

INMETRO



2001/2002
RELATÓRIO
DE ATIVIDADES





Ministério do Desenvolvimento

MINISTRO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
Sergio Amaral

SECRETÁRIO-EXECUTIVO
Benjamin Benzaquem Sicsú



PRESIDENTE
Armando Mariante Carvalho

CHEFE DE GABINETE
Carlos Eduardo Camargo

DIRETOR DE METROLOGIA CIENTÍFICA E INDUSTRIAL
João Alziro Jornada

DIRETOR DE METROLOGIA LEGAL
Roberto Luiz Guimarães

DIRETOR DE QUALIDADE
Alfredo Carlos Lobo

DIRETOR DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS
Waldemar Pires Ribeiro

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
Joseph Brais

COORDENADOR GERAL DE PLANEJAMENTO
Ricardo de Oliveira

COORDENADOR GERAL DE ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
Paulo Ferracioli

COORDENADORA GERAL DE CREDENCIAMENTO
Elizabeth Cavalcanti

PROCURADOR GERAL JURÍDICO
Rodrigo Leandro Pereira

AUDITOR CHEFE
José Autran Macieira





Relatório de
Atividades
2001/2002

Inmetro, globalização e a competitividade da indústria brasileira

“OS PAÍSES QUE FICARAM À MARGEM DA INTERNACIONALIZAÇÃO DOS FLUXOS DE CAPITAIS, DE BENS E DE SERVIÇOS, POR OPÇÃO PRÓPRIA OU POR IRRELEVÂNCIA, APRESENTAM OS PIORES ÍNDICES DE CRESCIMENTO E OS MAIS DESENCORAJADORES INDICADORES SOCIAIS.”

MINISTRO SÉRGIO AMARAL, DISCURSO DE POSSE 21/08/01.

A globalização é um fenômeno histórico irreversível e exógeno. Gostemos ou não, ela está a cada dia mais presente na nossa economia, nos nossos mercados, nos nossos hábitos. A todos os países, empresas e indivíduos, resta apenas uma alternativa – adaptar-se da maneira mais competente possível ao novo cenário, capacitando-se tecnologicamente e otimizando vantagens competitivas.

Nesse contexto, os temas ligados à qualidade assumem importância inédita na história. Esses temas são multidisciplinares, complexos e exigem, para sua implementação, um sistema integrado de qualidade e metrologia que não se constrói da noite para o dia.

Ao contrário, poucos países tem a necessária infraestrutura e competência técnicas em metrologia e qualidade de produtos, sistemas e serviços que propiciem uma inserção competente no mercado internacional.

Um sistema da qualidade pressupõe um robusto instituto de metrologia, um órgão de acreditação ou credenciamento de organismos certificadores e laboratórios de calibração e ensaio, uma entidade “pro-

duzora” de normas e uma malha de entidades credenciadas que levam a cabo os rituais da qualidade. Além disso, é fundamental o reconhecimento internacional da competência tecnológica nas áreas da qualidade pelos diversos organismos internacionais ligados a esses temas.

Graças à sensibilidade do Presidente Fernando Henrique e ao descortínio de toda a equipe do Ministério do Desenvolvimento, hoje sob o comando do Ministro Sérgio Amaral, o Inmetro tem conseguido expandir a base metrológica e da qualidade para atender as necessidades tanto da indústria nacional que, na última década, aumentou em 8% a.a. a sua produtividade como também, e principalmente, do cidadão brasileiro.

Assim, esse Relatório registra a contribuição do Inmetro à inserção do Brasil no mundo globalizado, seja através do reconhecimento internacional dos certificados de qualidade concedidos pelos organismos por ele credenciados, seja através da atuação do Inmetro como Ponto Focal, no Brasil, do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio que opera sob a égide da OMC, valorizada pelas novas ferramentas



disponibilizadas neste início de 2002. O Encontro Internacional Inmetro de Metrologia e Qualidade (abril 2002), com a presença das maiores autoridades mundiais desses segmentos, será um marco importante não só para o aprimoramento da articulação internacional do Instituto, mas também um fórum de reflexão e divulgação desses temas, hoje essenciais para qualquer sociedade moderna.

Consciente de que os países mais competitivos do planeta são aqueles onde o cidadão/consumidor é perfeitamente ciente de seus direitos, o Inmetro tem intensificado as ações de educação, informação e divulgação. Uma das ações relevantes - em parceria com o Ministério da Justiça e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) – foi a criação do recém lançado Portal do Consumidor, uma poderosa ferramenta do mundo digital que inaugura uma nova fase nas relações de consumo no Brasil.

Os testes de produtos, acompanhados por grande parte da população brasileira através de cadeia nacional de TV e as ações de fiscalização da Rede de Metrologia Legal em todo o país são atividades de rotina dos institutos de pesos e medidas estaduais co-

ordenados pelo Inmetro que contribuem para ampliar o reconhecimento do papel social do Instituto.

A introdução, pioneira na América Latina, de uma nova ferramenta da qualidade denominada “Declaração de Fornecedor” assim como a certificação de manejo florestal e de frutas “in natura” são novos instrumentos de qualidade que estão sendo disponibilizados pelo Inmetro para ampliar a competitividade da empresa brasileira no mundo globalizado.

Para atender a todos esses desafios o Inmetro tem contado com a dedicação, competência e entusiasmo de seu quadro de servidores, agora ampliado pelo concurso público de novembro de 2001, que admitiu 117 novos profissionais de excelente nível. Nosso corpo funcional tem demonstrado, em seu dia-a-dia, a plena consciência do papel de servidor de um Estado orientado para atender às necessidades do cidadão. Esse Relatório resume o trabalho dessa equipe nos últimos 15 meses.

Armando Mariante
Presidente



Parceria com o exportador brasileiro

EM 2001 O INMETRO NÃO MEDIU ESFORÇOS PARA APOIAR O SETOR PRODUTIVO NACIONAL EM SEUS NEGÓCIOS NO COMPETITIVO E GLOBALIZADO COMÉRCIO EXTERIOR, AJUDANDO-O A SUPERAR AS BARREIRAS TÉCNICAS IMPOSTAS AOS PRODUTOS BRASILEIROS

O Inmetro ajustou o foco de sua atuação internacional em 2001 para o gerenciamento eficaz das barreiras técnicas e para a ampliação do leque de acordos de reconhecimento mútuo, com o intuito de integrar-se ao “Projeto de Promoção de Exportações”, lançado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC). Em todos os organismos internacionais onde tem assento, o Inmetro tem empreendido esforços no sentido de apoiar o exportador nacional em seus negócios no competitivo comércio exterior, ajudando-o a superar barreiras técnicas e usando as ferramentas de que dispõe – tais como normas, regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da con-

formidade – como suportes às transações comerciais brasileiras.

Essa postura firme em defesa do setor produtivo nacional foi reforçada em 2001 com o tratamento prioritário conferido ao Ponto Focal (*Enquiry Point*). Desde 1985, o Inmetro exerce as atividades de Ponto Focal no âmbito do Acordo Sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT) da Organização Mundial do Comércio (OMC). Mas, em 2001, diante do crescimento acelerado da globalização dos mercados, o empresariado nacional aumentou a demanda por informações que pudessem auxiliá-lo a superar barreiras técnicas impostas por outros países aos produtos brasileiros. Como parte da estratégia de apoio ao se-

tor produtivo nacional, o Inmetro criou um formulário eletrônico de denúncias de barreiras técnicas em seu *site* na Internet e aprimorou outras quatro ferramentas de suporte à indústria (*veja box a seguir*).

