

RELAZÓN DE ACTIVIDADES 2000/2001



Foto da capa:
detalhe de um
transdutor de força
utilizado para
calibração





Relatório de Atividades 2000/2001*

*Dados coletados até o dia 30 de março de 2001



PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Fernando Henrique Cardoso

MDIC
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO,
INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR

MINISTRO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
Alcides Lopes Tápias

SECRETÁRIO-EXECUTIVO
Benjamin Benzaquem Sicsú



Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

PRESIDENTE
Armando Mariante Carvalho

DIRETOR DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS
Waldemar Pires Ribeiro

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
Joseph Brais

DIRETOR DA QUALIDADE
Alfredo Carlos Órphão Lobo

DIRETOR DE METROLOGIA CIENTÍFICA E INDUSTRIAL
João Alziro Herz da Jornada

DIRETOR DE METROLOGIA LEGAL
Roberto Luiz de Lima Guimarães

COORDENADORA-GERAL DE ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
Léa Contier de Freitas

COORDENADOR-GERAL DE PLANEJAMENTO
Ricardo de Oliveira

PROCURADOR-GERAL
Rodrigo Leandro Pereira

AUDITOR CHEFE
José Autran Teles Macieira

CHEFE DE GABINETE
Carlos Eduardo Vieira Camargo

Inmetro, instrumento de modernização

Ao longo do ano 2000 e no primeiro trimestre do 2001, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior intensificou suas atividades para promover o desenvolvimento brasileiro, estimular a modernização da indústria e incrementar o comércio exterior, objetivos definidos para a Pasta pelo Presidente Fernando Henrique Cardoso.

O Inmetro revelou-se um instrumento valioso para atingir as metas propostas pelo governo. A conquista pelo Inmetro do reconhecimento por parte dos principais organismos internacionais de credenciamento (acreditação), concluídos em janeiro de 2001, vem conferir à nossa indústria, principalmente à pequena e média empresa, estímulo adicional para disputar o mercado global. Isto porque os ensaios e calibrações realizados no Brasil passam a ter aceitação automática nos principais mercados globais, o que se traduz em redução de custos, prazos e burocracia para as empresas nacionais. Isso é inédito na América Latina.

Ainda no comércio exterior, o Inmetro tem cumprido o seu papel de gerenciador das barreiras técnicas, informando a indústria, protegendo o cidadão e estabelecendo a concorrência justa entre as empresas nacionais e também com as estrangeiras.

Em sintonia com a política governamental, o Inmetro

tem estabelecido uma relação especial com as pequenas e médias empresas, estimulando-as a adotar posturas de qualidade nos processos e produtos. A redução da tabela de preço na certificação ISO 9.000 para esse segmento é apenas umas das evidências desse procedimento.

A ação do Inmetro na proteção ao consumidor pode ser sentida nas ruas, nos supermercados, nos postos de gasolina e nos produtos que ofereçam qualquer risco à segurança, à saúde ou ao meio ambiente. O cidadão brasileiro está, nesse sentido, cada vez mais rigoroso, exigente e consciente de seus direitos.

A publicação deste relatório é apenas uma parte da prestação de contas da Instituição à sociedade que a mantém. As informações permitirão compreender o trabalho desta autarquia na aplicação da ciência das medições – a metrologia e o complexo sistema de qualidade – no aumento da competitividade da indústria brasileira.



Alcides Tápias

*Ministro do Desenvolvimento,
Indústria e Comércio Exterior*

A revolução pela qualidade começa dentro de casa

Está em curso no Brasil uma verdadeira revolução. A revolução pela qualidade. Ela advém, de um lado, do crescimento generalizado da consciência de cidadania e de outro, dos esforços que vem sendo feitos pelas empresas em direção à qualidade. O tema qualidade permeia meio ambiente, saúde, segurança, e toca também fortemente o desempenho das exportações brasileiras.

Internacionalmente o tema qualidade se subdivide em uma seqüência de atividades que a precisão germânica batizou de MNPQ – Messen, Normen, Prüfen, Qualitat. Ou, em bom português: medições, normas, ensaios e qualidade (exatamente nessa ordem).

Grande parte das atividades inerentes a estes novos patamares de qualidade vem desembocar no Inmetro, o que se traduz em incrível aumento da demanda por regulamentos e normas técnicas, que são os balizadores da qualidade, e por certificações, que são a evidência de que o produto ou serviço atende aos requisitos de qualidade estabelecidos nos regulamentos ou normas.

O Inmetro é seguramente uma das entidades estatais mais conhecidas dos brasileiros. De fato, atualmente 70% dos brasileiros conhecem de alguma forma o Instituto. Até algum tempo atrás, o Inmetro

tinha sua imagem associada a aferições de taxímetros e medições de comprimento e peso. Hoje não. O Instituto é atualmente conhecido como uma espécie de zelador da qualidade.

Entre suas múltiplas atividades, o Instituto mantém e desenvolve os padrões nacionais de medição, fiscaliza e afere qualidade, além de estabelecer normas e credenciar (acreditar) organismos certificadores. A educação para a qualidade e a disponibilização de informações para as empresas são, também, programas permanentes.

Para desempenhar esses diferentes papéis, o Inmetro trabalha não só com metrologia científica, que é o topo da pirâmide da qualidade, e metrologia legal, esta ligada a verificações e fiscalizações, mas também com elaboração de regulamentos técnicos, avaliação da conformidade e a gestão do conjunto de entidades certificadoras e laboratórios de calibração e ensaios.

O especialista entende facilmente estes termos mas, para o leitor não especializado, essa linguagem pode parecer bastante hermética. Na verdade, muito do que o Inmetro faz hoje é recente em termos mundiais. O rigor com qualidade tem crescido muito em todos os países e tem respaldado as chamadas barreiras técnicas ao comércio que, cada

vez mais, norteiam o comércio mundial. O Brasil felizmente não ficou para trás. Pelo contrário, o Inmetro é o maior e mais complexo instituto de metrologia e qualidade da América Latina e está entre os mais respeitados do mundo.

As atividades do Inmetro estão apresentadas neste relatório cujo texto foi escrito para o leitor não especializado com o objetivo de divulgar, do modo mais didático possível, tudo o que vem sendo feito em metrologia e qualidade pelo Governo Brasileiro através de seu Instituto. O presente relatório é também uma prestação de contas à sociedade brasileira. Nesse sentido, para disseminar o máximo possível as informações aqui presentes, o texto completo do relatório está também disponível no site www@inmetro.gov.br, endereço do Inmetro.

O Inmetro é a única autarquia do Governo Federal que recebeu o título de Agência Executiva, a única com Contrato de Gestão assinado com o Governo e a única que obteve a premiação ouro do Prêmio Qualidade do Governo Federal (PQGF). Além disso, o Inmetro tem hoje o reconhecimento formal de praticamente todos os organismos internacionais ligados à qualidade, o que é também inédito na América Latina.

De resto, a leitura deste relatório permitirá ao leitor entender a missão e as responsabilidades do

Instituto, bem como suas inúmeras parcerias com entidades nacionais e estrangeiras, privadas e estatais.

Não posso deixar de registrar que o bom desempenho do Inmetro durante o ano 2000 só foi possível graças a dois fatores fundamentais: a dedicação, seriedade, competência e entusiasmo dos funcionários do Instituto e o apoio permanente e a orientação lúcida e segura recebida do Ministro Alcides Tápias e da equipe do MDIC que ajudaram muito o Instituto a se manter sempre ajustado às novas prioridades do País.

Este relatório é, no entanto, essencialmente dedicado ao cidadão brasileiro, razão maior da existência do Instituto e do trabalho perseverante de seus funcionários.



