

CONTRATO DE DESEMPENHO

RELATÓRIO PARCIAL 2023

Sumário

Apresentação Geral	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 serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB.....	4
Indicador 1.2 – Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci.....	4
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.....	8
Indicador 2.1 – Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita	8
Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória	10
Objetivo Estratégico 3 – Aumentar a efetividade das ações de supervisão de mercado em seu escopo regulatório	11
Indicador 3.1 – Percentual de efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos.....	11
Indicador 3.2 – Percentual de incremento das ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica.....	11
Indicador 3.3 – Índice de distorção econômica evitada com as ações de fiscalização	12
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 – Elaborar Relatório de Gestão Estratégica (RGE) referente ao plano estratégico do Inmetro no ano de 2023 (prazo dezembro/23).	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.....	18
Anexo B – Relação dos projetos constantes da agenda regulatória revisada do biênio 2022-2023 ..	20
Anexo C – Lista de produtos regulamentados identificados a partir de processos de análise intrínseca	21
Anexo D – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreias técnicas	23

Apresentação Geral

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2023 (01/01/2023 a 30/06/2023), pela execução das ações previstas conforme o Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Desempenho (2021-2023), firmado entre este Instituto e a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), com interveniência do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO), do Ministério da Fazenda (MF) e do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

O desempenho do Inmetro para o início de 2023 mostrou-se satisfatório, atingindo, até o momento, valores esperados para as metas pactuadas em 7 dos 9 indicadores. Vale ressaltar que este resultado foi alcançado mesmo com as profundas mudanças ocorridas tanto na administração federal quanto na administração do próprio instituto, devido à recente mudança de governo.

Vale ressaltar que a ampla adoção do Instituto ao Programa de Gestão por Desempenho do Governo Federal com teletrabalho parcial ou integral contribuiu positivamente para o resultado de alguns indicadores, como o “Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci”, por exemplo.

Quadro 1 – Desempenho detalhado dos indicadores do Inmetro em 2023

Objetivo Estratégico	Indicadores			Meta 2023	Resultado 1º sem. 2023	Alcance da meta (%)
	Nome	Classificação	Unidade			
1. Prover soluções tecnológicas de infraestrutura da qualidade ao setor produtivo, com ênfase às demandas da economia 4.0	Índice de serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB.	Eficácia	Percentual	50%	56,00%	112,00%
	Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci.	Eficácia	Percentual	80%	81,00%	101,25%
	Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia	Efetividade	Nota média	8,5	8,19	96,35%
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	58,5	37,21	136,39%
	Índice de cumprimento da Agenda Regulatória	Eficiência	Percentual	80%	81,82%	102,28%
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	64%	74,00%	115,63%
	Percentual de incremento das ações de supervisão de mercado em regulamentação metrológica	Eficácia	Percentual	2163	990	45,77%
	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	91%	101,83%	111,90%
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	80%	93,22%	116,53%

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 serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
50%	56%	112%

O Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Desempenho 2021-2023 incluiu este indicador em substituição ao indicador “Índice de crescimento de registros de melhor capacidade de medição no banco de dados do BIPM”, sendo a primeira vez que o indicador é reportado no Relatório.

A equação do cálculo do índice envolve a eficácia de atendimento aos clientes com pacote de serviços de calibração, ensaios e produção de Materiais de Referência Certificados (MRC). Em 2023, a área responsável passou a disponibilizar uma alternativa de alienação destes MRC¹. A partir desta solução, é possível obter a métrica do indicador considerando também os dados relativos com adição dos MRC, apesar de inicialmente o indicador ter sido determinado sem levar em consideração a produção de MRC.

O resultado de 56% representa o índice sem a inclusão de Materiais de Referência Certificados. Incluindo os MRC ao cálculo, o resultado sobe para 76%. Sendo assim, a meta para o próximo período poderá ser criada com base no resultado que considera os MRC em seu cálculo.

Indicador 1.2 – Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	81%	101,25%

O Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Desempenho 2021-2023 também substituiu o indicador “Índice de atendimento do Inmetro à demanda por rastreabilidade

¹ Utilizando nota fiscal de entrada emitida pelo cliente interessado no produto, diante da impossibilidade de concretização da venda formalizada pelo Inmetro.

metrológica” por este índice referente à produção de publicações, que também está sendo registrado pela primeira vez no Relatório.

A equação do cálculo do índice envolve a eficácia da produção de conhecimento técnico científico da Diretoria de Metrologia Científica do Inmetro. A proposta de meta anual está sendo atingida no semestre demonstrando que a produtividade está adequada.

