

# QUALIDADE Brasil

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2003





EXPRESSÕES COMO  
“CAPACITAÇÃO DA GESTÃO,  
QUALIDADE DE PROCESSO E  
PRODUTO” E “INSERÇÃO EXTERNA”  
TÊM, NECESSARIAMENTE, QUE  
ESTAR INCORPORADAS AO  
DIA-A-DIA DAS ORGANIZAÇÕES  
QUE SOBREVIVERÃO  
NESSE NOVO CENÁRIO.



# Inmetro:

## inovação e competitividade

A meta da retomada do desenvolvimento econômico e social prometida pelo Presidente Lula será alcançada por meio de várias ações de governo que já vêm sendo implementadas. Uma das mais importantes é a intensificação do comércio exterior. O Brasil precisa conquistar fatias cada vez maiores do comércio mundial, como forma de ampliar a demanda por produtos brasileiros e gerar emprego e renda em nosso país.

O ano de 2003, com todas as dificuldades que tivemos que superar, foi um ano estimulante e emblemático, com recorde histórico de exportações, abertura de novos mercados e a incorporação de novos atores, com destaque para a participação crescente de pequenas e médias empresas brasileiras.

No entanto, a experiência da arrancada exportadora de outros países nos indica claramente que a competitividade das empresas, no médio e longo prazos, está intimamente ligada à qualidade, à tecnologia, à inovação e ao design dos produtos. Nesses quesitos está a palavra-chave, a senha de acesso perene ao mercado internacional.

Desenvolvimento implica competitividade e competitividade implica qualidade, preço adequado e inovação. Expressões como “capacitação da gestão, qualidade de processo e produto” e “inserção externa” têm, necessariamente, que estar incorporadas ao dia-a-dia das organizações que sobreviverão nesse novo cenário.

O Inmetro é uma dessas organizações. A leitura deste Relatório de Atividades de 2003 evidencia o quanto a Entidade tem contribuído para a inovação e a competitividade da empresa brasileira. Seja em seu campus laboratorial de Xerêm – que tive a oportunidade de visitar duas vezes em 2003 – seja na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ) que cobre todo o território nacional através dos Institutos Estaduais de Pesos e Medidas, seja através dos quase 600 organismos e laboratórios acreditados, o Inmetro vem desenvolvendo um trabalho fundamental para a competitividade dos produtos nacionais, o estabelecimento da concorrência justa e a proteção/educação/informação do cidadão brasileiro.

Há muito, as nações desenvolvidas descobriram que a metrologia e a avaliação da conformidade são duas ferramentas fundamentais que, ao mesmo tempo em que andam juntas, se complementam e estão diretamente relacionadas à competitividade das empresas de um país.

O Inmetro atua nessas duas áreas, simultaneamente, o que não é comum nos outros países, e resulta em economias de escala e harmonização de procedimentos operacionais. Na verdade, esse “desenho” institucional original tem sido objeto de muita curiosidade e registros elogiosos por parte de especialistas de diversos países. O reconhecimento internacional que o Inmetro desfruta hoje, aliado à elevada credibilidade do Instituto junto à sociedade brasileira, vem coroar o importante trabalho que vem sendo feito na área da qualidade.

Quero aqui expressar meu reconhecimento pelo trabalho sério e competente que os servidores do Inmetro vêm fazendo, bem como sua Diretoria. Meu principal compromisso com o Inmetro é no sentido de consolidar e aprimorar cada vez mais a “inteligência” e capacitação da Casa, através do permanente aperfeiçoamento de seu excelente quadro técnico e, também, dos investimentos que se fizerem necessários.

**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR**

LUIZ FERNANDO FURLAN | Ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

MARCIO FORTES DE ALMEIDA | Secretário-Executivo

**INMETRO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL**

ARMANDO MARIANTE CARVALHO | Presidente

CARLOS EDUARDO CAMARGO | Chefe de Gabinete

ALFREDO LOBO | Diretor da Qualidade

ROBERTO LUIZ DE LIMA GUIMARÃES | Diretor de Metrologia Legal

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA | Diretor de Metrologia Científica e Industrial

JOSEPH BRAIS | Diretor de Administração e Finanças

RICARDO DE OLIVEIRA | Coordenador de Planejamento

PAULO FERRACIOLI | Coordenador-Geral de Articulação Internacional

ELIZABETH CAVALCANTI | Coordenadora-Geral de Credenciamento (Acreditação)

RODRIGO LEANDRO PEREIRA | Procurador-Geral

JOSÉ AUTRAN TELES MACIEIRA | Auditor Chefe

JULIETA SIMAS DA SILVEIRA SOARES | Ouvidora



Ministério do Desenvolvimento  
Indústria e Comércio Exterior



“ESTOU CONVENCIDO DE QUE AINDA NÃO OUSAMOS 30% DO QUE TEMOS COMPETÊNCIA PARA OUSAR. ENTÃO O BRASIL VAI OCUPAR O LUGAR DE DESTAQUE QUE ELE TEM NO MUNDO, COM MUITA OUSADIA.”

PRESIDENTE LULA, NO PROGRAMA DE RÁDIO “CAFÉ COM O PRESIDENTE”

# 2003:

## um ano para comemorar



O balanço das atividades do Inmetro no primeiro ano do Presidente Lula está pontuado por boas notícias e demonstra a ampliação não apenas quantitativa, mas também qualitativa das suas atividades. As conquistas relevantes registradas neste Relatório só foram possíveis graças a dois fatores: a dedicação e competência do corpo funcional e o apoio decisivo do Ministro Furlan e do Secretário Marcio Fortes. Novas parcerias – que já estão rendendo frutos – surgiram da ação integrada com diversos Ministérios, como Agricultura, Cidades, Trabalho, Segurança Alimentar, Saúde, Justiça e Ciência e Tecnologia.

Em resposta ao desafio do Ministro Furlan em seu discurso de posse – “A meta do desenvolvimento brasileiro será concentrada na tarefa de promover o crescimento da economia por meio da intensificação do comércio exterior” –, foi realizada uma aproximação ainda mais intensa com as empresas exportadoras de todos os portes. O reconhecimento pela UNCTAD (Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento), do Alerta Exportador, como referência em informação sobre barreiras técnicas e a expansão desse programa para o Mercosul são dois bons indicadores dessa performance.

Outro bom exemplo de abertura de mercado aos exportadores brasileiros foi a entrada em vigor dos programas Aeroespacial (AAQG), de Manejo Florestal (Cerflor) e de Produção Integrada de Frutas (PIF). Com esses programas e o de Cesta de Alimentos, o Inmetro consolida a tendência de aferir qualidade e segurança de processos – e não apenas de produtos, como era a regra.

Aumentar a competitividade da indústria nacional para o crescimento sustentado das nossas exportações significa contribuir para o alcance de outra meta do Presidente Lula – a criação de novos empregos. Mais produtos brasileiros lá fora é igual a mais empregos aqui dentro.

2003 foi o ano de estruturação da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ) e dos convênios com Santa Catarina, Roraima e Espírito Santo para a criação de novos IPEMs. Foi também o das novas sedes regionais de Pernambuco, Paraíba e Alagoas, além da ampliação do Rio Grande do Sul.

O campus laboratorial de Xerém consolidou sua posição de apoio à indústria nacional com o desenvolvimento da Divisão de Metrologia Química e a inauguração do novo Laboratório de Materiais. Outra relevante marca de 2003 foi a migração das empresas certificadas com ISO 9000 para a ISO 9001:2000 – que trouxe mais competitividade para as empresas e mais qualidade para o cidadão-consumidor.

Para cumprir integralmente suas funções, o Inmetro dedica uma atenção especial à saúde ocupacional. Assim, aperfeiçoou no ano passado o Programa Qualidade de Vida no Trabalho, com uma série de ações para a melhoria do rendimento funcional. Os resultados foram excepcionais. Assim, com muita ousadia, o Programa foi apresentado, em novembro, na Conferência de San Jose (EUA) como exemplo para empresas de outros países.

O Presidente Lula pode estar certo de que aqui no Inmetro estamos todos ousando mais de 30% da nossa competência. E não há de ser por falta de ousadia do Inmetro que o País deixará de ocupar o lugar que é seu de direito na comunidade das nações.

ARMANDO MARIANTE | Presidente do Inmetro

TRABALHAR PELO AUMENTO DAS EXPORTAÇÕES BRASILEIRAS E PARA A GERAÇÃO DE EMPREGOS – SOBRETUDO NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS EXPORTADORAS – FOI PRIORIDADE DO INMETRO EM 2003.



# exportar mais e gerar empregos

Um dos frutos do reconhecimento internacional obtido pelo Inmetro foi o acordo assinado em dezembro de 2003 entre os países do Mercosul para combater barreiras técnicas às exportações, utilizando o sistema “Alerta Exportador”. Assinado em Buenos Aires, o acordo torna disponível às empresas argentinas, uruguaias e paraguaias um eficiente sistema de informações e troca de experiências já utilizado por mais de mil exportadores brasileiros. O “Alerta Exportador”, permanentemente atualizado com as notificações encaminhadas à Organização Mundial do Comércio (OMC) por seus países-membros, auxilia os exportadores na identificação de exigências injustificadas e recebe denúncias que podem ser levadas à OMC.

