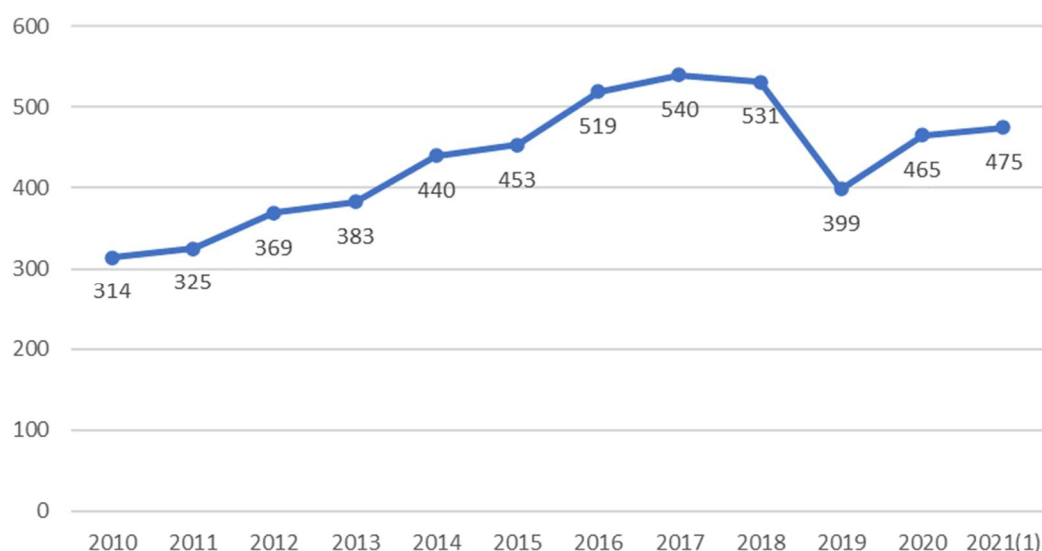
Objetivo Estratégico 1 – Prover soluções tecnológicas de infraestrutura da qualidade ao setor produtivo, com ênfase às demandas da economia 4.0

Indicador 1.1 – Índice de crescimento de registros de melhor capacidade de medição no banco de dados do BIPM.

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
2%	2,15%	107,50%

Até o final do ano de 2020, o Inmetro possuía 465 registros de melhor capacidade de medição (CMC) no *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM), publicados no *Key Comparison Data Base* (KCDB), conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Quantidade de registros de melhor capacidade de medição do Inmetro na base de dados do BIPM



Além dos registros já existentes, durante o primeiro semestre de 2021 foram aprovados 10 registros adicionais. Com isto, o resultado parcial do ano já ultrapassou a meta em 7,5% da estabelecida. Este resultado reflete o esforço do Inmetro em ter submetido, no final de 2020, candidatos a CMC para aprovação no Sistema Interamericano de

Metrologia (SIM) e, após a aprovação, acompanhar a análise final no BIPM, durante o primeiro semestre.

#### Indicador 1.2 – Índice de atendimento do Inmetro à demanda por rastreabilidade metrológica

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
60%	61,81%	103,02%

A atividade de prover rastreabilidade metrológica por meio dos serviços de calibração, ensaio, desenvolvimento e produção de material de referência certificado (MRC) está diretamente relacionada à demanda do setor produtivo.

Em 2020 houve baixa demanda devido à pandemia, apresentando resultados baixos neste indicador. Entretanto, no primeiro semestre de 2021, em função da recuperação econômica e da demanda reprimida de 2020, observou-se um aumento nas solicitações por serviços de calibração, ensaios e produção de MRC. Ao mesmo tempo, o retorno de mais servidores em atividade presencial nos laboratórios possibilitou ao Inmetro ultrapassar em 3%, já no primeiro semestre, a meta estabelecida para 2021.