MÃO DUPLA. Se o Inmetro centrou esforços em 2001 para alavancar as exportações brasileiras, o mercado interno também mereceu especial atenção. O instituto participou da formação de um grupo de trabalho, composto ainda por representantes de três secretarias do MDIC (a de Comércio Exterior, a de Tecnologia Industrial e a de Desenvolvimento da Produção), para não só apoiar e melhorar os serviços prestados ao exportador, como também para evitar a importação de produ-



tos de má qualidade. Com base nas pautas de importações de bens de capital e insumos adquiridos pelo Brasil nos anos de 1999 e 2000, e valendo-se de informações armazenadas no Ponto Focal, o Inmetro elaborou estudos para identificar esses produtos e entre eles preferencialmente os que já contam com regulamentos técnicos notificados à OMC.

O trabalho desse grupo não se esgotou em 2001 pois, ao longo de 2002, o Inmetro estará avaliando com vários segmentos da indústria nacional os reflexos da importação desses produtos. O setor siderúrgico, por exemplo, já participou no início de 2002 de encontros nesse sentido. A estratégia é utilizar as ferramentas disponíveis – entre elas, a certificação compulsória – para bloquear a entrada no país de produtos fora dos padrões técnicos estabelecidos pelo Inmetro. É mais uma ação do instituto dentro de sua filosofia de priorizar a qualidade, a concorrência justa e a proteção dos interesses do produtor e do consumidor brasileiros.

Novos canais de informação e denúncia

Ao longo de 2001, o Inmetro buscou disseminar pelo país as notificações apresentadas pelos países-membros da Organização Mundial do Comércio – e, por outro lado, cuidou de informar à OMC sobre regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade elaborados no Brasil. São duas iniciativas importantes para o conhecimento das barreiras técnicas, não há dúvida, mas que já fazem parte há muitos anos da rotina do Inmetro. Para fazer frente à crescente demanda de consultas dos setores público e privado, o instituto passou a operar em 2001 com um sistema integrado de informação e denúncia, composto por cinco ferramentas, todas elas disponíveis no *site* do Inmetro.

Através dessas ferramentas, é hoje possível não apenas conseguir informações como também denunciar barreiras técnicas impostas a produtos brasileiros no exterior. As alterações de conteúdo sobre barreiras técnicas e Ponto Focal do *site* foram concluídas em janeiro de 2002 – e estão em permanente atualização. No *site*, o empresário pode, por exemplo, identificar as necessidades de adequação de seus produtos aos padrões internacionais, ou saber como evitar perdas decorrentes da retenção em portos estrangeiros de carregamentos de produtos que não atendam exigências vigentes nos respectivos países de destino.

O *site* oferece dois formulários *on line*. Um deles é para consultas, comentários e sugestões. O outro, acolhe denúncias sobre barreiras técnicas enfrentadas por produtos brasileiros em outros países. Com base nesses formulários, o Inmetro pode não só fornecer informações preventivas ao empresário como, também, tomar medidas cabíveis.

A terceira ferramenta disponível é o “Alerta Exportador!”, um serviço no qual o empresário se inscreve, cadastra a sua área de atividade e os países do seu interesse para exportação. A partir daí, ele passa a receber por *e-mail* qualquer nova exigência técnica notificada à OMC por esses países para a sua categoria de produto.

Caso o exportador necessite do texto completo de alguma notificação feita à OMC, basta solicitar a íntegra do documento ao Inmetro. Esse serviço, que se constitui em uma quarta ferramenta de apoio ao empresário, pode ser solicitado via *site*. Há ainda uma quinta ferramenta que é a Consulta às Notificações: todos os resumos das notificações feitas à OMC estão disponíveis no *site*, em português.



Reconhecimento internacional, uma busca contínua

Instrumento capaz de superar barreiras técnicas e baratear os custos de avaliação de produtos brasileiros no exterior – quando reconhecido por outros países –, o credenciamento é uma arma poderosa do setor produtivo nacional no acirrado *front* do comércio internacional. Em 2001, o Inmetro ampliou o leque de acordos internacionais de reconhecimento mútuo, abrindo as portas do mercado exterior para os produtos brasileiros: no dia 30 de janeiro, a *European Accreditation* (EA) reconheceu a autarquia como institui-

ção que credencia laboratórios de ensaios e calibração dentro dos padrões internacionais. O significado de tal acordo é muito amplo. Ele conferiu uma espécie de “salvo-conduto” às exportações brasileiras para os países que compõem a União Européia.

Com o acordo, os certificados de calibração e os relatórios de ensaios emitidos pelos laboratórios credenciados pelo Inmetro passam a ser aceitos na Europa, superando barreiras técnicas ainda enfrentadas por muitos países em

desenvolvimento. Exportadores de países que não obtiveram esse reconhecimento da EA são obrigados a fazer ensaios e calibrações nos países importadores, o que representa custos extras e perda de tempo e competitividade. Para se ter uma idéia, de acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), os custos das empresas exportadoras com a adaptação de produtos, realização de ensaios e obtenção de certificados para diferentes países oscilam entre 2% e 10% do valor da operação.

O clima de confiança que vigora entre os países signatários desses acordos leva a um comércio mais harmônico e livre de boa parte das barreiras técnicas. Por isso, é objetivo prioritário do Inmetro bus-

Um ano próspero em parcerias

Fiel ao preceito de que os acordos de cooperação são instrumentos eficazes de conhecimento mútuo e de troca de experiências, o Inmetro ampliou em 2001 seu horizonte de parcerias com outras nações no campo metrológico. Ao longo do ano, o presidente do Inmetro visitou o NIST, americano e o PTB, alemão, em busca de novas parcerias. Os frutos estão sendo colhidos em 2002, com a assinatura de acordos de cooperação técnica com os dois institutos.

A participação do Inmetro no SIM continua bastante ativa, mantendo a secretaria e a manutenção da *home-page* da instituição, além de diversas outras atividades de apoio. Na época da Assembleia Geral do SIM de 2001, o Inmetro coordenou o Seminário Internacional de Pré-Medidos e o *Workshop* de Metrologia Legal. A autarquia foi designada, em eleição ocorrida em dezembro de 2001, para representar a entidade interamericana na National Conference of Standards Laboratories (NCSL), organismo que congrega instituições metrológicas de todo o mundo.

A presidência da Aliança Estratégica dos Institutos de Tecnologia do Mercosul, foi mantida com o Inmetro que

deverá exercê-la até meados de 2002.

O Instituto elaborou e assinou em Havana um acordo de cooperação técnica com o ONARC, organismo acreditador cubano, com vistas ao desenvolvimento de ações conjuntas nos campos da metrologia, avaliação da conformidade e educação para qualidade. Como fruto desse acordo, o Inmetro ofereceu dois cursos para técnicos cubanos no campus de Xerém, um na área de Metrologia Legal e outro, no campo da avaliação de laboratórios.

Em outubro passado, o instituto assinou termo aditivo ao acordo Brasil-Uruguai para ampliação de parceria em Metrologia Legal. Pelo acordo, o Laboratório Tecnológico do Uruguai poderá usufruir da experiência brasileira no controle

car de forma contínua a ampliação do reconhecimento de sua capacidade junto aos fóruns internacionais. Nesse sentido, o Inmetro promoveu em março de 2001, em conjunto com o Ibama, um *workshop* para discutir a possibilidade de a OCDE reconhecer o Inmetro como autoridade de monitoramento no Brasil dos laboratórios credenciados para o desenvolvimento de estudos e bases de dados para registro e avaliação de risco de produtos agroquímicos, farmacêuticos e cosméticos. Participaram do encontro representantes do Comitê sobre os Princípios de Boas Práticas Laboratoriais (BPL) da OCDE. É mais uma frente em que o Inmetro dá a sua contribuição no sentido de manter o Brasil no *front line* internacional da qualidade.

de balanças de grande porte, de medidores de água, gás e energia elétrica, de etilômetros (os populares “bafômetros”) e medidores de velocidade (radares), além de conhecer melhor os nossos regulamentos técnicos sobre produtos pré-medidos.