Outras iniciativas na área internacional merecem destaque em 2003. Reconhecido como referência em informações sobre barreiras técnicas pela Unctad – Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento –, o Inmetro, em parceria com essa instituição, está desenvolvendo um estudo sobre comércio e meio ambiente no setor de base florestal, mais especificamente sobre as indústrias de madeira e móveis e papel e celulose, a fim de levantar informações sobre barreiras técnicas relacionadas a questões ambientais.

Além disso, o Inmetro, ao lado de entidades como a Confederação Nacional da Indústria (CNI) e o Sebrae, desenvolveu uma rede de informações destinada a identificar e incentivar pequenos e médios empreendedores com potencial exportador. Vários setores têm dado respostas animadoras. São mais produtos nossos lá fora. São mais empregos aqui dentro.



## MADEIRA DE LEI

No âmbito da parceria que vem sendo desenvolvida com a UNCTAD, o Inmetro está elaborando estudo sobre o setor de base florestal, mais especificamente sobre as indústrias de madeira e móveis e papel e celulose. O objetivo é levantar informações sobre possíveis barreiras técnicas, relacionadas a questões ambientais, enfrentadas pelos produtos brasileiros em seus principais mercados de exportação.

O estudo está inserido em uma iniciativa da UNCTAD de obter informações sobre os impactos que restrições ambientais possam causar às exportações de países em desenvolvimento nos mercados dos países desenvolvidos. O objetivo é disseminar informações. A participação do Brasil, através do Inmetro, nas discussões sobre comércio e meio ambiente é de importância vital para a maior inserção dos produtos brasileiros no exterior. É o Inmetro agindo preventivamente em defesa das exportações e do meio ambiente brasileiros.

*Para estimular as exportações de madeira e derivados, o Inmetro está levantando informações sobre as barreiras técnicas ligadas a questões ambientais*



## REFERÊNCIA MUNDIAL

O sistema de informações para a superação de barreiras técnicas pelos exportadores brasileiros, montado e operado pelo Inmetro, foi reconhecido como modelo pelo ITC (International Trade Centre), agência de cooperação técnica da UNCTAD e da OMC. Em um boletim distribuído aos cerca de 200 países membros da ONU e da OMC, a agência destaca o Brasil e o Canadá como exemplos de Pontos Focais do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio da OMC.

No Brasil, o Ponto Focal desse acordo é o Inmetro. O boletim do ITC destinou especial elogio ao sistema “Alerta Exportador” do Instituto, através do qual as empresas podem se informar sobre barreiras técnicas e denunciar eventuais exigências descabidas. Uma das ferramentas do sistema é o informe diário por e-mail, a empresas cadastradas, de notificações feitas pelos países-membros à OMC. Para conhecer o “Alerta Exportador”, visite [www.inmetro.gov.br/barreirastecnicas](http://www.inmetro.gov.br/barreirastecnicas).

## ALERTA PREMIADO

Já adotado como modelo pelo Mercosul e hoje uma ferramenta de apoio imprescindível aos exportadores brasileiros, o “Alerta Exportador” do Inmetro foi um dos vencedores do 8º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal, em 2003. Organizado pela Escola Nacional de Administração Pública, o concurso teve 67 projetos inscritos e, destes, 15 foram agraciados pelo caráter inovador.





*O projeto Linha Azul vai viabilizar o tráfego de veículos movidos a gás natural entre São Paulo e Buenos Aires*

## integração regional

### ACORDO FORTALECE MERCOSUL

O fortalecimento de relações com os países do Mercosul foi um dos pilares da atuação internacional do Inmetro em 2003. Um dos passos mais concretos nesse sentido foi a assinatura, em maio, de um memorando de entendimento entre o Inmetro e o Organismo Argentino de Acreditação (OAA), para reconhecimento mútuo de certificações obrigatórias de alguns produtos oficialmente regulamentados – em uma primeira fase, pneus, brinquedos e componentes eletrônicos.

A iniciativa se insere no esforço para o crescimento do comércio entre os dois países, já que o reconhecimento mútuo de processos de avaliação da conformidade (e certificação) reduz a burocracia, o tempo e o custo das operações de exportação e importação. O acordo tem validade de dois anos, mas deverá ser renovado até que sejam alcançados todos os produtos de certificação obrigatória dos dois países. O Brasil tem hoje 52 famílias de produtos nessa situação; a Argentina, 15 famílias.

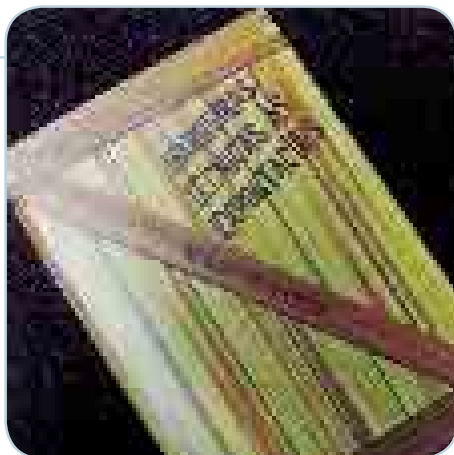
### BUENOS AIRES – SÃO PAULO, SEM ESCALAS

A frota rodoviária a gás no Brasil vai atingir, este ano, 1 milhão de veículos. Na Argentina, o patamar é semelhante. Só que os sistemas de abastecimento a gás natural veicular (GNV) dos dois países “não se falam”.

Atualmente, se um veículo argentino movido a gás cruzar a fronteira brasileira, será muito difícil abastecer o tanque em nossos postos – e vice-versa. São várias as diferenças técnicas. E é exatamente para superá-las que o Inmetro está coordenando o projeto Linha Azul.

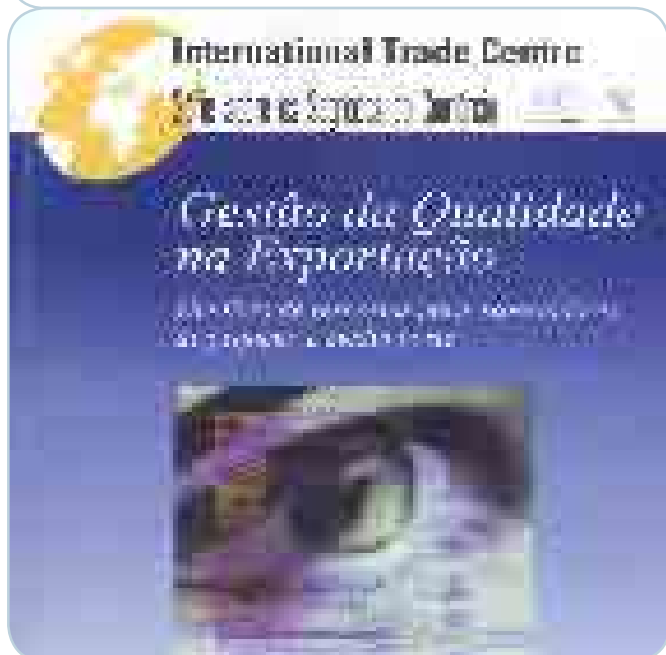
A idéia é harmonizar as regulamentações dos dois países no que se refere à cadeia de abastecimento de GNV, e viabilizar um corredor de transporte rodoviário entre as cidades de São Paulo e Buenos Aires, onde todos os postos de abastecimento estejam aptos a receber veículos argentinos e brasileiros.





### TÊXTIL E CONFECÇÕES: MANUAL PARA EXPORTAÇÃO

Em conjunto com entidades como a CNI, a Fiesp, a Firjan, a Apex e o Sebrae, entre outras, o Inmetro promoveu, em 2003, vigoroso trabalho de aproximação com o empresariado. Através dessa rede nacional – denominada TIB/TBT –, o Instituto vem desenvolvendo ações para disseminar informações sobre a superação de barreiras técnicas. Em 2003, em parceria com o Sebrae, o Inmetro lançou um manual sobre barreiras técnicas para o setor exportador de têxteis e de confecções. Com tiragem de 20 mil exemplares, e em forma de história em quadrinhos, o manual tornou-se uma importante ferramenta de informação.



### EMBALAGENS PROTEGIDAS

Ao lado do Instituto Nacional de Tecnologia (INT), o Inmetro está coordenando um projeto de adequação das embalagens de produtos do Mercosul às condições das estradas dos quatro países do bloco. Os estudos são fruto de um acordo entre o Mercosul e o Japão. Estima-se que as más condições das estradas, aliadas à inadequação das embalagens, provoquem uma perda em torno de 15% dos produtos transportados por rodovias brasileiras, argentinas, paraguaias e uruguaias.