#### Indicador 1.3 – Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia

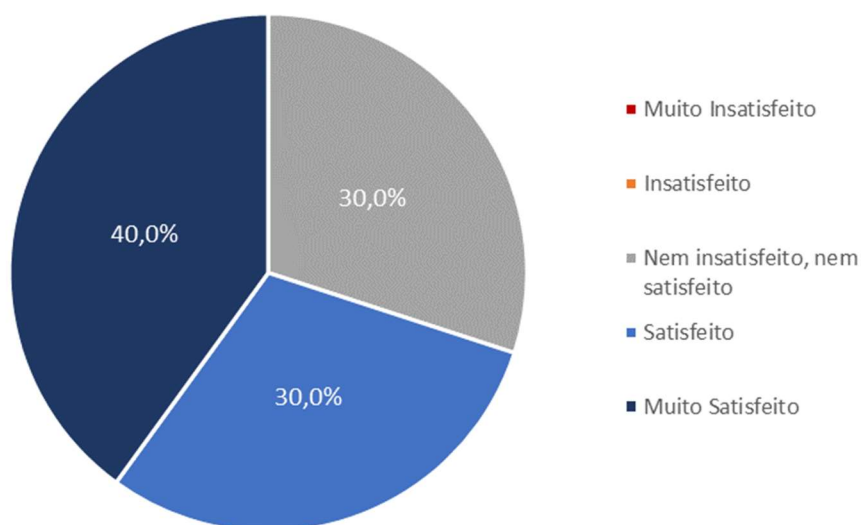
Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
8,00	7,90	98,75%

Este indicador é apurado através de pesquisa conduzida pelo Inmetro juntos às aludidas empresas usuárias do serviço de metrologia científica do Instituto. A coleta de dados ocorreu no período de 16 de julho a 4 de agosto de 2021 e utilizou o questionário presente no Anexo A deste documento.

Entre as 86 empresas solicitantes no primeiro semestre de 2021, 20 responderam à pesquisa, totalizando uma taxa de resposta de 23,3%.

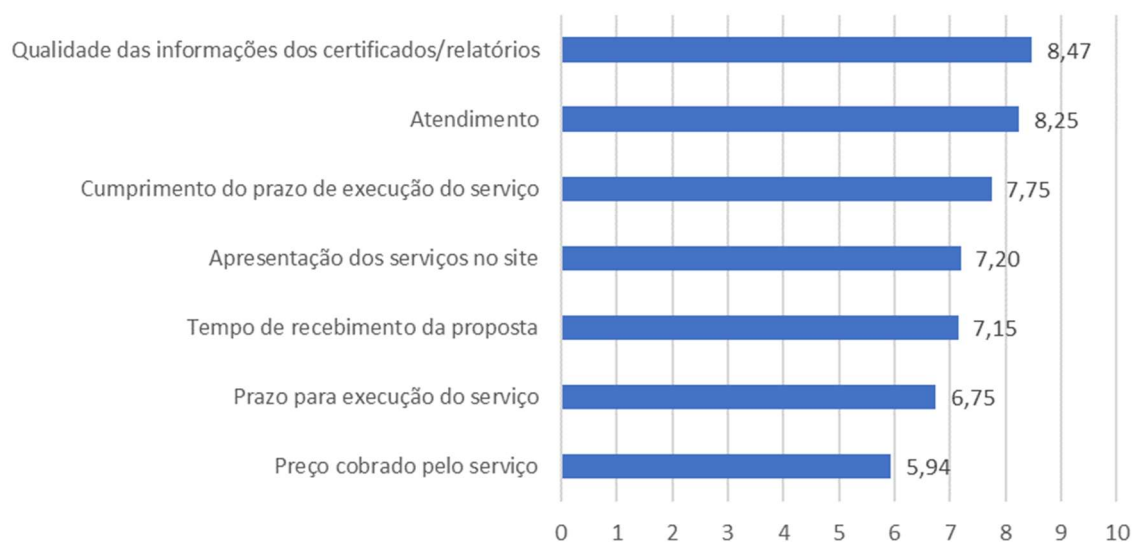
O resultado do indicador no primeiro semestre ficou um pouco abaixo da meta estabelecida, entretanto identificou-se que nenhum dos respondentes considerou estar insatisfeito ou muito insatisfeito com o serviço, conforme pode ser verificado no gráfico abaixo.