Armando Mariante Carvalho

Presidente

Acordo internacional reconhece competência do Inmetro como órgão credenciador

Produtos brasileiros testados em laboratórios credenciados pelo Instituto não vão precisar repetir os testes no exterior

Portas abertas para os produtos brasileiros no mercado internacional. Esse é o resultado prático do acordo de reconhecimento mútuo para credenciamento de laboratórios assinado pelo Inmetro em novembro de 2000, em Washington (EUA), com o ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation. Pelo acordo, o mais importante já assinado pelo Inmetro em toda a sua história, a competência da rede de laboratórios credenciados pelo Instituto passou a ser internacionalmente reconhecida. Isso significa

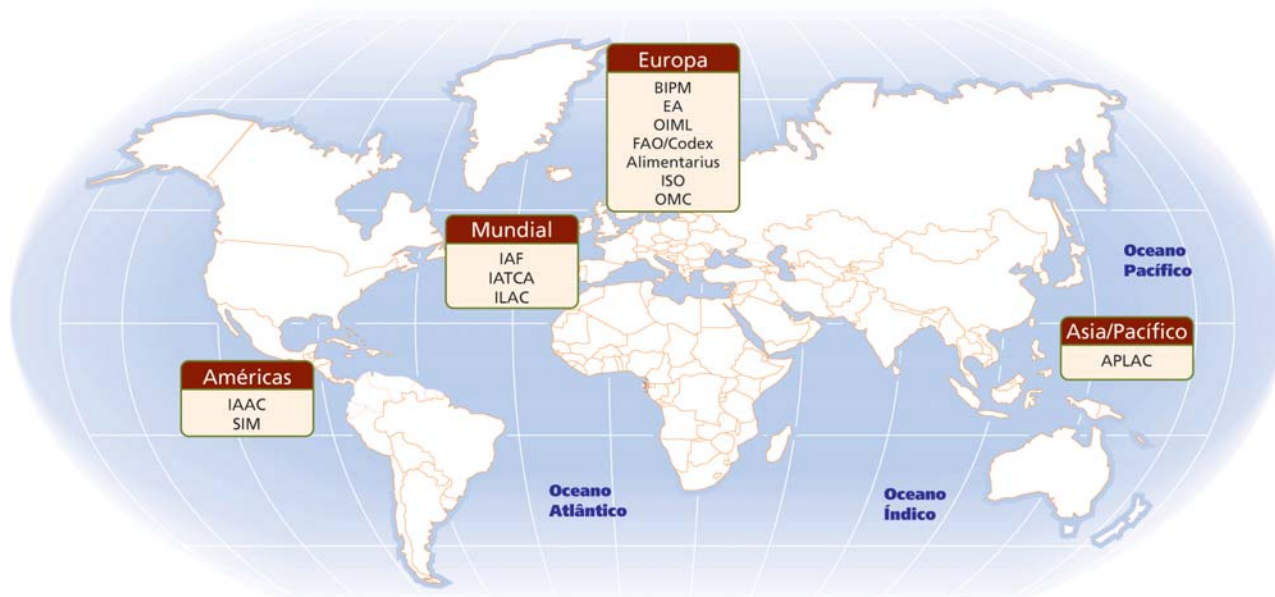
economia de custos e aumento de competitividade dos produtos nacionais. Já testados em laboratórios brasileiros, eles serão dispensados da repetição de testes nos países compradores. O Brasil é o único país da América Latina a obter esse reconhecimento.

O acordo assinado em Washington inseriu o Brasil em um seleto clube de 28 nações que, além dele, engloba os países da European Cooperation for Accreditation (EA), da Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC), os Estados Unidos, o



A competência da rede de laboratórios credenciados pelo Inmetro também foi reconhecida pelos países da Europa. No dia 30 de janeiro de 2001, o presidente da Cooperação Européia de Acreditação (EA), Daniel Pierre, visitou Xerém e assinou com o presidente do Inmetro acordo de reconhecimento mútuo para credenciamento de laboratórios. Em janeiro, o Inmetro tinha 236 laboratórios de calibração e ensaios credenciados no Brasil.

OS PRINCIPAIS PARCEIROS INTERNACIONAIS DO INMETRO



Canadá e a África do Sul. A entidade europeia reúne os organismos credenciadores de laboratórios da Europa e a APLAC, os dos países asiáticos e do Pacífico. O Inmetro percorreu um longo caminho até alcançar esse reconhecimento internacional, sempre perseguindo o objetivo de fornecer aos produtores nacionais certificados que pudessem ser aceitos no resto do mundo.

A história começou em 1995. Para ter a garantia de apresentar plena conformidade aos requisitos internacionais exigidos de um organismo de acreditação, o Inmetro elaborou um projeto contando para isso com o apoio do United Kingdom Accreditation Service (UKAS), o organismo de credenciamento do Reino Unido. Foram quase quatro anos de trabalho, durante os quais os técnicos do Inmetro aperfeiçoaram práticas existentes, introduziram novos procedimentos e adequaram normas e manuais. Em abril do ano passado, uma comissão do ILAC fez uma visita de avaliação ao Inmetro e comprovou que o Instituto se enquadra nos mais rigorosos padrões como órgão credenciador de laboratórios.

Tanto esforço valeu a pena. O

reconhecimento mútuo é um facilitador de comércio entre os países. Com ele, a demonstração de conformidade a uma norma internacional aplicada a um produto pode ser aferida por ensaios em um único país, cujo certificado é aceito internacionalmente. Isto representa uma sensível economia nos custos – os ensaios de cada produto exportado serão feitos apenas uma vez. No mundo globalizado, onde uma máquina pode ser montada com peças oriundas de vários países, o melhor aproveitamento dos ensaios representará mais competitividade.

Liderança – Se o acordo com o ILAC atesta para o mundo inteiro a excelência dos serviços do Inmetro, a participação do instituto no Mercosul e em cooperações técnicas com outros países demonstra sua posição de liderança na América Latina e, em especial, na América do Sul. O Inmetro coordena o Grupo de Trabalho do Mercosul responsável pelos regulamentos técnicos e pelos procedimentos de avaliação da conformidade. Coordena também o projeto ALA 93/15 da Cooperação Técnica Mercosul-União

Européia, uma vez que detém a excelência desses campos no âmbito do Mercosul.

Além disso, o Inmetro exerce a secretaria do Sistema Interamericano de Metrologia (SIM). Essa posição de destaque fez com que o Inmetro recebesse em 2000 três solicitações formais de países da América Latina para fornecer assistência técnica em sistemas de

metrologia e programas de avaliação da conformidade. Encaminhados ao Instituto pelo Ministério das Relações Exteriores, os pedidos vieram de El Salvador, Nicarágua e Paraguai. Já em 2001, o Inmetro assinou um acordo de cooperação técnica com Cuba nas áreas de metrologia, avaliação da conformidade e educação para qualidade.

Parceria com o BID para fortalecer rede de metrologia na América Latina

Entre as ações do Inmetro junto a organismos internacionais está a busca de recursos para fortalecimento dos sistemas metrológicos de países da América Latina. Em 2000, o Instituto apresentou ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

pleito objetivando apoio financeiro para dois projetos. Um deles, apresentado no ano passado e aprovado em janeiro de 2001 pelo BID, tem como meta organizar os sistemas de acreditação de laboratórios de cinco países: Paraguai, Venezuela, Costa Rica, Panamá e Trinidad & Tobago. Esse projeto foi desenhado, no âmbito da Cooperação Interamericana de Acreditação (IAAC), e tem como base modelos de reconhecida excelência na área de acreditação de laboratórios, como Brasil, Estados Unidos, Canadá e México.