O projeto prevê a utilização de um caminhão equipado com instrumentos capazes de avaliar as condições de temperatura, umidade e vibração ao longo das principais rotas de transporte das mercadorias. A partir desse levantamento, será possível planejar a adequação das embalagens. A Agência de Cooperação Internacional do Japão (JICA) propiciará a transferência de tecnologia japonesa do ramo de embalagens para as empresas do Mercosul.

### REDE INTERNACIONAL DE COMÉRCIO

A World Trade Net é uma rede internacional para troca de informações sobre comércio, montada pelo ITC. No Brasil, é operada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) e conta com a participação do Inmetro no campo das barreiras técnicas.

Em dezembro de 2003, reconhecendo o bom trabalho que vem sendo feito pelo Inmetro junto aos pequenos e médios exportadores, o ITC convidou o Instituto a relatar sua experiência em uma reunião internacional, em Genebra. O presidente do Inmetro proferiu a palestra de abertura do referido seminário, em outubro de 2003.

Além disso, o Inmetro adquiriu os direitos de tradução e publicação, no Brasil, do livro *Gestão da Qualidade na Exportação* – um livro de respostas para exportadores de pequeno e médio porte. Essa publicação visa auxiliar pequenas e médias empresas a exportar e a superar barreiras técnicas.

O livro em questão foi lançado no Brasil em 4 de novembro de 2003, durante a realização do 2º evento internacional, promovido pelo Inmetro. A publicação foi viabilizada graças a uma parceria com o Senai-Nacional.

# acesso a mercados e proteção ao consumidor

O ANO DE 2003 MARCOU PARA O INMETRO O INGRESSO EM UMA FASE MAIS COMPLEXA NO CAMPO DAS CERTIFICAÇÕES. COM A ENTRADA EM VIGOR DOS PROGRAMAS AEROESPACIAL (AAQG), DE MANEJO FLORESTAL (CERFLOR), DE PRODUÇÃO INTEGRADA DE FRUTAS (PIF) E DE CESTAS DE ALIMENTOS, O INSTITUTO CONSOLIDOU A TENDÊNCIA DE AFERIR QUALIDADE E SEGURANÇA DE PROCESSOS – E NÃO APENAS DE PRODUTOS, COMO ERA A REGRA.

Com isso, o Inmetro está contribuindo para a abertura de mercado aos exportadores brasileiros e ampliando a proteção ao consumidor. O programa de Cestas de Alimentos é um bom exemplo. As 76 empresas já certificadas nesse segmento representam 80% do mercado. É uma mostra de que, cada vez mais, as empresas brasileiras se preocupam com qualidade e segurança na hora de produzir – e, assim, conquistam mercados mais exigentes. Esse programa verifica o processo de embalagem dos alimentos, como as condições higiênico-sanitárias do processo e o nível de treinamento do pessoal. Na conquista de mais mercados, o programa AAQG (Americas Aerospace Quality Group), lançado em 2003, é emblemático. Trata-se de uma certificação feita no campo da gestão de uma indústria aeroespacial. Permite acesso a mercados para a indústria brasileira nesse segmento, já que a tendência é que os grandes compradores, montadoras e usuários dêem preferência a empresas que tenham essa certificação específica. É um programa de alta complexidade. O mercado consumidor – no Brasil e lá fora – está cada dia mais complexo e exigente. E o Inmetro também.



## FRUTAS COM GARANTIA DE QUALIDADE

Parceria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento com o Inmetro, o programa de avaliação da conformidade da Produção Integrada de Frutas (PIF) veio preencher uma lacuna nas exportações brasileiras. Com ele, as frutas brasileiras podem eliminar barreiras técnicas impostas por grandes mercados consumidores, principalmente Estados Unidos, União Européia e Japão. Esses países exigem a comprovação, através da certificação, de que o processo de produção responde a requisitos ambientais, sanitários e até sociais – como a remuneração devida da mão-de-obra ou a proibição de trabalho infantil ou escravo.

O programa é um atestado de origem das frutas brasileiras e garante a qualidade do processo ao avaliar itens, como a redução do uso de agroquímicos e fertilizantes nas lavouras ou o controle da pureza da água utilizada na linha de produção. O sistema de avaliação do PIF monitora a produção da fruta desde a semeadura até a fase final de empacotamento. Desde maio de 2003, maçãs brasileiras produzidas no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina circulam mundo afora com o selo do Inmetro. A partir de 2005, a certificação será obrigatória para a exportação de maçãs. Em 2003, outras frutas entraram em processo de certificação, como a uva, o mamão, a manga, o melão, o pêssego e o caju.



### DO CAMPO À MESA

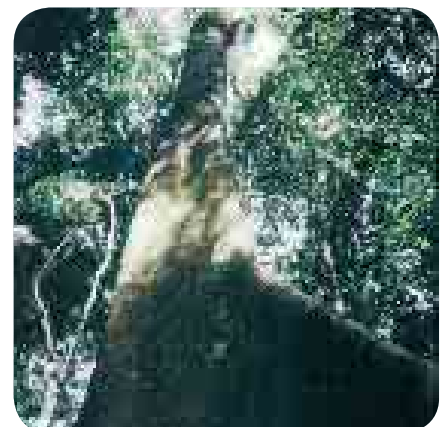
A indústria de alimentos tem, desde 2003, um sistema de gestão da qualidade tão específico e complexo como o Aeroespacial. É o programa de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), cujas origens remontam aos primeiros tempos da corrida espacial. Quando decidiu enviar astronautas ao espaço, a Nasa precisava ter absoluta certeza de que os produtos usados na alimentação das tripulações eram isentos de qualquer tipo de contaminação. Assim, ela implantou um sistema de controle chamado “do campo à mesa”. Desde o produtor rural até o consumo, esse sistema rastreava os passos do alimento no sentido de garantir perfeitas condições higiênico-sanitárias. As indústrias norte-americanas, voluntariamente, começaram a usar. É intenção do Inmetro aplicar o APPCC também de forma voluntária no Brasil. Mas, assim como aconteceu lá fora, tudo indica que o programa vai rapidamente se transformar em uma exigência dos grandes compradores.

## EXTRATIVISMO: MANEJO ADEQUADO

O Programa de Certificação Florestal – Cerflor – teve as suas primeiras certificações implementadas em 2003. Ele atesta que os produtos de origem florestal a serem exportados procedem de locais onde é exercido o manejo adequado do solo. É cada vez mais forte a exigência, por parte dos grandes compradores internacionais, de saber se os produtos que importam vêm de uma floresta com manejo sustentável – ou seja, querem a garantia de que não são frutos da devastação.

As origens do Cerflor remontam a 1996, quando a Sociedade Brasileira de Silvicultura buscou parcerias para organizar um programa que ajudasse os exportadores a superar obstáculos a seus produtos no exterior – sobretudo barreiras técnicas quanto à origem florestal. O Inmetro aderiu ao programa em 2001 e, em 2002, o Cerflor foi oficialmente lançado no Fórum de Competitividade da Cadeia Produtiva de Madeira e Móveis, mas foi no ano passado que deslançou. As certificações são voluntárias.

O programa já vem sendo reconhecido lá fora. Em outubro de 2003, o Inmetro representou o Brasil na 7ª Assembléia-Geral do Program for the Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC) e teve a oportunidade de expor, em detalhes, o conteúdo do Cerflor.



## UM MILHÃO DE ACESSOS

Operado pelo Inmetro, o Portal do Consumidor alcançou, no fim de 2003, a marca de 1 milhão de páginas visualizadas. Site de busca orientada e segmentada voltado para as relações de consumo, o portal é um instrumento de informação e educação do cidadão. Nele, o consumidor tem acesso a notícias, enquetes, cartilhas e outras fontes de informação confiáveis – inclusive onde e com quem reclamar. Todo o conteúdo do portal passa pelo crivo de um conselho integrado pelo Inmetro, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, pela Rede Governo e pelo Fórum Nacional dos Procons. O endereço é [www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br)

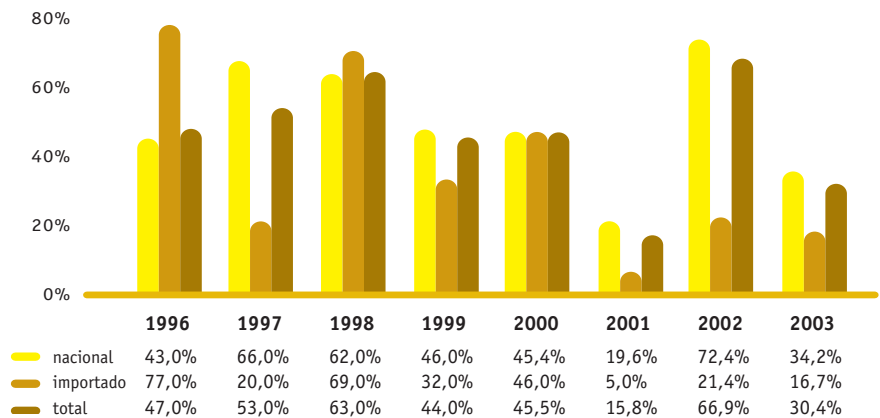
## NOVA NORMA ISO 9000

A International Organization for Standardization (ISO), entidade normalizadora internacional de certificados de gestão da qualidade, fez uma grande revisão da norma ISO 9000 que começou em 2000 e foi concluída em 2003. As empresas que possuíam o certificado ISO 9000 tiveram prazo até 15 de dezembro passado para migrar para a nova regra, a ISO 9001:2000, bem mais rigorosa que a “velha” ISO 9000. O Inmetro participou ativamente da migração, dando suporte técnico às empresas e disseminando informações internacionais. O resultado foi generoso: o percentual de migração ficou na casa dos 85%, bem acima da média mundial, em torno de 60%. No mercado globalizado, os grandes compradores internacionais exigem, em geral, que seus fornecedores tenham certificação. É um requisito técnico básico. No mercado interno, não é diferente: a Petrobras, maior compradora do país, faz a mesma exigência, em nome da qualidade.