O final de 2001 veio coroar um ano próspero em parcerias. Entre os dias 12 e 14 de novembro, o Inmetro defendeu junto à Comissão Mista Brasil-Alemanha (XXIV COMISTA) um conjunto de 24 projetos de cooperação, cobrindo as áreas da Metrologia Legal, Metrologia Científica, Credenciamento, Avaliação da Conformidade, Ensaios de Proficiência, Informação Tecnológica e Tecnologia da Informação. Todas as propostas foram incluídas ao novo Acordo Quadro Brasil-Alemanha.

Cargas protegidas

Continua em desenvolvimento o Estudo das Condições de Transporte de Mercadorias do Mercosul, iniciado em 2000. O projeto foi enviado pelo Comitê de Cooperação Técnica do Mercosul ao Grupo Mercado Comum (GMC), que o aprovou, e será financiado pela *Japan International Cooperation Agency* (JICA). Os japoneses têm vasta experiência no assunto. O objetivo do projeto é fazer um levantamento técnico das condições mecânicas (golpes e vibrações) e climáticas sofridas pelos produtos transportados por via terrestre entre os países do Mercosul, com vistas ao aprimoramento das embalagens e à redução de perdas.

Site do SIM

O Inmetro foi responsável pela elaboração do *site* do Sistema Interamericano de Metrologia (SIM) na internet. A manutenção, que viabiliza que todos os membros possam se manter atualizados e trocar informações, também está a cargo do Inmetro.



Vista lateral do moderno prédio onde fica a Administração Central do Inmetro, no campus de Xerém

Inmetro supera novos e complexos desafios

A DEMANDA POR PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS MAIS COMPLEXOS CRESCER MUITO EM 2001. “NA FILA” PARA RECEBER O SELO DO INMETRO ESTÃO, POR EXEMPLO, O MANEJO DE FLORESTAS, A PRODUÇÃO INTEGRADA DE FRUTAS E A ARMAZENAGEM DE PRODUTOS AGROPECUÁRIOS

O ano de 2001 pode ser considerado um marco para o Inmetro no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. E não apenas pela introdução de novas ferramentas, como a Declaração do Fornecedor (veja matéria na página 13), mas, sobretudo, pelo maior grau de complexidade dos produtos e serviços que “entraram na fila” para receber o selo do Inmetro. Se antes os programas de avaliação da conformidade concentravam-se em itens convencionais – como capacetes, fósforos, fios e cabos elétricos –, em 2001 eles passaram a focar produtos e serviços como o manejo de florestas, a produção integrada de frutas, a armazenagem de produtos agropecuários e o empacotamento de cestas de alimentos.

O caso do manejo de florestas mostra que os programas de avaliação da conformidade são hoje instrumentos facilitadores das exportações brasileiras. Ele surgiu a partir de problemas enfrentados, em 2000, por exportadores brasileiros de papel, celulose, móveis e madeira. O segmento esbarrou em exigências de países importadores, principalmente quanto à garantia de que os produtos provinham de florestas com manejo sustentável. Foi em busca do selo de qualidade do Inmetro que os exportadores do setor procuraram o instituto, dando início ao programa de avaliação da conformidade do manejo de florestas. Em 2001, foi elaborada, em parceria com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a primeira norma nacional de manejo florestal aprovada no mundo. Está em curso a definição do processo de credenciamento das organizações que vão exercer o controle da atividade.

Além de facilitar as exportações, a norma de certificação florestal é altamente ecológica, já que prevê a extração apenas para florestas renováveis, preservando as áreas nativas. Os mesmos princípios podem





Em 2001 foi elaborada, em parceria com a ABNT, a primeira norma nacional de manejo florestal aprovada no mundo

ser observados em outro serviço que, em 2001, “entrou na fila” para receber o selo de qualidade do Inmetro: a produção integrada de frutas. Em parceria com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), foi elaborado um regulamento técnico para avaliação da conformidade de todo o ciclo produtivo de frutas *in natura*, abrangendo desde a seleção do solo até a expedição. O sistema deverá entrar plenamente em vigor em setembro de 2002.

PLANO DE AÇÃO. Há atualmente 37 itens – sendo 31 produtos e seis serviços – com certificação compulsória. Outros 62 produtos e 10 serviços têm certificação voluntária. De acordo com o Programa de Ação do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) para o período 2000/2003, há 40 produtos e serviços em processo de avaliação, sendo que 14 desses já possuem portaria de implantação. Os últimos seis programas incluídos no Plano de Ação do SBAC, além da já citada produção integrada de frutas, são: cestas de alimentos (englobando todo o processo de embalagem, além de questões higiênico-sanitárias e nutricionais), armazenagem de produtos agropecuários (com o objetivo de reduzir as perdas na cadeia armazenadora de alimentos), cintos de segurança para veículos, cabos de potência até 1Kv e reator eletrônico para lâmpada fluorescente.

São serviços complexos e alguns particularmente próximos do cotidiano da população. Um exemplo são as instalações elétricas de baixa tensão, que deverão passar por vistoria realizada por organismos de inspeção credenciados pelo Inmetro – é o que estabelece a norma NBR 5.410. Em 2001, todos os setores interessados nessa questão (como a ANEEL, a Associação de Concessionárias de Energia Elétrica e os sindicatos de instaladores e da Construção Civil) participaram da elaboração do regulamento de avaliação da conformidade específico para a inspeção das instalações elétricas. O Inmetro está trabalhando também para implementar a certificação dos profissionais que atuam em instalações elétricas prediais.

E há outros desafios na fila. Um deles é o mobiliário escolar, em cujo programa serão observados requisitos de durabilidade, segurança e ergonomia. Ou a operação de dutos terrestres e marítimos. Ou ainda as torres de transmissão de energia. Como se vê, em matéria de qualidade, o Inmetro terá trabalho de sobra em 2002.



Selo para GNV: seguro, econômico e ecológico

Ao lançar os dois novos selos obrigatórios para cilindros de gás natural veicular (GNV) – um para cilindros novos, outro para os requalificados, ambos em vigor desde 1º de dezembro de 2001 –, o Inmetro não estava apenas trocando um pedaço de papel por outro de *design* mais arrojado. Os dois novos selos fazem parte de um conjunto de medidas implementado pelo instituto em 2001 com o intuito de aperfeiçoar o programa de avaliação da conformidade dos veículos adaptados para GNV, no qual a segurança é o item fundamental. O Inmetro está empenhado em mostrar que a conversão de motores a gasolina para gás natural, desde que feita dentro das normas estabelecidas e apenas



em oficinas autorizadas, é segura, econômica e contribui para reduzir a poluição do meio ambiente.

Além dos dois selos – o verde, para os cilindros novos, e o lilás, para os requalificados –, o conjunto de medidas inclui a criação de um outro selo apostado ao pára-brisas dos veículos legalmente adaptados, para identificação junto aos postos de abastecimento; a introdução de requisitos de certificação compulsória para cilindros e *kits* de instalação de GNV; e a exigência de registro, junto ao Inmetro, das oficinas instaladoras. Em 2002, deverão entrar em operação outras providências, como a certificação de pessoal das oficinas convertedoras (mecânicos) e o estabelecimento de convênios em duas frentes: para operações conjuntas de fiscalização, com órgãos de trânsito, e para treinamento de técnicos especializados em conversão, em parceria com o Senai. Atualmente, circulam no país cerca de 200 mil veículos movidos a gás natural. Estimativas indicam que esse número poderá chegar a um milhão nos próximos quatro anos.

Mobiliário escolar na fila

Foi iniciado em agosto de 2001 e está previsto para implantação em agosto de 2002 o programa de avaliação da conformidade de mobiliário escolar no país. Por solicitação do Ministério da Educação, o Inmetro participou da elaboração do regulamento técnico e das discussões do conteúdo da regra específica que orientará os organismos de certificação. Requisitos como durabilidade, segurança e ergonomia serão levados em conta para que nossos alunos só precisem se preocupar com as lições em sala de aula.