Orçado em US\$ 2,8 milhões, o projeto tem como um de seus objetivos que cada um dos cinco países contemplados possa chegar a 2003 com dez laboratórios de ensaio ou calibração adaptados às normas internacionais. Ou seja, uma rede mínima a partir da qual cada país possa ampliar sua oferta de serviços. Está prevista ainda a criação de um banco de dados com toda a regulamentação metrológica existente nesses cinco países. Outro projeto negociado junto ao BID pelo Inmetro prevê treinamento de pessoal e melhoria de sistemas metrológicos em alguns países onde os organismos de pesos e medidas são embrionários, como a Nicarágua, a Guiana e o Suriname. Esse projeto tem o aval do Sistema Interamericano de Metrologia (SIM), secretariado pelo Inmetro.



Vista aérea do Inmetro, em Xerém, Duque de Caxias, RJ



Divisão de metrologia elétrica do Campus de Xerém.

Barreiras Técnicas

Através de sua Área de Informação Tecnológica, o Inmetro cuida do Ponto Focal (Enquiry Point) do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio, um dinâmico sistema de informações que é vital para a harmonia do comércio internacional. O Ponto Focal é responsável por informar à Organização Mundial do Comércio (OMC) as propostas de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação de conformidade brasileiros que poderão afetar o comércio entre os países. Esse processo é conhecido como notificação. O Ponto Focal também recebe as notificações emitidas pelos outros países membros da OMC e as dissemina às partes interessadas no Brasil. Em 2000, o Inmetro prestou 81 atendimentos a clientes estrangeiros sobre regulamentos nacionais e 148 atendimentos a clientes brasileiros sobre regulamentos estrangeiros. Foram emitidas à OMC 14 notificações brasileiras e coletadas 613 de outros países.

Boas Práticas de Laboratório

O Inmetro e o Ibama deflagraram em março de 2001 um projeto de longo prazo para estabelecer com outros países o reconhecimento mútuo de laboratórios que funcionem com base nas chamadas BPL – Boas Práticas de Laboratório. São normas e procedimentos de manipulação que devem ser seguidos pelos países para estudos de alguns produtos específicos, como os farmacêuticos. O projeto é desenvolvido em cooperação com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e deverá durar pelo menos três anos até se transformar em acordo formal. Além do Inmetro, participaram da reunião inicial de março representantes do Ibama, do Ministério das Relações Exteriores e técnicos dos Estados Unidos, da Suíça e da Alemanha. O Brasil tem interesse em credenciar os laboratórios que façam estudos de defensivos agrícolas em BPL.

Consultoria ao MRE

O Inmetro é freqüentemente convocado pelo Ministério das Relações Exteriores (MRE) para opinar em casos em que o Brasil é questionado por outros países em relação a problemas comerciais resultantes de regulamentos e barreiras técnicas. Em julho de 2000 ocorreu um caso em que a situação descambou dos gabinetes para as estradas: dezenas de caminhões com vergalhões de aço brasileiros foram retidos na fronteira com o Paraguai porque não tinha certificado de qualidade, que passou a ser exigido pelo governo daquele país. O Paraguai era o único país do Mercosul que não exigia certificado de segurança dos vergalhões, usados na construção civil e pegou muitos fabricantes brasileiros de surpresa. Com a intervenção do Inmetro, os caminhões foram liberados depois de alguns dias e os fabricantes nacionais ganharam um prazo extra para apresentar seus certificados.

Rotas do Mercosul

O nome é complicado – Estudos de Rotas do Mercosul para o Aperfeiçoamento de Embalagens – mas a idéia é simples. Um caminhão equipado com sensores de temperatura, umidade e vibração vai percorrer as principais rotas comerciais do Mercosul – estradas, rios, ferrovias – para avaliar suas condições de uso. As informações colhidas pelos sensores serão gravadas *on line* e servirão para estudos de adequação de embalagens de produtos. Se uma estrada oferece péssimas condições de rodagem, o fabricante poderá optar por uma embalagem reforçada. Mas se for um tapete, a embalagem pode ser simples e barata. O projeto conta com a consultoria técnica do Japão, país com grande experiência nesse campo.

Inmetro: ação nas ruas em defesa do consumidor

Em 2000 o Instituto intensificou sua ação fiscalizadora. Além de ampliar a rede de IPEMs, assinou convênio com a Aneel para vistoriar os medidores de energia elétrica instalados em todo o país

Um pacote de feijão de um quilograma deve ter, efetivamente, um quilograma de feijão. O Inmetro mantém intensa fiscalização para garantir que o peso descrito na embalagem corresponda ao que, de fato, o consumidor esteja levando para casa. Em 2000, os fiscais do instituto zelaram como nunca pelo peso exato do feijão nosso de cada dia: foram 763.754 exames realizados em produtos pré-medidos, 11% a mais do que em 1999. Como fruto dessa ação, 24.245 produtos foram autuados por irregularidades, contra 23.393 do ano anterior. O Inmetro fechou o ano com 3,1% de irregularidades constatadas na média



Verificação metrológica de um vagão tanque

REDE DE IPEMS

Reforço para a Região Norte

Por delegação do Inmetro, a fiscalização de produtos pré-medidos, instrumentos de medição e produtos de certificação compulsória em todo o país é feita pelos IPEMs, os institutos estaduais de pesos e medidas. Essa rede foi ampliada em 2000 com a criação de entidades

próprias em Alagoas, Acre e Amapá. Com o início das atividades de fiscalização nos dois estados da Região Norte – em janeiro de 2001 – fica faltando apenas Roraima para ser integrado à rede com um órgão próprio. Até que isso aconteça, o estado continuará a ser coberto pelo IPEM do Amazonas.

O aumento do percentual de irregularidades é comum no primeiro ano de atividades de um IPEM, em decorrência da intensificação da fiscalização. Foi o que se

nacional, bem abaixo dos 5%, a marca limite para um padrão internacional aceitável. Para 2001, o esforço de fiscalização do Inmetro vem sendo orientado para três serviços essenciais ao consumidor: água, luz e gás doméstico. O objetivo é implementar o ciclo completo de controle metrológico dos instrumentos de medição utilizados nesses serviços.

Um ciclo completo começa na elaboração do regulamento, passa pela aprovação prévia do modelo, pela aferição inicial em fábrica e, por fim, pela verificação periódica no mercado. No caso dos medidores de consumo de água, o Inmetro já faz a aprovação de modelos e a aferição inicial. O ciclo será fechado este ano com a verificação dos medidores submetidos a reparos nas companhias de saneamento. Em relação aos medidores de gás doméstico, em 2000 o Inmetro cuidou da aprovação de modelos. Em 2001, essa cobertura será ampliada com a verificação inicial em fábrica. São avanços significativos em defesa do consumidor.

Convênio com Aneel – Mas a ação mais abrangente do instituto em 2000, na área do controle metrológico, foi desencadeada no setor de energia elétrica. O Inmetro deflagrou uma ação para alcançar o ciclo completo de controle sobre os medidores de luz, firmando

registrou em Alagoas em 2000. O estado recebia cobertura do IPEM da Bahia, mas apenas nas principais cidades. Em seu primeiro ano de ação nas ruas, os técnicos alagoanos visitaram todos os municípios do estado e verificaram um grau de irregularidades na casa dos 11%, bem acima dos 3,1% da média nacional. A tendência é que esse percentual caia em 2001, já como resultado da ação preventiva dos fiscais, e que fique próximo à média nacional em 2002.