## PADRÃO BRASIL EM ALTA

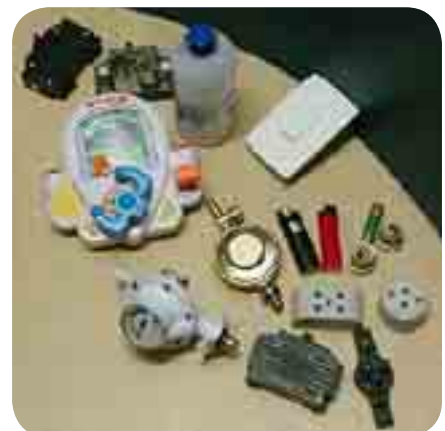
O Programa de Análise de Produtos confirmou, em 2003, uma tendência histórica: os produtos nacionais têm percentual de conformidade superior aos importados. Desde 1996, o percentual de conformidade acumulado do produto nacional (51,8%) é superior ao do produto importado (43,3%). Afora um empate técnico em 2000 e duas temporadas de superioridade, em 1996 e 1998, o produto importado apresenta, historicamente, desempenho inferior ao de nossos produtos.

### PERCENTUAL DE CONFORMIDADE



## DOS BOTIJÕES DE GÁS AOS SOFTWARES

O Inmetro coordena 52 programas de avaliação da conformidade de produtos e serviços e, em 2003, esse cardápio evoluiu em complexidade. Há uma demanda crescente por certificação, e ela se caracteriza não só pelo aumento na quantidade de programas, mas sobretudo pela complexidade dos produtos. Tradicionalmente, a certificação abarcava itens simples, como fios e cabos elétricos ou botijões de gás. Agora, são processos integrados, como o de cestas de alimentos ou a produção de softwares – isso mesmo, os softwares entraram na fila da certificação e devem receber o selo do Inmetro em futuro não distante, a exemplo do que já acontece em países desenvolvidos. O crescente uso dos chamados “softwares livres” torna ainda mais importante a questão da certificação no que diz respeito à qualidade, eficiência e segurança. Para se ter idéia da complexidade de demanda que o Inmetro vem recebendo, basta um exemplo: em 2003, foi iniciado o processo de certificação da gestão das empresas sob a ótica da responsabilidade social. É um programa altamente complexo que visa a estabelecer critérios para relações saudáveis entre as empresas e as comunidades onde atuam. O Inmetro, sempre comprometido com a cidadania, vai dedicar especial atenção a esse programa em 2004.



Produtos com certificação compulsória

# OITO ANOS NO AR: É FANTÁSTICO!

O Programa de Análise de Produtos completou, em 2003, oito anos de atividades. A parceria com a Rede Globo de Televisão, que exhibe os resultados das análises aos domingos, no programa "Fantástico", é um sucesso de audiência e de respeito ao cidadão. O programa do Inmetro, criado em 1995, tem como objetivos manter os consumidores brasileiros informados sobre a conformidade de produtos e serviços aos regulamentos e normas técnicas, bem como fornecer subsídios para a melhoria contínua da indústria

nacional, alertando-a sobre eventuais falhas detectadas nas análises.

Da divulgação, em janeiro de 1996, dos resultados do primeiro produto analisado (caixa de fósforos) para cá, o programa soma 178 produtos analisados, 1.273 fabricantes e 422 fornecedores de serviços. Juntos, esses produtos correspondem a 1.398 marcas, divididas em nove ramos: alimentício, automotivo, construção, doméstico, eletrônico, incêndio, infantil, saúde e uso pessoal. Em 2003, foram avaliados 24 produtos.



## **GNV: ECONOMIA, QUALIDADE E SEGURANÇA**

Um dos programas de certificação que mais evoluiu em 2003 foi o de Gás Natural Veicular (GNV). A procura por este combustível, menos poluente e mais econômico que os tradicionais, fez com que o Inmetro implementasse ações de aperfeiçoamento no programa, em nome da segurança do consumidor. Todos os componentes do sistema de conversão foram certificados. Foi emitido um novo regulamento, com exigências adicionais, e as oficinas instaladoras passaram a ter registro obrigatório junto ao Inmetro.

Outra novidade foi o aperfeiçoamento da inspeção. Agora, todo veículo convertido a GNV tem que passar por uma vistoria de segurança antes de sair da oficina. Esse conjunto de medidas foi providencial, já que a tendência do mercado é expandir-se cada vez mais. Estima-se que a nossa frota movida a GNV alcance 1 milhão de veículos ao fim de 2004.

# novas normas aumentam competitividade e qualidade

## DUAS IMPORTANTES MUDANÇAS DE NORMAS USADAS NA ACREDITAÇÃO PROVOCARAM INTENSA MOBILIZAÇÃO EM 2003.

A primeira delas foi a adequação de todos os laboratórios de calibração ou de ensaios credenciados à norma NBR ISO/IEC 17.025, utilizada atualmente pelos organismos de acreditação. Mais completa que a anterior e seguindo diretrizes da International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), a atual norma é mais exigente em relação aos pré-requisitos que um laboratório tem de cumprir para obter a acreditação junto ao Inmetro.

No segmento dos sistemas de gestão da qualidade, a mudança foi a migração das empresas certificadas pela norma 1994 para a ISO 9001:2000. A migração exigiu do Inmetro um grande esforço no sentido de oferecer suporte às empresas. Os organismos de treinamento acreditados, por exemplo, fizeram cursos específicos para a transição. Em abril de 2003, o Inmetro promoveu um encontro dos organismos de certificação acreditados com o coordenador do ISO 9001 Advisory Group do International Accreditation Fórum (IAF), Nigel Croft.

Tanto esforço valeu a pena. Os laboratórios e organismos acreditados assimilaram as duas mudanças e aperfeiçoaram seus métodos de trabalho. Para o Inmetro, a adequação às novas normas significa manter a referência ao que é praticado internacionalmente. Para o mercado, ela representa mais competitividade e qualidade de serviços.



## RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

Em março de 2004, o Inmetro vai ser reavaliado por auditores das principais cooperações internacionais, para revalidar seu reconhecimento internacional como órgão acreditador de organismos de certificação de sistemas da qualidade e de laboratórios. Mas a visita dos auditores tem caráter mais amplo: o Inmetro estará sendo reavaliado também como acreditador de organismos para a área ambiental, segundo a norma ISO 14001. O pedido de reconhecimento foi feito ao IAF em 2003.

Conquistar esse novo reconhecimento internacional em uma área emblemática como a ambiental será para o Inmetro o coroamento de um trabalho árduo feito ao longo de 2003 na gestão da acreditação. No campo da cooperação internacional, o Instituto tem sido convidado a participar de várias avaliações entre pares, sobretudo na América Latina, mas também na Europa.

O Inmetro possui vários acordos internacionais de reconhecimento na área de acreditação. Além dos acordos com o ILAC, para laboratórios, e com o IAF, para sistemas de gestão da qualidade, o Instituto tem com o European Accreditation Cooperation (EA) um acordo bilateral para laboratórios, em vigor desde 2001. Os organismos de acreditação do Brasil, dos EUA, do Canadá e do México mantêm, desde 2002, acordos de reconhecimento mútuo nas atividades de acreditação de laboratórios e de organismos de certificação de sistemas da qualidade, no âmbito do Interamerican Accreditation Cooperation – IAAC.

Os acordos de reconhecimento mútuo eliminam a necessidade de reavaliações de produtos pelos países importadores, um problema identificado pela OMC (Organização Mundial do Comércio) como uma das mais recorrentes barreiras técnicas às exportações.