Qualidade dos pneus

Entre os itens de segurança veicular sobre os quais o Inmetro se debruçou em 2001, os pneus têm papel de destaque. Está em vigor desde outubro uma portaria que estabelece novo regulamento técnico para os pneus reformados. Entre outras mudanças, ele prevê o selo obrigatório de certificação em todas as unidades produzidas no país – a exemplo do que já acontece com pneus novos –, a partir de janeiro de 2004. É o Inmetro dando mais uma contribuição para tornar o trânsito mais seguro.

Treinamento de fiscais

A eficácia da ação fiscalizadora do Inmetro sobre produtos certificados passa pela valorização dos recursos humanos da autarquia. Em 2001, 639 profissionais da Rede Nacional de Metrologia Legal participaram de programas de treinamento específico em segmentos tais como atmosfera explosiva, produtos da área têxtil, mangueiras e reguladores de pressão, estabilizadores de tensão, preservativos masculinos, extintores de incêndio e cargas perigosas.

FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS

	META	REALIZADO
Estabelecimentos visitados	70.000	76.234
Unidades de produtos fiscalizados	25.000.000	28.732.964
Metros de produtos fiscalizados	20.000.000	21.240.597
Quilogramas de produtos fiscalizados	28.000	31.090

¹ Através de operações especiais (feitas em datas como o Natal, a Páscoa ou o Dia das Crianças), a Rede Nacional de Metrologia Legal, com supervisão da Diretoria da Qualidade, fiscalizou 3.734.540 unidades de produtos, tendo sido apreendidas 65.342 e interditadas outras 63.126.

Etiquetagem nos fogões

No dia 25 de fevereiro de 2002, o Inmetro concluiu a mais recente etapa do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE), com a assinatura de contratos de licenciamento do uso da etiqueta com os fabricantes de fogões, fornos e aquecedores a gás. Eles se comprometeram a etiquetar de forma voluntária seus produtos, de acordo com regras de eficiência energética estabelecidas em portaria do Inmetro, até a entrada em vigor da etiqueta compulsória, em setembro de 2002. O PBE já etiquetou 18 grupos de produtos. Outros 24 passarão por testes em 2002 e 2003.

Parceria com a ANP

Em conjunto com a Agência Nacional de Petróleo (ANP), o Inmetro elaborou em 2001 o primeiro regulamento técnico para definir o mecanismo de avaliação da conformidade a ser aplicado à operação de dutos terrestres e submarinos. Ele faz parte da estratégia de desenvolvimento do programa de avaliação da conformidade nas indústrias de petróleo e de gás natural.

Declaração do Fornecedor

Sistema usado com sucesso há muitos anos na Comunidade Européia e nos Estados Unidos, a Declaração do Fornecedor passou a ser uma realidade no Brasil em 29 de outubro de 2001, quando o Inmetro tornou públicas as regras dessa modalidade de avaliação da conformidade. Através dela, o fabricante (ou fornecedor ou, ainda, o importador) garante por escrito, e sob as penas da lei, que seu produto, processo ou serviço está em conformidade com requisitos especificados em normas ou regulamentos técnicos. O isqueiro descartável é o primeiro produto da América Latina a sair de fábrica com essa garantia – a indústria do setor procurou o Inmetro e foi pioneira em assinar a Declaração do Fornecedor.

Se comparada à certificação convencional, a declaração é uma ferramenta menos onerosa e igualmente eficaz de garantia da qualidade do produto. Além disso, é reconhecida pela OMC, o que a torna mais um instrumento de facilitação às exportações brasileiras. A declaração feita diretamente pelo fornecedor obedecerá a regras pré-estabelecidas pelo Inmetro e será restrita a produtos regulamentados que apresentem pouco risco para o consumidor. Cabe ressaltar que, antes de baixar portaria específica sobre o tema, o Inmetro submeteu o texto à sociedade através de consulta pública. E que, assim como fiscaliza regularmente os produtos certificados por um organismo credenciado, exercerá a mesma fiscalização junto aos fabricantes habilitados pela referida declaração.

Reunião dos diretores do Inmetro com o presidente Armando Mariante



Autonomia para atender às novas demandas

A CRIAÇÃO DE UMA ESTRUTURA PRÓPRIA PARA A ÁREA DE CREDENCIAMENTO DO INMETRO CHEGOU EM BOA HORA. EM 2001 A NOVA EQUIPE REGISTROU AUMENTOS SIGNIFICATIVOS NAS ATIVIDADES DE CERTIFICAÇÃO, INSPEÇÃO E TREINAMENTO, E NO CREDENCIAMENTO DE NOVOS LABORATÓRIOS

Com o objetivo de dar mais autonomia de ação à atividade de credenciamento, tornando as decisões mais ágeis, o Inmetro criou em 2001 a Coordenação Geral de Credenciamento (CGCRE), ligada diretamente à Presidência. Egressa da Diretoria de Qualidade, a nova coordenação incorporou à sua estrutura a Divisão de Credenciamento de Organismos (Dicor) e a de Credenciamento de Laboratórios (Dicla).

A modificação na estrutura organizacional do Inmetro foi aprovada pelo decreto-lei n.º 4.039, de 3 de dezembro de 2001. Mas, na verdade, a proposta vinha sendo amadurecida desde abril. Ficou claro para a presidência do Inmetro que as atividades de credenciamento – que envolvem os organismos de certificação,

de inspeção e de treinamento, além dos laboratórios de calibração e de ensaios – mereciam uma estrutura própria, desvinculada da Diretoria de Qualidade. Esta, por sua vez, poderia centrar fogo nos programas de avaliação da conformidade. Todos saíram ganhando com a mudança.

Ao longo de 2001, a atividade de credenciamento deu mostras de quem bem merecia a estrutura própria que lhe foi conferida em dezembro passado. Na área de laboratórios, por exemplo, houve um aumento significativo na busca pelo credenciamento e na ampliação do número de credenciados. Houve 48 novas solicitações e 25 laboratórios credenciados na área de ensaios. Já na área de calibração, foram 34 novas solicitações e 29



laboratórios credenciados.

Outro número digno de registro foi o de organismos credenciados. Na área de organismos de inspeção, o salto foi de 44, em 2000, para 57 em 2001. Esses organismos foram responsáveis pela emissão de 360.399 certificados de segurança veicular e 176.550 certificados de segurança no transporte de produtos perigosos. Os organismos de certificação credenciados pelo Inmetro atuam na avaliação dos produtos de certificação compulsória e voluntária, englobando em torno de 2.500 empresas. Além disso, acompanham as certificações de sistemas de gestão da qualidade (ISO 9000) em cerca de 3.000 empresas, e de gestão ambiental (ISO 14000) em outras 220 companhias.

Segurança veicular

Em 2001, a CGCRE dedicou especial atenção aos organismos de inspeção para segurança veicular. Foi ministrado um curso para avaliadores nessa área, incluindo especialistas do Instituto Militar de Engenharia (IME) e da Universidade Gama Filho. O objetivo foi aumentar a banca de avaliadores, uma necessidade decorrente do incremento de credenciamento desse tipo de organismo. Para se ter uma idéia do aumento do número de organismos credenciados na área de segurança veicular, eles eram 34 em dezembro de 2000, passaram a 48 em 2001 e, em janeiro de 2002, chegaram a 60.

Foros internacionais

O Inmetro participou em 2001 de todos os foros internacionais que congregam organismos credenciadores. Podemos destacar a participação na reunião da IAAC – *Interamerican Accreditation Cooperation*, na qual o Inmetro foi convidado a fazer parte do Comitê Executivo em 2002. Esse fórum das Américas tem importância estratégica, pois permitirá a representação brasileira nos foros internacionais não mais de forma isolada, mas sim em bloco regional.