Gráfico 2 – Nível geral de satisfação com o serviço de metrologia científica do Inmetro



Além disto, de acordo com o gráfico 3 abaixo, identifica-se que os atributos “Prazo para execução do serviço” e “Preço cobrado pelo serviço” foram avaliados com a menor pontuação.

Gráfico 3 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de metrologia científica do Inmetro



## Objetivo Estratégico 2 – Aumentar a eficiência regulatória em alinhamento aos princípios de Liberdade Econômica

Indicador 2.1 – Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
71 dias	64,86 dias	108,65%

Esse indicador é composto por subindicadores relacionados à avaliação da conformidade e à metrologia legal. Sendo assim, detalhes sobre cada um desses subindicadores serão tratados abaixo.

A edição da Portaria Inmetro nº 258/2020<sup>1</sup> estabeleceu novas regras para a concessão de registro de objetos e foi fundamental para o bom desempenho do indicador. Porém, o fator mais impactante foi a publicação da Portaria Inmetro nº 282/2020<sup>2</sup>, que estabelece a classificação de risco de atividades econômicas associadas aos atos de liberação sob responsabilidade do Inmetro no âmbito da avaliação da conformidade compulsória (atos de liberação de concessão de registro e de deferimento de anuência de importação).

Vale destacar que os dados relativos ao tempo médio para obtenção de registro de declaração de fornecedor e ao tempo médio para obtenção de registro de objetos estão sendo apresentados nesse relatório parcial de forma agregada, devido a questões de sistema, porém, até o final de 2021, será possível apresentar os dados de forma segmentada, conforme preconizado pelo indicador.

Quanto ao tempo médio para obtenção de autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados, cabe informar que o Instituto tem atendido ao tempo máximo (60 dias) estabelecido pela Portaria Inmetro nº 161/2021. Com a digitalização deste processo de trabalho pelo Portal de Serviços do Inmetro nos Estados (PSIE), prevista até o final de 2021, haverá a possibilidade de quantificar automaticamente o tempo médio para concessão da autorização em todo o país. Para este monitoramento, a área responsável pelo subindicador, realizou um levantamento parcial em que foi obtido um resultado de 45 dias para este serviço.

---

<sup>1</sup> A portaria Inmetro 258/2020 na íntegra encontra-se no endereço:  
<https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/inmetro-estabelece-novas-regras-para-registro-de-produtos-a-partir-da-classificacao-de-risco>.

<sup>2</sup> A portaria Inmetro 282/2020 na íntegra encontra-se no endereço:  
<https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/portaria-estabelece-classificacao-de-risco-para-atividades-economicas-no-ambito-da-avaliacao-da-conformidade>.



Contudo, como este valor contempla poucos estados, optou-se por retirar da contabilização do indicador final.

Por conta do exposto acima, consideramos, para este relatório parcial, a seguinte fórmula do indicador:

$$\text{(Tempo médio para obtenção de anuência para importação + tempo médio para obtenção de registro de declaração de fornecedor ou registro de objetos + tempo médio para aprovação de instrumento de medição) / 3}$$

Na tabela abaixo é possível verificar os valores de tempo médio para cada ato público de liberação considerado na fórmula acima.

Tabela 1 – Tempo médio por ato público de liberação

<b>Atos públicos de liberação</b>	<b>Tempo médio</b>
Obtenção de anuência para importação	9,77 dias
Obtenção de registro de declaração de fornecedor ou registro de objetos	12,12 dias
Aprovação de modelo de instrumento de medição	172,69 dias

## Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
75%	43,07%	57,43%

A tabela a seguir apresenta quadro geral da situação dos processos previstos na agenda regulatória da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel) para 2021.

Tabela 2 – Situação dos processos previstos na agenda regulatória da Dimel para 2021

<b>Situação</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Concluído	59	43,07%
Em andamento	58	42,33%
Não iniciado	20	14,60%
Total Geral	137	100%

Considerando os 137 projetos previstos na agenda, 120 são referentes à consolidação regulatória determinada pelo Decreto nº 10.139, 2019, que prevê a consolidação de todo o estoque regulatório do Inmetro (e todo o governo federal) até o dia 30/11/2021.