1



2



3



4

Em 2000 foram verificados mais de 8 milhões de instrumentos de medição, como balanças de grande capacidade (1), bombas de gasolina (2), hidrômetros (3) e balanças de uso comercial (4), entre outros.

convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), em outubro de 2000, para fazer uma varredura desses instrumentos em todo o país. O trabalho começou pelo Rio de Janeiro e deverá estar concluído até dezembro de 2001 em todo o Brasil. Os fiscais do Inmetro já estão em campo para verificar o funcionamento dos medidores de energia, de uso comum em residências, utilizando critérios de amostragem representativos das áreas de atuação das 64 distribuidoras existentes no mercado. Para uma região com até 3.200 medidores, por exemplo, a amostra verificada será de 125 aparelhos. Caso mais de oito estejam desregulados, toda a amostra será reprovada. Dessa forma, o Inmetro e a Aneel podem garantir ao consumidor que as suas contas de luz são calculadas com base em medidores confiáveis.

Fiscalizar instrumentos de medição não chega a ser novidade para o Inmetro. No ano passado, foram verificados 8.811.099 instrumentos, como balanças, bombas de gasolina, taxímetros, termômetros clínicos e radares, entre outros. Desses, 160.825 foram interditados ao uso. O índice de reprovação ficou em 1,8%, abaixo dos padrões internacionais admissíveis. Para 2001, os fiscais vão intensificar a verificação de um instrumento cada vez mais usado no país: a balança dos restaurantes de comida a peso. A ordem é verificar não só se as balanças estão reguladas, mas também se estão descontando corretamente o peso do prato. É bom que estejam, pois os fiscais têm poder de polícia: a balança flagrada em erro é interditada na hora.

FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS

	1998	1999	2000
Exames realizados	592.904	688.390	763.754
Produtos autuados	14.930	23.393	24.245
Irregularidades	2,5%	3,4%	3,1%

VERIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS

	1998	1999	2000
Instrumentos verificados	6.457.993	7.245.923	8.811.099
Instrumentos reprovados	180.893	107.258	160.825
Reprovação	2,8%	1,4%	1,8%

IPEM NA AMAZÔNIA

Uma aventura na selva

Não é fácil ser fiscal do Inmetro, sobretudo na imensidão da floresta amazônica. Os 24 fiscais do IPEM do Amazonas que o digam. Responsáveis também pela cobertura de Roraima, eles têm de viajar grandes distâncias, em geral de barco, para alcançar municípios isolados da Região Norte. Nem sempre é possível. Das 62 cidades da área de cobertura, nove não receberam a visita dos fiscais em 2000 por impossibilidade de acesso. Esforço não faltou. Para verificarem 11 instrumentos em Atalaia do Norte, município de 2.900 habitantes a 1.155 quilômetros de Manaus (em linha reta), os fiscais viajaram seis dias de barco. Foram três para ir e três para voltar. Para chegar a algumas cidades, como Tefé e Coari, os fiscais tiveram de usar primeiro um avião e depois um barco como meio de transporte.

Uma das atividades regulares do IPEM do Amazonas é a verificação das bombas de combustíveis dos pontões, postos de abastecimento que funcionam nos rios sobre flutuantes, a serviço das linhas de barcos de passageiros ou de carga. Os rios Negro, Amazonas, Solimões e Branco, este último usado pelas embarcações que fazem a ligação do Amazonas com Roraima, são os mais percorridos pela fiscalização de pontões. Para chegar a oito cidades de Roraima, incluindo a capital Boa Vista, os fiscais percorrem a imprevisível rodovia BR-174, com a maioria de seus 850 quilômetros em terra. Em 2000 eles verificaram 1.742 instrumentos nessas cidades – sendo 1.493 na capital – enfrentando temporais, quedas de árvore e atoleiros. Foi uma aventura na selva.



Verificação de posto de abastecimento de embarcação no Rio Negro, em Manaus.

Linha direta com o consumidor

Por entender que a participação da sociedade é fundamental nas suas ações em defesa do consumidor e na melhoria da qualidade de produtos e serviços oferecidos à população, o Inmetro estabeleceu como prioridade em 2000 o aperfeiçoamento dos canais de comunicação com o público. Foi criada a Ouvidoria, sob a gestão da Diretoria de Assuntos Institucionais. O balanço do primeiro ano de atividades da Ouvidoria confirmou uma suspeita: pela credibilidade que desfruta entre a população, o Inmetro é hoje um estuário de demandas da sociedade, muitas delas sem qualquer relação com as atividades do Instituto.

Quem procura o Inmetro com alguma denúncia, dúvida ou solicitação, pode estar certo de que jamais ouvirá o irritante “não é aqui, não”. A estratégia traçada pela Ouvidoria é encaminhar o cidadão para o órgão competente quando o assunto não for da área de atuação do Instituto.

Essa postura ágil e transparente já colheu frutos junto à população. Em 2000, o grau de satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria chegou a 94,8% via telefone (41,4% consideraram excelente e 53,4%, bom) e a 89% pela Internet (sendo 59% excelente e 39%, bom). Foram registrados em 2000 um total de 13.503 atendimentos: 8.178 pela Internet e 5.325 por telefone ou pessoalmente.

A Ouvidoria pretende em 2001 aprimorar esses canais de comunicação. Uma das novidades é distribuir folhetos em supermercados e postos de gasolina de todo o país com os acessos à Ouvidoria. Sugestões serão bem-vindas e podem ser encaminhadas pela home-page do Inmetro ou pelo e-mail ouvidoria@inmetro.gov.br. As solicitações por telefone podem ser feitas pelos números (21) 563-2924, 563-2498 e 563-2969. Por via postal, deverão ser encaminhadas ao seguinte endereço: Inmetro – Ouvidoria, Rua Santa Alexandrina, 416, 3º andar, Rio Comprido, Rio de Janeiro, RJ – CEP 20.261-232.



Ano passado o site do Inmetro foi acessado 138 mil vezes – um crescimento de 20% em relação a 1999. O site está sendo totalmente reestruturado para tornar-se mais dinâmico e interativo (ver layout ao lado). Além dos assuntos específicos ligados à metrologia científica, metrologia legal, qualidade de produtos e serviços, o site incorpora um painel com notícias de todas essas áreas, incluindo a atuação do Inmetro nos estados.

Educação, uma questão de qualidade

Criar uma cultura metrológica que ajude o consumidor a exercer sua cidadania e o empresário a ser mais competitivo. Com este objetivo, o Inmetro está investindo em convênios com instituições ligadas ao ensino no país

Investir em educação para se criar uma cultura da qualidade e da metrologia no Brasil tem sido uma das principais prioridades da atual gestão do Inmetro. O objetivo é claro: através de parcerias permanentes com instituições dedicadas à educação, o Instituto pretende proporcionar ao setor produtivo meios de elevar seu padrão de qualidade e, conseqüentemente, sua competitividade.

O primeiro passo já foi dado em 2000, quando o Inmetro encaminhou ao Ministério da Educação proposta no sentido de incluir o ensino de metrologia, normalização e qualidade nas diretrizes curriculares de graduação em nível superior. A próxima etapa seria a expansão desta proposta ao ensino médio.

Paralelamente, o Inmetro firmou convênio com o Senai Nacional para, juntos, viabilizarem a produção e a distribuição de literatura especializada em metrologia, avaliação da conformidade, normalização, qualidade industrial e informação tecnológica. A parceria já rendeu bons frutos e promete ir ainda mais longe: em 2000 foram produzidas seis publicações sobre metrologia e, em 2001, será editada uma cartilha contendo as normas de utilização de extintores de incêndio. Esta parceria também se estende aos cursos



profissionalizantes do Senai, com aulas de metrologia inseridas nos programas ministrados pelo Inmetro e pelo Senai.