Ao lado do consumidor a qualquer hora, em qualquer lugar

PRODUTOS “MAQUIADOS”, RACIONAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. O ANO DE 2001 FOI PARTICULARMENTE PRÓDIGO EM PROVAS DE FOGO PARA O CONSUMIDOR. COM SEUS FISCALIS NAS RUAS, OU AUXILIANDO O GOVERNO NA CRIAÇÃO DE MEDIDAS LEGAIS, O INMETRO NÃO POUPOU ESFORÇOS PARA DEFENDER O CIDADÃO

Durante todo o ano de 2001 o Inmetro desencadeou ações de esclarecimento, regulamentação e fiscalização em defesa dos interesses do consumidor – uma ofensiva que incluiu tanto operações nas ruas como a participação em comissões de alto nível para estudos de medidas legais.

No caso mais rumoroso, o dos chamados produtos “maquiados”, o instituto atuou em conjunto com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria de Direito Econômico (SDE) do Ministério da Justiça no desenvolvimento de estudos para a edição de ato regulatório sobre o tema. Sua ação, contudo, não ficou restrita aos gabinetes. Diante das denúncias de aumento disfarçado de preços pela redução da quantidade nominal ofertada, o Inmetro divulgou tabelas com regulamentações de produtos pré-medidos na mídia e em seu *site* na Internet, e colocou seus fiscais nas ruas.

Nos meses de abril e maio, foram interditados no

mercado mais de um milhão de unidades de detergente em pó, por violação da portaria 180, de 1998. Os fabricantes haviam reduzido, de um quilograma para 900 gramas, o conteúdo das embalagens e, no mesmo momento, anunciaram uma grande promoção dando como “brinde” 100 gramas do produto. Diante da firme atuação do Inmetro, a Associação Brasileira da Indústria de Limpeza e Afins suspendeu a “promoção” e se comprometeu a baixar uma auto-regulamentação prevendo embalagens de 250g, 500g, 1kg e 1,5kg.

O acompanhamento rigoroso dos produtos pré-medidos no mercado, feito sob delegação do Inmetro pela rede de institutos de pesos e medidas espalhados por todo o país, obteve resultados expressivos em 2001. Foram 938.116 exames realizados, 21% a mais do que em 2000. Em decorrência dessa ação, 32.502 produtos foram autuados por irregularidades – contra 24.423 do ano anterior.

FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS

	1999	2000	2001
Exames realizados	688.390	771.449	938.116
Produtos autuados	23.393	24.423	32.502
Irregularidades *	3,40%	3,20%	3,46%

* Considera-se aceitável, internacionalmente, índice de irregularidade de até 5%



A fiscalização de produtos pré-medidos e de instrumentos de medição, como as balanças usadas em restaurantes e mercados e as bombas de combustível, é atividade que registrou crescimento em 2001





Mais qualidade no atendimento ao cidadão

O aprimoramento dos serviços prestados à população pela Rede Nacional de Metrologia Legal (RNML), coordenada pelo Inmetro, foi a tônica da atuação dos órgãos metrológicos espalhados pelo país em 2001. O Ipem-SP, o maior do país, teve muito o que comemorar. Ele recebeu a certificação internacional ISO 9002 pela qualidade de seus serviços. Além disso, o Laboratório de Medição de Massa do Centro Tecnológico do Ipem-SP foi credenciado pelo Inmetro e passou a integrar, em dezembro de 2001, a Rede Brasileira de Calibração (RBC).

O Instituto Baiano de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Ibametro) obteve a confirmação de seu certificado ISO 9002, em auditoria realizada em julho de 2001 por organismo de certificação de sistemas de qualidade credenciados pelo Inmetro. O Ibametro investiu na melhoria dos canais de comunicação com o cidadão, lançando um novo *site* na Internet e um serviço

gratuito de atendimento telefônico, o *Disque-Ibametro*.

Já o Ipem-PR investiu em tecnologia. Está em fase de conclusão em Cascavel um complexo metrológico que vai atender as regiões Oeste e Centro-oeste do estado. Além dos serviços convencionais, o complexo de Cascavel abriga o primeiro laboratório de calibração do país para instrumentos utilizados na verificação de umidade de grãos – item do qual o Paraná é grande produtor e armazenador.

Foram incorporados à RNML em 2001 os recém-criados Ipems do Acre e do Amapá, ampliando a cobertura nacional de fiscalização. Agora, apenas Roraima não possui um órgão metrológico próprio, sendo os serviços no estado cobertos pelo Ipem-AM. Cabe ainda destacar a intensificação das operações de fiscalização a instrumentos de medição em todo o país. Em 2001, o Inmetro ultrapassou o número de 10 milhões de verificações de instrumentos, tais como balanças, bombas de combustível, taxímetros, aparelhos de pressão arterial, termômetros clínicos, radares etc., num esforço conjunto dos institutos de pesos e medidas e das superintendências regionais da autarquia – como a do Espírito Santo, a de Santa Catarina e a do Rio Grande do Sul.

VERIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS

	1999	2000	2001
Número de verificações	7.559.277	8.811.099	10.665.396
Variação	–	16%	21%



O Laboratório de Medição de Massa do Centro Tecnológico do Ipem-SP foi credenciado pelo Inmetro e passou a integrar a Rede Brasileira de Calibração

Na crise de energia, a busca da eficiência

Durante a vigência do plano de racionamento do governo federal, encerrado no último dia 28 de fevereiro, o Inmetro buscou caminhos que levassem ao uso racional da energia elétrica. Entre as medidas tomadas para auxiliar o consumidor em um momento de crise, destacou-se a “Campanha de Medição”, fruto de um convênio entre a autarquia e a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Ao longo de 2001, o Inmetro inspecionou 28.000 medidores de consumo de energia domiciliares, os conhecidos relógios de luz. A campanha cobriu todos os estados e foi feita por amostragem dos instrumentos instalados e pertencentes às 62 concessionárias de energia que operam no país.

A ofensiva do Inmetro estendeu-se à fiscalização de produtos cuja procura aumentou devido ao racionamento – sobretudo as lâmpadas fluorescentes compactas. Em todo o país, equipes da autarquia vasculharam o mercado para retirar de circulação lâmpadas que não tivessem garantia de segurança e eficiência. A principal preocupação dos técnicos foi verificar se essas lâmpadas tinham material ferroso na composição de suas partes condutoras – o que, além de ser proibido pela portaria 27 (de 18/2/2000), oferece riscos de curtos-circuitos e incêndios. Em setembro de 2001, por exemplo, o Ipem-MG retirou do mercado mineiro 18 marcas de lâmpadas com irregularidades. Em novembro, fiscais do Ibametro (Bahia) interditaram um lote de 579 lâmpadas fluorescentes compactas pela presença de material ferroso, num universo de 6.270 fiscalizadas.

Em seu *site* na Internet, o Inmetro criou a seção “Painel do Racionamento”, com notícias e dicas para o consumidor poupar energia. Uma das notícias veiculadas pelo painel, em outubro, foi a sanção presidencial à Lei de Eficiência Energética. Segundo ela, todo produto que consome energia tem que passar por testes que comprovem o menor consumo possível de eletricidade ou de combustíveis. Para o Inmetro, a sanção presidencial foi motivo de orgulho, pois o instituto já vinha colocando em prática as exigências da nova lei através do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE), em parceria com a Eletrobrás, do Ministério das Minas e Energia.



Lâmpadas fluorescentes sem garantia de segurança e eficiência foram retiradas de circulação pelos fiscais do Inmetro



PARA FAZER FRENTE ÀS NOVAS DEMANDAS DA INDÚSTRIA E TORNÁ-LA MAIS COMPETITIVA, O INMETRO INVESTIU PESADO NA MODERNIZAÇÃO DO SEU CAMPUS TECNOLÓGICO. EM 2001, COM A IMPLANTAÇÃO DA DIVISÃO DE METROLOGIA QUÍMICA, ENTROU EM OPERAÇÃO O LABORATÓRIO DE ELETROQUÍMICA

Tecnologia moderna para alavancar indústria nacional

Uma das prioridades estabelecidas pelo Inmetro em 2001 foi a ampliação e modernização do campus de laboratórios de Xerém, distrito de Duque de Caxias, na Baixada Fluminense. Referência nacional nos diversos campos da Metrologia Científica e Industrial, o Inmetro implantou em 2001 a sua Divisão de Metrologia Química, com a entrada em operação do Laboratório de Eletroquímica. Com três doutores, bolsistas do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), o novo laboratório presta serviços de calibração de medidores de pH e de condutividade de soluções aquosas. Além disso, está capacitado a desenvolver o projeto de padronização primária em pH, o que ainda não existe no país e é de vital importância para o desenvolvimento de nossa in-

dústria química. O projeto já vem sendo implementado.