A situação observada ao final do 1º semestre está de acordo com o planejado e estima-se que a meta para 2021 seja cumprida.

Em tempo, cabe informar que foi iniciada a elaboração da agenda regulatória para o biênio 2022-2023 que será desenvolvida com expressiva participação dos setores regulados e será apresentada para publicação no final deste ano.

## Objetivo Estratégico 3 – Aumentar a efetividade das ações de supervisão de mercado em seu escopo regulatório

Indicador 3.1 – Percentual de efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
16%	18%	112,50%

Este indicador é calculado por meio de comparação entre o resultado obtido em 2021 e o resultado de 2020. Desta forma, o desempenho atual no primeiro semestre de 2021 de 18% (9 da base de 50 produtos), alcançou o esperado para o ano, tendo em vista que a meta para 2021 deveria refletir um aumento de 10%.

Neste semestre, foram analisados três produtos: produtos têxteis, filtros de linha e tintas imobiliárias e de uso infantil e escolar, de vernizes e materiais similares para revestimentos de superfícies.

Cabe frisar que este trabalho é dinâmico, tendo como uma das contribuições novas denúncias apresentadas pela sociedade. O alcance da meta já no primeiro semestre foi possível em razão das recentes parcerias celebradas pelo Inmetro para ampliar as possibilidades de análise, com destaque para o Acordo de Cooperação firmado entre Inmetro e PUC-RS (Labelo).

Diante das restrições orçamentárias e as dificuldades ainda impostas pela pandemia do Covid-19, tais parcerias aumentam a capilaridade de atuação da fiscalização e permitem que mais produtos sejam analisados, justamente por oferecer ao Inmetro a oportunidade de ampliar o número de laboratórios destinados a este fim.

Indicador 3.2 – Percentual de incremento das ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
270*	219	81,11%

\* Como não há histórico, foi feita estimativa para 2021 tendo-se chegado a uma meta de 270 ações de supervisão nos locais críticos de distribuição de instrumentos e produtos pré-embalados.

Entre as ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica aos locais críticos de distribuição, 216 foram realizadas em fabricantes e 3 ocorreram em importadores.

O aumento das ações de supervisão de mercado é diretriz estratégica do Inmetro e segue os princípios de eficiência e eficácia que regem a administração pública. Não se trata apenas de fiscalizar mais e sim fiscalizar melhor.

Desta forma, o Instituto vem buscando, em conjunto com a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I), direcionar as ações de supervisão a pontos mais sensíveis do mercado, tais como fabricantes, importadores, atacadistas e recintos alfandegários (em conjunto com a Receita Federal). Todo este esforço se dá de forma paralela com as ações do cotidiano, garantindo uma transição suave e sem colocar em risco a qualidade do serviço prestado.

### Indicador 3.3 – Índice de distorção econômica evitada com as ações de fiscalização

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
Em desenvolvimento		

A lógica de formulação desse indicador é a de estimar, em valor monetário (R\$), o montante “em risco”, do valor transacionado dos produtos que utilizaram instrumentos de medição, ao longo do ano, associado a possíveis erros de medição dos instrumentos.

O índice de distorção econômica (IDE) encontra-se em fase de formulação, em que técnicos e especialistas do Inmetro vêm empreendendo esforços na revisão de literatura do tema, discussões com especialistas do setor de metrologia e, em especial, no levantamento de fontes de dados e variáveis necessários para uma boa mensuração dos objetivos almejados pelo indicador.

Após análises, emergiram algumas limitações já, de certa forma, esperadas para a formulação e operacionalização desse indicador de distorção econômica, tais como: (i) ausência de registros de informações sobre ensaios metrológicos, uma vez que nem todos os dados são coletados por sistema durante a realização dos ensaios dos instrumentos de medição e (ii) dificuldade de acesso às bases de dados de fontes externas, tais como as de montantes de valores transacionados que utilizam instrumentos de medição.