Na ordem do dia – Para o Inmetro, qualidade e metrologia são assuntos que devem fazer parte do dia-a-dia da sociedade, seja para que o cidadão possa exercer a cidadania com mais consciência dos seus direitos ou para que os profissionais trabalhem em melhores condições de segurança. Os exemplos são variados: assim como um frentista de posto de gasolina precisa saber que é importante que o calibrador de pneus esteja bem regulado, um médico também deve estar informado sobre a

Publicações
editadas pelo
Inmetro em
parceria com o
Senai Nacional

necessidade de se calibrar regularmente o aparelho para medir pressão arterial, sob o risco de fazer um diagnóstico errado e receitar remédio a quem não precisa, ou vice-versa. No caso de um advogado, ao assumir uma causa na qual o bafômetro constitua uma peça do processo, é fundamental que saiba se o aparelho se encontra perfeitamente calibrado e se as normas técnicas para sua utilização foram respeitadas. Já para o economista que trabalha com comércio exterior, a metrologia e a qualidade são ferramentas importantes para se conhecer as barreiras técnicas impostas por outros países e que são gerenciadas pelo Inmetro.

O desafio de conscientizar a população sobre a importância da qualidade e da metrologia é grande, e o Inmetro investe nele: em 2001, o Instituto ampliará a produção de publicações educativas para serem distribuídas em supermercados, locais com grande concentração de produtos que dependem da fiscalização do Inmetro, e também em postos de gasolina, que possuem as bombas de abastecimento verificadas pelo mesmo órgão.

Posto cidadão
em Vitória: o
Inmetro em
contato direto com
a população



EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

Inmetro mostra no Fantástico testes em mais de 140 produtos

O Inmetro, com sua firme atuação na defesa do consumidor, é hoje bastante conhecido do brasileiro, sendo chamado em matéria da revista *Veja* de "síndico da qualidade". Isso se deve, em grande parte, à visibilidade que o instituto passou a ter após a parceria com o programa *Fantástico*, da Rede Globo de Televisão. A sociedade brasileira já se acostumou a conferir, nas noites de domingo, os testes de qualidade do *Programa de Análise de Produtos*. De 1996 a 2000, o Inmetro testou 140 produtos, abrangendo um total de 1.437 marcas, 1.234 fabricantes e 196 fornecedores de serviços. Os resultados desses testes foram levados ao ar, de forma objetiva e transparente, em 104 reportagens do *Fantástico*. Mais do que uma mera divulgação de ações de fiscalização, a parceria tem como objetivo primordial a educação do consumidor.

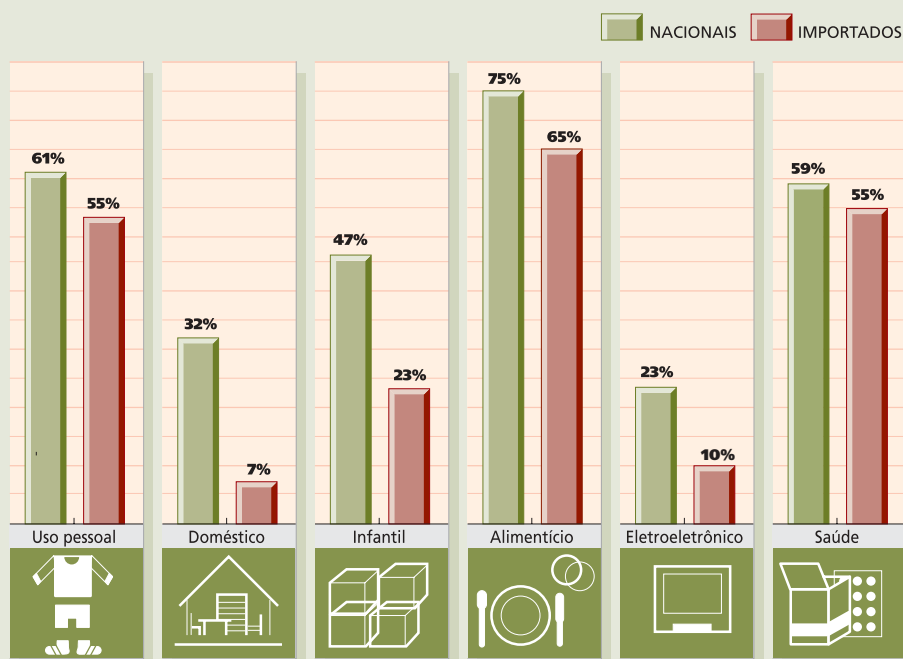
É uma via de mão dupla. Se por um lado o programa contribui para a formação de uma consciência mais sólida do consumidor na busca pela qualidade, por outro recebe desse mesmo consumidor solicitações que exigem ações do Inmetro. Foi o caso, por exemplo, dos estabilizadores de voltagem. Depois de receber várias denúncias sobre a má qualidade dos aparelhos, o Inmetro foi aos pontos de venda, comprou lotes do produto e levou-os para análise em laboratório. Os testes demonstraram que nenhuma das marcas oferecidas no mercado apresentava a garantia técnica prevista em seus manuais. A veiculação dos testes em televisão provocou uma reação dos consumidores e os fabricantes foram

convocados a reorganizar suas linhas de produção. Hoje, o estabilizador de voltagem está passando por um programa de avaliação da conformidade com vistas à certificação compulsória do produto.

Caso semelhante ocorreu no início de 2001 com o setor de ferramentas. Pelo *Fantástico*, a sociedade foi informada do péssimo nível de qualidade de alicates, chaves de fenda, martelos e outras peças nacionais e importadas. Os fabricantes foram chamados

ao Inmetro para discutir melhorias e esse processo conta hoje com a participação do meio acadêmico e de entidades de defesa do consumidor. O envolvimento da sociedade nesse processo de melhoria da qualidade impôs mudanças até mesmo na estrutura do *Fantástico*. De tanto receber sugestões, muitas delas fora da área de atuação do Inmetro, o programa criou uma Editoria de Consumo para produzir reportagens com fatos ligados ao cotidiano do cidadão.

PERCENTUAL DE CONFORMIDADE NACIONAL x IMPORTADO



Brasileiros ganham em qualidade

Os testes feitos pelo Inmetro e veiculados pelo *Fantástico* derrubaram um importante mito, o de que o produto importado é necessariamente melhor do que o nacional. Os números mostram o contrário. O percentual de conformidade com as normas das marcas nacionais é de 53%. Já o das marcas importadas, 46%. Para a Divisão de Educação para Qualidade do Inmetro, esses percentuais indicam que o desempenho do produto nacional é superior ao do importado. No confronto entre setores isso pode ser visto de forma límpida. Nos segmentos de uso pessoal, eletroeletrônicos, doméstico e infantil, o produto nacional supera o importado com diferenças entre 8 e 25 pontos percentuais. Já nos setores alimentício e de saúde, o produto importado bate o nacional, mas por diferenças menores, entre 4 e 10 pontos percentuais.

População cada vez mais exigente busca selo do Inmetro como garantia

Além dos 34 produtos que já têm certificação obrigatória, mais 60 foram selecionados para receber o selo de aprovação, entre eles o cinto de segurança, os estabilizadores de voltagem e o manejo de florestas

Se ainda há dúvidas sobre o crescimento do nível de exigência e senso crítico da sociedade brasileira em relação ao que se produz e consome no país, basta dar uma olhada nos números da Diretoria da Qualidade no ano 2000 para dissipá-las. Um desses números confirma com vigor que a busca por qualidade deixou de

ser um anseio para se tornar uma realidade no país: nada menos do que 60 novos produtos e serviços entraram em 2000 na fila para receber o selo do Inmetro, através de programas de avaliação da conformidade. Para se ter uma idéia da dimensão do salto, hoje há 34 produtos com certificação obrigatória. Esse número vai crescer mais de 100%. Na fila de espera há itens como o cinto de segurança dos veículos, os estabilizadores de voltagem e o manejo de florestas.