Ainda em 2001, a Divisão de Metrologia Química do Inmetro iniciou parceria com a Escola de Química da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e a Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) para o desenvolvimento de instrumentação analítica com sensores baseados em interferometria de ondas térmicas para o controle da qualidade dos combustíveis. Tal projeto, atualmente em curso, faz parte do Plano Nacional de Ciência e Tecnologia de Petróleo e Gás Natural (CTPETRO) e deverá transformar-se, brevemente, em suporte científico para o desenvolvimento de novos processos de controle da qualidade para a indústria petroquímica nacional.

A busca da excelência para fortalecer a



O novo e bem equipado laboratório de eletroquímica presta serviços de calibração de medidores de pH



Vista do campus tecnológico de Xerém, com seus modernos laboratórios



credibilidade de seus laboratórios levou o Inmetro a participar de oito comparações-chave em 2001, todas coordenadas pelo Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM), nas áreas de frequência de *laser*, energia e potência elétrica, comprimento/blocos-padrão, dureza, massa, acústica e vibração. Outra referência digna de destaque foi a aprovação das planilhas com as capacidades de medição e calibração dos laboratórios de Metrologia Elétrica e Magnetismo, de Acústica, Ultrassom e Vibrações, Comprimento, Radiometria e Fotometria pelo *Joint Committee of ROMs and the BIPM*. As planilhas estão publicadas no *site* oficial do BIPM.

Outra preocupação básica do Inmetro em 2001 foi a difusão da cultura metrológica no país, feita de uma forma institucionalizada e eficaz. Nesse sentido, o instituto encaminhou, ainda em 2000, proposta ao Ministério da Educação sugerindo a inclusão do ensino da metrologia, normalização e qualidade nas diretrizes curriculares da graduação. Em 2001, a proposta foi encaminhada para estudo ao Conselho Federal de Educação.

Recursos para novos projetos

No decorrer de 2001, em estreita articulação com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), o Inmetro buscou recursos junto a fundos setoriais com a apresentação de projetos novos ou em desenvolvimento em várias áreas da Metrologia Científica e Industrial. Esses projetos foram contemplados com os recursos financeiros solicitados junto ao Fundo Setorial de Energia (CTENERG) – cin-

co projetos –, ao Fundo Verde e Amarelo – um projeto encampando sete subprojetos – e à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (Faperj) – um projeto. A liberação dos recursos apoiará, em 2002, projetos de vital importância para o país, como por exemplo a padronização primária de pH – este com verbas do Fundo Verde e Amarelo.

PROJETO	FONTE DE RECURSO
Implantação de sistema de medição em alta tensão	CTENERG
Implantação do Laboratório de Metrologia de Materiais	CTENERG
Implantação da padronização primária em torque	CTENERG
Capacitação laboratorial de referência metrológica na área elétrica	CTENERG
Padronização primária do fluxo luminoso	CTENERG
Complementação da capacitação metrológica do Inmetro, projeto composto por sete subprojetos envolvendo as áreas de metrologia química, mecânica, elétrica, acústica e vibrações	Fundo Verde e Amarelo
Padronização em Metrologia Dimensional (comprimento, forma e bloco-padrão)	Faperj

Gerador dá suporte aos laboratórios

Os laboratórios do Inmetro no campus de Xerém – sobretudo os da área de Metrologia Científica e Industrial, onde são realizadas medições altamente sofisticadas e pesquisas de ponta – enfrentaram problemas com a crise de suprimento de energia elétrica que assolou o país em 2001. Para não afetar a operação plena desses laboratórios, responsáveis por 80% do consumo total de energia da autarquia, o Inmetro adquiriu, em junho de 2001, um gerador com capacidade nominal de 1,2MW. Foi uma medida providencial, já que a maioria dos equipamentos dos laboratórios são sensíveis a mudanças de temperatura e de umidade – e os sistemas de ar-condicionado e de controle de



O gerador adquirido pelo Inmetro tem capacidade nominal de 1,2MW

umidade do ar poderiam ser atingidos com eventuais quedas de energia elétrica.

O gerador foi comprado, montado e instalado no prazo – considerado excepcional – de 60 dias e,

já em agosto, estava apto a suprir as necessidades do campus de Xerém, viabilizando a continuidade dos serviços laboratoriais do Inmetro, apesar das restrições de consumo de energia elétrica.

Lado a lado com os melhores do mundo

O Inmetro tem mantido parcerias importantes com institutos congêneres dos países mais adiantados, merecendo destaque especial a cooperação com o Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM), instituição sediada em Sèvres, na França, num território internacional, a qual é a articuladora das atividades de metrologia no

mundo. Também se mantém estreita cooperação com o *Physikalisch-Technische Bundesanstalt* (PTB), da Alemanha, o National Institute for Standards and Technology (NIST), dos Estados Unidos, o Instituto Nacional de Tecnologia Industrial (INTI), da Argentina, o Instituto Nacional de Metrologia (BNM/INM), da França, e o National Physical Laboratory (NPL), da Inglaterra.

Internamente, no Brasil, destaca-se a cooperação do Inmetro com o Centro Técnico Aeroespacial (CTA), o Instituto de Pesquisas Tecnológi-

cas do Estado de São Paulo (IPT), a Fundação Centro de Pesquisas e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD), e com o Instituto Nacional de Tecnologia (INT), entre outras destacadas instituições de P&D.

Com estas instituições são realizados estudos e pesquisas no campo da metrologia com o objetivo de alargar as nossas fronteiras do conhecimento, a fim de oferecer ao sistema produtivo do país o melhor apoio para a sua competitividade, possibilitando-lhe a inserção no mercado internacional globalizado.

Clientes bem servidos

Os principais indicadores de desempenho dos laboratórios de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro demonstram que 2001 foi um ano de acentuado aumento na oferta de serviços aos clientes. O número total de calibrações realizadas chegou a 3.099, contra 2.504 em 2000. Em 2001 foram emitidos 2.650 certificados, contra 1.999 emitidos em 2000. O cadastro de clientes ativos saltou de 3.311, em 2000, para 3.545 em 2001. Outro dado a ser destacado é o número de trabalhos apresentados em 2001 por técnicos da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial em eventos internacionais: foram 23, contra 5 no ano anterior.

20 anos de excelência

Foi com muito orgulho que o Inmetro comemorou, em 12 de dezembro de 2001, os 20 anos dos laboratórios de Massa, de Força, de Torque e Dureza, e de Pressão da área de metrologia mecânica. Referências para as principais medidas utilizadas na indústria nacional, esses laboratórios garantem ao país, em seus segmentos, rastreabilidade e confiabilidade nas medições, com base nos padrões do Sistema Internacional de Unidades.

Incubadora de empresas

Com o lançamento do edital para preenchimento de dez vagas para residentes (pessoas físicas ou jurídicas) na Incubadora de Empresas do Inmetro, em 27 de fevereiro de 2002, o instituto transformou em realidade um sonho acalentado durante muitos anos: oferecer incentivo e apoio à formação de empresas inovadoras no campo da alta tecnologia. Instituída em julho de 2001 e instalada em um prédio com excelente infra-estrutura no campus de Xerém, a incubadora poderá se constituir, ao longo de 2002, em um celeiro de empresas de tecnologia de ponta.



