

# Resultados da Tomada Pública de Subsídios ENIQ

Secretaria de Competitividade e Política Regulatória

Janeiro de 2024

# SUMÁRIO

---

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRATÉGIA NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE (ENIQ) .4</b>	
2.1 Contexto .....	4
2.2 Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade .....	4
<b>3. TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS.....</b>	<b>6</b>
3.1 Metodologia de Processamento das Contribuições .....	8
<b>4. CONTRIBUIÇÕES DA TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS .....</b>	<b>9</b>
Bloco 1 - Informações do Respondente .....	9
Bloco 1.A - Detalhamento - Pessoa Física .....	10
Bloco 1.A - Detalhamento - Pessoa Jurídica .....	11
Bloco 1.C - Nível de Conhecimento.....	13
Bloco 2 - Infraestrutura da Qualidade.....	16
Bloco 3 - Governança e Fortalecimento Institucional .....	19
Bloco 4 - Modernização dos Marcos Legais e Regulatórios .....	23
Bloco 5 - Infraestrutura Física e Digital.....	25
Bloco 6 - Compliance e integridade .....	28
Bloco 7 - Inovação e Visão de Futuro .....	32
Bloco 8 - Inserção do Brasil no Sistema Global de Infraestrutura da Qualidade.....	35
Bloco 9 - Comunicação e Capacitação .....	38
Bloco 10 - Informações Complementares .....	42
<b>5. PRÓXIMOS PASSOS .....</b>	<b>43</b>

# 1. INTRODUÇÃO

---

A Infraestrutura da Qualidade (IQ) é entendida como o sistema que abrange instituições (públicas e privadas), juntamente com as políticas, o arcabouço legal e regulatório e as práticas necessárias para dar apoio e incrementar a qualidade e segurança de bens, serviços e processos, assim como proteger o meio ambiente. Trata-se de ferramenta estratégica transversal de apoio a políticas públicas (industrial, de inovação, de comércio exterior, de economia verde, de micro e pequenas empresas, de saúde, dentre outras), devendo coadunar-se com os objetivos dessas políticas, alinhar-se com os objetivos legítimos a serem alcançados e cumprir com as Boas Práticas Regulatórias previstas nos instrumentos legais vigentes no país.

Os seus componentes são a Metrologia, a Regulamentação Técnica, a Normalização, a Avaliação da Conformidade, a Acreditação e a Vigilância de Mercado. A Infraestrutura da Qualidade é essencial tanto para o mercado doméstico quanto para mercados externos.

Apesar de ter alcançado um importante grau de maturidade, é possível afirmar que a infraestrutura da qualidade no Brasil tem sido marcada pela execução de ações de curto prazo, baixo impacto e descontinuadas, que prejudicam a conquista de avanços e entregas consistentes para o setor produtivo e a sociedade brasileira. Por essa razão, foi iniciada a formulação de uma estratégia nacional que coordene atores e ações e promova uma infraestrutura da qualidade robusta no país.

## **2. ESTRATÉGIA NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE (ENIQ)**

### **2.1 Contexto**

Em 2023, houve a recriação do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), e a criação da Secretaria de Competitividade e Política Regulatória (SCPR), com a atribuição de propor políticas e programas para aprimorar e fortalecer a infraestrutura da qualidade. No âmbito da SCPR, foi estabelecido o Departamento de Política de Propriedade Intelectual e Infraestrutura da Qualidade (DEPIQ/SCPR) e a Coordenação-Geral de Infraestrutura da Qualidade (CGIQ/DEPIQ/SCPR). O DEPIQ tem como atribuição formular, coordenar e implementar programas, políticas e ações relacionadas à política de infraestrutura da qualidade, bem como coordenar as diretrizes do Ministério nas políticas de infraestrutura da qualidade.

Em 18/04/2023, foi feito o relançamento do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, após mais de 6 anos sem se reunir. Por meio da Resolução Conmetro nº 1, de 2023, foi criado o Comitê Técnico de Assessoramento ad hoc de Infraestrutura da Qualidade (CTIQ) com a finalidade, entre outras, de formular a Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade (ENIQ) e o seu 1º Plano de Ação Bienal. O Regimento Interno do CTIQ foi estabelecido por meio da Portaria GM/MDIC nº 301/2023, de 05/10/2023.

O CTIQ se reuniu pela primeira vez em 29/06/2023, tendo sido apresentada a ENIQ e seu processo de formulação aos presentes. Na ocasião foi também aberta oportunidade de comentários dos participantes do CTIQ a uma proposta preliminar de Tomada Pública de Subsídios (TPS). A TPS foi realizada no período de 17/07/2023 a 02/10/2023.

Além da TPS, foi enviado um Questionário específico aos participantes do CTIQ. Também foram realizadas duas edições do IQ em Foco, uma iniciativa em parceria entre o MDIC e a Confederação Nacional da Indústria (CNI) para coleta de subsídios. Outras informações foram enviadas ao MDIC, por meio de documentos complementares à TPS e ao Questionário. As informações recebidas serão consideradas nas atividades do Comitê Técnico de Infraestrutura da Qualidade ao longo de 2024, com vistas à elaboração da ENIQ. Ressalta-se que o presente documento tem por objetivo apenas apresentar as respostas da Tomada Pública de Subsídios.

### **2.2 Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade**

A ENIQ contemplará os objetivos de desenvolvimento econômico, social e ambiental do

Brasil, propiciando a institucionalidade e governança adequados e gerando sinergia dos esforços públicos por meio da coordenação de atores, políticas e iniciativas, com vistas à melhoria da infraestrutura da qualidade no país.

A Estratégia terá um horizonte de 10 anos, com planos de ação bienais para facilitar e otimizar a sua implementação, monitoramento e avaliação. Ela conterá diagnóstico, prognóstico, eixos, indicadores, metas e ações definidas, com vistas a entregar resultados concretos para o país. Além disso, sua construção será baseada em evidências concretas e contará com ampla participação social.

Dentre os objetivos preliminarmente estabelecidos para a ENIQ, podem-se citar:

- promover uma visão de longo prazo para o desenvolvimento da infraestrutura da qualidade no país;
- contribuir para o uso estratégico da infraestrutura da qualidade e sua aplicação como ferramenta para o alcance dos objetivos de políticas públicas no Brasil, bem como das missões estabelecidas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Industrial;
- promover o incremento da qualidade, segurança e conformidade ambiental de bens, serviços e processos, a concorrência justa e leal e a proteção do consumidor;
- contribuir para a ampliação da oferta de serviços de IQ, reduzindo custos e prazos, e aumentando a competitividade do setor produtivo e o acesso a mercados nacionais e internacionais;
- promover a transformação digital da infraestrutura da qualidade no Brasil;
- contribuir para a inovação e desenvolvimento tecnológico do setor produtivo;
- fortalecer a imagem do Brasil no exterior, com produtos e serviços de alta qualidade e em conformidade com normas e diretrizes internacionais;
- aprofundar e coordenar a participação do Brasil nos organismos regionais e internacionais voltados aos elementos de infraestrutura da qualidade;
- promover práticas anticorrupção e prevenir o conflito de interesse na infraestrutura da qualidade;
- disseminar a infraestrutura da qualidade e sua importância para a sociedade, bem como promover ações de capacitação e difundir as iniciativas existentes;
- contribuir para a geração de emprego e renda e para a atração de investimentos.

### 3. TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS

---

A participação social é uma das características fundamentais na formulação e implementação de políticas públicas. A Tomada Pública de Subsídios (TPS) é um dos instrumentos de consulta por meio da qual o governo recebe contribuições de toda a sociedade para auxiliar na formulação, revisão ou aprimoramento de uma política pública.

Na construção da ENIQ, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) optou por promover a participação social desde o princípio. A Secretaria de Competitividade e Política Regulatória (SCPR) do MDIC realizou esta TPS com os seguintes objetivos:

- Elaborar um diagnóstico da infraestrutura da qualidade no Brasil e validar os objetivos inicialmente estabelecidos;
- Coletar opiniões, informações e sugestões de especialistas, organizações, empresas e demais interessados para subsidiar a primeira etapa da formulação da Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade e possíveis políticas, planos, programas e projetos;
- Fomentar a participação da sociedade e estimular o engajamento e a mobilização;
- Identificar problemas, desafios e oportunidades relacionados à infraestrutura da qualidade;
- Ampliar a transparência do processo decisório, permitindo que a sociedade contribua com a construção da Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade.

Inicialmente, a TPS foi aberta no site Participa + Brasil em 17/07/2023 com encerramento previsto para 15/09/2023. A Participa + Brasil é a plataforma digital oficial para promoção da participação social e apresenta duas opções para recebimento de contribuições por escrito: o módulo Consultas Públicas e o módulo Opine Aqui. Optou-se por este último, pois permite a resposta de enquetes através de 4 modalidades: perguntas objetivas, perguntas descritivas, perguntas de múltipla escolha e perguntas na escala Likert. Tais características facilitariam a exposição das perguntas bem como a participação dos cidadãos.

É importante destacar que há algumas limitações relativas ao módulo selecionado: não há como receber contribuições diretamente através de arquivos; não é possível segmentar perguntas a partir de respostas anteriores (por exemplo, não é possível criar perguntas apenas para os respondentes que selecionarem que são pessoas jurídicas); é obrigatória a resposta a todas as perguntas formuladas mesmo que o cidadão entenda que não há uma contribuição efetiva para determinada pergunta; após o envio da contribuição não há como o cidadão editar os dados enviados; e o relatório apresentado pelo sistema para as contribuições enviadas é bastante restrito.

Desde a abertura da TPS, foram utilizados diferentes canais de comunicação do MDIC e de parceiros - e-mails, website, redes sociais - para sua divulgação. Além disso, a divulgação também foi feita quando da participação do MDIC em eventos e audiências, inclusive tendo sido realizada, em 10/08/2023, a primeira edição do IQ em Foco<sup>1</sup>, um seminário em parceria com a Confederação Nacional da Indústria (CNI) com presença de mais de 80 pessoas, para divulgar a ENIQ e a TPS.

Um mês após a abertura da TPS, contudo, identificou-se baixa participação da sociedade. Neste período, foram recebidas reclamações de parceiros informando a impossibilidade de envio das contribuições após o preenchimento do formulário na Plataforma. Os problemas foram identificados, mas sem que fosse possível alcançar uma solução célere. Assim a equipe da Coordenação-Geral de Infraestrutura da Qualidade elaborou o mesmo questionário na Plataforma Google Forms, salvou as respostas já encaminhadas na Plataforma Participa + Brasil e bloqueou a Plataforma para novas respostas. **Foi estendido o prazo de recebimento de contribuições para o dia 02/10/2023** e intensificada a divulgação.

A mudança de plataforma permitiu solucionar o problema relatado e superar algumas das limitações apontadas. Como resultado dos esforços empreendidos houve aumento das respostas à TPS.

O questionário apresentado para captação das contribuições procurou estruturar as perguntas conforme os 7 eixos propostos para a ENIQ (blocos 3 a 9). Assim foram oferecidos 10 blocos de perguntas, divididos conforme abaixo:

- Bloco 1 - Informações do Respondente
- Bloco 2 - Infraestrutura da Qualidade
- Bloco 3 - Governança e Fortalecimento Institucional
- Bloco 4 - Modernização dos Marcos Legais e Regulatórios
- Bloco 5 - Infraestrutura Física e Digital
- Bloco 6 - Compliance e integridade
- Bloco 7 - Inovação e Visão de Futuro
- Bloco 8 - Inserção do Brasil no Sistema Global de Infraestrutura da Qualidade
- Bloco 9 - Comunicação e Capacitação
- Bloco 10 - Informações Complementares

Em cada bloco foram formuladas perguntas e afirmações a serem respondidas e avaliadas pelos interessados. Não era necessário responder a todas as perguntas,

---

<sup>1</sup> A primeira edição do IQ em Foco encontra-se disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=g8VjPEHFwNs>

bastando apenas uma resposta para que a manifestação em questão fosse considerada válida. Além disso, foi aberta a possibilidade para envio de respostas pelo e-mail institucional do CTIQ<sup>2</sup>.