A inclusão dos servidores do Inmetro em programa de gestão com possibilidade de atividades em trabalho remoto com adesão de 44% da força de trabalho acarretou o aumento da produtividade em 50%, favorecendo assim o aumento de desempenho neste índice.

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

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
8,50	8,19	96,35%

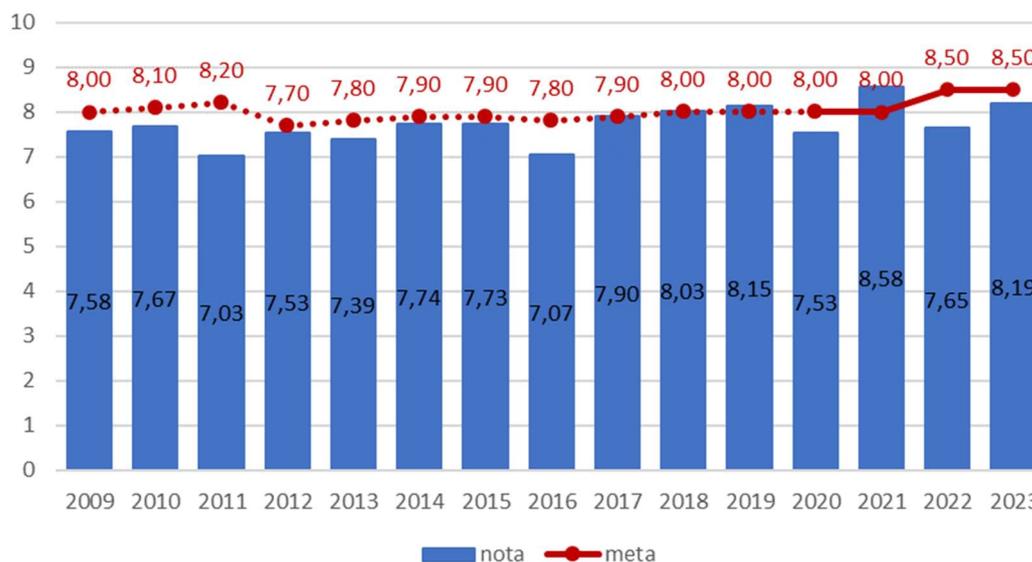
Este indicador é apurado através de pesquisa conduzida pelo Inmetro junto às empresas usuárias do serviço de metrologia científica do Instituto. A coleta de dados ocorreu no período de 20 de julho de 2023 a 3 de agosto de 2023. O questionário utilizado nas pesquisas está replicado no Anexo A deste documento.

Entre as 109 empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro no primeiro semestre de 2023, 22 responderam à pesquisa, totalizando uma taxa de resposta de 20,18%.

A evolução anual, a partir de 2009, da nota média de satisfação e das metas estabelecidas em contrato pode ser verificada no gráfico abaixo. No entanto, vale destacar que até 2020 a pesquisa considerava apenas os clientes de calibração e ensaio da Diretoria de Metrologia Científica e Tecnologia (Dimci), a partir de 2021 passou a considerar também os clientes de produção de MRC e ensaios da Coordenação Geral de Metrologia em Biologia (Cobio) integrada à Dimci.

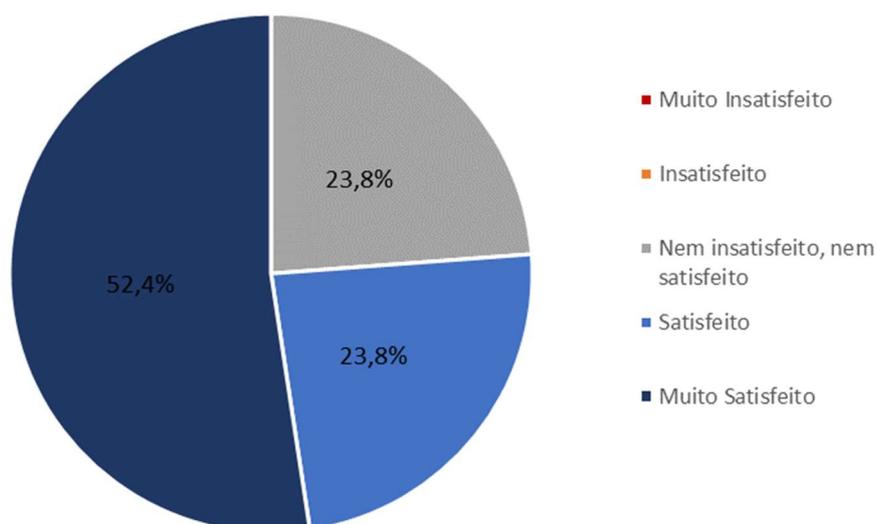
Para o primeiro semestre de 2023, a nota foi de 8,19, o que representa 96,35% de alcance da meta. Além disso, observa-se que a meta de 8,50, com exceção do resultado de 2021, está bastante acima dos resultados historicamente obtidos por este indicador.