A Diretoria de Metrologia Científica investiu em novos equipamentos para garantir a qualidade dos serviços

A internet a serviço da sociedade

CONVICTO DE QUE A QUALIDADE DE NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS PASSA PELO CRESCENTE GRAU DE EXIGÊNCIA DO BRASILEIRO NA HORA DE COMPRAR, O INMETRO DESENVOLVEU O PORTAL DO CONSUMIDOR, FERRAMENTA DE EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO PARA O CIDADÃO

Com o lançamento oficial do Portal do Consumidor, em 15 de março de 2002, o Inmetro, em parceria com o Ministério da Justiça, deu efetiva contribuição ao cumprimento da “Meta Mobilizadora Nacional de Consumidores”, estabelecida pelo Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), com a criação de um sistema de informações capaz de ser acessado por dez milhões de brasileiros até 2003. Como órgão coordenador dessa meta, o Inmetro realizou pesquisas que indicaram a Internet como um dos meios mais adequados para atingir esse objetivo – e, com base nessas pesquisas, desenvolveu o Portal do Consumidor.

O Portal, de busca orientada e segmentada, pretende ser um instrumento de informação e educação dos consumidores, mas terá ainda como alvos o setor produtivo, os órgãos e entidades de defesa do consumidor e a mídia. O que o torna diferente dos *sites* tradicionais de busca é a informação selecionada – sempre ligada ao consumo e advinda de fonte confiável, já que todos os *sites* sob o abrigo do Portal do Consumidor são pré-cadastrados. A composição do Comitê Gestor do Portal e da Comissão de Assessoramento, inclui órgãos governamentais e entidades da sociedade civil – como o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), re-



presentantes dos Procons e a Rede Governo (responsável pela implantação do “governo eletrônico”).

Num primeiro momento, o Portal terá nove categorias cadastradas – alimentos, direitos do consumidor, habitação, produtos, serviços, contratos, educação, meio ambiente e saúde –, mas esse cardápio será aumentado rapidamente com outros

temas de interesse do consumidor. Cada categoria, por sua vez, tem um cardápio próprio de assuntos para facilitar a consulta. Em habitação, por exemplo, a busca pode ser direcionada para os seguintes assuntos: aluguéis, compra e venda, condomínios, construtoras, financiamento habitacional, imobiliárias, material de construção, onde e como reclamar, orientações e regulamentação.

Além dessa ferramenta de busca, o Portal do Consumidor terá uma página de notícias atualizadas diariamente, uma enquete renovada periodicamente e três serviços: “onde reclamar”, “perguntas mais frequentes” e “pedagogoteca”. Esta última é uma biblioteca virtual de material educativo, como teses, manuais e cartilhas, que ajudam a entender melhor as relações de consumo. Em breve estarão disponíveis no Portal quatro cartilhas que o Inmetro preparou para serem utilizadas nos processos de educação do consumidor com os seguintes temas: extintor de incêndio, instalação de *kit* GNV, avaliação da conformidade e produtos têxteis.

É bom para a indústria, é bom para o consumidor

Todo mundo sai ganhando com o Programa de Análises de Produtos do Inmetro que, em 2001, completou seu sexto ano de atividades. Para o consumidor, é uma chance de recolher informações que o auxiliem a tomar a melhor decisão na hora de comprar. Para a indústria, é um instrumento de aferição na busca contínua pelo aprimoramento da qualidade de seus produtos. Em 2001, foram avaliados pelo programa 18 produtos, envolvendo 76 marcas e 71 fabricantes. Os resultados das análises foram amplamente divulgados pela mídia, com destaque para o já conhecido quadro do *Fantástico*, programa dominical da Rede Globo de Televisão.

Os pesos utilizados em academias de ginástica foram os últimos produtos avaliados em 2001, tendo sido os resultados divulgados em janeiro passado. Antes deles, o programa avaliou ao longo de 2001 os seguintes itens: cafeteira elétrica, secador de cabelo manual, manteiga e margarina (teor de gordura e colesterol), salsichas e lingüiças (idem), leite e queijo (idem), ovos e óleos (idem), aves (idem), miúdos, vísceras e peixes (idem), carnes bovina e suína (idem), ração para cães e gatos, luminárias, forno de microondas, alicate universal, chave de fenda, martelo de aço, bloco cerâmico (tijolo) e telha cerâmica

tipo romana. Todos os resultados encontram-se disponíveis no *site* do Inmetro na Internet. Desde 1996, um total de 157 produtos, correspondentes a 1.513 marcas e 1.297 fabricantes, passaram pelos testes.

Além de ter se tornado uma referência para o consumidor – os produtos analisados são comprados nos pontos de venda, simulando o comportamento habitual da população –, o programa tem incentivado a indústria a rever processos internos e melhorar sua produção. Um exemplo ilustra bem essa saudável tendência. No início de 2001, ao avaliar 12 marcas de telhas cerâmicas, o Inmetro reprovou todas. No lugar de se abaterem, os dirigentes da Cerâmica Lopes, da cidade de Conchas (SP), identificaram na avaliação a possibilidade de mudança. “Foi um baque ser reprovado, mas descobri naquele momento que a minha saída era a qualidade. Só dessa forma eu poderia melhorar os meus produtos e ampliar o mercado”, diz o presidente da Cerâmica Lopes, Anivaldo Lopes Filho. A empresa buscou apoio do Inmetro para qualificar seu processo produtivo e obteve a certificação voluntária. Um exemplo a ser seguido.

Depois de reprovada no Programa de Análise de Produtos, a empresa Cerâmicas Lopes pediu ajuda ao Inmetro para melhorar a qualidade do seu processo produtivo



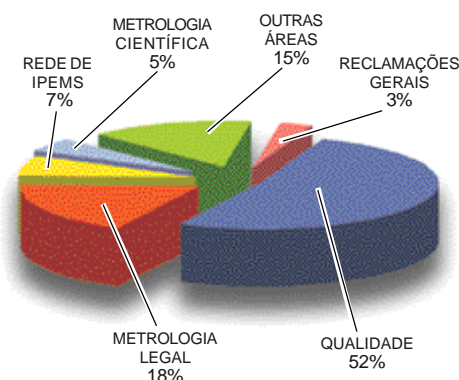


EM APENAS DOIS ANOS DE FUNCIONAMENTO, A OUVIDORIA DO INMETRO JÁ SE AFIRMOU COMO UM IMPORTANTE CANAL DE COMUNICAÇÃO COM A POPULAÇÃO. DISPOSTA A AGILIZAR ESTE CONTATO, AUMENTANDO O NÚMERO DE ACESSOS A SEUS SERVIÇOS, A OUVIDORIA COLOCOU EM OPERAÇÃO NO FINAL DE 2001 UMA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

Um canal mais direto com a população

A Ouvidoria do Inmetro aperfeiçoou seus canais de comunicação com a população. Colocou em operação no final de 2001 uma central de teleatendimento (0300-789-1818) com 12 operadores, divididos em dois turnos, e seis pontos de atendimento. O *call center*, contratado por licitação, está localizado no Centro do Rio de Janeiro, funciona de 8h às 18h e conta com um banco de dados com respostas para as 216 perguntas mais frequentes feitas à Ouvidoria. Este banco de dados contempla a maioria das solicitações dos cidadãos. As perguntas de maior complexidade são encaminhadas à Ouvidoria e, se necessário, a área técnica do Inmetro é acionada para sa-

AS ÁREAS MAIS PROCURADAS



nar as dúvidas pendentes. Nenhuma pergunta fica sem resposta.

Em seu segundo ano de operação – foi lançada em 2000 –, a Ouvidoria solidificou-se como um canal de comunicação do Inmetro com a população. Foram registrados em 2001 14.099 atendimentos (7.744 pela Internet, 5.821 pelo telefone e 534 via correio, fax ou pessoalmente) contra 13.503 contabilizados em 2000. Com a entrada em operação da central de teleatendimento, a expectativa é de que aumente o número de acessos aos serviços da Ouvidoria: em fevereiro de 2002, o novo sistema registrava uma média de 70 atendimentos por dia.