Ao todo, a Tomada Pública de Subsídios ficou aberta durante setenta e sete dias e forneceu importantes elementos sobre a situação atual da infraestrutura da qualidade no Brasil. Juntamente com outros instrumentos, contribuirá para a elaboração do diagnóstico que servirá de base para a construção da Estratégia Nacional de Infraestrutura da Qualidade. Os resultados da TPS estão sintetizados nas seções a seguir.

### **3.1 Metodologia de Processamento das Contribuições**

Conforme explicitado anteriormente, o principal objetivo da Tomada Pública de Subsídios é contribuir para o desenho de um diagnóstico da infraestrutura da qualidade no país. Os resultados desta TPS serão somados a outras fontes de informação, para consolidação e validação do diagnóstico, e servirá de base para a construção das propostas da ENIQ.

Para construção do diagnóstico a partir da TPS, as respostas consideradas válidas foram analisadas e consolidadas por bloco. A estruturação das perguntas formuladas na TPS visou oferecer ampla liberdade para que os respondentes apresentassem suas opiniões e ideias. Contudo, esta opção teve como consequência uma dificuldade maior no processamento e consolidação das respostas.

Muitas contribuições não se limitaram a oferecer um diagnóstico, tendo apresentado temas para discussão e propostas de ações. Neste primeiro momento estas propostas foram analisadas buscando extrair delas gargalos, desafios e oportunidades a serem explorados. Após o diagnóstico final, essas propostas serão revisitadas e serão consideradas na construção da ENIQ e das ações que integrarão a Estratégia.

---

<sup>2</sup> [ctiq@economia.gov.br](mailto:ctiq@economia.gov.br)

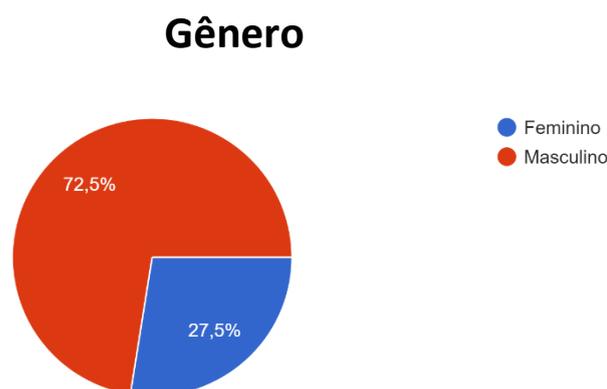
## 4. CONTRIBUIÇÕES DA TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS

Apesar da importância e relevância para o desenvolvimento, a infraestrutura da qualidade não é um assunto de domínio amplo por parte da sociedade. Mesmo no âmbito do setor produtivo é um assunto restrito a técnicos e especialistas. As contribuições recebidas na Tomada Pública de Subsídios da ENIQ refletem essa característica. Foram recebidas 43 contribuições somando Plataforma Participa + Brasil, Plataforma Google Forms e e-mail institucional do CTIQ. Destas contribuições, duas foram descartadas por serem enviadas em duplicidade, de forma que **41 contribuições foram consideradas válidas**.

### Bloco 1 - Informações do Respondente

O Bloco 1 teve como objetivo identificar características dos respondentes, como o nome, o gênero e a personalidade jurídica. Após essas perguntas iniciais, este bloco apresentou três seções - uma destinada a detalhar informações das pessoas físicas, outra das pessoas jurídicas e uma terceira que procura conhecer o nível de entendimento e envolvimento do respondente com o tema.

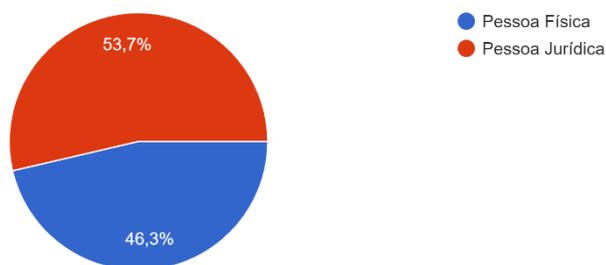
Em termos de representatividade de gênero, 40 respondentes indicaram seu gênero e um participante não quis responder a esta questão. O gênero masculino foi preponderante, com 72,5% dos participantes, enquanto 27,5% declararam-se do gênero feminino.



*Figura 1 - Participação por gênero*

No que diz respeito à personalidade jurídica dos participantes, 53,7% (22) foram de pessoas jurídicas e 46,3% (19) de pessoas físicas.

## Personalidade Jurídica



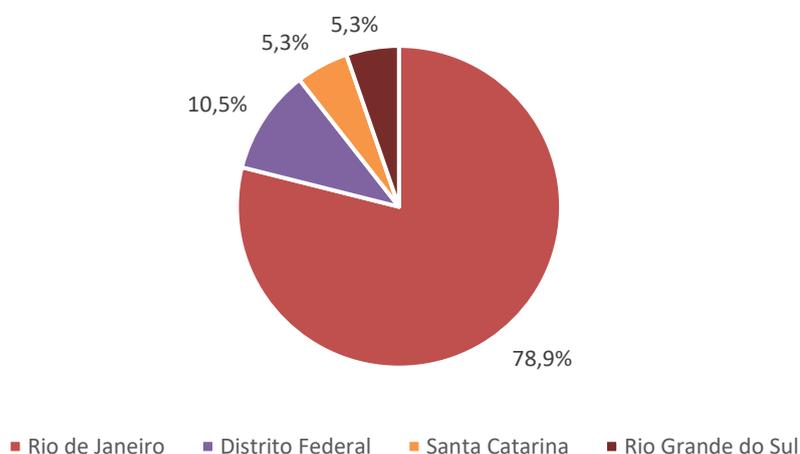
**Figura 2 - Participação por personalidade jurídica**

### Bloco 1.A - Detalhamento - Pessoa Física

Na tentativa de melhor entender as propostas apresentadas, foi solicitado que os respondentes se identificassem como pessoa física ou representante de pessoa jurídica. Para as pessoas físicas foi perguntada apenas sua localização, sem obrigação de resposta.

Dos 19 respondentes que se identificaram como pessoa física, a grande maioria (15) é do Estado do Rio de Janeiro, sede do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro - autarquia federal, vinculada ao MDIC que atua como Secretaria Executiva do Conmetro e que concentra grande número de especialistas na área da infraestrutura da qualidade. Pela identificação do e-mail e análise das respostas, é possível constatar que a maioria das respostas de pessoas físicas foram de servidores do Inmetro. Foram recebidas ainda 2 respostas oriundas do Distrito Federal, uma de Santa Catarina e outra do Rio Grande do Sul.

### Pessoas Físicas - U.F.

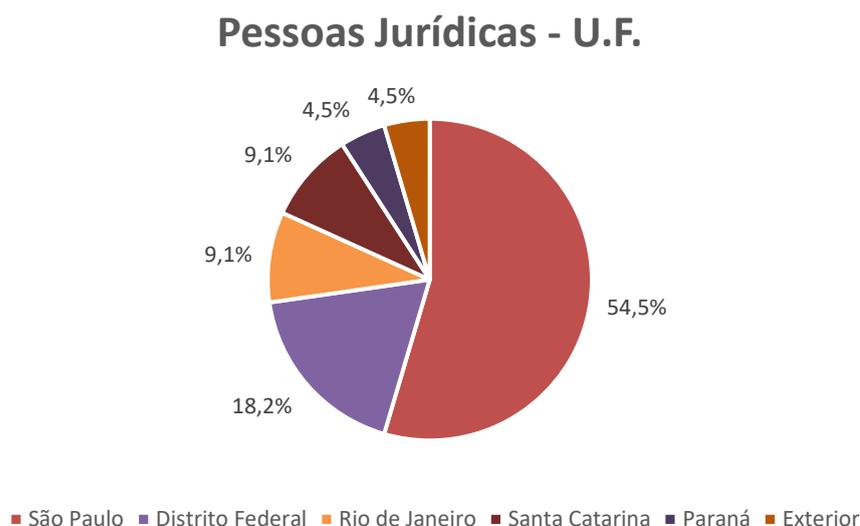


**Figura 3 - U.F. das pessoas físicas**

## Bloco 1.A - Detalhamento - Pessoa Jurídica

Para as pessoas jurídicas foram feitas perguntas sobre a localização da sede da organização, o nome, o tipo, a área de atuação e o porte da organização.

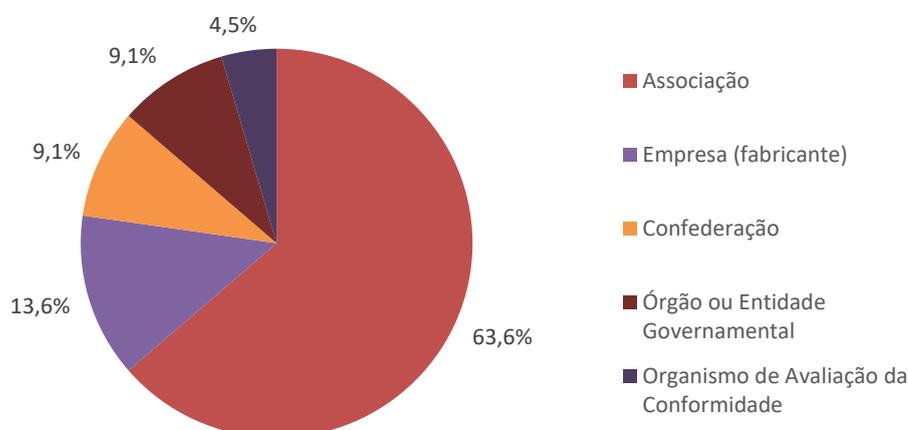
Quanto à localização da organização, 54,5% das respostas (12) tiveram origem no Estado de São Paulo, as outras respostas se dividiram entre Distrito Federal (4), Rio de Janeiro (2), Santa Catarina (2), Paraná (1) e Exterior (1).



**Figura 4 - U.F. das pessoas jurídicas**

Quanto ao tipo de organização, dos 22 respondentes, foram identificados 4 tipos de organizações diferentes, quais sejam, entidades representativas (federação, confederação, associação e sindicato) empresas fornecedoras, organismos de avaliação da conformidade e entidades governamentais.

## Tipo de Organização



**Figura 5 - Tipo de organização**

Os respondentes abrangem diversos setores e atividades econômicas. Segue abaixo lista das organizações que participaram da Tomada Pública de Subsídios:

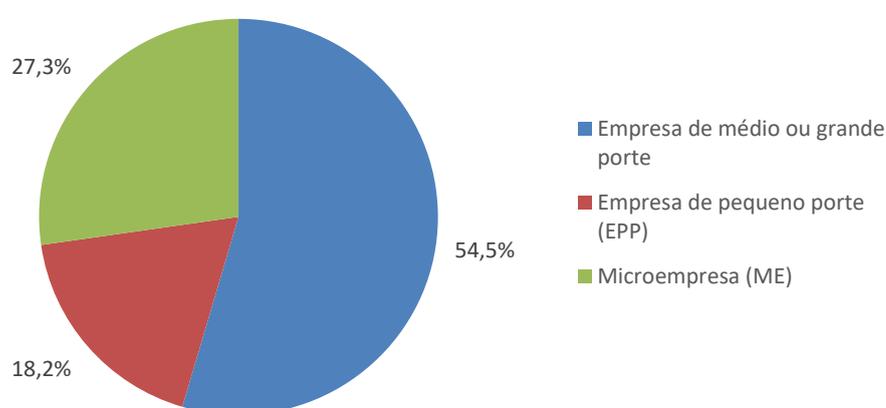
Nome
Associação Brasileira da Construção Metálica - ABCEM
Aliança Brasileira da Indústria Inovadora em Saúde - ABIIS
Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção - ABIT
Associação Brasileira das Indústrias de Portas e Janelas Padronizadas - ABRAEsP
Associação Brasileira da Indústria de Materiais de Construção - ABRAMAT
Associação Brasileira dos Fabricantes de Balanças, Pesos e Medidas, Permissionários e Importadores - ABRAPEM
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Associação Brasileira de Produtos Controlados - APCE
Associação Brasileira do Alumínio - ABAL
Associação Nacional dos Transportadores Ferroviários - ANTF
Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC
Federação das Indústrias do Estado de São Paulo - FIESP
Hi Technologies - Hilab
Instituto Aço Brasil
Ministério da Agricultura e Pecuária
Rede Metrológica do Estado de São Paulo - REMESP
Sindicato da Indústria de Artefatos de Metais Não Ferrosos no Estado de São Paulo - SIAMFESP
Sindicato da Indústria de Tintas e Vernizes do Estado de São Paulo - SITIVESP
TIC Council Americas

UL Solutions
WEG Equipamentos Elétricos
Whirlpool SA

**Tabela 1** - Organizações respondentes

Apenas 11 organizações identificaram seu porte. Entre estas, 54,5% são empresas de médio ou grande porte (6), 27,3% são microempresas (3), e 18,2% são empresas de pequeno porte (2).