Gráfico 1 – Evolução anual da nota média e da meta de satisfação com o serviço de metrologia científica do Inmetro



Apesar do não atingimento de 100% da meta neste primeiro semestre, vale notar que **nenhum** dos respondentes informou estar insatisfeito ou muito insatisfeito com o serviço, conforme gráfico abaixo.

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



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

Em contrapartida, A “Qualidade das informações dos certificados/relatórios” e o “Cumprimento do prazo de execução do serviço” foram os que obtiveram melhor avaliação.

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



Ressalta-se que o atributo “Apresentação dos serviços no site”, que historicamente apresenta notas baixas, subiu de posição no quadro geral, quando comparado com anos anteriores.

Em relação aos prazos, o Inmetro foi impactado com a crescente falta de recursos humanos ocasionada pela não realização de concursos públicos desde 2014, acrescido da aposentadoria de servidores. Há também escassez de recursos financeiros que impacta na disponibilidade de maquinário para atuação do corpo técnico.

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	Resultado	Alcance da meta (%)
58,5 dias	37,21 dias	136,39%

Esse indicador é composto por 5 subindicadores relacionados à avaliação da conformidade e à metrologia legal. São eles:

- i) tempo médio para obtenção de anuência para importação;
- ii) tempo médio para obtenção de registro de objetos;
- iii) tempo médio para obtenção de registro de declaração de fornecedor-serviço;
- iv) tempo médio para aprovação de modelo de instrumento de medição; e
- v) tempo médio para obtenção de autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados.

Para os três primeiros subindicadores, o atingimento da meta se deve principalmente à melhoria do sistema Orquestra, à racionalização de processos, à divulgação aos entes regulados das informações necessárias para a conformidade dos processos, à busca por recursos humanos adequados e suficientes às atividades e à implantação do módulo LPCO do Siscomex (automatização da anuência via sistema de janela única).

Vale destacar que ainda não foi possível segmentar a medição do tempo médio para obtenção de registro de declaração de fornecedor e o tempo médio para obtenção de registro. Esta funcionalidade está em desenvolvimento e tem previsão de ser implementada ainda em 2023.

Já o tempo médio para aprovação de modelo de instrumentos de medição apresenta estabilidade se comparado com o resultado obtido no ano de 2022. É importante salientar que o tempo máximo para liberação por aprovação tácita deste processo, apesar de ser o maior (em termos absolutos) dentre os 5 subindicadores considerados, é o mais rigoroso e, conseqüentemente, o tempo com menor margem para superação.

Desta forma, qualquer meta que superestime os resultados para este indicador poderá ser inalcançável, simplesmente porque o processo de aprovação de modelo tem, devido à sua natureza, um tempo limite mínimo necessário para cumprir todas as etapas exigidas pelos regulamentos técnicos.

Para o tempo médio para obtenção de autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados, o resultado considerou a média dos prazos necessários para a autorização de 278 empresas, de 15 Estados do País.

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

$$\frac{(\text{Tempo médio para obtenção de anuência para importação} + \text{tempo médio para obtenção de registro de objetos ou de registro de declaração de fornecedor-serviço} + \text{tempo médio para aprovação de modelo de instrumento de medição} + \text{tempo médio para obtenção de autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados})}{4}$$

Na tabela abaixo é possível verificar os valores de tempo médio de 2021 a 2023 para cada ato público de liberação considerado na fórmula acima. Pequenas variações em cada um deles podem ocorrer devido a causas sazonais.

Tabela 1 – Tempo médio por ato público de liberação

Atos públicos de liberação	Tempo médio (em dias)		
	2021	2022	2023
Obtenção de anuência para importação	10,60	10,37	10,93
Obtenção de registro de objetos ou de registro de declaração de fornecedor-serviço	13,69	12,02	15,53
Aprovação de modelo de instrumento de medição	220,50	102,7	103,7
Obtenção de autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados	19,10	16,76	18,66

Observa-se que, considerando o tempo máximo estabelecido para cada um dos processos, conforme Portaria Inmetro n.º 161/2021² de onde foram tirados todos os subindicadores, os resultados são extremamente satisfatórios, uma vez que ficaram abaixo dos prazos máximos estabelecidos na referida Portaria.

² A Portaria Inmetro n.º 161/2021 pode ser acessada na íntegra através do link <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC002745.pdf>

Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	81,82%	102,28%

A agenda, para o biênio 2022-2023³, iniciou as atividades em março de 2022 com número de projetos reduzidos (se comparado com a agenda anterior), porém mais complexos prevendo a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) e outras interações com os setores regulados.