*O ano 2003 foi de muito trabalho para a equipe que está à frente da área de Acreditação do Inmetro*



## VÍNCULOS MAIS FORTES

Em 2003, o Inmetro fez reuniões sistemáticas com os acreditados, estabelecendo forte aproximação, particularmente intensa, com os organismos de certificação e de inspeção. No caso dos laboratórios, foram reorganizadas as comissões técnicas – que discutem, com participação externa, aspectos ligados à acreditação em vários setores, como construção civil e elétrica, entre outros. O Inmetro gerencia aproximadamente 600 contratos de acreditação.

## REDE SE DIVERSIFICA

O Inmetro acreditou 30 novos laboratórios de calibração e 17 de ensaios, em 2003. Mais do que o número, é a diversidade a marca mais expressiva do ano. Foram acreditados laboratórios em áreas como saúde, telecomunicações, química e acústica, ampliando o leque de serviços em defesa da qualidade dos produtos. Um bom exemplo dessa diversidade foi a acreditação do primeiro laboratório para ensaios em agrotóxicos.

Não custa lembrar que a acreditação é uma ação voluntária. O Inmetro, como acreditador, não pode obrigar ninguém a se acreditar. Não são registrados como novos os laboratórios já acreditados e que, ao longo de 2003, solicitaram extensões de acreditação (para novos setores). A acreditação pode ser influenciada também por ações dos órgãos de fomento – que podem financiar – ou de agências reguladoras – que podem emitir normas exigindo-a.

## NOVOS DESAFIOS

O Inmetro acreditou, em 2003, o primeiro organismo de certificação para empresas fabricantes, montadoras ou fornecedoras de equipamentos e peças do ramo de Aeronáutica e Espaço. Isso só foi possível porque o Instituto obteve o reconhecimento como acreditador pelo IAQG (International Aerospace Quality Group), fórum que reúne as maiores empresas do segmento, aí incluída a brasileira Embraer. O Inmetro está integrado a uma das três subdivisões do fórum, a AAQG, voltada para as Américas. Outras áreas de atuação tiveram significativo desenvolvimento em 2003, como a de Produção Integrada de Frutas (PIF) – com entrada dos segmentos de mamão e uva – e a Certificação Florestal (Cerflor).

# rede se amplia para garantir mais serviços

**EM 2003 O INMETRO ESTRUTUROU DE FORMA MAIS SÓLIDA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE (RBMLQ) – HERDEIRA DA ESTRUTURA DA ANTIGA REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL (RNML) – QUE CONGREGA OS IPEMS (INSTITUTOS ESTADUAIS DE PESOS E MEDIDAS) DE TODO O PAÍS.**

Essa rede, responsável pela fiscalização de produtos pré-medidos e de instrumentos de medição, e que fiscaliza também os produtos regulamentados, em particular os certificados compulsoriamente e os têxteis, está hoje presente nas 26 unidades da federação: em 2003, foram firmados convênios com os estados de Santa Catarina, Roraima e Espírito Santo para a criação de novos IPEMs.

No campo da gestão, a RBMLQ aperfeiçoou seus mecanismos de decisão, tornando-se mais ágil na identificação de problemas e na solução dos mesmos. A estrutura inclui câmaras setoriais – Metrologia Legal, Avaliação da Conformidade e Administração e Finanças –, um conselho de gestão com a participação do Inmetro e de todos os IPEMs, e reuniões plenárias em que são discutidas e aprovadas todas as decisões. Graças à agilidade desse modelo de gestão, foram construídas, em 2003, novas sedes regionais nos estados de Pernambuco, Paraíba e Alagoas, além de remodelada e ampliada a sede do Rio Grande do Sul.

Mas a rede não vai parar por aí. Em 2003, foi desenhado um ambicioso projeto de expansão que será colocado em prática em 2004: a criação dos chamados Postos de Ensaio Autorizados (PEAs). O projeto prevê a inserção dos laboratórios das companhias de energia elétrica, de água e de gás, na execução dos ensaios de desempenho dos medidores que utilizam, em apoio à verificação metrológica que compete à RBMLQ executar. Sistemas similares já operam, com sucesso, em países europeus, como a Alemanha. O trabalho terá acompanhamento e auditoria permanente dos IPEMs, sob a supervisão geral do Inmetro.







*A arqueação de tanques e a verificação de bombas medidoras de combustível fazem parte da rotina dos fiscais da rede de IPEMs estaduais*



## FISCALIZAÇÃO NA BEIRA DO CAIS

O Instituto de Pesos e Medidas de Pernambuco (IPEM/PE), integrante da RBMLQ, deu um passo à frente na defesa do bem-estar da população e do meio ambiente, em 2003: inaugurou, em novembro, o primeiro posto de fiscalização de cargas pesadas em área portuária do Brasil. Parceria do Instituto com o Porto de Suape, o posto permite a inspeção de contêineres, carretas e caminhões-tanque e de cargas antes que eles circulem pelas estradas pernambucanas. O objetivo do IPEM/PE é verificar as condições de segurança dos veículos – pneus, parte elétrica, compartimento de carga e outros –, para evitar acidentes com produtos químicos, tóxicos ou combustíveis.

## SERVIÇOS MAIS COMPLEXOS

Além dos medidores de energia elétrica, água e gás, os Postos de Ensaio Autorizados (PEAs) poderão ser estendidos a outros equipamentos cujo perfeito funcionamento é de alta relevância para o cidadão. Um bom exemplo é o cronotacógrafo, equipamento registrador instantâneo e inalterável de velocidade, um item obrigatório para veículos de carga e de passageiros. A criação dos PEAs contribuirá para tornar a RBMLQ mais eficiente, executando serviços cada vez mais complexos. Recentemente, os produtores de cana de São Paulo levaram um pleito ao Ministério da Agricultura – que foi encaminhado ao Inmetro pelo Ministério do Desenvolvimento – no sentido de se regulamentar dois aparelhos que medem o teor de açúcar da cana. No Paraná, o Inmetro montou um laboratório que permite a medição da umidade de grãos de soja – uma exigência do mercado produtor.





*A fiscalização dos produtos pré-medidos e dos instrumentos de medição*

### EQUIPAMENTOS MAIS MODERNOS GARANTEM MAIOR EXATIDÃO NOS EXAMES

O Inmetro ampliou e modernizou, em 2003, a estrutura laboratorial na área de Metrologia Legal. Foram implantados quatro novos laboratórios de exames nos estados do Acre, Alagoas, Amapá e Maranhão. Todos os órgãos metrológicos da RBMLQ foram dotados de laboratórios para verificação de etilômetros (popularmente conhecidos como bafômetros) e têm agora acesso a um sistema automatizado para ensaios de verificação quantitativa de produtos pré-medidos.

Para o campus laboratorial de Xerém foram adquiridos equipamentos que permitem mais precisão nos exames, como o Ensaio de Fio Incandescente (Glow Fire) e o Martelo de Mola. Ambos são de grande valia nos ensaios para aprovação de modelos de medidores de energia elétrica. Foram também adquiridos padrões de massa para verificação de balanças classes I e II – usadas em farmácias, laboratórios médicos e farmacêuticos, ourivesarias, entre outros – e padrões para verificação de cronotacógrafos – usados em veículos de carga e de passageiros.



### APOIO ÀS EXPORTAÇÕES NO PARANÁ

Apoiar pequenos e médios exportadores já faz parte da rotina do Instituto de Pesos e Medidas do Paraná (IPEM/PR). O instituto oferece aos empresários o Programa Especial de Orientação – Peso, de treinamento de recursos humanos e capacitação tecnológica com vistas à melhoria da qualidade de seus produtos e serviços.

Em julho, o IPEM/PR deu mais um salto nessa direção: foi escolhido pelo Inmetro para abrigar um projeto-piloto de treinamento para divulgação dos serviços do Ponto Focal de Barreiras Técnicas às Exportações aos empresários paranaenses. A idéia é que o projeto se espalhe por toda a RBMLQ.

### MODELO NA AMÉRICA LATINA

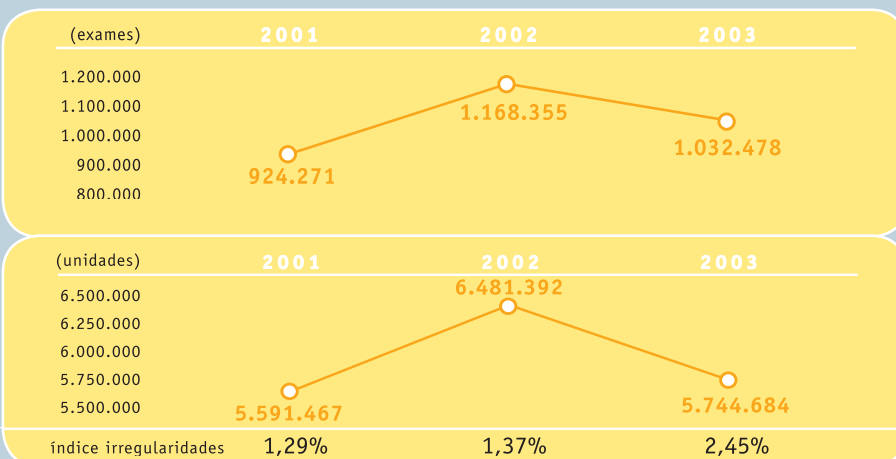
A cada ano que passa, o Inmetro vem consolidando a sua liderança regional na área de metrologia legal. Em 2003, muitos países da América Latina demonstraram efetivo interesse em moldar os seus sistemas de metrologia legal à imagem do Inmetro – como foi o caso da Argentina e do Paraguai.