### Porte da Organização



**Figura 6** - Porte da organização

### Bloco 1.C - Nível de Conhecimento

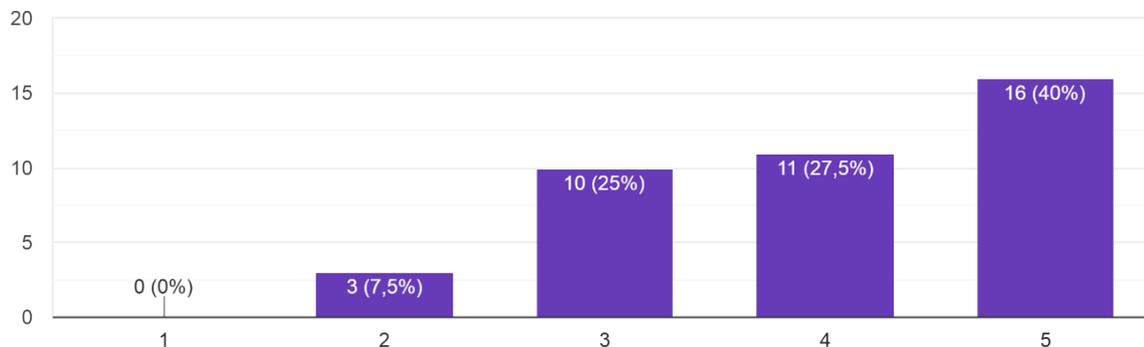
Na TPS procurou-se mapear o perfil de conhecimento dos respondentes. Por meio de sete perguntas não obrigatórias foi possível indicar o nível de conhecimento sobre a infraestrutura da qualidade, bem como sobre cada um dos seus componentes (metrologia, normalização, regulamentação técnica, avaliação da conformidade, acreditação e vigilância/acompanhamento de mercado). A maioria dos respondentes se identificou como tendo muito conhecimento ou como especialista no assunto. A exceção é para o assunto vigilância/acompanhamento de mercado onde metade dos respondentes se classificou nestes grupos, sendo também o único assunto onde um respondente indicou não conhecer o tema.

Os respondentes indicaram o nível de conhecimento conforme a seguinte classificação:

- 1 Não conheço o tema
- 2 Conheço pouco o tema
- 3 Tenho conhecimento intermediário sobre o tema
- 4 Tenho muito conhecimento sobre o tema

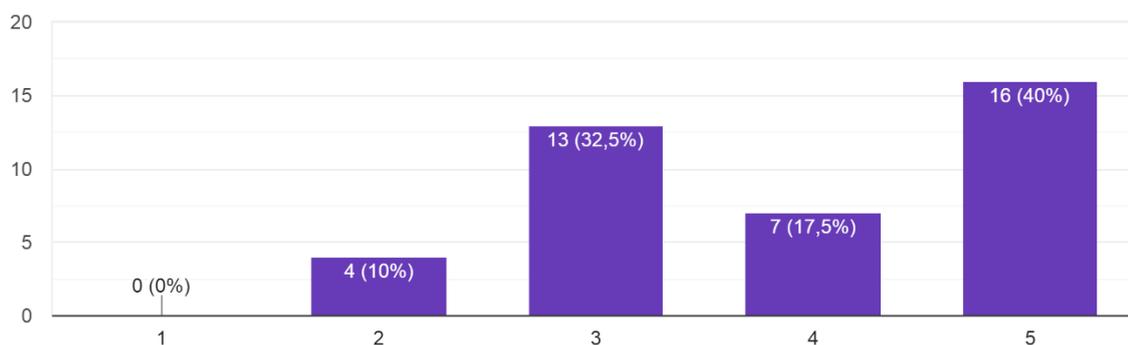
## 5 Sou especialista e/ou trabalho com o tema

### Infraestrutura da Qualidade



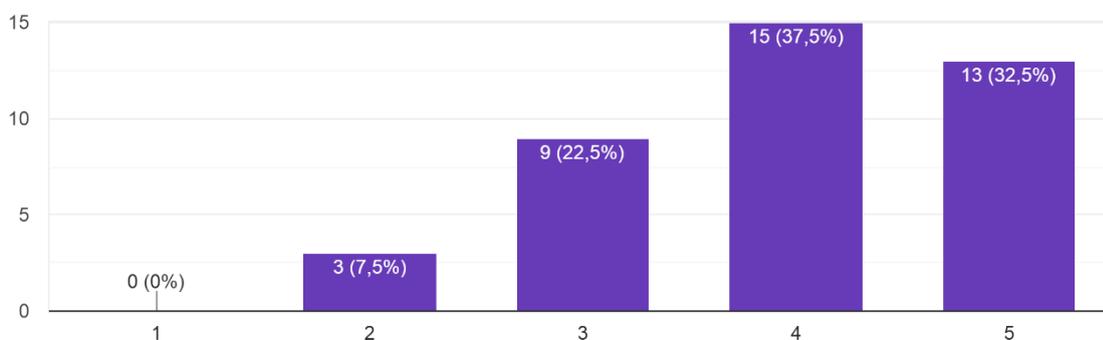
**Figura 7 - Conhecimento em infraestrutura da qualidade**

### Metrologia



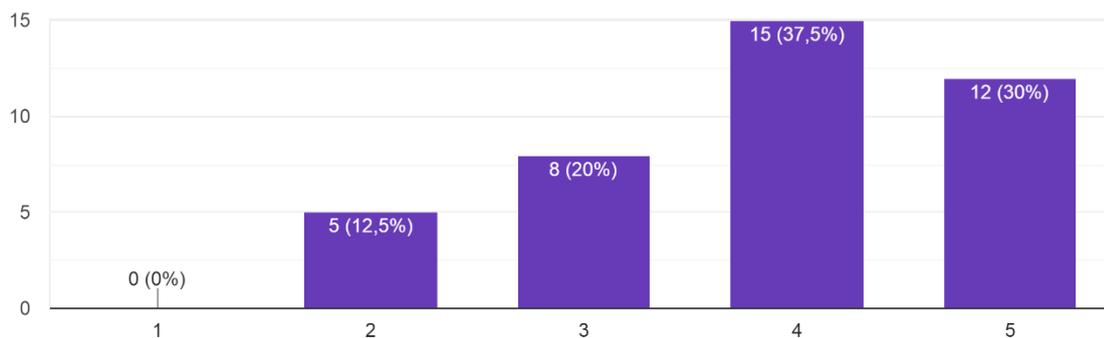
**Figura 8 - Conhecimento em metrologia**

### Normalização



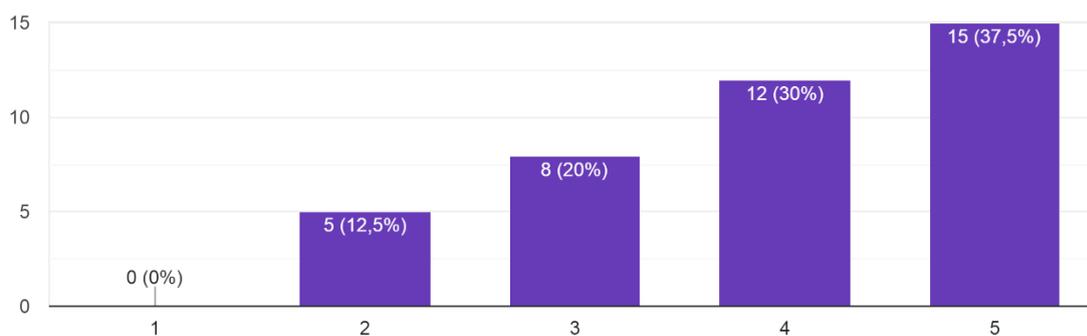
**Figura 9 - Conhecimento em normalização**

## Regulamentação Técnica



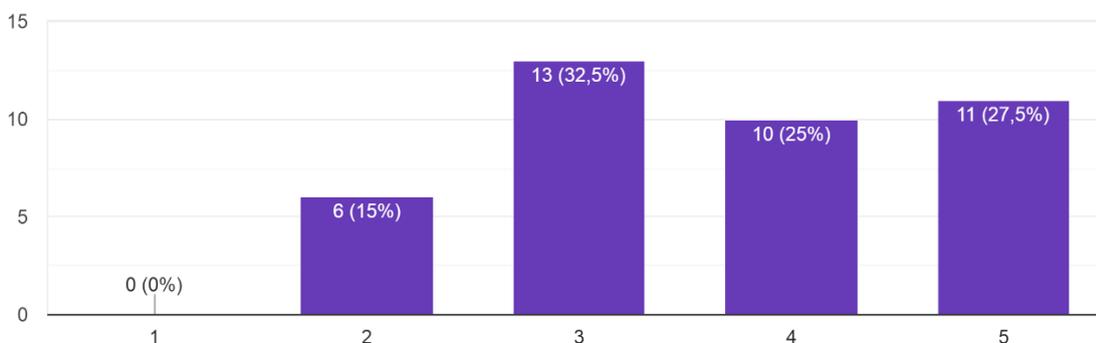
**Figura 10** - Conhecimento em regulamentação técnica

## Avaliação da Conformidade



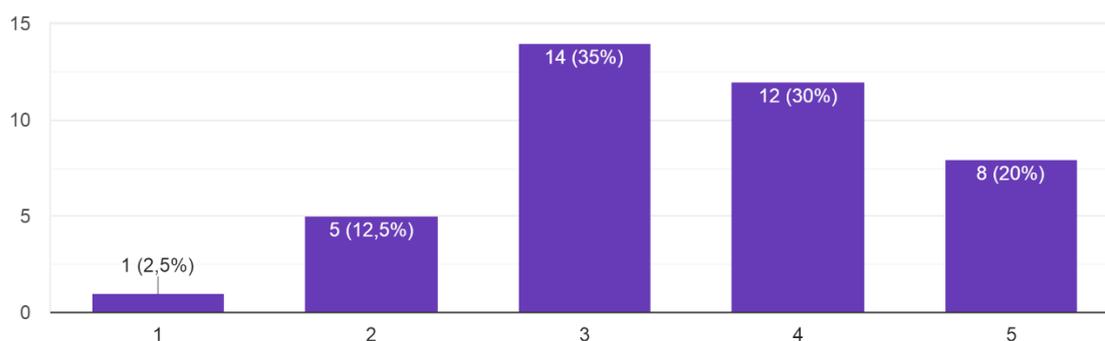
**Figura 11** - Conhecimento em avaliação da conformidade

## Acreditação



**Figura 12** - Conhecimento em acreditação

## Vigilância / Acompanhamento de Mercado



**Figura 13** - Conhecimento em vigilância / acompanhamento de mercado

### Bloco 2 - Infraestrutura da Qualidade

O Bloco 2 procurou, a partir de oito perguntas descritivas e uma de múltipla escolha, obter uma visão geral sobre a infraestrutura da qualidade, seu impacto sobre a atividade produtiva, mercado internacional e atividades diárias da sociedade em geral, assim como possíveis gargalos e oportunidades, que serão descritos abaixo.