Para 2023, restaram pendentes a conclusão de projetos de análise de impacto regulatório pela sua maior complexidade e por demandarem alto grau de interação com as partes interessadas e os projetos estão correndo conforme previsto.

Por fim, a tabela a seguir apresenta a situação geral dos processos previstos na agenda regulatória da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel) para o período de 2022 a 2023 até o final do 1º semestre.

Tabela 2 – Situação dos processos previstos na agenda regulatória 2022-2023 da Dimel

Situação	Total	Percentual
Concluído	21	63,64%
Em andamento	6	18,18%
Não iniciado	6	18,18%
Total Geral	33	100%

³ A relação de projetos da agenda regulatória para o biênio 2022-2023 foi revisada através da Portaria nº 59, de 6 de abril de 2023 e a lista atualizada pode ser encontrada no Anexo B deste relatório.

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	Resultado	Alcance da meta (%)
64%	74%	115,63%

Em 2020 foram identificados 50 produtos⁴ com possibilidade de apresentar algum problema no mercado. Em 2022, o Inmetro renovou acordo de cooperação com a UFPE, além de dar continuidade com as parcerias a PUC-RS (Labelo), Eletrobras e UL (Underwriters Laboratories). Estas parcerias têm contribuído para o aumento do número de tipos de produtos ensaiados, sobretudo brinquedos e eletrodomésticos, possibilitando a superação da meta do indicador prevista para o período.

No primeiro semestre de 2023, 7 produtos foram analisados (aquecedor elétrico de ambiente, ferro de passar roupas, lençol térmico, liquidificadores, bombas centrífugas, Lâmpada fluorescente compacta com reator integrado à base e Cooktop Elétrico). Entre estes produtos, apenas o ferro elétrico obteve 100% de conformidade. Nos casos dos modelos em que houve irregularidade, foi aberto processo administrativo.

Considerando que este indicador é calculado de maneira cumulativa, de 2020 até o final do primeiro semestre de 2023, foram analisados 37 produtos. Isto é, 74% da carteira de 50 produtos indicados com maior possibilidade de indício de irregularidades.

Vale destacar que o laboratório de segurança de produtos que está em desenvolvimento para ser implantado no Inmetro terá como missão ser referência para a RBMLQ-I, transferindo tecnologia para os órgãos delegados, onde serão os laboratórios na prática, sendo parte importante da efetividade na supervisão de mercado.

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

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
2163 ações	990 ações	45,77%

⁴ A lista de produtos identificados em 2020 com possibilidade de apresentar algum problema no mercado pode ser encontrada no Anexo C deste relatório.

A meta para 2023 foi calculada tendo como base o resultado de 2022 (11% mais ações de fiscalização em locais críticos de distribuição de instrumentos e produtos pré-embalados), resultando em uma meta de 2163 ações.

Por conta da natureza cumulativa do indicador, o resultado do primeiro semestre seria melhor analisado se comparado com metade da meta. Desta maneira, pode-se dizer que a meta foi atingida em aproximadamente 91,5%, valor considerado dentro da normalidade.

A apuração do indicador foi realizada através de uma consulta ao Sistema de Gestão Integrada (SGI), considerando-se dois tipos de serviço (pré-medidos e inspeção/fiscalização) realizados em cinco tipos de locais (distribuidor, atacadista, fabricante, importador e engenho).

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

Meta	Resultado	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) passou por uma fase de formulação, em que técnicos e especialistas do Inmetro empreenderam esforços nos estudos sobre o tema, discussões com especialistas do setor de metrologia e junto a uma consultoria contratada por intermédio da SEPEC e recursos do PNUD com o objetivo de definir uma mensuração adequada dos objetivos almejados pelo indicador.

A documentação do projeto, Sumário Executivo e resultados, encontra-se no link: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/documentos-tecnicos-em-metrologia>

Importante ressaltar que o IDE não possui um indicador específico, mas, sim, uma variedade de resultados e aplicações (ferramenta InspetoR), com recortes geográficos e temporais.

Nessa primeira fase do projeto, os resultados apurados foram referentes aos exercícios de 2019, 2020 e 2021. No momento, a fase do IDE é de replicar a metodologia com os dados apurados do exercício de 2022, o que se traduz na prática, em atualizar a aplicação InspetoR, com os dados de 2022.

Nos próximos anos serão atualizados os dados, transformando o projeto IDE em um processo de trabalho do Inmetro, com atualizações anuais.

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

Indicador 4.1 – Índice de eficiência dos serviços de acreditação

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
91%	101,83%	111,90%

Para chegar ao resultado de 101,83% 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 3 resume os resultados encontrados para cada um dos índices explicitados acima.