Manejo de florestas? Isso mesmo. Essa história ilustra bem a inserção do Inmetro na sociedade brasileira e sua contribuição para a melhoria da qualidade de vida da população e do nível de competitividade do setor produtivo.



Alguns dos produtos com certificação obrigatória. Em destaque, o selo Inmetro na caixa de fósforo.

O programa de avaliação da conformidade do manejo de florestas surgiu a partir de um problema enfrentado em 2000 por exportadores brasileiros de papel, celulose, móveis e madeira. Por pressão de seus mercados consumidores e de entidades ambientalistas, os países importadores passaram a impor restrições à compra de produtos que não tivessem a garantia de extração saudável. Em outras palavras, os exportadores brasileiros desse segmento teriam de comprovar que as florestas de onde extraíam sua matéria-prima tinham manejo sustentável, coibindo assim, na origem, o desmatamento desenfreado. Para ter essa espécie de “salvo-conduto” ambiental, os exportadores do setor procuraram o Inmetro.

Como se vê, os programas de avaliação da conformidade são hoje instrumentos facilitadores das exportações brasileiras. O setor de madeira e derivados está buscando o selo do Inmetro porque sabe que isso representa uma garantia de procedência para seus produtos lá fora, avalizados por quem tem reconhecimento internacional. De acordo com a previsão do instituto, já em dezembro de 2001 os produtos desse segmento começarão a receber certificações experimentais e, ao longo de 2002, terão os selos definitivos. O processo é relativamente longo – oscila entre 12 e 24 meses – porque é absolutamente aberto à participação da sociedade. Nas comissões técnicas que o Inmetro forma para criar cada programa de avaliação da conformidade têm assento os produtores, os consumidores, o meio acadêmico, setores governamentais e não-governamentais. Não é tarefa fácil conciliar interesses muitas vezes divergentes e chegar ao consenso. Mas democracia, ainda bem, é assim mesmo.

As projeções do Inmetro indicam que, ao final de 2003, todos os 60 itens estarão no mercado com selos de aprovação. Alguns deles

Em 2000,
foram fiscalizadas
22.891.383
unidades de produtos
para verificação da
qualidade.
Desse total,
387.334
unidades
(1,6%)
apresentaram
irregularidades.

afetam diretamente a vida do cidadão. Um dos programas em curso, por exemplo, é o de certificação compulsória de eletricitistas de instalações elétricas prediais. Esse programa é uma resposta a uma enxurrada de queixas e relatos de acidentes domésticos, incluindo incêndios, por conta de instalações elétricas mal feitas pelo país afora. O Inmetro já está trabalhando em um programa para certificar esses profissionais. Quem for de fato qualificado para exercer a função vai receber um atestado do Instituto.

Credibilidade – A busca do aprimoramento da qualidade de um produto ou serviço é uma tarefa que o Inmetro persegue mesmo em relação a itens que já passaram pelo crivo da certificação compulsória. A conversão de motores veiculares de gasolina para gás natural é um caso exemplar. Os cilindros de aço usados nessas conversões já eram de certificação obrigatória mas, em 2000, os técnicos do Inmetro iniciaram um novo programa para



Em 2000, o Inmetro chegou ao total de 1 bilhão e 200 milhões de brinquedos vistoriados. A segurança do brinquedo é um item de certificação compulsória. Os produtos, nacionais ou importados, só podem ser comercializados se tiverem o selo de certificação do Inmetro.

certificação de um *kit* básico com sete peças usadas na conversão – incluindo os cilindros. A utilização do gás natural em substituição à gasolina apresenta grandes vantagens em termos ambientais e ecológicos. Com a certificação, o Inmetro confere segurança na conversão.

A rigidez com que o Inmetro trata questões como segurança e qualidade levam algumas empresas a buscar o selo de aprovação do instituto mesmo que elas não produzam artigos de certificação compulsória. São as chamadas certificações voluntárias. Em 2000, uma grande

multinacional procurou o Inmetro para submeter ao crivo do Instituto o processo de fabricação de um de seus produtos, um sabão em pó. Antes de fazer isso, a empresa encomendou uma pesquisa junto a donas de casa para saber o que as faria comprar aquele sabão: 80% delas responderam que se o produto tivesse o selo do Inmetro sua motivação para compra seria maior. A análise foi feita, o produto aprovado, e o selo, liberado. Em apenas um mês de campanha com a marca do Inmetro impressa na embalagem, o sabão em pó duplicou sua participação do mercado.

OPERAÇÕES ESPECIAIS (*)

PRODUTOS	QUANTIDADE FISCALIZADA	QUANTIDADE IRREGULAR
Mamadeiras	54.135 unidades	4.433 (8,1%)
Fantasia de Carnaval	47.900 unidades	459 (0,9%)
Pneus	124.633 unidades	111 (0,09%)
Extintores de incêndio	6.345 unidades	415 (6,5%)
Brinquedos	404.345 unidades	5.186 (1,2%)

(*) Normalmente associadas a um período de grande consumo de um produto, como, por exemplo, o brinquedo no Dia das Crianças.

Selo ruído: controle da poluição sonora

A poluição sonora entrou na alça de mira do Inmetro em 2000. Por solicitação do Ibama, o instituto passou a medir os decibéis emitidos por aparelhos domésticos, uma exigência do *Programa Silêncio*, lançado em fevereiro de 2000. Cada produto analisado recebe o Selo Ruído indicando os decibéis que emite. Os liquidificadores foram os primeiros a passar pelos testes nos laboratórios de Acústica e Vibrações do Inmetro. Desde março de 2000, sejam eles nacionais ou importados, os liquidificadores comercializados no Brasil têm que trazer o Selo Ruído impresso em suas embalagens. Ainda em 2000, o Inmetro iniciou a medição de ruído dos secadores de cabelo. Para este ano está prevista a ampliação do programa para testar aspiradores de pó e ventiladores.

Fraudes – Como são sinônimos de qualidade – e, por isso, estimuladores de vendas –, os selos do Inmetro passaram a ser alvo de falsificações. A fraude foi detectada em selos de extintores de incêndio e exigiu do instituto uma ação rápida. Técnicos da Diretoria de Qualidade constataram que alguns aparelhos passavam por manutenção não especializada e recebiam um selo falso do Inmetro, indo para o mercado sem garantia de segurança. Foi criado um novo selo, produzido por uma única gráfica escolhida em licitação pública. Com uma marca d'água identificável por luz holográfica, o novo selo já está na praça, para desgosto dos falsários. Além da nova marca, o Inmetro introduziu a obrigatoriedade de colocação de um anel especial entre o cilindro e a válvula dos extintores sempre que o aparelho passar por uma revisão. É mais uma forma de garantir a segurança do equipamento.



Folhetos e selo do Programa Silêncio, uma parceria com o Ibama.



Os novos selos dos extintores de incêndio, feitos para evitar falsificações.