**Um sistema de infraestrutura da qualidade robusto promove eficiência e competitividade.** Os respondentes da TPS apontaram que os serviços da IQ viabilizam a melhoria contínua da indústria e a proteção dos consumidores. Dentre os fatores por meio dos quais a IQ afeta a competitividade de um país, foram citados: (i) acesso a mercados globais; (ii) satisfação do cliente; (iii) eficiência e produtividade; (iv) inovação e tecnologia; (v) cumprimento de regulamentos; (vi) imagem do país. É apenas por meio da promoção da qualidade e do atendimento a requisitos técnicos que as empresas nacionais conseguem competir no mercado global, e, por consequência, gerar renda e empregos, ao mesmo tempo em que promovem segurança ao consumidor e ao meio-ambiente como um todo. E, para tanto, foi observado que o sistema nacional de IQ precisa estar devidamente alinhado e demonstrar robustez em seu arcabouço regulatório.

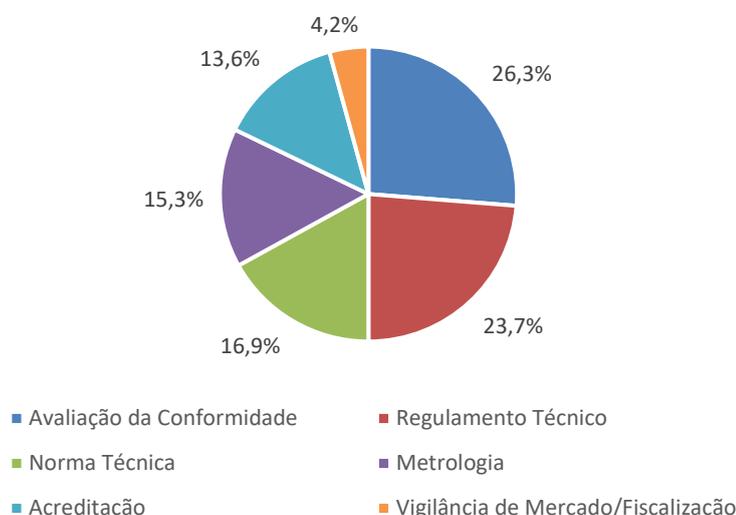
**A infraestrutura da qualidade tem impacto direto no dia a dia das empresas e cidadãos, contribuindo para a redução de custos, a promoção da produtividade e a segurança.** A maior parte dos participantes indicou que a infraestrutura da qualidade afeta suas atividades rotineiras, desde o processo produtivo propriamente dito, por meio das normas e regulamentos técnicos existentes, até os regramentos que definem a forma de fiscalizar o cumprimento dos requisitos constantes em tais instrumentos. Sendo assim, ela é vista como uma ferramenta essencial, que provê as bases necessárias para a proteção de consumidores e a promoção de um mercado justo e seguro. A IQ impacta, ainda, na obtenção de processos mais enxutos, evitando o retrabalho e gerando redução de custos ao mesmo tempo que

promove ganhos de produtividade. Por outro lado, foi pontuado que a falta de IQ ou uma IQ deficiente impacta negativamente nos negócios, na segurança e tem como resultado efeitos nocivos tais como a concorrência desleal, riscos aos consumidores e até mesmo menos arrecadação de impostos.

**Faz-se necessário resolver inúmeros gargalos, desafios e lacunas na IQ brasileira para avançarmos como país.** Muitos gargalos, desafios e lacunas foram reportados pelos respondentes, que impactam negativamente não apenas em aspectos pontuais para empresas de setores específicos, mas afetam o desenvolvimento do país como um todo. Identificaram-se a **insuficiência e inconsistências na governança e coordenação das atividades da IQ nacional**; a falta de recursos para apoiar a manutenção e consolidação de uma marca nacional de conformidade, bem como o esgotamento do modelo atualmente utilizado para coordenação do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC); a falta de recursos para melhorar a capacidade operacional da acreditação no país; uma excessiva concentração do controle metrológico legal; o esvaziamento da participação do setor privado e do governo nas atividades de normalização; a falta de coordenação entre os processos de normalização e de regulamentação técnica; a deficiência em investimentos necessários em infraestrutura laboratorial e em mão de obra qualificada; e a falta de conscientização e conhecimento da importância da IQ pelos mais diversos atores. Foram citados, ademais, a alta concentração de serviços da IQ em áreas geográficas específicas, o que causa altos custos para empresas de regiões que sofrem com tal deficiência, e o excesso de burocracia nos processos, indicando que há pouco foco nas necessidades dos clientes, usuários finais de tais serviços. Dentre os mais prejudicados citados, estão micro e pequenas empresas, e a população de cidades que não compõem o centro urbano brasileiro.

Conforme observa-se pelo gráfico abaixo, os desafios estão bem divididos entre todos os componentes da infraestrutura da qualidade, mostrando que é preciso manter o olhar amplo e sistêmico, e uma atuação que promova a integração das ações específicas.

## Desafios para o Cumprimento de Regulações Relacionadas a Produtos e Serviços



**Figura 14** - Desafios para o cumprimento de regulações

Dentre os respondentes, 26,3% apontaram que os desafios estão relacionados à avaliação da conformidade; 23,7% apontaram os regulamentos técnicos; 16,9% identificaram as normas técnicas; 15,3% mencionaram a metrologia, 13,6% a acreditação e 4,2% a vigilância de mercado e a fiscalização.

Dentre as principais medidas propostas para o aprimoramento da IQ nacional, foram mencionados o estímulo à cultura da qualidade, o investimento em transformação digital e o fortalecimento e modernização da governança do sistema. Os participantes da TPS ilustraram possíveis medidas que devem contribuir para o aprimoramento da infraestrutura da qualidade no país, dentre as quais encontram-se aspectos de governança e fortalecimento institucional, como o avanço quanto à aplicação e à adoção de acordos e instrumentos internacionais (especialmente OMC e OCDE), a modernização e fortalecimento do Inmetro como órgão central da IQ e da rede metrológica como um todo, bem como a elaboração de um plano de ação para a descentralização do controle metrológico legal; o incentivo ao setor privado para o desenvolvimento de esquemas de avaliação da conformidade voluntários; o incentivo a parcerias público-privadas nos programas de avaliação da conformidade (AC), incluindo o uso de organismos de avaliação da conformidade (OAC) para apoiar o alcance dos objetivos regulatórios; a remoção de requisitos redundantes e prescritivos pelas autoridades reguladoras, bem como maior referência a normas internacionais, nos regulamentos técnicos; o fortalecimento do sistema de acreditação no país; a aplicação uniforme da acreditação para OAC situados no Brasil e no exterior, sem requisitos de localização

Outras iniciativas para aprimorar a IQ no Brasil foram mencionadas, como o fortalecimento de uma marca nacional de conformidade (“Marca Brasil”); a ampliação da capacidade operacional da acreditação; e a estruturação de um programa anual de normas e regulamentos técnicos, promovendo uma coordenação centralizada para compilar o programa anual e estimulando o uso de normas nacionais pelos regulamentadores.

Foram recebidas, ainda, propostas que versam sobre questões mais pontuais como a adoção de Boas Práticas Regulatórias (BPR), o estímulo à participação de partes interessadas nos processos regulatórios e a promoção do uso de normas técnicas.

**Aprimoramento da governança da IQ no Brasil, competitividade industrial e proteção ao consumidor constam como os objetivos mais sugeridos para a ENIQ.** Para a construção de uma estratégia nacional de IQ, alguns objetivos devem ser bem definidos, e para tanto, a TPS buscou receber insumos de seus participantes, que propuseram alguns objetivos específicos e outros mais gerais para a ENIQ. **Outras propostas** de objetivos para a ENIQ foram a **criação de uma agenda para diferentes áreas da IQ para torná-la mais efetiva e capaz de fornecer soluções para as prioridades de governo; o atendimento à política industrial; a garantia de recursos para que as atividades das principais instituições da IQ sejam realizadas; e a promoção de segurança jurídica.**

**Inúmeras vantagens e diversos benefícios são percebidos a partir da adoção de serviços de IQ, tanto para empresas quanto para consumidores.** De acordo com os respondentes da TPS, o fortalecimento da IQ no Brasil pode gerar uma ampla gama de vantagens e benefícios, que variam desde a maior confiança em seus processos produtivos, contribuindo para redução de custos nas empresas, otimização de processo, até o maior acesso a mercado e ganhos de competitividade. Consumidores e a sociedade em geral também são beneficiados por uma IQ sólida, especialmente a partir de uma maior qualidade, segurança e proteção para seu dia a dia. Em resumo, a IQ pode funcionar como um ecossistema de serviços que a indústria e a cadeia de agentes de IQ podem utilizar para obter inúmeras vantagens e benefícios.

**Cooperação entre público e privado promove sinergia de ações, especialmente a partir de diálogo permanente entre as partes.** Para obtenção de melhores resultados na infraestrutura da qualidade, faz-se necessário estimular mecanismos de cooperação entre o setor público e o setor privado, de modo a obter maior sinergia nas mais diversas ações inseridas na IQ. Foram mencionadas oportunidades de cooperação que promovam **investimentos em infraestrutura laboratorial, a implementação de ações de qualificação e desenvolvimento do mercado e a inovação tecnológica por meio de projetos de P&D.**

Bastante citado por diversos respondentes, **o fortalecimento de mecanismos de diálogo entre os diversos atores e a participação conjunta em processos decisórios** aparece como aspecto fundamental para a cooperação entre público e privado, em prol da IQ.

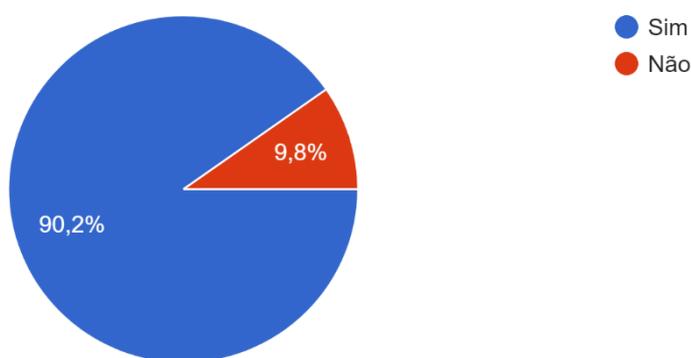
### **Bloco 3 - Governança e Fortalecimento Institucional**

Este bloco procurou conhecer a percepção dos entrevistados sobre os atores e seus papéis na infraestrutura da qualidade. O Eixo Governança e Fortalecimento Institucional tem como objetivo desenvolver uma governança sólida para a IQ no Brasil a qual, além de compatível com o modelo organizacional da Administração Pública Federal no Brasil, garanta a estabilidade institucional, a continuidade das atividades de IQ e os investimentos necessários

para cada uma das áreas, bem como a compatibilização entre os diferentes elementos da IQ e uma abordagem sistêmica sobre o tema. Outros objetivos são desenvolver mecanismos de coordenação eficazes para que haja uma eficiente e constante coordenação das ações dos diferentes atores da infraestrutura da qualidade, contribuindo para a cooperação entre estes; otimizar os recursos e alcançar os resultados esperados de maneira efetiva, criando um ambiente propício ao desenvolvimento econômico, à inovação, à proteção do consumidor e à competitividade das empresas, contribuindo para a construção de uma IQ robusta no Brasil; estabelecer uma clara definição de responsabilidades e papéis dos diferentes atores envolvidos na infraestrutura da qualidade, de forma a evitar sobreposição de funções e desperdício de recursos e retrabalho; investir no fortalecimento das instituições responsáveis pela IQ; e promover o diálogo inter-regional e inter federativo.

Para isso foram apresentadas quatro perguntas: uma pergunta objetiva, uma pergunta na escala *likert* e duas perguntas descritivas. As duas primeiras perguntas procuram identificar os atores da infraestrutura da qualidade no país, enquanto as outras duas perguntas questionam os papéis exercidos e os potenciais conflitos existentes.

## Você sabe quais são os atores envolvidos na infraestrutura da qualidade?



**Figura 15** - Conhecimento sobre os atores

Entre os respondentes, 90,2 (37) afirmaram conhecer os atores envolvidos na infraestrutura da qualidade.