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

Índice	Resultado	Meta*	Percentual do alcance da meta
i_{cert}	5,9 meses	7 meses	115,71%
i_{insp}	5 meses	5 meses	100%
i_{lab}	9,4 meses	11,5 meses	118,26%
i_{dnp}	66%	90%	73,33%

*As metas de tempo médio foram definidas internamente pela área responsável.

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

Até o momento o resultado está acima da meta devido ao bom desempenho da acreditação de organismos de certificação e de laboratórios. No período considerado, para a acreditação de organismos de certificação, o bom resultado foi decorrente da implantação de metodologia de tratamento dos processos com maior compromisso de atendimento aos prazos de processo do cliente.

A respeito da acreditação de laboratórios, foi implementada a reunião semanal da Comissão responsável pelo serviço que resultou em melhorias em todo o processo.

Em relação aos novos programas de acreditação, o resultado ficou abaixo da meta porque ao definir um prazo para atendimento, há incertezas no processo que só são confirmadas durante sua execução. Por exemplo, a elaboração de norma adicional, a revisão dos requisitos pelo demandante e a necessidade de realização de treinamento específico para atender a demanda. Tais situações são altamente imprevisíveis e resultam em um atendimento fora do prazo.

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	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	93,22% ⁵	116,53%

Este indicador é calculado através de média ponderada entre uma composição da média dos percentuais de tratamento adequado para cada tipo de demanda e o percentual de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreiras técnicas da Coordenação-Geral de Articulação Internacional (Caint), conforme a seguinte fórmula⁶:

$$a * (\%TA.A1 + \%TA.A2 + \%TA.B1 + \%TA.B2 + \%TA.B3 + \%TA.B4 + \%TA.C1) / 7 + b * (\%SC), \text{ onde:}$$

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

%SC é o percentual de satisfação dos entrevistados, coletado através de pesquisa desenvolvida em 2021.

a é peso da avaliação da qualidade e do atendimento de prazos pelos gestores das atividades (em 2021 = 100%, diminuindo 10% ao ano até atingir 50% em 2026);

b é peso da avaliação da satisfação dos clientes com base em pesquisa a ser aplicada anualmente (em 2021 = 0%, aumentando 10% ao ano até atingir 50% em 2026);

⁵ Para este relatório o cálculo do resultado do indicador não considerou o resultado da pesquisa por se tratar de pesquisa anual. O resultado da pesquisa será considerado para o relatório final de 2023.

⁶ Mais detalhes podem ser encontrados na Ficha dos Indicadores, Anexo III ao Contrato de Desempenho (2021-2023).

Tabela 4 – Quantitativo total e percentual de demandas que recebem tratamento adequado para cada categoria de atividade

Categoria de atividades	Código	Atividade/Entrega	Total de demandas	%TA
A. Fornecimento de informações sobre exigências técnicas com impacto no comércio exterior	A1	Resposta a consultas técnicas	12	92,5%
	A2	Capacitações prestadas, que não demandem recursos adicionais aos disponibilizados pelo Inmetro	8	100%
B. Atendimento aos compromissos do Acordo TBT	B1	Notificações	52	79,33%
	B2	Notificações no Sistema Alerta Exportador	2052	100%
	B3	Textos completos de RT e PAC	27	95,85%
	B4	Comentários sobre propostas de RT e PAC	9	91,66%
C. Análise de denúncias, preocupações e posicionamentos sobre barreiras técnicas que demandem negociações internacionais	C1	Tratamento de denúncias e demandas correlatas	NA*	NA*

* Não houve demanda para esta atividade no primeiro semestre de 2023.

Nota-se que todas as atividades tiveram o percentual de demanda atendida acima de aproximadamente 80%, como estabelecido na meta geral.

Por fim, para efeitos de comparação, se considerarmos o %SC de 2022 (78,05%) obtido através do percentual de entrevistados que responderam 7, 8, 9 ou 10 (clientes considerados satisfeitos) à questão 9 do questionário aplicado naquele ano⁷, obteríamos um resultado do indicador de 90,19%, que ainda estaria dentro da meta proposta.

⁷ O questionário está disponibilizado no Anexo D deste relatório.

OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Objetivo 1 – Elaborar Relatório de Gestão Estratégica (RGE) referente ao plano estratégico do Inmetro no ano de 2023 (prazo dezembro/23).

O RGE é um relatório que analisa o cenário externo em que o Inmetro está inserido levando em consideração o conteúdo do Plano Estratégico do Instituto e seus objetivos, em vigor desde 2021.