Na rede, ao seu dispor

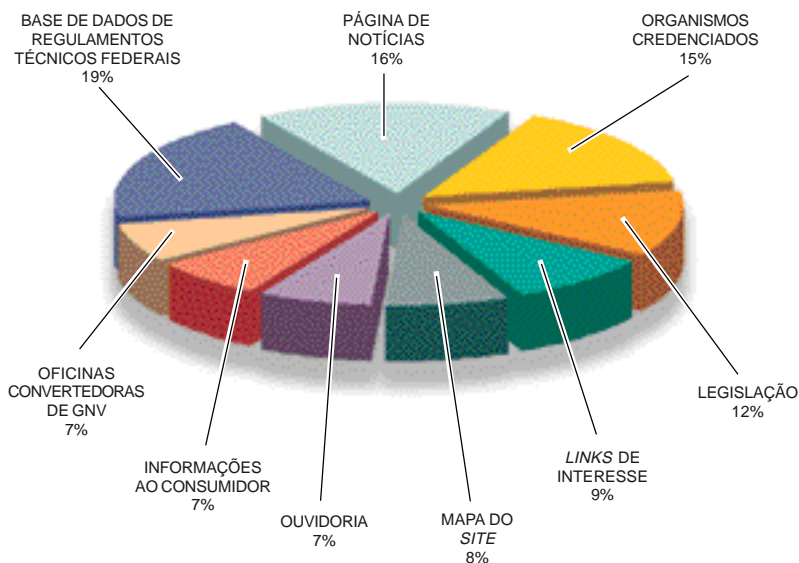
Totalmente reestruturado a partir de junho de 2001, o *site* do Inmetro na Internet (www.inmetro.gov.br) transformou-se em ferramenta vital na comunicação da autarquia com a sociedade brasileira. Entre as inovações introduzidas, destacam-se a criação de uma página de notícias, com atualização diária, a oferta de um motor de busca e a agilização de consultas à base de regulamentos técnicos federais. Com a reestruturação do *site*, o número de acessos cresceu 2,5 vezes nos seis últimos meses de 2001 em relação à média dos anos anteriores.

O *site* dispõe de *links* com a rede nacional de Ipems e com todos os organismos metrológicos nacionais e internacionais com os quais mantém acordos e parcerias. Em constante processo de aprimoramento, o *site* introduziu, em janeiro de 2002, uma nova estrutura para as páginas da área internacional do Inmetro, com destaque para os assuntos ligados ao Ponto Focal e para dois formulários, um de denúncias sobre barreiras técnicas e outro de sugestões, consultas e comentários. Em março, foi alterado o sistema de consultas à base de dados legais, com um



A reestruturação do site do Inmetro, onde se destaca uma página de notícias atualizada diariamente, fez com que o número de acessos crescesse 2,5 vezes

ASSUNTOS MAIS ACESSADOS NO SITE EM 2001



formato (PDF) que agiliza o *download* de documentos e impede a sua adulteração.

O *site* é um poderoso meio de que o Inmetro dispõe para divulgar à sociedade a informação tecnológica – lá está, por exemplo, a Base de Dados de Regulamentos Técnicos

Federais. Mas, além do *site*, o instituto utiliza outras formas de disseminar a informação tecnológica. São publicações técnicas periódicas, como o *Boletim Inmetro Informação*, livros, cartilhas e catálogos da Rede Brasileira de Calibração e de Laboratórios de Ensaios.

Com o Senai, investimentos em recursos humanos

CONVENCIDO DE QUE É PRECISO PRIORIZAR A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DE SEUS FUNCIONÁRIOS E DA COMUNIDADE LOCAL, COM VISTAS A MELHORAR A GERAÇÃO DE RENDA DOS TRABALHADORES, O INMETRO FECHOU CONVÊNIO COM O SENAI PARA OFERECER CURSOS PROFISSIONALIZANTES NO CAMPUS DE XERÉM

O Inmetro e o Senai juntaram forças em 2001 para fincar em Xerém, distrito de Duque de Caxias, na Baixada Fluminense, uma semente que pode gerar bons frutos para funcionários da autarquia e para a população local: cursos profissionalizantes gratuitos, com o objetivo de melhorar a capacidade profissional e de geração de renda do trabalhador. Os cursos são ministrados por professores do Senai nas dependências do campus laboratorial de Xerém e atendem tanto a servidores do Inmetro quanto a moradores da comunidade.

O convênio entre o Inmetro e o Senai foi assinado em 30 de novembro passado e, apenas nos dois últimos meses de 2001, atraiu 393 alunos. Já há uma lista de 458 candidatos à espera por novas vagas. Os primeiros cursos oferecidos, com aulas iniciadas em novembro, são para as áreas de informática, instalações elétricas prediais, telefonia (PABX) e fabricação de pães, pizzas e salgados. O Programa de Ações Móveis para Educação Profissional do Senai pretende oferecer novas opções de curso ao longo de 2002. Entre as opções em estudo, destacam-se cursos para a área da construção civil (pintor, pedreiro, carpinteiro e encanador) e da mecânica (manutenção de bicicletas e motocicletas, reparo de motores marítimos e refrigeração).

Fiel à filosofia de que as empresas têm que ter responsabilidade social – sobretudo nas comunidades onde estão inseridas – e convicto de que o investimento em recursos humanos é primordial, a administração do Inmetro está preparando o prédio 20 do campus de Xerém para abrigar cursos de capacitação profissional.



Os primeiros cursos oferecidos foram para as áreas de informática, instalações elétricas prediais, telefonia (PABX) e fabricação de pães, pizzas e salgados

Nota dez em harmonia

Criado em junho de 2000, o Coral do Inmetro adquiriu maturidade vocal em 2001 e tornou-se um estuário de harmonia no ambiente de trabalho. Sob a batuta do maestro Eduardo Morelenbaum, o grupo ensaia duas vezes por semana no campus de Xerém (segundas e quartas, pela manhã) e uma vez por semana na sede do Rio Comprido (às quartas, na hora do almoço). Muito querido pelos mais de 60 funcionários que integram o coral, o maestro Morelenbaum trabalha com

uma equipe de profissionais para cada naipe vocal (contralto, baixo, soprano e tenor) que o auxilia nas harmonizações. Antes de cada ensaio, Morelenbaum faz uma palestra em que destaca a importância da integração dos funcionários no ambiente de trabalho – e do canto como um canal de conhecimento interior e de auto-estima.

O resultado desse trabalho feito ao longo do ano foi mostrado em diversas solenidades e, em especial, na festa de confraternização

dos funcionários do Inmetro, em dezembro passado, no campus de Xerém. A apresentação do coral foi o ponto alto da festa, tanto pela qualidade vocal quanto pela variedade de repertório. Entre as peças apresentadas, destaques para *Tem Gato na Tuba* (João de Barro e Alberto Ribeiro), *Clareana* (Joyce), *Aquarela do Brasil* (Ary Barroso), as canções natalinas *Noite Feliz* e *Boas Festas*, e o samba *Não sou mais disso* (Zeca Pagodinho e Jorge Aragão).



Sob a regência do maestro Eduardo Morelenbaum, o Coral do Inmetro fez bonito na festa de confraternização dos funcionários, em dezembro, no campus de Xerém



Coordenação do Projeto – Serviço de Comunicação Social do Inmetro

Coordenação Editorial e Produção – Letra Viva Comunicação – Flavia Cavalcanti e Elane Maciel

Texto – Alexandre Medeiros

Arte – MaracaDesign

Ilustrações – Cláudio Duarte

Fotos – Arquivo Inmetro e Paulo Arthur Estúdio Fotográfico

Fotolito – Mergulhar

Impressão – Gráfica Ultraset

Este relatório foi impresso em papel Reciclado 240 g (capa) e 120 g (miolo) da Cia. Suzano de Papel e Celulose S/A.