A fase inicial de formulação de IDE sinalizou que, para se obter um indicador com validade metodológica e que retrate de forma fidedigna o montante monetário em risco associado a erros de medições, será necessário contornar algumas questões, tais como: (i) encontrar uma medida, para o IDE, que seja pouco influenciada pelas movimentações e oscilações de mercado, de tal forma que o indicador tenha um bom grau de comparabilidade ao longo do tempo; (ii) incorporação de ajustes, na metodologia, tal que possam ser corrigidas possíveis subnotificações de registros de irregularidades dos instrumentos de medição; e (iii) outros ajustes de cunho metodológico, em especial

aqueles que tornem os resultados do indicador mais intuitivos e assimiláveis por públicos diversos.

Cabe destacar também a dificuldade de obtenção, de bases de dados, tanto de domínio público, quanto internas ao Inmetro. Diante do exposto acima, vale destacar que a meta inicialmente estabelecida para este indicador deve ser revisada. Além disso, cumpre-se ressaltar que reduzir a distorção econômica depende de consolidar a proposta metodológica para tal mensuração, além de fatores e premissas pré-estabelecidos.

Diante dos desafios apresentados, está sendo avaliada a contratação de uma consultoria com o apoio da Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade (SEPEC), do Ministério da Economia, para o desenvolvimento do indicador.

## Objetivo Estratégico 4 – Fortalecer a atividade da avaliação da conformidade no País

### Indicador 4.1 – Índice de eficiência dos serviços de acreditação

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
90%	92,35%	102,61%

Para chegar ao resultado de 92,35% do índice de eficiência dos serviços de acreditação ( $I_{ac}$ ), utilizou-se a seguinte fórmula:

$$I_{ac} = (i_{cert} + i_{insp} + i_{lab} + i_{dnp})/4, \text{ onde:}$$

$i_{cert}$  = **índice de eficiência** do processo de concessão de acreditação de organismos de certificação = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de organismos de certificação;

$i_{insp}$  = **índice de eficiência** do processo de concessão de acreditação de organismos de inspeção = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de organismos de inspeção;

$i_{lab}$  = **índice de eficiência** do processo de concessão de acreditação de laboratórios = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de laboratórios; e

$i_{dnp}$  = **índice de eficiência** de disponibilização de novos programas de acreditação = percentual de demandas por novos programas de acreditação atendidas no tempo definido.

Sendo assim, a tabela abaixo resume os resultados encontrados para cada um dos índices explicitados acima.

Tabela 3 – Índices de eficiência que compõem o indicador de eficiência dos serviços de acreditação.

Índice	Resultado	Meta*	Percentual do alcance da meta
$i_{cert}$	8,2 meses	7,4 meses	89,19%
$i_{insp}$	4,4 meses	5 meses	112%
$i_{lab}$	12,6 meses	11,5 meses	90,43%
$i_{dnp}$	7 processos atendidos dentro do prazo	9 processos solicitados	77,78%

\*As metas de tempo médio são informadas em relatório interno da área responsável.

\*\* O cálculo para os índices  $i_{cert}$ ,  $i_{insp}$  e  $i_{dnp}$  é dado pela fórmula  $1 + (\text{meta} - \text{resultado}) / \text{meta}$ .

O resultado obtido, até junho de 2021, para este indicador está dentro da meta esperada. Um dos principais fatores relativos ao resultado deve-se à ampliação da utilização de avaliações remotas, principalmente na área de organismos de inspeção, que proporciona mais flexibilidade na disponibilização de avaliadores. Isto acarreta a diminuição de períodos entre as tarefas do processo e conseqüentemente uma redução no tempo médio das avaliações.

Além da utilização de avaliações remotas, o Inmetro está sempre em busca de avanços no sistema de gestão através da identificação de oportunidades de melhoria em auditorias internas e reuniões de análise crítica, que produzem ações para aumentar a eficiência do nosso sistema de gestão e processos.