Recorde mundial obtido pelos pesquisadores do Inmetro

Equipe consegue a maior precisão já registrada na medição dos blocos de aço. A conquista reforça estratégia do Instituto de se tornar um centro de pesquisas de ponta voltado para a competitividade industrial do país

O feito é comparável à quebra de um recorde olímpico na natação ou no atletismo, só que foi alcançado no campo da ciência. Em 2000, uma equipe de cientistas da Divisão de Metrologia Óptica do Inmetro bateu o recorde mundial da capacidade de medição de blocos-padrão de 1 milímetro até 100 milímetros, com uma incerteza da ordem de 0,000000001m, ou seja, um nanometro, ou um bilionésimo de metro. A equipe conseguiu a menor incerteza já registrada na medição de comprimento dos blocos de aço no Laboratório de Interferometria do campus de Xerém, em Duque de Caxias, na Baixada Fluminense.

Para se ter uma idéia da importância desse feito é preciso lembrar que todos os institutos de metrologia do mundo devem submeter seus padrões de medição a comparações internacionais conjuntas. Nessas atividades, coordenadas pelos organismos internacionais, os institutos comparam seus padrões e apresentam seus métodos de medição. Com isso, definem a competência de medição de cada país e estabelecem a equivalência de seus padrões. Em outras palavras, o metro no Brasil tem que medir o mesmo no Japão ou nos Estados Unidos, assim como o *volt*, o quilograma, o *watt*, o *hertz* ou



Técnico examina câmara barométrica.

qualquer outra unidade de peso ou medida. O recorde de Xerém foi apresentado em uma *key comparison* organizada pelo Sistema Interamericano de Metrologia (SIM) da qual participaram, além do INMETRO, os institutos congêneres de Argentina (INTI), Canadá (NRC), México (Cenam) e Estados Unidos (NIST). O trabalho foi publicado em conceituada revista de fronteira de conhecimento, editada pelo Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM), o organismo que coordena a metrologia científica no mundo, com sede em Sèvres, na França.

Confiança – Para a Diretoria de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro, o recorde reforça uma decisão estratégica definida para 2000 e que tem tudo para se solidificar nos próximos anos: tornar o Instituto um centro de pesquisas de ponta voltado para a melhoria da competitividade industrial do país. A medição mais perfeita dos blocos-padrão de 1 milímetro até 100 milímetros, por exemplo, pode viabilizar novas aplicações industriais, sobretudo nas áreas de telecomunicações e informática. Mas representa muito mais que isso. Ela dá ao Inmetro e aos laboratórios credenciados pelo Instituto – a Rede Brasileira de Calibração (RBC) – credibilidade internacional. Quanto mais a indústria avança, mais ela exige processos de medição com menores margens de erro. Num mundo essencialmente globalizado, a metrologia científica desempenha esse papel estratégico de busca permanente da exatidão.

Hoje a tecnologia é bastante sofisticada no que diz respeito a tolerâncias de medidas. Isso significa produtividade e qualidade. As montadoras que trabalham com peças fabricadas em vários países sabem bem disso. A cadeia de medições tem que ser confiável. Por exemplo, um fabricante brasileiro calibra um equipamento em laboratório credenciado para produzir uma peça a ser exportada para



Detalhe de uma massa padrão de 10 kg.



Laboratório de tensão e corrente elétrica.

o Japão. Essa peça será encaixada em uma outra, fabricada na Índia. A montadora japonesa tem que ter a garantia de que as medidas das peças são compatíveis. Ou seja, o grau de incertezas dessas medidas tem que ser cada vez mais baixo.

Capacitação – Um recorde como esse, com tudo o que ele representa, não acontece ao acaso. Os pesquisadores do Inmetro perseguiram a medição mais exata até hoje conhecida dos blocos-padrão durante quatro anos. Nesse período, desenvolveram um novo método de medição utilizando radiação de luz laser, sem contato mecânico e com elevado grau de exatidão. O laboratório em que o recorde foi alcançado tem 150 metros quadrados e uma infra-estrutura ambiental invejável: lá dentro, a temperatura não varia mais que um décimo de grau Celsius por dia,

com umidade controlada. Cenário perfeito para os cientistas do Inmetro desenvolverem toda a sua criatividade.

O esforço do Inmetro em capacitação de pessoal, sobretudo na área de metrologia científica, teve em 2000 o reconhecimento do CNPq, que destinou várias bolsas para absorção de pesquisadores doutores. Essas bolsas são fundamentais para dar novo impulso às pesquisas de ponta do Instituto, inclusive dotando a Divisão de Metrologia Química, criada em 2000, de pessoal necessário para seu estágio inicial. O Inmetro pretende em 2001 aprofundar as pesquisas de fronteira, aquelas em que o cientista tem contato com o que de mais avançado o conhecimento humano produz em sua área de trabalho. Assim, os cientistas do Inmetro têm tudo para superar novos recordes mundiais nos próximos anos.

Bônus Metrologia: uma parceria com o Sebrae

Desenvolver ações de incentivo às pequenas empresas nacionais foi uma preocupação básica do Inmetro em 2000. O acordo celebrado com o Sebrae para estímulo à calibração e ensaios de instrumentos dessas empresas foi um grande passo nessa direção. Com base em uma vitoriosa iniciativa que já vigora há sete anos no Rio Grande do Sul, o acordo prevê descontos nos serviços de calibração e ensaio através do Bônus Metrologia. Com ele, as empresas terão descontos quando solicitarem o serviço. A estimativa é beneficiar 10 mil pequenas empresas nos próximos dois anos. Para o Inmetro, o Bônus Metrologia é uma forma de subsidiar tecnologia para os pequenos empresários na base do processo produtivo.



Balança de pressão para pequenas massas.



Câmara anecóica do laboratório de eletroacústica.

O Inmetro e as Instituições de pesquisa

O ano 2000 marcou um estreitamento de relações entre o Inmetro e o meio acadêmico brasileiro, sobretudo com o desenvolvimento de pesquisas conjuntas ao nível da graduação e da pós-graduação. No Laboratório de Motores, Combustíveis e Lubrificantes foram iniciados estudos e ensaios para desenvolvimento de técnicas de avaliação da qualidade dos combustíveis com o uso de luz infravermelha. O projeto é fruto de uma parceria entre o Inmetro, a Escola de Química da Universidade Federal do Rio de Janeiro e a Universidade Estadual do Norte Fluminense. Entre as instituições nacionais com as quais o Inmetro desenvolveu atividades conjuntas em 2000 destacam-se o Instituto de Pesquisas Tecnológicas de São Paulo (IPT), a Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), O Instituto Nacional de Tecnologia (INT) e a Pontifícia Universidade Católica (PUC-Rio).

Science park na Baixada Fluminense

O campus do Inmetro em Xerém, na Baixada Fluminense, será a base para a implantação de empresas de tecnologia na região. Esse é o desafio do Parque Tecnológico de Xerém, um projeto que estava parado há nove meses e que foi retomado pelo Inmetro em setembro de 2000. A intenção é transformar a região em um *science park* como os que existem nos Estados Unidos e na Europa, reunindo num mesmo local empresas de tecnologia de ponta. O projeto prevê a criação de uma incubadora de empresas, um pólo de indústrias de alta tecnologia e um centro de formação de recursos humanos na área de metrologia.

Interação com os institutos metrológicos de outros países

No ano passado, o Inmetro aprofundou o intenso relacionamento que mantém com a comunidade científica internacional, principalmente com os seus congêneres de outros países. Isto é fundamental para a harmonização dos padrões das unidades de medida e para a manutenção da necessária excelência científica e tecnológica na área de metrologia. Entre os institutos com os quais o Inmetro estreitou relações de parcerias em pesquisas no ano 2000 estão o Physikalische-Technische Bundesanstalt (PTB), o instituto de metrologia da Alemanha, e National Institute of Standards and Technology (NIST), o instituto metrológico norte-americano.