Esses dois países enviaram técnicos ao Brasil para participar de treinamentos metrológicos sob supervisão do Inmetro. O Instituto renovou, em 2003, acordo de cooperação técnica com o Uruguai e foi convidado a apresentar seu sistema de metrologia legal em seminários no Peru e no Panamá.

# EM DEFESA DO CONSUMIDOR

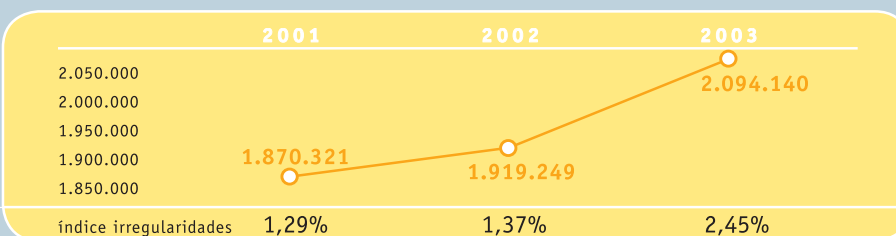
## FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE EXAMES, NÚMERO DE UNIDADES EXAMINADAS E ÍNDICE DE IRREGULARIDADES

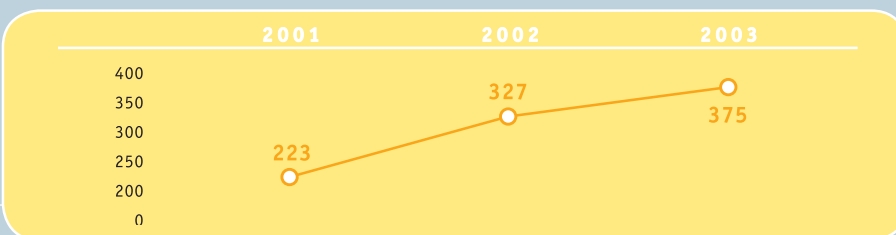


## VERIFICAÇÃO E INSPEÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE VERIFICAÇÕES PERIÓDICAS E EVENTUAIS E ÍNDICE DE IRREGULARIDADES

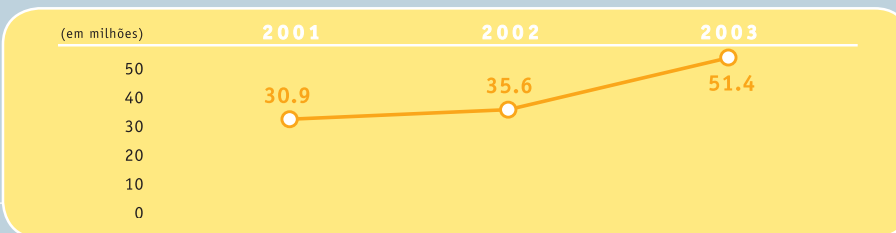


EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MODELOS DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO APROVADOS

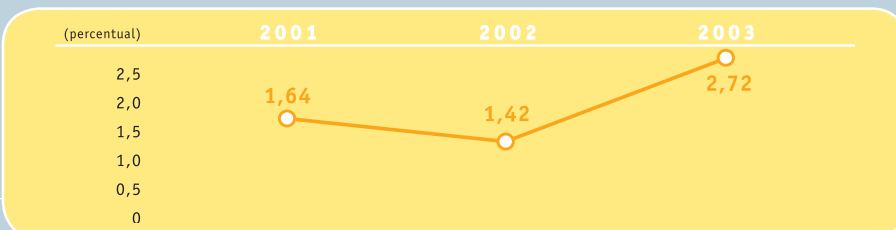


## FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS

QUANTIDADE DE PRODUTOS FISCALIZADOS



PERCENTUAL DE IRREGULARIDADES NA FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS



# uma base de apoio à indústria nacional

A CONSOLIDAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DA DIVISÃO DE METROLOGIA QUÍMICA E A INAUGURAÇÃO DO NOVO LABORATÓRIO DE MATERIAIS FORAM DOIS MARCOS DA ÁREA DE METROLOGIA CIENTÍFICA E INDUSTRIAL DO INMETRO EM 2003. AMBOS SÃO IMPORTANTES INSTRUMENTOS DE APOIO À INDÚSTRIA NACIONAL.



A metrologia química é uma área nova no mundo inteiro e está muito ligada às barreiras técnicas. Um país importador pode impedir a entrada de um produto que contenha determinada quantidade de pesticida, por exemplo, e se o país exportador não sabe medir essa substância, não tem como levantar essa barreira. A Divisão de Metrologia Química foi equipada em 2003, com o sistema primário de pH – o primeiro da América do Sul.

Embrião da nova Divisão de Materiais, o Laboratório de Materiais foi inaugurado, em 2003, com vários equipamentos de ponta, dentre eles, o microscópio eletrônico de varredura, destinado a avaliar diversas propriedades de microestrutura de materiais. O laboratório lida com materiais cujas propriedades – como dureza ou condutividade térmica – devem ser conhecidas, certificadas e usadas para calibrar instrumentos ou servir de padrão.

Outra oportunidade que surge com a consolidação das duas divisões é desenvolver conhecimento científico e tecnológico. Tão importante quanto ter o material no país para disponibilizá-lo à indústria é conhecer as suas propriedades e saber como fazer as medições da forma mais exata. O Inmetro, um instituto metrológico nacional, não é só um depósito de padrões, mas sim um centro de conhecimento de ponta e de excelência em C&T.



## laboratórios

### ENTRE OS MELHORES DO MUNDO

A importância da inauguração do Laboratório de Metrologia de Materiais, no campus de Xerém, em 29 de setembro de 2003, pode ser medida por um fato inédito nos 30 anos de história do Inmetro. Pela primeira vez, o Instituto recebeu a visita simultânea de dois Ministros de Estado: Luiz Fernando Furlan, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Ministério ao qual o Inmetro está vinculado, e o Ministro da Ciência e Tecnologia. Equipado com alguns dos mais avançados aparelhos, o novo laboratório estará apto, em breve, a figurar entre os melhores do mundo em sua área de pesquisa e desenvolvimento, destacando-se, atualmente, um microscópio eletrônico de varredura com modernas técnicas analíticas, bem como um calorímetro de varredura, além de outros importantes equipamentos.



## painéis setoriais



### CONTATO DIRETO COM O SETOR PRODUTIVO

Lançados em 2003, os Painéis Setoriais representaram uma guinada do Inmetro em relação ao setor produtivo: em vez de esperar pelas demandas, o Instituto passou a buscá-las na fonte. Os segmentos industriais de tintas, açúcar e álcool e acústica foram alguns dos convidados, em 2003, a participar dos painéis, nos quais os representantes de cada setor colocam à mesa suas idéias e reivindicações e o Inmetro mostra de que forma pode apoiar a indústria nacional. Os debates vêm demonstrando que a troca de informações é fundamental para o aperfeiçoamento das relações entre o Inmetro e a indústria, além de fomentar parcerias. Dessa forma, os Painéis Setoriais reforçam o papel do Inmetro como agente de desenvolvimento.

## METROLOGIA QUÍMICA EM EXPANSÃO

Duas ações desenvolveram de forma significativa a área de Metrologia Química do Inmetro em 2003. A primeira foi a implantação da padronização primária de pH (medida de acidez ou alcalinidade). Foram importados os principais componentes do sistema, como: dois banhos termostáticos e 15 células Harned, sendo a sua montagem realizada no Inmetro. Com a implantação, o Brasil tornou-se o primeiro país da América do Sul a possuir o sistema. A exatidão nas medições de pH é base para a qualidade dos processos industriais em áreas como as de alimentos e bebidas, medicamentos e higiene. É também requisito básico nas pesquisas biológicas.

A outra ação se deu no campo do conhecimento. Em novembro, o Inmetro reuniu especialistas do mundo inteiro no campus de Xerém para o lançamento da Escola Avançada de Metrologia Química. Foram 15 pesquisadores de renome internacional e mais de 80 participantes brasileiros de universidades e centros de pesquisa debatendo durante cinco dias sobre os rumos da Metrologia Química no Brasil e no mundo, trocando conhecimentos e experiências, estabelecendo parcerias. Uma semente que promete germinar em 2004.

### MEDIÇÕES LUMINOSAS

O Laboratório de Radiometria da Divisão de Metrologia Óptica do Inmetro equiparou-se aos mais avançados do mundo, em 2003, com a chegada do Radiômetro Criogênico, equipamento com o qual é possível a realização da candela – unidade de intensidade luminosa. O radiômetro permite maior confiabilidade nas medições luminosas, importantes nas áreas de iluminação e comunicações por fibra ótica.