Uma das etapas previstas para o novo processo de planejamento estratégico (ciclo 2024-2027) em fase de aprovação pela Alta Administração do Inmetro, é a análise estratégica, quando serão levantadas informações acerca do ambiente pertinentes ao instituto e resultarão no Relatório de Análise Estratégica (RAE) referente ao contexto estratégico de 2023. O Relatório de Gestão Estratégica será derivado do RAE e sua elaboração está prevista para o 4º trimestre deste ano.

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 trabalha 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
Apresentação dos serviços no site												
Preço cobrado pelo serviço												
Tempo de recebimento da proposta (tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento da proposta)												
Prazo para execução do serviço												
Cumprimento do prazo de execução do serviço												
Qualidade das informações dos certificados/relatórios												
Atendimento (desde o primeiro contato até o recebimento do produto final)												
Nível Geral de Satisfação												

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)

Anexo B – Relação dos projetos constantes da agenda regulatória revisada do biênio 2022-2023

PROPOSTA DE PROJETO REGULATÓRIO	RESULTADOS ESPERADOS
Medidores de energia elétrica	Atualização de requisitos
Mercadorias pré-embaladas comercializadas em unidades de comprimento ou número de unidades, de conteúdo nominal igual	Atualização de requisitos
Instrumentos de pesagem automáticos de veículos rodoviários em movimento	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Mototaxímetros	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Sistemas de medição mássica direta, de quantidades de líquidos	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Sistemas de medição de petróleo e gás natural	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Instrumentos de medição de vazão de gás natural	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Medidores de Velocidade de Veículos Automotores	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Medidores de Umidade de Grãos	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Taxímetros	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Instrumentos de pesagem não automáticos	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Conteúdo líquido de produtos pré-medidos com conteúdo nominal igual, comercializados em massa e volume	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Consolidação anexos requisitos de software	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Arqueação de Tanques	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Veículos tanques rodoviários	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Bombas medidoras de combustíveis líquidos utilizadas nas medições de volume	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Medidores para água potável	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Prestação de serviços em cronotacógrafos para o aperfeiçoamento do programa de verificação subsequente, sob a supervisão do Inmetro, instalados nos veículos em que seu uso é obrigatório	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Autorização para executar, sob supervisão metrológica do Inmetro, os ensaios inerentes à verificação dos instrumentos de medição, sujeitos a controle metrológico	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Autorização para arqueação de tanques.	Consolidação regulatória conforme Decreto 10.139, de 2019
Credenciamento de oficinas permissionárias	Reformular os requisitos para autorização de empresas para realização de manutenção e reparo em instrumento de medição
Sistemas de medição dinâmica de líquidos que não água	Reformulação dos requisitos e das operações de controle metrológico para medidores de vazão utilizados no setor de petróleo e gás.
Veículo tanque rodoviário (VTR) / veículo tanque ferroviário (VTF)	Identificar as melhores práticas para o controle metrológico em medições de vazão/volume realizadas em transações comerciais
Aprovação de modelo	Otimizar processo de avaliação de modelo de instrumentos de medição
Verificação inicial	Otimização e diversificação da verificação inicial e autoverificação de instrumentos de medição
Refratômetros	
Cronotacógrafo	Definição de requisitos para "crono digital"
Bombas medidoras de combustíveis líquidos utilizadas nas medições de volume	Prorrogação de prazo e retificações
Instrumento de pesagem *	Revisão de requisitos
Eletroposto (veículos elétricos)	Estabelecer requisitos para medidores utilizados no abastecimento de carros elétricos
Medidores de velocidade	Atualização de requisitos
Medidores de demanda energia	Requisitos adicionais para medidores que atuam conforme demanda de consumo de energia elétrica
Etilômetros	Atualização de requisitos em função de revisão na OIML

* Definição para priorização entre IPNA, peso, célula de carga e diversos IPAs.

Anexo C – Lista de produtos regulamentados identificados a partir de processos de análise intrínseca