## Objetivo Estratégico 5 – Tornar mais efetiva a superação de barreiras técnicas ao comércio exterior

Indicador 5.1 – Percentual das demandas relacionadas à superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado

Meta 2021	Resultado 1º semestre	Alcance da meta (%)
70%	96,16%	137,37%

Este indicador, para o relatório parcial, é calculado através de uma composição da média dos percentuais de tratamento adequado para cada tipo de demanda, conforme descrição apontada na Ficha dos Indicadores, Anexo III ao Contrato de Desempenho (2021-2023).

O resultado de 96,16% foi obtido através da seguinte fórmula:

$$(\%TA.A1 + \%TA.A2 + \%TA.B1 + \%TA.B2 + \%TA.B3 + \%TA.B4 + \%TA.C1)/7,$$

onde:

%TA.XX é o percentual de demandas que recebem tratamento adequado para cada categoria de atividade, conforme tabela abaixo.

Tabela 4 – Percentual de demandas que recebem tratamento adequado para cada categoria de atividade

Categoria de atividades	Código atividade/entrega	Atividade/Entrega	%TA
A. Fornecimento de informações sobre exigências técnicas com impacto no comércio exterior	A1	Resposta a consultas técnicas	78%
	A2	Capacitações prestadas, que não demandem recursos adicionais aos disponibilizados pelo Inmetro	100,00%
B. Atendimento aos compromissos do Acordo TBT	B1	Notificações	91,00%
	B2	Notificações no Sistema Alerta Exportador	100,00%
	B3	Textos completos de RT e PAC	100,00%
	B4	Comentários sobre propostas de RT e PAC	100,00%
C. Análise de denúncias, preocupações e	C1	Tratamento de denúncias e demandas correlatas	100,00%



posicionamentos sobre barreiras técnicas que demandem negociações internacionais			
--	--	--	--

Os indicadores escolhidos refletem o prazo e a qualidade dos serviços prestados. Como anteriormente não eram medidos, a linha de base de 70% foi uma inferência de dados parciais dos 3 anos anteriores. Neste primeiro semestre, também foram feitos ajustes de processos que levaram à melhoria tanto do prazo quanto da qualidade entregues.

## OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Objetivo 1 – Desenho de Modelo de gestão de desempenho da RBMLQ, tratando de um sistema de indicadores de eficiência, eficácia e efetividade, metas e controles para melhor gerir a rede e induzir melhoria contínua do desempenho

Etapa	Prazo
Definir os objetivos da gestão de desempenho da RBMLQ	julho/2021
Definir os indicadores de eficiência, eficácia e efetividade a serem utilizados para atender os objetivos definidos	dezembro/2021
Estabelecer as metas e modelo de governança para promoção da melhoria de desempenho da RBMLQ	julho/2022

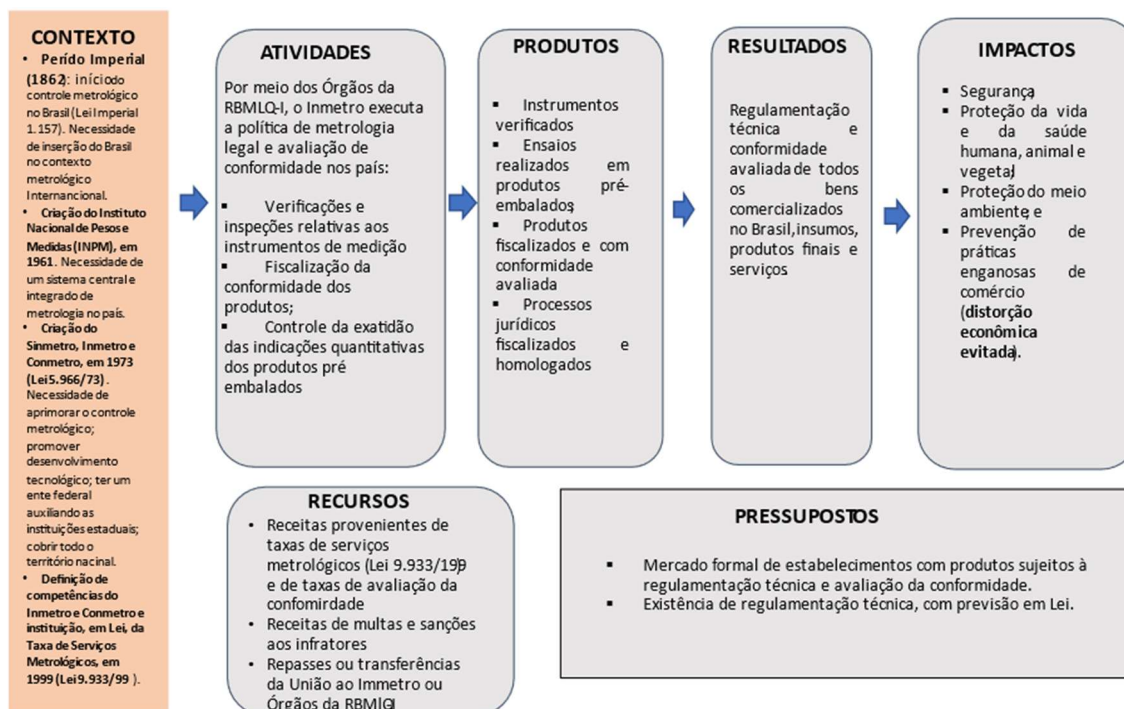
### Definir os objetivos da gestão de desempenho da RBMLQ