**A Infraestrutura da Qualidade é composta por ampla gama de atores, públicos e privados, dos mais diversos setores.** As respostas apresentadas pelos 37 respondentes que afirmaram conhecer os atores deixam claro que a infraestrutura da qualidade no Brasil envolve uma ampla gama de *stakeholders*. Vários grupos de organizações foram mencionados: governo, setor privado, organismos internacionais, ministérios, agências reguladoras, empresas, fornecedores, entidades de classe, organismos de avaliação da conformidade, laboratórios, organismos de certificação, associações empresariais, instituições de ensino e pesquisa, academia, universidades, institutos de ciência e tecnologia, institutos de metrologia, institutos de pesos e medidas, organismos de normalização, poder executivo, poder legislativo, poder

judiciário, consumidores e sociedade civil, foram alguns dos termos utilizados para indicar estes grupos.

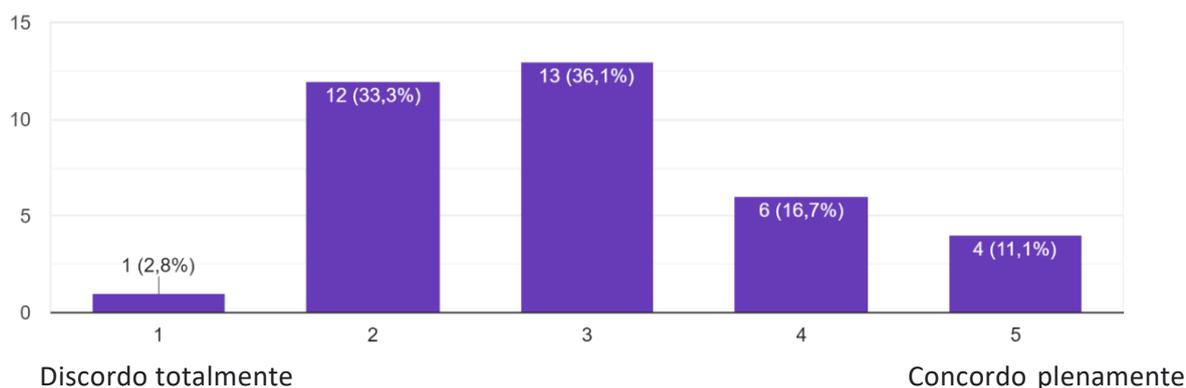
Adicionalmente, cerca de 50 atores foram citados nominalmente. Esta lista é apresentada na tabela abaixo, onde as organizações estão classificadas entre Governo, Organismo Internacional e Entidades Privadas.

**Tabela 2 - Atores identificados**

<b>Organização</b>	<b>Classificação</b>
ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária)	Governo
Cepel (Centro de Pesquisas de Energia Elétrica)	Governo
CGEE (Centro de Gestão e Estudos Estratégicos)	Governo
CNS (Conselho Nacional de Saúde)	Governo
Conmetro (Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial)	Governo
DNIT (Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes)	Governo
Embrapa (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária)	Governo
EmbrapII (Embrapa Informação e Tecnologia)	Governo
Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia)	Governo
INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial)	Governo
IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas)	Governo
IRD (Instituto de Radioproteção e Dosimetria)	Governo
Ministério da Agricultura e Pecuária	Governo
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	Governo
Ministério da Defesa	Governo
Ministério da Justiça	Governo
Ministério da Saúde	Governo
Ministério das Cidades	Governo
Ministério das Comunicações	Governo
Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços	Governo
Ministério Público	Governo
ON (Observatório Nacional)	Governo
PROCON	Governo
RBC (Rede Brasileira de Calibração)	Governo
RBLE (Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaios)	Governo
SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor)	Governo
IAF (International Accreditation Forum)	Organismo internacional
IEC (International Electrotechnical Commission)	Organismo internacional
IIOC (Independent International Organisation for Certification)	Organismo internacional
ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)	Organismo internacional
IQNET (International Certification Network)	Organismo internacional
ISO (International Organization for Standardization)	Organismo internacional

ITC (International Trade Centre)	Organismo internacional
ITU (International Telecommunications Union)	Organismo internacional
OIML (Organisation Internationale de Métrologie Légale)	Organismo internacional
UNECE (United Nations Economic Commission for Europe)	Organismo internacional
UNIDO (United Nations International Development Organisation)	Organismo internacional
WBG (World Bank Group)	Organismo internacional
WTO (World Trade Organisation)	Organismo internacional
ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)	Entidade privada
ABRAC (Associação Brasileira de Avaliação da Conformidade)	Entidade privada
BIDS (Base Industrial de Defesa e Segurança)	Entidade privada
CBR (Colégio Brasileiro de Radiologia)	Entidade privada
CNA (Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil)	Entidade privada
CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo)	Entidade privada
CNI (Confederação Nacional da Indústria)	Entidade privada
Labelo	Entidade privada
TÜV	Entidade privada
UL Standards & Engagement	Entidade privada

**Os papéis dos órgãos e entidades que compõem a infraestrutura da qualidade são claros e sem sobreposições.**



**Figura 16 - Papéis dos órgãos e entidades**

Promoção de transparência e melhor comunicação estão entre os fatores principais para estimular maior clareza e combater a sobreposição de papéis na IQ. As respostas à pergunta sobre a clareza e sobreposição dos papéis dos órgãos e entidades que compõem a infraestrutura da qualidade no Brasil revelaram uma série de desafios. Embora exista uma definição geral de responsabilidades, há concordância de que a falta de transparência e comunicação entre esses atores resulta em sobreposição e dificuldades de coordenação.

Alguns respondentes destacaram a inevitabilidade de algum grau de sobreposição, considerando a natureza complexa da infraestrutura da qualidade. No entanto, ressaltaram que um excesso de sobreposição pode levar a ineficiências e confusões, destacando a necessidade de uma coordenação mais eficaz.

Dentre os problemas identificados, foram apontados o uso de normas internacionais por regulamentadores sem que tenha havido sua internalização, o que refletiria o esvaziamento de algumas atividades de normalização no país; problemas na coordenação da elaboração e da revisão de normas técnicas; a complementação de normas técnicas (alterando parâmetros e adicionando ensaios) por meio de regulamentos técnicos (RT), o que deveria ser proposto nos foros de normalização; a referência, por RT, de normas técnicas já canceladas; incertezas relacionadas à competência para a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) referente ao Requisito de Avaliação da Conformidade (RAC) nos casos em que o Inmetro atua como coordenador do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade (PBAC); restrição da fiscalização pelo Inmetro a produtos por ele regulamentados, não incluindo produtos abrangidos pelo PBAC; sobreposição de atuação entre diferentes órgãos fiscalizadores, a exemplo do Inmetro e dos Procons estaduais; existência de laboratórios de calibração com melhor capacidade de medição do que o Inmetro para determinadas grandezas, gerando lacunas de rastreabilidade metrológica no país.

Foram apontadas também a existência de divergências entre órgãos reguladores e entre órgãos reguladores e órgãos fiscalizadores, falta de alinhamento com acordos internacionais, resistência à aplicação de acordos comerciais e entraves nas normas e regulamentos, falta de clareza nos papéis dos atores e transferência de responsabilidades entre as entidades.

A promoção de discussões práticas entre regulamentadores, setor privado e academia foi apontada como uma forma de incentivar melhorias regulatórias. No entanto, foi observada uma preocupação com a perda de práticas eficazes, como as comissões técnicas, em função de eventuais mudanças legislativas.

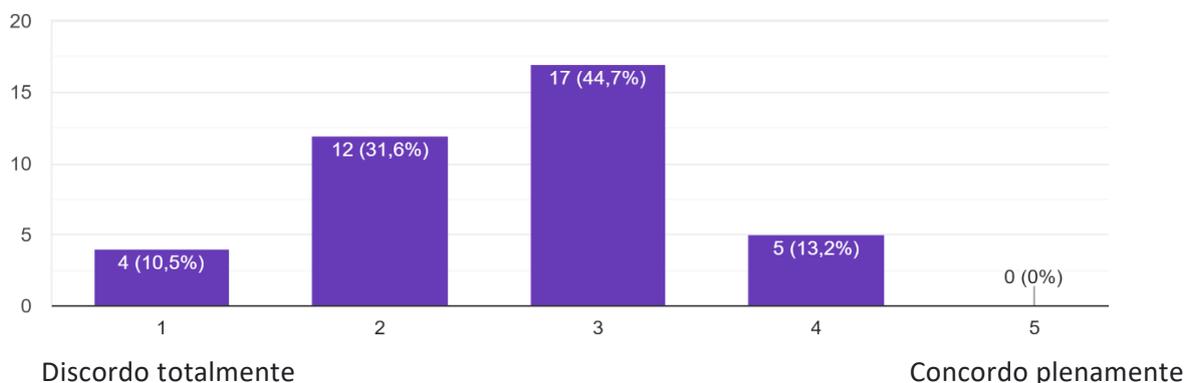
Por fim, foi sugerida a criação de uma agência reguladora independente para o setor de Base Industrial de Defesa e de Segurança (BID), com profissionais técnicos e estabilidade nos programas de avaliação da conformidade, o que ampliaria a segurança jurídica.

## **Bloco 4 - Modernização dos Marcos Legais e Regulatórios**

Este bloco procurou realizar um levantamento acerca da adequação e da pertinência dos principais marcos legais regulatórios na infraestrutura da qualidade no país. O eixo Marcos Legais e Regulatórios pretende oferecer uma base sólida para a implementação e a promoção da qualidade em todas as áreas relevantes, por meio da consolidação de um ambiente legal e regulatório de infraestrutura da qualidade mais transparente, adequado, atualizado e eficiente para atender às demandas de um mercado global dinâmico e inovador.

Este bloco contou com três perguntas, sendo uma na escala likert e duas descritivas.

**Os marcos legais e regulatórios relacionados à infraestrutura da qualidade são satisfatórios e refletem os avanços tecnológicos e as melhores práticas internacionais.**



**Figura 17 - Marcos legais e regulatórios**

Nenhum respondente indicou concordância total com a afirmação de que os marcos legais e regulatórios são satisfatórios e refletem os avanços tecnológicos e as melhores práticas internacionais. 13,2% dos respondentes concordam parcialmente com essa afirmação e 42,1% discordam total ou parcialmente, enquanto 44,7% não concorda nem discorda.

Há uma necessidade premente de aprimoramento nos marcos legais e regulatórios relacionados à infraestrutura da qualidade no Brasil. As respostas às perguntas sobre a adequação dos marcos legais e regulatórios da infraestrutura da qualidade revelam uma série de desafios e áreas de melhoria identificadas pelos participantes. Alguns dos pontos-chave citados foram a falta de transparência e clareza dos objetivos do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), previsto na Lei nº 5.966/73; a demora no desenvolvimento e implementação de normas e regulamentos e desatualização destes; a necessidade de maior referência a normas internacionais por parte de reguladores; a falta de regulamentação e de normalização para determinados produtos/setores; a ineficiência operacional do Inmetro e a necessidade de implementação do seu novo modelo regulatório proposto; bem como a falta de aplicação efetiva de acordos internacionais e leis existentes. Outro ponto citado foi a existência de divergências nos marcos legais do Inmetro e do Conmetro.

A falta de divulgação sobre atribuições, a necessidade de digitalização de processos e o aprimoramento do sistema de fiscalização também foram áreas destacadas como pontos críticos a serem abordados.

Dentre as possíveis iniciativas para o aprimoramento dos marcos legais e regulatórios da IQ no Brasil, foram mencionados o alinhamento com padrões internacionais, a necessidade de uma política nacional para a infraestrutura da qualidade e a urgência na implementação do modelo regulatório do Inmetro.

Outras sugestões de melhorias incluem reformulações em leis existentes, como a Lei nº 5.966/73 e a Lei nº 9.933/99, para estabelecer uma governança mais clara, evitando

sobreposições e detalhando as competências dos órgãos envolvidos, bem como a importância da regulamentação dos critérios e procedimentos para aplicação de penalidades, conforme previsto no art. 9º-A da Lei nº 9.933/99. As resoluções do Conmetro também são vistas como documentos que devem refletir a nova estrutura de governança proposta.