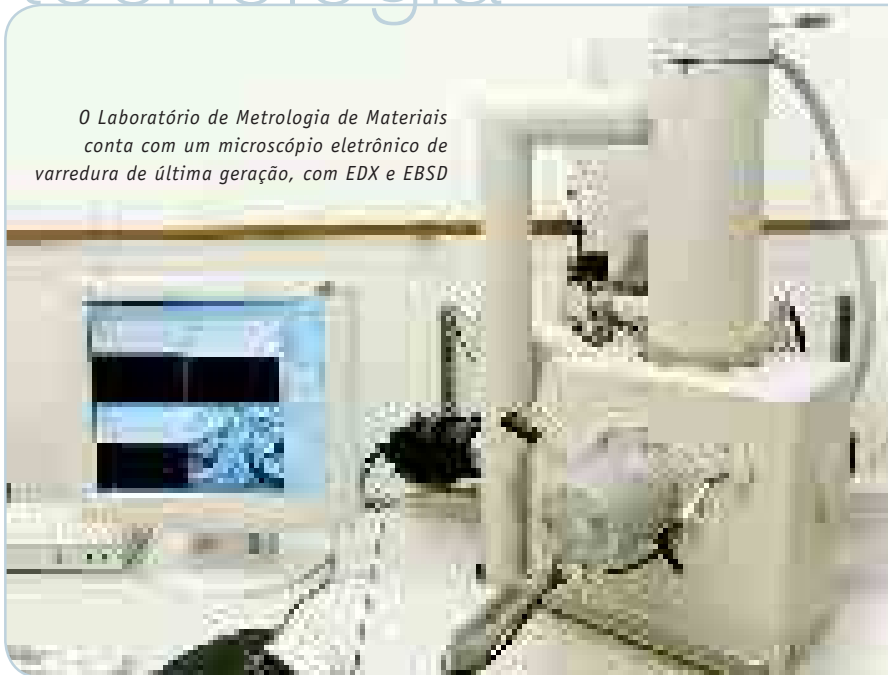


### REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

Através de sua área de Metrologia Científica e Industrial, o Inmetro atua como representante da metrologia brasileira em vários fóruns e comissões internacionais. Entre eles, destacam-se o Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM), o Sistema Interamericano de Metrologia (SIM), a International Commission on Illumination (CIE), a ISO/REMCO (Referential Material Committee), NCSL International, a Aliança Estratégica (com os países do Mercosul) e vários comitês da ISO.

# tecnologia

*O Laboratório de Metrologia de Materiais conta com um microscópio eletrônico de varredura de última geração, com EDX e EBSD*



## MICROSCÓPIO DE ÚLTIMA GERAÇÃO

O Laboratório de Metrologia de Materiais está equipado com um instrumento de última geração para pesquisas de metrologia aplicadas às propriedades de materiais, em especial as termofísicas e magnéticas. Destaca-se o microscópio eletrônico de varredura, equipamento que possibilita a análise de microestrutura de materiais, viabilizando o melhor entendimento de suas propriedades.

## CURSOS ESPECIALIZADOS

Cada vez mais alinhado às práticas internacionais, o Inmetro se vê como uma instituição de conhecimento e entende que a transmissão da confiança metrológica não se dá apenas pela viabilização de padrões, mas principalmente pela disseminação de informações de alto nível. Em 2003, o Inmetro avançou mais ainda nesse conceito, ao criar o Programa de Cursos Especializados Inmetro. São cursos voltados para um público formado por consultores industriais, profissionais graduados de empresas, professores universitários e especialistas em metrologia, sobretudo nas áreas de calibração e ensaios. Um dos cursos oferecidos, apenas como exemplo do grau de especialização do programa, foi o de temperatura por células de ponto fixo – a técnica mais avançada do mundo para se fazer a calibração de termômetros. Com esses cursos, o Inmetro reafirma sua vocação de ser não apenas o “guardião” dos padrões nacionais, mas, sobretudo, o “locus” de conhecimento de fronteira na área de medições.

## TECNOLOGIA DE PONTA

A Incubadora de Empresas do Inmetro completou seu primeiro ano de vida em agosto de 2003 – e com muitos motivos para comemorar. Inserida no campus laboratorial de Xerém, o mais avançado do País na área de metrologia, a Incubadora abrigou algumas empresas de tecnologia de ponta que puderam desenvolver projetos em várias esferas da indústria, destacando-se o desenvolvimento de padrões primários de temperatura.



*Vista da Incubadora de Empresas do Inmetro, com suas modernas instalações*



NO ANO EM QUE COMPLETOU 30 ANOS DE SERVIÇOS PRESTADOS À SOCIEDADE BRASILEIRA – FOI CRIADO EM 1973 –, O INMETRO COMEMOROU A RENOVAÇÃO DE SEU CONTRATO DE GESTÃO PARA UM NOVO PERÍODO DE TRÊS ANOS (2003-2005).

# desempenho e controle eficientes garantem autonomia

Ao atingir metas de desempenho e cumprir procedimentos de controle previstos no contrato, o Inmetro garantiu a manutenção de uma conquista: a autonomia administrativa e gerencial. É a única autarquia do Governo Federal que tem um Contrato de Gestão assinado com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – tendo como intervenientes os Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Um dos instrumentos criados em 2003 para aumentar a transparência e a eficiência da gestão foi o Comitê de Atos de Gestão Administrativa (CAGE), coordenado diretamente pelo presidente do Inmetro. Entre outras atribuições, o comitê avalia todos os processos licitatórios da autarquia e analisa as recomendações das auditorias externas – feitas pela Secretaria Federal de Controle e pelo Tribunal de Contas da União. Em 2003, o CAGE aprovou um novo modelo para a execução das despesas do Inmetro, atualmente em fase de implantação.



## ESPECIALISTAS DISCUTEM COMPETITIVIDADE

Em parceria com o Movimento Brasil Competitivo, o Sebrae e o Instituto Nacional de Tecnologia, o Inmetro promoveu, em novembro de 2003, o II Encontro Internacional de Metrologia e Inovação para a Competitividade. O evento reuniu especialistas do Brasil e do exterior, com o objetivo de ampliar conhecimentos e trocar experiências que possam estimular a inserção das empresas brasileiras em um ambiente mais competitivo – com foco na produtividade e na qualidade.

O encontro contou com a participação de órgãos e empresas nacionais – como a Prefeitura de Vitória, a Embraer, a Universidade de Campinas e o Centro de Tecnologia da Marinha – e internacionais, como o BIPM, o NIST, a ISO e a Siemens.

*O representante da ISO, John Donaldson, participou do Encontro*



## COMPRAS COM MENOR PREÇO

Negociar para administrar bem os recursos públicos. Com essa linha de atuação, o Inmetro conseguiu, em 2003, comprar 36 dos 77 produtos mais usados pelos órgãos públicos federais a preços abaixo dos relacionados no Sistema de Preços Praticados pelo Governo Federal, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Além de uma negociação mais dura com fornecedores, o Inmetro obteve condições de pagamento mais acessíveis. O Instituto já se colocou à disposição de outros órgãos públicos para contribuir para compras cada vez mais em conta.

## SALÃO DA QUALIDADE

Foi inovadora a participação do Inmetro no 7º Salão Show Qualidade Brasil, realizado em São Paulo, de 29 de julho a 2 de agosto de 2003. O estande do Instituto atraiu milhares de visitantes com a Casa Certificada, uma instalação que simulou uma residência equipada com 28 produtos e serviços certificados. Nos cômodos, o piso cerâmico, os fios elétricos, as tomadas, os interruptores, as lâmpadas e disjuntores eram exemplos de produtos com o selo de qualidade do Inmetro.

Na cozinha, o freezer, a geladeira, o fogão e o coletor solar ostentavam a Etiqueta de Eficiência Energética do Programa Brasileiro de Etiquetagem. Na cesta de frutas, maçãs com o selo do programa de Produção Integrada de Frutas. No quarto das crianças, os brinquedos, o berço, o carrinho e o andador eram produtos que passam pelo crivo do Inmetro. No quarto do casal, o destaque ficou por conta dos preservativos com o selo obrigatório. E, na garagem, um automóvel movido a GNV e com pneus certificados pelo Inmetro.

## 74% DOS BRASILEIROS CONFIAM NO INMETRO

Os resultados da Pesquisa Ibope 2003 revelaram que o nível de conhecimento e o grau de confiança que o Inmetro inspira aos brasileiros vêm crescendo. A pesquisa, que é feita anualmente, ouviu 2.000 pessoas entre os dias 28 de novembro e 3 de dezembro, e cobriu todo o território nacional. Do total de entrevistados, 65% disseram conhecer o Inmetro, o que vem confirmar uma tendência de crescimento nesse indicador nos últimos quatro anos: 53% em 1999; 55% em 2000; 62% em 2001; e 63% em 2002.