CÓDIGO SGI	DESCRIÇÃO	REGULAMENTO
4007	ASPIRADORES DE PÓ	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3646	LENÇOL TÉRMICO (LENÇOL ELÉTRICO)	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3635	Aquecedor com resistência e ventilador integrado (AQUECEDOR ELÉTRICO DE AMBIENTE) - (parceria com UL)	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
4032	TINTAS IMOBILIÁRIAS E DE USO INFANTIL E ESCOLAR, DE VERNIZES E MATERIAIS SIMILARES PARA REVESTIMENTO DE SUPERFÍCIES	Decreto n.º 9315 de 20/03/2018
3706	BERÇOS INFANTIS	Portaria n.º 53 de 01/02/2016
4021	BIJUTERIAS	Portaria n.º 43 de 22/01/2016
3842	BLOCO DE CONCRETO PARA ALVENARIA	Portaria n.º 220 de 29/04/2013
3049	BRINQUEDOS	Portaria n.º 563 de 29/12/2016
3338	CADEIRA PLÁSTICA MONOBLOCO	Portaria n.º 342 de 22/07/2014
3806	CARRINHOS PARA CRIANÇAS	Portaria n.º 351 de 06/07/2012
3568	PRANCHA TÉRMICA (CHAPA TÉRMICA ELÉTRICA:ALISADORA/CHAPINHA/PRANCHA)	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3570	MODELADORES DE CACHOS (FERRO ELÉTRICO DE ENROLAR CABELO)	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3650	FERRO DE PASSAR ROUPAS	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3381	CONDICIONADOR DE AR TIPO JANELA	Portaria n.º 7 de 04/01/2011
3382	CONDICIONADOR DE AR TIPO SPLIT	Portaria n.º 7 de 04/01/2011
4034	DISPOSITIVO ELÉTRICO DE BAIXA TENSÃO	Portaria n.º 335 de 29/08/2011
3810	ESCADAS METÁLICAS DOMÉSTICAS	Portaria n.º 616 de 12/11/2012
3310	EXTINTORES DE INCÊNDIO NOVOS (NÃO MANUTENIDOS)	Portaria n.º 486 de 08/12/2010
3311	EXTINTOR DE INCÊNDIO MANUTENIDO (RESULTADO DO SERVIÇO)	Portaria n.º 486 de 08/12/2010
3329	FIOS / CABOS / CORDÕES FLEXÍVEIS ELÉTRICOS	Portaria n.º 640 de 30/11/2012
3286	FOGÃO A GÁS DE USO DOMÉSTICO	Portaria n.º 400 de 01/08/2012
3700	FORNO ELÉTRICO DE EMBUTIR E COOKTOP ELÉTRICO	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3698	FORNO DE MICRO-ONDAS	Portaria n.º 497 de 28/12/2011
3039	ISQUEIROS A GÁS DESCARTÁVEIS	Portaria n.º 392 de 22/12/2020
3312	ISQUEIROS A GÁS RECARREGÁVEIS	Portaria n.º 392 de 22/12/2020
3983	LÂMPADAS LED COM DISPOSITIVO INTEGRADO À BASE	Portaria n.º 144 de 13/03/2015
3176	FILTROS DE LINHA	Portaria n.º 335 de 29/08/2011
3385	MÁQUINAS DE LAVAR ROUPAS DE USO DOMÉSTICO	Portaria n.º 185 de 15/09/2005
3287	MOTOR ELÉTRICO TRIFÁSICO DE INDUÇÃO ROTOR GAIOLA DE ESQUILO	Portaria n.º 488 de 08/12/2010
3928	PANELAS DE PRESSÃO - COM CAPACIDADE DE ATÉ 30 LITROS	Portaria n.º 419 de 09/08/12
3573	SECADORES DE CABELO	Portaria n.º 430 de 16/08/2012
3516	CHALEIRA ELÉTRICA	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3390	PÓ PARA EXTINÇÃO DE INCÊNDIO	Portaria n.º 433 de 04/09/2015
3527	LIQUIDIFICADOR	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3141	PRODUTOS TÊXTEIS	Portaria n.º 296 de 12/06/2019
3384	REFRIGERADOR DE USO DOMÉSTICO	Portaria n.º 577 de 18/11/2015
3694	REFRIGERADOR / CONGELADOR / CONSERVADOR DE USO COMERCIAL	Portaria n.º 577 de 18/11/2015
3999	COMBINADO (REFRIGERADOR + CONGELADOR) DE USO DOMÉSTICO	Portaria n.º 577 de 18/11/2015
3524	FRITADEIRA ELÉTRICA / FRIGIDEIRA ELÉTRICA	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3525	GRILL ELÉTRICO / GRELHA ELÉTRICA / CHURRASQUEIRA ELÉTRICA	Portaria n.º 371 de 29/12/2009
3313	SEGURANÇA DE BICICLETAS DE USO INFANTIL	Portaria n.º 38 de 21/02/2005
4002	TELEVISORES	Portaria n.º 563 de 23/12/2014
3074	ESTABILIZADORES (ESTABILIZADORES DE TENSÃO MONOFÁSICOS, COM SAÍDA DE TENSÃO ALTERNADA, COM TENSÃO NOMINAL DE ATÉ 250 V EM POTÊNCIAS DE ATÉ 3KVA/3KW)	Portaria n.º 262 de 18/07/2007

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro
Contrato de Desempenho (2021-2023) – Relatório Parcial 2023