Outras iniciativas propostas que estão relacionadas à desburocratização e redução de custos foram a implementação das ferramentas de Boas Práticas Regulatórias previstas no ordenamento jurídico nacional, mas considerando a capacidade de implementação dessas ferramentas pelos órgãos; maior dinamicidade ao processo de regulamentação técnica pelas autoridades, com flexibilidades para ajustes pontuais que sejam necessários; e a simplificação dos processos de certificação e de avaliação da conformidade, com revisão e otimização dos procedimentos para torná-los mais acessíveis e eficientes, ao mesmo tempo garantindo a integridade dos padrões de qualidade. Também foi mencionada a importância de se considerarem, como critérios para a escolha do procedimento de avaliação da conformidade mais adequado, elementos como risco do produto e características do setor produtivo e do processo de fabricação.

Transformação digital e automação também foram apontadas como elementos-chave para reduzir burocracia e agilizar processos, incluindo o uso da calibração remota de aparelhos sempre que possível, reduzindo custos na fiscalização e promovendo uma supervisão metrológica inteligente.

Outras sugestões de melhorias foram a definição de um modelo de venda de Materiais de Referência Certificados (MRC) pelo Inmetro, tornando estes mais acessíveis aos usuários; a descentralização, com vigilância, de serviços como certificação e a acreditação; parcerias com o setor produtivo para o desenvolvimento de regulamentações consideradas necessárias, mas atualmente inexistentes; e a promoção da conformidade voluntária, bem como a educação contínua de profissionais envolvidos na infraestrutura da qualidade.

## **Bloco 5 - Infraestrutura Física e Digital**

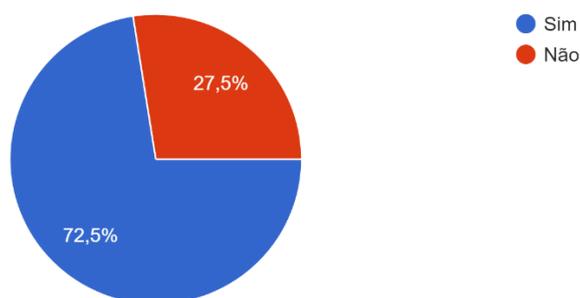
O Bloco 5 procurou realizar um levantamento acerca da infraestrutura física e da oferta de serviços de infraestrutura da qualidade existentes no Brasil, bem como os desafios enfrentados pelos usuários. O Eixo Infraestrutura Física e Digital tem como objetivos promover o fortalecimento da infraestrutura física e a transformação digital da IQ no Brasil; ampliar a oferta de serviços de IQ no país; fortalecer a capacidade do país em atender às demandas do mercado global; estabelecer uma infraestrutura digital robusta e interoperável que permita a coleta e a troca segura e apropriada de dados e informações entre os diferentes atores da IQ, possibilitando o compartilhamento de dados em informações em tempo real e de forma segura, subsidiando os atores da IQ no cumprimento de suas missões institucionais; e promover o uso de tecnologias avançadas na IQ.

**A infraestrutura para prestação de serviços de IQ é insuficiente ou inadequada.** 72,5% dos respondentes afirmaram utilizar serviços de organismos de avaliação da conformidade (OAC). 43,8% destes afirmaram que os serviços não atendem às suas necessidades, e 51,4%

contratam serviços em outros estados da Federação ou no exterior.

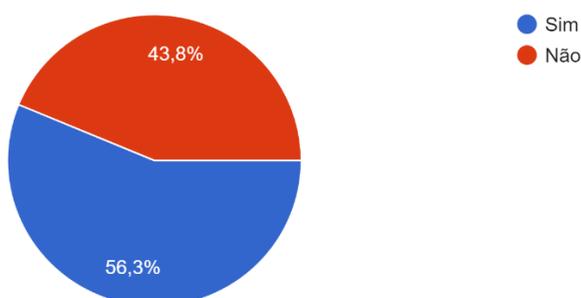
**Diversas organizações necessitam contratar serviços de IQ em outros estados da Federação ou no exterior.** Os respondentes mencionaram que precisam realizar os serviços nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Bahia, Paraná, Santa Catarina e nos países Estados Unidos, Holanda, República Tcheca, Áustria, Israel, Itália, China e Inglaterra.

### Você ou sua organização utilizam serviços de organismos de avaliação da conformidade no Brasil?



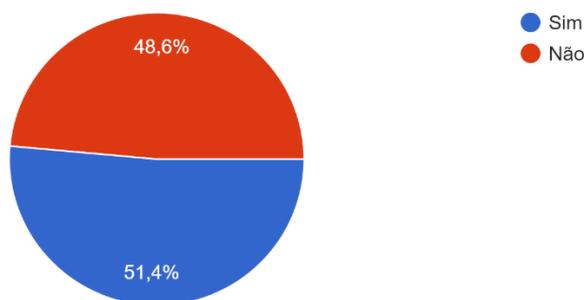
**Figura 18** - Utilização de serviços de OAC

### Os serviços de organismos de avaliação da conformidade atendem às suas necessidades ou da sua organização?



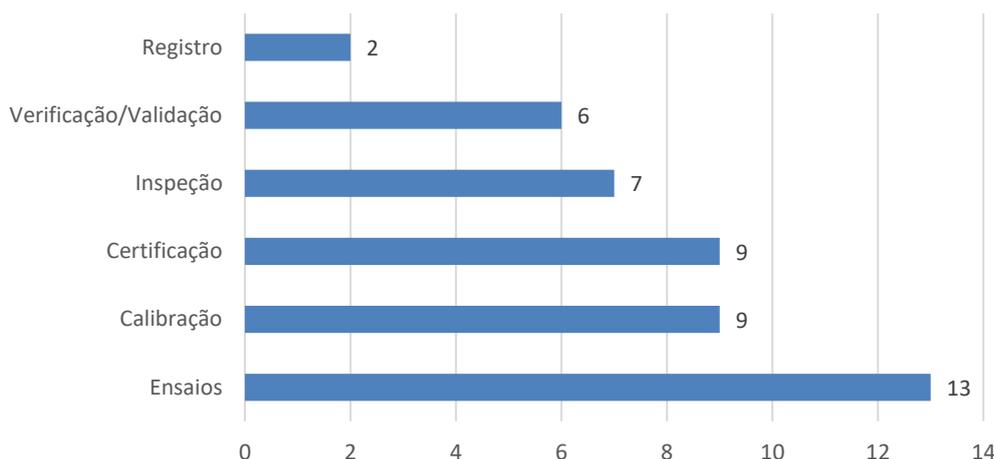
**Figura 19** - Suficiência dos serviços de OAC

**Você ou sua organização necessitam contratar serviços de organismos de avaliação da conformidade em outros estados da federação ou no exterior?**



**Figura 20** - Acesso a serviços de OAC

### Dificuldade de Utilização em Serviços de OAC



**Figura 21** - Dificuldade de utilização em serviços de OAC

**Dificuldade na utilização de serviços de organismos de avaliação da conformidade.** Os respondentes indicaram que os serviços que as organizações têm mais dificuldade em utilizar são os ensaios, seguidos da calibração e da certificação.

Adicionalmente, com vistas à melhoria da disponibilidade de serviços relacionados à infraestrutura da qualidade, foi apontada a **necessidade de que seja feito um cruzamento de informações sobre a localização das indústrias por setor e a oferta de serviços de IQ naquela localidade e para aquele setor.** Uma vez tendo essas informações disponíveis, **poderiam ser levantadas potencialidades de investimento e parcerias, inclusive público-privadas, para a implementação de complexos de laboratórios para oferta desses serviços.** A Zona Franca de Manaus foi citada expressamente como um potencial objeto para esse mapeamento e para investimentos dessa natureza.

Também foi mencionada como uma possível medida a **criação de um programa, que incluía incentivos financeiros e consultoria para os procedimentos, de forma a auxiliar as micro e pequenas empresas a custearem os ensaios e certificações de produtos**<sup>3</sup>.

A **promoção de incentivos fiscais e financeiros para investimentos em laboratórios** foi mencionada como uma possível ação para ampliar a oferta de serviços em IQ no Brasil. Além disso, alguns *gaps* de oferta de serviços foram apontados pelos respondentes.

Os **Organismos de Verificação e Validação (OVV)** foram citados como pouco utilizados e conhecidos no país, sendo relevante realizar análise para seu melhor uso, inclusive nas discussões para a implementação do mercado de carbono no Brasil.

## **Bloco 6 - Compliance e integridade**

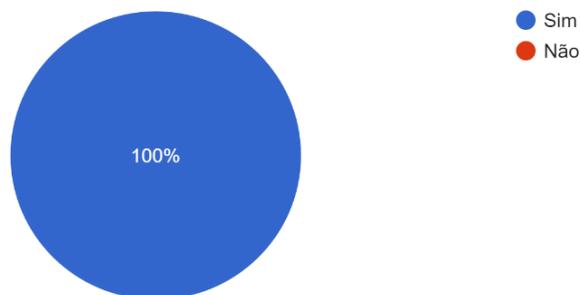
O Bloco 6 teve como objetivo coletar informações relacionadas a não conformidades e falsificações, bem como escutar propostas de medidas para endereçar esse problema. O eixo Compliance e Integridade tem como objetivos fortalecer a confiança de todos os atores, internos e externos, no sistema de infraestrutura da qualidade do país e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, promovendo a prática de comportamentos éticos e a transparência nas ações do governo e nas relações entre o setor público e o setor privado; assegurar a conformidade de produtos, serviços e processos aos requisitos aplicáveis; estabelecer mecanismos para prevenir a corrupção e o conflito de interesses e promover a responsabilização dos agentes em casos de não conformidade e de falsificações; proteger o consumidor; promover um ambiente de negócios justo; e aumentar a transparência na gestão da infraestrutura da qualidade.

Na Tomada Pública de Subsídios foram apresentadas dez perguntas neste bloco, sendo três perguntas objetivas e sete descritivas.

---

<sup>3</sup> Na TPS foi feita uma proposta de um programa para auxílio a empresas, posteriormente detalhada por correio eletrônico.

**Você entende que a infraestrutura da qualidade pode promover a detecção de não conformidades (por exemplo: ausência de certificação compulsória, certificação inadequada) em produtos, processos ou serviços?**



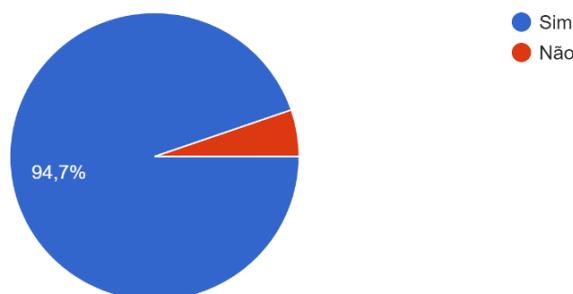
*Figura 22 - Detecção de não conformidades*

Para todos os 38 respondentes, a infraestrutura da qualidade pode desempenhar um papel crucial na detecção de não conformidades em produtos, processos ou serviços.

Ao identificar os efeitos das não conformidades, as respostas destacaram a abrangência dessas não conformidades, incluindo impactos como **concorrência desleal, riscos à saúde e segurança, perda de confiança do consumidor, recall de produtos e prejuízos financeiros**. Além disso, as não conformidades podem gerar **obstáculos à exportação, custos significativos de retrabalho e impactos adversos na economia**. As respostas reforçam que a eficácia da detecção e correção dessas não conformidades é essencial para garantir a qualidade, segurança e competitividade no mercado, além de preservar a confiança do consumidor e o bom funcionamento da infraestrutura da qualidade.

Para aprimorar o combate à corrupção relacionada à infraestrutura da qualidade, **diversas ações foram propostas**. Foram citadas a intensificação da fiscalização, a divulgação de casos de não conformidade e a adoção da transformação digital. O fortalecimento da auditoria interna e da transparência, ética e conduta por meio de códigos específicos foi também apontado como crucial, assim como a criação de canais seguros de denúncia. Medidas legais, como a regulamentação da Lei nº 9933/1999 e o estabelecimento de penalidades, foram sugeridas, assim como a digitalização para rastreabilidade e o uso de tecnologias como blockchain e QR codes. Adicionalmente, foram citados o aumento do monitoramento do mercado, o investimento em mão de obra qualificada, a promoção da conscientização, a responsabilização, e o fortalecimento dos órgãos reguladores. A colaboração entre governo, setor privado e sociedade civil, bem como ações mais ágeis, foram destacadas como essenciais para construir um ambiente íntegro e transparente na infraestrutura da qualidade.