Em maio próximo, para citar apenas um exemplo, vão chegar a Xerém três pesquisadores do NIST para ampliar o intercâmbio com cientistas do Inmetro, com

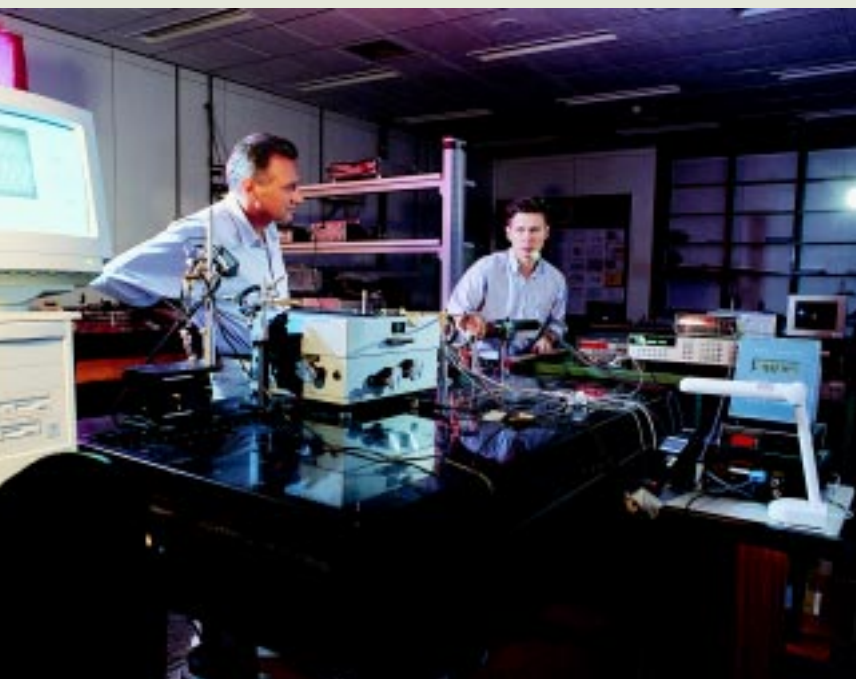


Máquina de padronização primária de força por peso morto.

o objetivo de desenvolver projetos em parceria, na esfera da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial.

O reconhecimento de organismos internacionais congêneres não é apenas formal. Ele pode ser traduzido em projetos que fazem parte do cotidiano dos pesquisadores do Inmetro. O Laboratório de Interferometria (LAINTE) tem um trabalho conjunto de desenvolvimento de *lasers* gasosos estabilizados com o Institut National de Métrologie (INM/BNM), o Instituto metrológico da França. Com o Centro de Tecnologias Ópticas de Portugal, o Laboratório de Radiometria (LARAD) do Inmetro desenvolve pesquisas de colorimetria.

Com o PTB alemão, a relação é de parcerias em várias áreas. Os outros laboratórios metrológicos do Inmetro também participam de convênios com instituições congêneres, dentre elas a da Inglaterra, Itália, França, Estados Unidos, dentre outros.



Cientistas integrantes da equipe responsável pelo recorde do Inmetro.

Gestão do Inmetro recebe Ouro do Governo Federal

Primeira autarquia a receber esta premiação, o Instituto concorreu com 66 entidades, das quais 26 participaram da etapa final

Em 2000, o Inmetro entrou para a história do cobiçado *Prêmio Qualidade do Governo Federal* (PQGF) como a primeira autarquia a conquistar a premiação Ouro – o mais alto título de excelência de gestão conferido a um órgão público federal. O prêmio, instituído em março de 1998, é uma das ações estratégicas do *Programa Qualidade no Serviço Público*.

O reconhecimento ao padrão de gestão do Inmetro aconteceu na terceira versão da premiação e envolveu 66 entidades, das quais 26 participaram da etapa final. Depois de passar por rigoroso crivo da banca examinadora, o Inmetro alcançou 436 pontos garantindo, assim, o Ouro.

O resultado não poderia ser diferente: com recursos cada vez mais escassos, as empresas públicas investem na modernização de seus modelos de gestão buscando aumentar a eficiência e, com isso, melhorar o atendimento ao cidadão, princípio que o Inmetro vem seguindo ao pé da letra.

Os critérios adotados para avaliar são os mesmos utilizados por renomados prêmios internacionais dirigidos a organizações públicas e privadas, atualmente aplicados em mais de 40 países, tais como o *President's Quality Award* (específico para organismos públicos norte-

americanos), o *Malcolm Baldrige National Quality Award* (também dos Estados Unidos) e o *Prêmio Nacional de Qualidade*, do Brasil.

Avaliação – Para fazer jus ao Ouro, a gestão do Inmetro foi avaliada nos mínimos detalhes: conforme exigência do regulamento, os examinadores receberam um relatório do Instituto fornecendo informações sobre planejamento estratégico, liderança, foco no cliente e gestão de pessoas e processos, dentre outras questões abordadas. A evolução do planejamento e os resultados comparativos também constaram do dossiê solicitado.

Numa segunda etapa, a equipe do PQGF passou quatro dias no Inmetro – nas unidades de Xerém e do Rio Comprido – para verificar *in loco* as informações contidas nos documentos enviados. Como resultado deste trabalho, o grupo produziu um detalhado relatório, com observações precisas sobre as áreas de atuação do Inmetro.

As recomendações contidas no dossiê foram consideradas de extrema utilidade e serão transformadas em ações para que



possam melhorar ainda mais a gestão do Instituto. A experiência vem sendo disseminada para outras instituições governamentais, dentro de um programa de palestras por todo o país.

■ **Capacitação profissional** é assunto prioritário no Inmetro. Em 2000 foram registradas 3.400 participações de funcionários em programas de treinamento. Em relação ao ano anterior, um crescimento de 52%.

A EXCELÊNCIA DO INMETRO

“ A premiação conquistada pelo Inmetro é da maior importância, pois demonstra o alto grau de maturidade do seu sistema de gestão. Esta importância é redobrada pelo fato de a instituição ser um dos agentes relevantes na melhoria da qualidade do País, já que é responsável por todo o sistema de metrologia legal. Parabéns, Inmetro! ”

Jorge Gerdau Johannpeter

Presidente do Conselho/Comitê do Prêmio Qualidade do Governo Federal

“ Eu sei muito bem o quanto o Inmetro vem evoluindo, pois acompanho sua atuação desde a década de 1980, quando trabalhava na Petrobras. Como membro da Comunidade da Qualidade, fico contente em ver seu trabalho reconhecido como um todo dentro do Governo Federal. Depois desta premiação, certamente o Inmetro ganhará mais autonomia e o governo terá maior boa vontade na aprovação dos seus projetos, além de mais confiança na administração da autarquia. Após este reconhecimento, os setores usuários dos seus serviços também se beneficiarão com redução dos custos, menor prazo na entrega dos serviços e, como consequência, crescimento das exportações. É um ciclo virtuoso: o Inmetro ganha o prêmio, aumenta a sua autonomia, os investimentos e, com isso, melhora os serviços oferecidos à sociedade. ”

Antônio dos Santos Maciel Neto

Presidente da Ford no Brasil e membro do Conselho Consultivo do Prêmio Qualidade do Governo federal

COORDENAÇÃO EDITORIAL E PRODUÇÃO
Letra Viva Comunicação –
Elane Maciel e Flavia Cavalcanti

TEXTO
Alexandre Medeiros

ARTE
Maraca Design

FOTOS
Arquivo Inmetro
e Ricardo Visentin

FOTOLITO
Mergulhar

GRÁFICA
Ultraset