3657	BOMBAS CENTRÍFUGAS (ELÉTRICAS)	Portaria n.º 455 de 01/12/2010
3780	MOTOBOMBAS CENTRÍFUGAS (ELÉTRICAS)	Portaria n.º 455 de 01/12/2010
3870	RESERVATÓRIO TÉRMICO FECHADO PARA AQUECIMENTO SOLAR	Portaria n.º 352 de 06/07/2012
3509	VENTILADORES DE MESA, PAREDE, PEDESTAL E CIRCULADORES DE AR OU APARELHOS COMERCIALIZADOS PARA ESTE FIM	Portaria n.º 20 de 18/01/2012
3399	VENTILADORES DE TETO DE USO RESIDENCIAL	Portaria n.º 113 de 07/04/2008
3838	MÓDULO DE SISTEMAS E EQUIPAMENTOS PARA ENERGIA FOTOVOLTAICA	Portaria n.º 4 de 04/01/2011
3383	LÂMPADA FLUORESCENTE COMPACTA COM REATOR INTEGRADO À BASE	Portaria n.º 489 de 08/12/2010

Anexo D – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreiras técnicas

Perguntas comuns a todos os serviços:

1) Qual setor que sua empresa/você pertence?

- Indústria
- Comércio e Serviços
- Governo (Pular para questão 3)
- Consultoria (Pular para questão 3)
- Estudos e pesquisa (Pular para questão 3)
- Outro: _____

2) Como classifica o porte da sua empresa (conforme critério de classificação do IBGE)?

- Micro (até 09 empregados para Comércio e Serviços ou até 19 para Indústria)
- Pequena (de 10 a 49 empregados para Comércio e Serviços ou de 20 a 99 para Indústria)
- Média (de 50 a 99 empregados para Comércio e Serviços ou de 100 a 499 para Indústria)
- Grande (acima de 100 empregados para Comércio e Serviços ou acima de 500 para Indústria)

3): A sua empresa exporta?

- Sim
- Não, mas quero exportar (Responder questões 4.A, 4.B e 4.C e depois pular pra questão 7)
- Não e nem pretendo exportar (Pular para questão 7)

4.A) Para qual país sua empresa mais exporta/quer exportar? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

4.B) Qual produto é/será seu principal item de exportação? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

4.C) Qual a NCM do produto que é/será seu principal item de exportação? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

5) Durante o processo de exportação, já enfrentou algum tipo de dificuldade decorrente de exigências técnicas? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” na questão 3)

- Sim
- Não (Pular para questão 7)

6) Qual o principal motivo da dificuldade encontrada? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” na questão 5)

- Adequação do seu produto à regulamentação técnica e/ou norma técnica do país de interesse
- Aceitação de resultados de ensaio ou de certificado de conformidade de seu produto
- Diferença entre os regulamentos brasileiros e estrangeiros
- Diferença entre normas utilizadas no Brasil e no país de interesse
- Outros: _____

Resposta a consultas técnicas

As perguntas a seguir se referem ao uso do serviço de consultas técnicas, ou seja, se você escreveu um e-mail para nós para tirar dúvidas sobre a exportação de seu produto.

7) A resposta à sua consulta técnica foi útil?

	1	2	3	4	5	
Pouco útil	()	()	()	()	()	Muito útil

8) Ficou satisfeito com o prazo de resposta?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	()	()	()	()	()	Muito satisfeito

Notificações no Sistema Alerta Exportador

As perguntas a seguir devem ser respondidas por aqueles que assinam o serviço de alerta exportador, ou seja, que recebem e-mail do Inmetro toda vez que um novo regulamento sobre os produtos que exporta é publicado em um país de destino.

7) As informações sobre regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade enviadas automaticamente pelo serviço Alerta Exportador, para os produtos e países selecionados por você, têm sido úteis?

- Sim
- Não

8) Sobre a busca de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade (notificações à OMC e textos completos) no site do Sistema Alerta Exportador, qual a sua satisfação com as informações encontradas?

- Nunca fiz busca no Sistema
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Participantes do Fórum de Barreiras Técnicas

As perguntas a seguir devem ser respondidas pelos participantes do Fórum de Barreiras Técnicas.

7) As discussões do Fórum do BT têm sido úteis para seu negócio/trabalho?

	1	2	3	4	5	
Pouco útil	()	()	()	()	()	Muito útil

8) Qual seu grau de satisfação com o Fórum de BT?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	()	()	()	()	()	Muito satisfeito

Perguntas comuns a todos os serviços:

9) Na sua percepção, qual o seu grau de satisfação geral com o serviço prestado?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito insatisfeito	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Muito satisfeito

10) Utilize o espaço abaixo para fazer algum comentário adicional, crítica ou sugestão.