Para auxiliar os gestores dos diversos membros da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ) na avaliação de desempenho institucional, foi elaborado um mapa de processos, como um dos instrumentos de avaliação da Rede.

O Mapa de Processos apresentado abaixo explicita os processos críticos da RBMLQ, seus marcos e entregas no tempo, as conexões de suas atividades, as relações de antecedência e dependência entre elas, o contexto e o pressuposto de operação dos órgãos delegados. No mapa exibido abaixo, apresenta-se um resumo da estrutura organizacional da RBMLQ-I, com seus objetivos de desempenho, público-alvo, atividades, resultados, pressupostos e impactos esperados, segundo sua missão institucional.

Figura 1 - Mapa de processos dos órgãos de metrologia e qualidade da RBMLQ-I





### Definir os indicadores de eficiência, eficácia e efetividade a serem utilizados para atender os objetivos definidos

Para mensurar o alcance dos objetivos institucionais da RBMLQ-I, os indicadores de desempenho foram agrupados em três categorias de desempenho: (i) indicadores de esforços financeiros, (ii) indicadores de esforços de cobertura; (iii) e indicadores de esforços de supervisão de mercado, formando-se um indicador sintético de avaliação conjunta do desempenho institucional da RBMLQ-I. Cada um desses grandes grupos possui peso equivalente, haja vista o entendimento, na operacionalização da metrologia e avaliação da conformidade do país, de que todas essas categorias são de similar importância para o sistema de metrologia e qualidade.

Matematicamente, o indicador sintético para representar o alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional (ODI) da RBMLQ-I pode ser representado conforme abaixo descrito:

$$ODI = 0,34 * (\text{esforço financeiro}) + 0,33 * (\text{esforço de cobertura}) + 0,33 * (\text{esforço de supervisão de mercado})$$

Uma vez definida a importância de cada grupo na formação do indicador sintético de objetivos de desenvolvimento institucional (ODI), as próximas etapas consistem em eleger indicadores analíticos, para representar cada grupo, e definir, por meio de técnicas de análise multivariada de dados, os pesos internos, isto é, a contribuição relativa que cada indicador analítico receberá dentro de seu grupo.

Após apurados os indicadores analíticos, os dados passarão por um processo de padronização, com escalas variando de 0 a 1, incluindo-se a do indicador sintético ODI.

Na Tabela 2, a seguir, apresentam-se os indicadores analíticos e as respectivas ponderações elegíveis a compor o indicador sintético de objetivos de desenvolvimento institucional (ODI) da RBMLQ-I.