## Você entende que a infraestrutura da qualidade pode promover a detecção de falsificações em produtos e serviços?



**Figura 23** - Detecção de falsificações

A infraestrutura da qualidade também desempenha um papel relevante na detecção de falsificações em produtos, processos ou serviços. As respostas destacaram diversas formas pelas quais a infraestrutura da qualidade contribui para essa detecção. Regulamentação e padronização, ensaios e testes de conformidade, certificação e marcação, rastreabilidade, intercâmbio de informações, educação e conscientização são apontados como elementos-chave. A vigilância de mercado é ressaltada como uma ferramenta eficaz, e a cooperação entre órgãos reguladores, setor privado e consumidores é destacada como essencial. A necessidade de cruzamento de dados, medidas de avaliação de conformidade baseadas em avaliações de risco e impacto regulatório, e o papel da educação pública na diferenciação entre produtos autênticos e falsificados são enfatizados. Além disso, a ampliação do uso da acreditação, o uso de tecnologia como QR codes, e a retomada de programas de conscientização foram mencionados como estratégias a serem adotadas.

As falsificações têm amplos impactos negativos, afetando tanto indivíduos quanto organizações. Os prejuízos incluem riscos à saúde e segurança dos consumidores, perdas financeiras e potencial descrédito para empresas e organizações legítimas e desmotivação para sua atuação no mercado, além de desemprego, evasão fiscal e instabilidade econômica. A confiança do consumidor é abalada, prejudicando o comércio legítimo e a imagem de empresas honestas. As falsificações também estão associadas ao crime organizado, resultando em lucros ilegais usados para financiar outras atividades criminosas. Na perspectiva da infraestrutura da 'qualidade, as falsificações representam riscos à saúde, segurança e qualidade, demandando esforços para identificação, retirada do mercado e prevenção. Também foi mencionado que o Inmetro tem sua missão e objetivos comprometidos diante de não conformidades não tratadas.

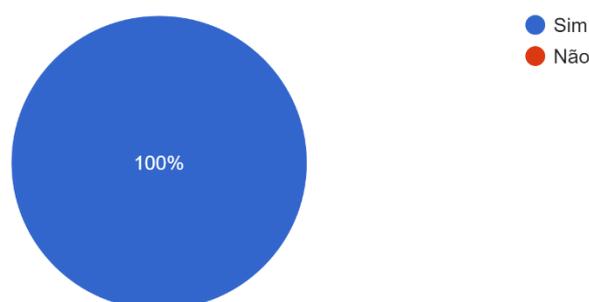
No que diz respeito a possíveis ações para o combate às falsificações, sugeriram-se ação coordenada, conscientização pública e medidas eficazes de fiscalização, prevenção e punição, tendo em vista que a aplicação da lei demanda recursos significativos. A fiscalização efetiva no mercado interno, regulamentação adequada, e o acesso rápido a informações através de QR codes são propostos como formas de melhorar a detecção de falsificações. A

experiência prática e a necessidade de pesquisa junto a fabricantes e laboratórios metrológicos foram ressaltadas como fontes valiosas de dados para evidenciar e combater falsificações.

**Diversas iniciativas também foram sugeridas para ampliar a vigilância no mercado de comércio eletrônico, visando evitar a comercialização de produtos não conformes.** Entre as sugestões, menciona-se a assinatura de acordos de cooperação com empresas de *e-commerce* e *marketplace*, a intensificação de fiscalização na área de expedição de fábricas, em centros de distribuição de importadores e dos marketplaces e em áreas alfandegadas; a implementação de ferramentas de monitoramento; e ampliação do debate sobre vigilância de mercado em coordenação com revisões regulatórias e aprimoramento da avaliação da conformidade e da fiscalização. A colaboração entre órgãos reguladores, autoridades fiscais e plataformas de e-commerce foi ressaltada, com medidas como verificação rigorosa de vendedores, rastreamento de produtos, certificação prévia e educação dos consumidores. Além disso, destacou-se a atuação nas próprias plataformas, ampliação de ações de fiscalização, iniciativas de compliance, campanhas de conscientização e divulgação de canais de denúncia. A responsabilização das plataformas e o resgate de regulamentações como a Portaria INMETRO nº 333/12 também foram mencionados.

Outra iniciativa mencionada foi o uso de tecnologias digitais na vigilância de mercado no comércio eletrônico, incluindo a inteligência artificial e o desenvolvimento de algoritmos para automatizar a fiscalização de postagens de vendas e identificar produtos irregulares. **Tornar os sistemas de homologação e registro dos produtos regulados mais amigáveis e interoperáveis**, para facilitar a pesquisa das plataformas de comércio eletrônico sobre os produtos, foi também citada como uma medida a ser adotada.

## Medidas podem ser adotadas para incentivar práticas de conformidade e integridade na infraestrutura da qualidade?



**Figura 24 - Adoção de medidas**

**Todos os respondentes entendem que medidas podem ser adotadas para incentivar práticas de conformidade e integridade na infraestrutura da qualidade.** Entre as sugestões, estão a ampliação dos Programas Setoriais da Qualidade; revisão da regulamentação com aplicação de regulamentos técnicos e avaliação da conformidade quando necessário; aplicação de inteligência artificial e ferramentas de TI; recursos humanos adequados; premiação dos

agentes comprometidos com a conformidade; divulgação da infraestrutura da qualidade para a sociedade; educação e conscientização; posicionamentos técnicos assinados sempre por três ou mais servidores; formação e responsabilização dos agentes públicos; cooperação internacional; e criação de canais de denúncia. Além disso, destaca-se a importância de regulamentações específicas para o comércio eletrônico, a fiscalização ativa, campanhas publicitárias, incentivos para empresas que busquem práticas de ESG, fortalecimento da auditoria interna do Inmetro e ações de vigilância de mercado efetivas.

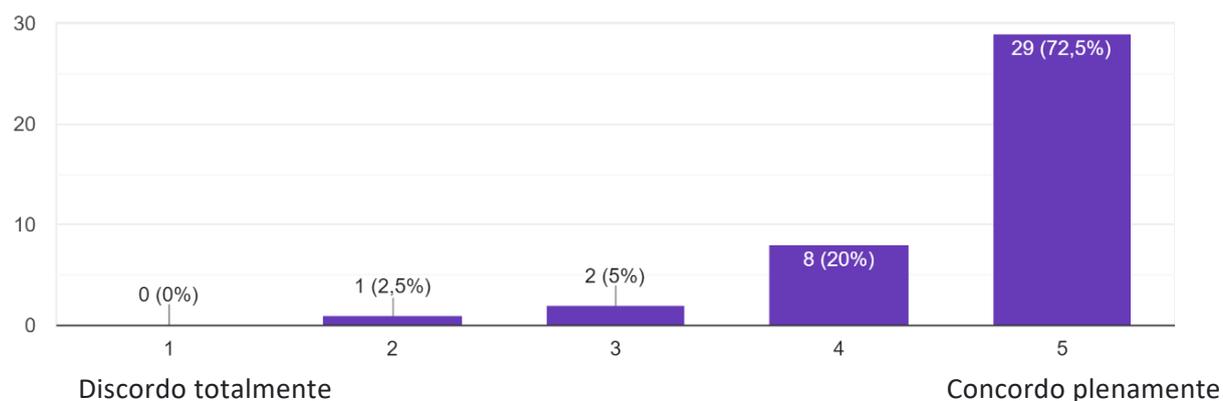
**O grau de uniformidade dos critérios adotados nas fiscalizações entre os estados e entre capitais e interior é geralmente percebido como desigual.** Muitos participantes expressaram a falta de clareza e uniformidade nos processos de fiscalização, apontando para variações significativas na abordagem adotada pelos diferentes estados. Alguns destacam a necessidade de padronização de informações e orientações para evitar interpretações distintas com base nos mesmos regulamentos técnicos. Além disso, foi citada a falta de recursos e divergências de entendimento das legislações entre diferentes regiões, o que contribui para a falta de uniformidade. A gestão do conhecimento, treinamento dos fiscais e regulamentação adequada foram citados como medidas para melhorar a uniformidade nas fiscalizações.

## **Bloco 7 - Inovação e Visão de Futuro**

O Bloco 7 teve como objetivo coletar informações sobre a relação entre IQ e inovação, bem como sobre iniciativas existentes no país para o desenvolvimento de novas tecnologias e de novos produtos, serviços e processos. O Eixo Inovação e Visão de Futuro tem como objetivos criar um ambiente que estimule a inovação, a pesquisa, a adoção de tecnologias avançadas, a identificação de novas oportunidades e a antecipação de demandas futuras em infraestrutura da qualidade, contribuindo para promover o desenvolvimento sustentável, a competitividade da economia e a melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos pelo país, bem como promover a pesquisa aplicada o desenvolvimento de tecnologias inovadoras na IQ e a partir dela; desenvolver mecanismos de monitoramento e análise para antecipar as tendências tecnológicas, as demandas dos mercados e as necessidades dos consumidores, fortalecendo a IQ e promovendo a sua adaptação proativamente; fomentar parcerias em temas relacionados à IQ entre o setor público e privado, institutos de ciência e tecnologia, instituições de pesquisa, academia e sociedade civil para apoiar e fomentar a inovação; facilitar a transferência de tecnologias em temas de IQ entre os diferentes atores; apoiar o empreendedorismo e o desenvolvimento de *startups* no campo da IQ; e promover a adoção de práticas sustentáveis na IQ, incentivando a pesquisa e o desenvolvimento de tecnologias limpas.

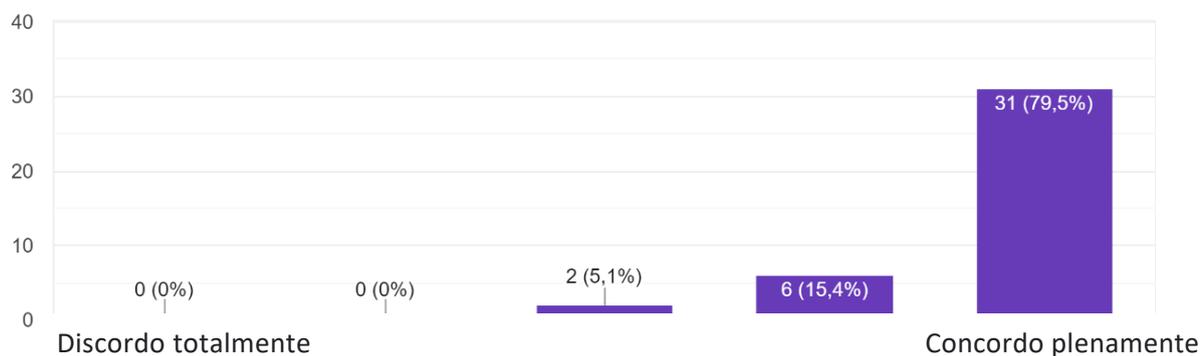
Neste bloco foram apresentadas seis questões, sendo três na escala likert, uma de múltipla escolha e duas descritivas.