A confiança é outro indicador forte revelado pela pesquisa. Entre todos os entrevistados, 74% disseram que confiam no Inmetro. O percentual é maior entre os que disseram conhecer e saber o que o Inmetro faz: 91%. A pesquisa procurou saber a influência da certificação ou selo do Inmetro na escolha do produto: 82% dos entrevistados disseram que consideram o selo ou a certificação nas suas decisões de compra. O resultado mostra que o cidadão se sente mais resguardado quando adquire um produto com a marca Inmetro.

## PRÉDIO 20: O RESGATE DA HISTÓRIA

O Inmetro decidiu, em 2003, recuperar um pedaço pioneiro de sua história: o Prédio 20 do campus de Xerém. Erguido nos anos 60 pela Fábrica Nacional de Motores (FNM) para ser um hospital de atendimento aos funcionários das vilas Operário e Santa Alice, o 20 tornou-se, em 18 de fevereiro de 1974, o edifício central do Inmetro. Desde então, emoldurado pela Mata Atlântica, reina imponente no campus de Xerém.

O projeto de reativação do Prédio 20 prevê sala de treinamento, um grande salão para reuniões e um hall para exposição permanente de prêmios recebidos pelo Inmetro. A ideia é que o 20 abrigue toda a estrutura administrativa do Instituto, inclusive presidente e diretores – como nos velhos tempos.

## UM PRÊMIO PARA A QUALIDADE

O Inmetro foi uma das 80 organizações agraciadas, em 2003, com o Prêmio Top de Qualidade, conferido com base em um levantamento desenvolvido pelo Instituto de Estudos e Pesquisa da Qualidade.

O prêmio é destinado às empresas que mais se destacam ano a ano na busca da melhoria contínua de seus sistemas de gestão da qualidade e àquelas que mais contribuem para o desenvolvimento do País. Os critérios de avaliação vão desde a análise dos mecanismos de controle da qualidade até o nível de satisfação dos clientes das empresas, passando por áreas como atendimento, pesquisa, desenvolvimento tecnológico e imagem no mercado.

## MAIS AGILIDADE NA REDE

O site do Inmetro ([www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)) passou por transformações em 2003, que o tornaram mais ágil e funcional. Com um design mais clean (limpo), de acordo com uma tendência dominante na Internet, o site tem respostas mais rápidas às solicitações feitas pelos visitantes.

Os projetos gráficos mais pesados na rede interferem na velocidade de transmissão das respostas – e tudo o que o usuário quer hoje é rapidez no acesso. Há dois anos no ar, a homepage do Instituto já alcançou a marca de cerca de 1 milhão e 500 mil acessos.

Entre os destaques do site estão a coluna de Produtos e Serviços, a Página de Notícias, atualizada diariamente, a Sala de Imprensa, voltada para a mídia, o Banco de Artigos Técnicos, a Enquete, com pesquisas de caráter científico, e as informações sobre Barreiras Técnicas, com acesso ao sistema Alerta Exportador.



*O Prédio 20 do campus de Xerém vai ser reformado para abrigar, como nos velhos tempos, toda a estrutura administrativa do Inmetro*



# saúde ocupacional

*Com excelentes resultados, o Programa Qualidade de Vida do Inmetro vai servir de modelo para outros países*



## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Cuidar da saúde não é só procurar o médico ao menor sintoma de distúrbio no organismo, mas sim buscar o equilíbrio da saúde física e mental. Sob esse enfoque, o Serviço de Saúde Ocupacional do Inmetro (Sesao) aperfeiçoou, em 2003, o Programa Qualidade de Vida no Trabalho, com uma série de ações que buscam a melhoria do rendimento funcional com ênfase nas condições físicas e psíquicas da força de trabalho.

O programa vem apresentando resultados formidáveis nos últimos dois anos, como, por exemplo, a redução em torno de 50% na concessão de benefícios referentes à insalubridade ou periculosidade e à diminuição em 17% do número de dependentes químicos identificados. Em novembro de 2003, o Programa Qualidade de Vida no Trabalho foi apresentado na Conferência de San Jose, nos Estados Unidos, com vistas a servir de modelo para outros países.



# mais perto do cidadão

A Ouvidoria do Inmetro registrou, em 2003, um aumento significativo no volume de atendimentos e uma mudança no perfil dos que buscam o serviço. Houve um acréscimo de 26% no número de atendimentos – 30.346, em 2003, contra 24.024, em 2002. A média mensal ficou em 2.530 atendimentos. Todas as modalidades de consulta registraram crescimento: 120% nas sugestões; 102% nas denúncias; 40% nas reclamações; e 25% nas informações.

Um outro dado acentua o grau crescente de confiança do cidadão na Ouvidoria: ao contrário de 2002, em 2003 o perfil majoritário de usuários atendidos foi de pessoas físicas. Em 2002, as pessoas jurídicas responderam por 53% dos atendimentos, contra 47% de pessoas físicas. A tendência se inverteu em 2003: 44% de pessoas jurídicas e 56% de pessoas físicas.

As consultas por informações foram maioria esmagadora em 2003: 29.486 atendimentos contra 537 da segunda modalidade (reclamações). A região Sudeste foi a que mais acionou a Ouvidoria, com 24.542 solicitações, seguida pela região Sul, com 3.084.





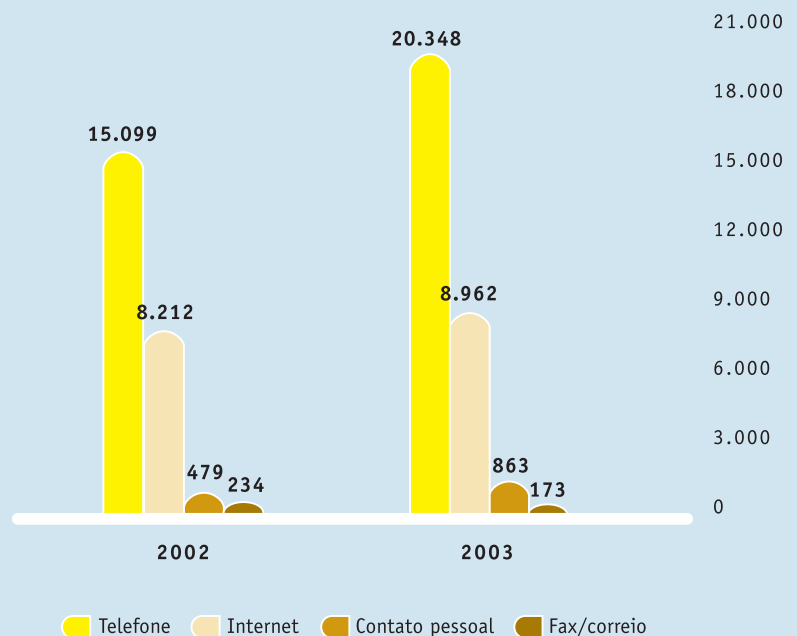
## CANAL ABERTO COM OS FUNCIONÁRIOS

Em dezembro de 2003, o Inmetro deu um passo importante no sentido de aperfeiçoar os canais de comunicação entre a direção e o corpo funcional da autarquia: foi criada a Ouvidoria Interna. Democrático e imparcial, o novo canal estimula a participação dos funcionários e dos colaboradores no sentido de aprimorar a qualidade na gestão. Elogios, críticas, reclamações, sugestões ou denúncias são bem-vindos – a Ouvidoria garante sigilo no tratamento das informações recebidas e assegura o encaminhamento dos temas à diretoria. O slogan do novo serviço não poderia ser mais apropriado: “Pode falar!”

Além das participações recebidas pessoalmente, por e-mail, telefone, fax ou malote administrativo, a Ouvidoria conta com a presença dos funcionários e colaboradores na Sala de Debate Virtual, um espaço de diálogo entre a direção e as gerências com o força de trabalho da autarquia, disponibilizada na intranet.

*Para garantir uma melhor comunicação entre os funcionários e a direção do Inmetro, foi criada, em 2003, a Ouvidoria Interna*

## ATENDIMENTO POR ORIGEM 2002/2003



GABINETE DA PRESIDÊNCIA E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO INMETRO | Coordenação do Projeto

FLAVIA CAVALACANTI (LETRA VIVA COMUNICAÇÃO) | Coordenação Editorial e Produção

ALEXANDRE MEDEIROS | Texto

GREVY•CONTI COMUNICAÇÃO + DESIGN | Projeto gráfico

CLÁUDIO DUARTE | Ilustração

CUSTÓDIO COIMBRA E ARQUIVO INMETRO | Fotografia

Lena Cerqueira | Revisão

MADINA | Fotelito

GRÁFICA ULTRASET | Impressão

*Foto ao lado: Vista aérea  
do campus de Xerém*





Ministério do Desenvolvimento  
Indústria e Comércio Exterior