Tabela 2 - Indicadores elegíveis para os objetivos de desenvolvimento institucional (ODI) da RBMLQ-I

Id	Tipo de Esforço	Peso Grupo	Sigla	Indicador	Peso (%)	Descrição	Medida
1	Financeiro	34%	RPI	Receita por item produzido	17%	Receita, em R\$, por item produzido.	R\$
2			CUSTO	Custo da Unidade Básica de Produção	17%	Custo, em R\$, de se produzir cada UBP	R\$
3	Cobertura	33%	ICSVER	Índice de cobertura de serviços de verificações de instrumentos	17%	Relação entre o número de estabelecimentos visitados e o número de estabelecimentos sujeitos a atuação do Inmetro, relacionados a verificação de instrumentos.	Percentual (%)
4			ICSPPE	Índice de cobertura de serviços em pré-embalados	8%	Relação entre o número de estabelecimentos visitados e o número de estabelecimentos sujeitos a atuação do Inmetro, relacionados a produtos pré-embalados.	Percentual (%)
5			ICSCONF	Índice de cobertura de serviços em avaliação da conformidade	8%	Relação entre o número de estabelecimentos visitados e o número de estabelecimentos sujeitos a atuação do Inmetro, relacionados a produtos de avaliação da conformidade	Percentual (%)
6	Supervisão de Mercado	33%	VERIF	Verificações de instrumentos por habitante	17%	Número de produtos verificados por habitante	Quantidade per capita
7			FISC	Fiscalização de instrumentos por habitante	5%	Número de instrumentos fiscalizados por habitante	Quantidade per capita
8			PPE	Ensaio em produtos pré-embalados por habitante	6%	Número de ensaios finais em produtos pré-embalados por habitante	Quantidade per capita
9			CONF	Ações da avaliação da conformidade por habitante	5%	Número de ações de avaliação da conformidade por habitante	Quantidade per capita
<b>Total</b>		<b>100%</b>	-	-	<b>100%</b>	-	-

**Estabelecer as metas e modelo de governança para promoção da melhoria de desempenho da RBMLQ**

As metas e modelos de governança para a promoção da melhoria do desempenho da RBMLQ-I serão estabelecidos no Relatório de Análise Tática (RAT), relatório este que se encontra em fase final de desenvolvimento.

## Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia

1. Qual o tipo de serviço solicitado?

- Serviço de calibração, ensaio ou produção de Material de Referência Certificado (MRC) da Diretoria de Metrologia Científica e Tecnologia (Dimci)
- Serviço de ensaio da Diretoria de Metrologia Aplicada às Ciências da Vida (Dimav)
- Não sei

2. A que tipo de organização pertence?

- Laboratório público
- Laboratório privado de prestação de serviço
- Laboratório privado de pesquisa básica
- Autônomo
- Outro: \_\_\_\_\_

3. O laboratório que o senhor trabalho é acreditado?

- Sim, pela RBC
- Sim, pela RBLE
- Não é acreditado

4. O Sr.(a) trabalha em qual área?

- Técnica (ex: metrologia, gerência técnica, qualidade, P&D)
- Administrativa (ex: área comercial, financeira, compras)
- Outro: \_\_\_\_\_

5. Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços do Inmetro? (Escolha quantas opções desejar)

- Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.
- Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.
- Por ser o Inmetro o único a fazer esse serviço.
- Necessidade de rastreabilidade.
- Por prover menor incerteza da medição.
- Para cumprir a lei.
- Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes.
- Para melhorar processos internos.
- Outros. Quais? \_\_\_\_\_

6. Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços solicitados?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não sei avaliar
<b>Apresentação dos serviços no site</b>												
<b>Preço cobrado pelo serviço</b>												
<b>Tempo de recebimento da proposta</b> (tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento da proposta)												
<b>Prazo para execução do serviço</b>												
<b>Cumprimento do prazo de execução do serviço</b>												
<b>Qualidade das informações dos certificados/relatórios</b>												
<b>Atendimento</b> (desde o primeiro contato até o recebimento do produto final)												
<b>Nível Geral de Satisfação</b>												

7. Especifique outros ensaios de seu interesse que atualmente não são prestados pelo Inmetro (opcional).

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