**Existem novas tendências, tecnologias emergentes e soluções inovadoras que podem apoiar a melhoria da infraestrutura da qualidade.**



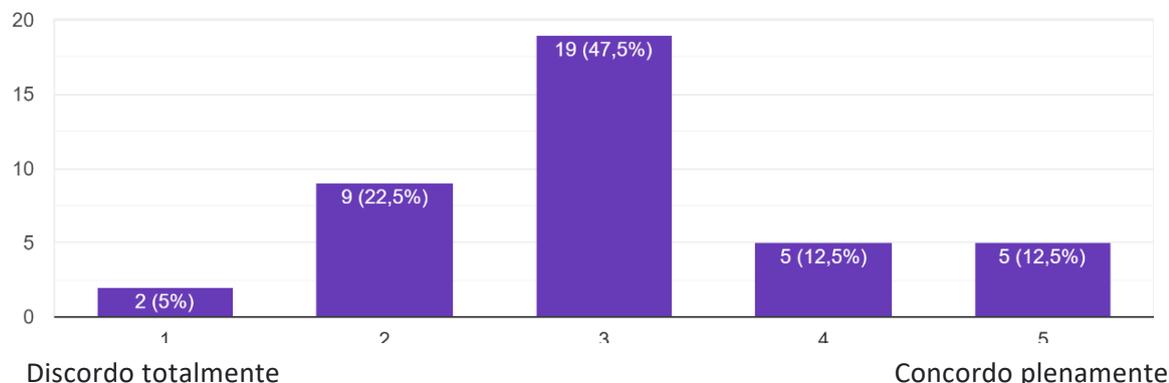
**Figura 25 - Tendências e inovações**

**A infraestrutura da qualidade pode apoiar o desenvolvimento de novas tecnologias e soluções inovadoras.**



**Figura 26 - Apoio ao desenvolvimento de novas tecnologias**

## A infraestrutura da qualidade atualmente existente no país favorece o desenvolvimento de novos produtos, serviços e processos.



**Figura 27** - IQ atual e o desenvolvimento de produtos, serviços e processos

A partir das respostas fornecidas para as afirmações sobre a infraestrutura da qualidade, podemos inferir o seguinte:

A maioria expressiva (72,5%) concorda plenamente que existem **novas tendências, tecnologias emergentes e soluções inovadoras capazes de apoiar a melhoria da infraestrutura da qualidade**, bem como concorda plenamente (79,5%) que **a infraestrutura da qualidade pode apoiar o desenvolvimento de novas tecnologias e soluções inovadoras**.

Quanto à infraestrutura da qualidade atualmente existente no país, a percepção dos respondentes é mais dividida. Uma parcela significativa (47,5%) mostrou-se neutra, enquanto uma proporção considerável (22,5%) discorda parcialmente.

Foi mencionada a importância da **digitalização na infraestrutura da qualidade, que poderia ocorrer por meio de normas inteligentes, certificados eletrônicos e uso do ambiente de nuvem**<sup>4</sup>. Outro elemento levantado foi que **uma infraestrutura da qualidade robusta e eficiente auxilia no processo de inovação de um país, e que uma forma de promover a inovação é estimular a liderança global no estabelecimento de normas técnicas, contribuindo para que as empresas sejam mais voltadas à exportação, e o engajamento das empresas nos projetos de normalização técnica**<sup>5</sup>.

Citou-se ainda que a **metrologia científica orientada ao desenvolvimento de novas tecnologias metrológicas também tem potencial para apoiar o desenvolvimento de novos produtos**<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> <https://www.qi-digital.de/en/digital-qi/qi-and-its-elements>

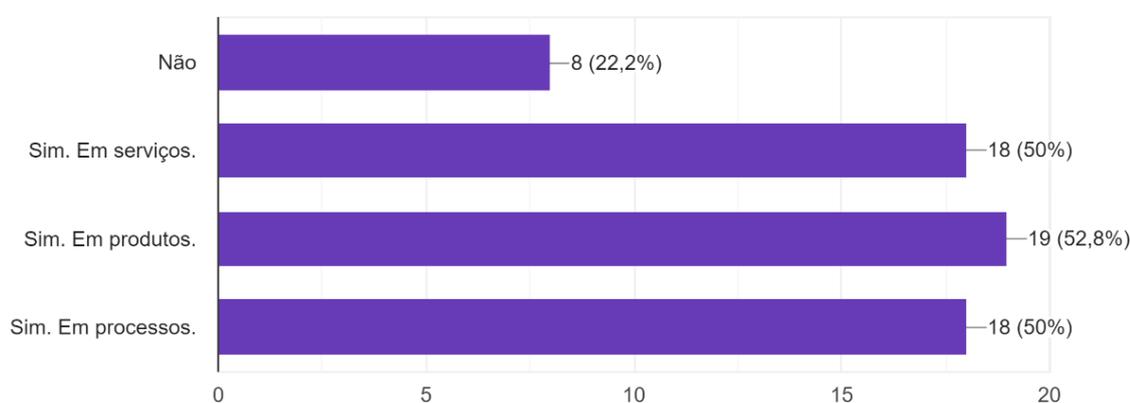
<sup>5</sup> [https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/50b32331-](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/50b32331-en.pdf?expires=1695586433&id=id&accname=guest&checksum=D436BBA5998172DC2042F22EB6A07AEA)

[en.pdf?expires=1695586433&id=id&accname=guest&checksum=D436BBA5998172DC2042F22EB6A07AEA](https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/50b32331-en.pdf?expires=1695586433&id=id&accname=guest&checksum=D436BBA5998172DC2042F22EB6A07AEA)):

<sup>6</sup> Como exemplo de casos que mostram o potencial da metrologia para a inovação, citou-se a página do Instituto Nacional de Metrologia do Reino Unido: <https://www.npl.co.uk/case-studies> e a página do Inmetro, no Brasil: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/inovacao/tecnologias-disponiveis>.

A infraestrutura da qualidade existente foi criticada pela falta de políticas coordenadas e pela lentidão, sendo indicada a necessidade de aprimoramentos para torná-la mais ágil e acessível ao desenvolvimento de novas tecnologias. Desafios substanciais foram apontados, incluindo a falta de laboratórios, custos elevados, processos burocráticos que inibem o investimento e a inovação, atrasos na regulamentação de inovações, a necessidade de revisão periódica dos regulamentos existentes e a falta de flexibilidade das regulamentações. Adicionalmente, a falta de uma abordagem mais aberta à inovação, a falta de investimentos em laboratórios e a ausência de estímulo à inovação são apontados como fatores limitantes.

### Você ou a sua organização realiza, participa ou investe em atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação relacionados à infraestrutura da qualidade?



**Figura 28** - Atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação

Diversas organizações estão envolvidas em atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação relacionadas à infraestrutura da qualidade. Muitas participam ativamente de comitês, comissões de estudos e colaborações com entidades reguladoras para promover melhorias nos processos regulatórios. Algumas organizações investem em tecnologias emergentes, como sistemas de controle e automação de serviços, embora de forma incipiente devido a restrições orçamentárias. Além disso, há investimentos em laboratórios e participação em iniciativas de pesquisa, desenvolvimento e inovação para melhorar produtos, processos e serviços relacionados à qualidade. Como exemplos foram citadas novas metodologias de calibração e ensaios, materiais de referência certificados e desenvolvimento de uma máquina de descarte, para logística reversa de Produto Controlado pelo Exército (PCE).

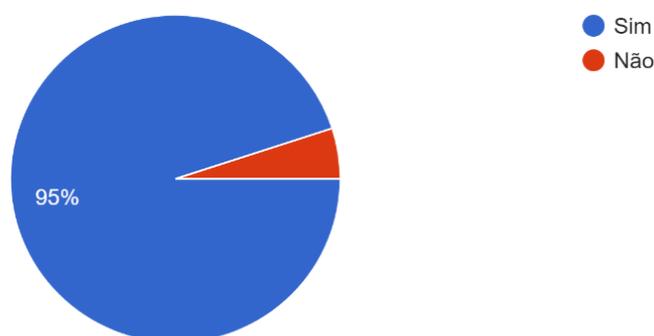
A digitalização foi destacada como uma tendência, com membros operando em várias jurisdições e utilizando ferramentas especializadas, como drones e câmeras robóticas, para aprimorar avaliações remotas.

## Bloco 8 - Inserção do Brasil no Sistema Global de Infraestrutura da Qualidade

O Bloco 8 foi organizado com perguntas relacionadas à inserção do Brasil no sistema global de infraestrutura da qualidade. O principal objetivo deste eixo é contribuir para que o Brasil seja cada vez mais um ator relevante no sistema global de infraestrutura da qualidade, incrementando a participação do país nos organismos internacionais; fortalecendo a confiança nos produtos e serviços brasileiros; promovendo a conformidade com as normas internacionais e a adoção de práticas de qualidade e conformidade que estejam em linha com as exigências dos mercados internacionais, ampliando o acesso a estes mercados; melhorando a reputação internacional do país e a imagem dos produtos e serviços brasileiros no exterior e contribuindo para a competitividade e o desenvolvimento sustentável da economia nacional; e promovendo o intercâmbio de informações e experiências com outros países e organismos regionais e internacionais.

Neste bloco foram apresentadas quatro questões, sendo duas objetivas e duas descritivas cada uma complementando uma questão objetiva.

**Você identifica oportunidades e desafios nas cooperações internacionais com organismos regionais e internacionais de referência para fortalecer a infraestrutura da qualidade no Brasil (ex: BIPM, OIML, ISO, IEC, ITU, ILAC, IAF, SIM, IAAC, IMDRF, ICCR, ICH, WP.29/UNECE etc)?**



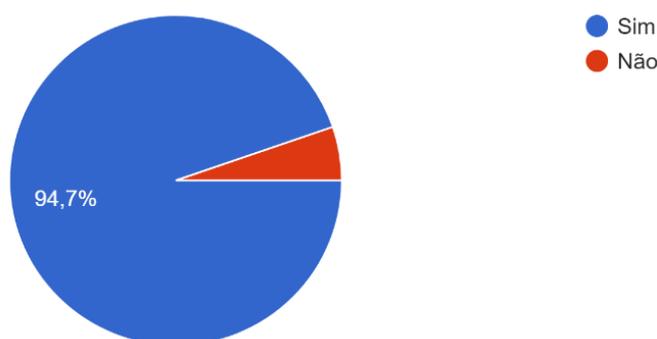
**Figura 29** - Oportunidades e desafios nas cooperações internacionais

A maioria dos respondentes (95%) entende que há oportunidades e desafios nas cooperações regionais e internacionais. Há percepção sobre a relevância das cooperações regionais e internacionais para fortalecer a infraestrutura da qualidade no Brasil, incluindo o envolvimento ativo em fóruns internacionais, a contribuição para o desenvolvimento de normas internacionais, o acesso a melhores práticas, o reconhecimento mútuo de procedimentos de avaliação da conformidade e o intercâmbio de informações, de experiências e de conhecimento.

Diversos desafios foram identificados na cooperação com os organismos regionais e internacionais. Questões financeiras, coordenação interna entre entidades nacionais,

barreiras técnicas e diferenças culturais e linguísticas foram citados. A necessidade de eventuais alterações da legislação nacional para conformidade com regras internacionais também foi destacada como uma preocupação politicamente sensível.

## Você identifica oportunidades e desafios para ampliação da participação do Brasil em organismos regionais e internacionais de referência?



**Figura 30** - Oportunidades e desafios para ampliação da participação

A maioria dos respondentes (94,7%) entende que há oportunidades e desafios associados à ampliação da participação do Brasil em organismos regionais e internacionais de referência. Dentre os benefícios identificados pelos participantes, destacam-se a ampliação do acesso ao estado da arte em termos de padrões de qualidade, a troca de conhecimentos e experiências, o aumento da influência internacional da liderança regional, bem como maior proximidade com os países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), a ampliação da rede de acordos internacionais e a conseqüente redução da necessidade de duplicação de ensaios e certificações, diminuindo custos e ampliando a competitividade do setor produtivo nacional no exterior, a expansão do comércio em mercados internacionais, maior agilidade na adoção de normas e a possibilidade de se tornar protagonista nas áreas de mobilidade elétrica, energias renováveis e ESG.

A cooperação internacional com organismos regionais e internacionais é enfatizada como um meio crucial para fortalecer a infraestrutura da qualidade no Brasil e uma oportunidade de o Brasil expandir seu papel como líder regional.

Foi mencionada a importância de maior participação da indústria brasileira em fóruns técnicos internacionais, de forma a aumentar a representatividade do país.

Alguns respondentes apontaram especificamente para a importância da presença ativa em fóruns técnicos, como a OIML, a ISO, a IEC e a ITU, destacando-se a experiência da China como exemplo de participação eficaz em numerosos comitês técnicos. A não participação brasileira em sistemas internacionais de reconhecimento mútuo, como o *IECEE CB Scheme*, para dispositivos médicos, foi apontada como uma oportunidade perdida pelo Brasil.

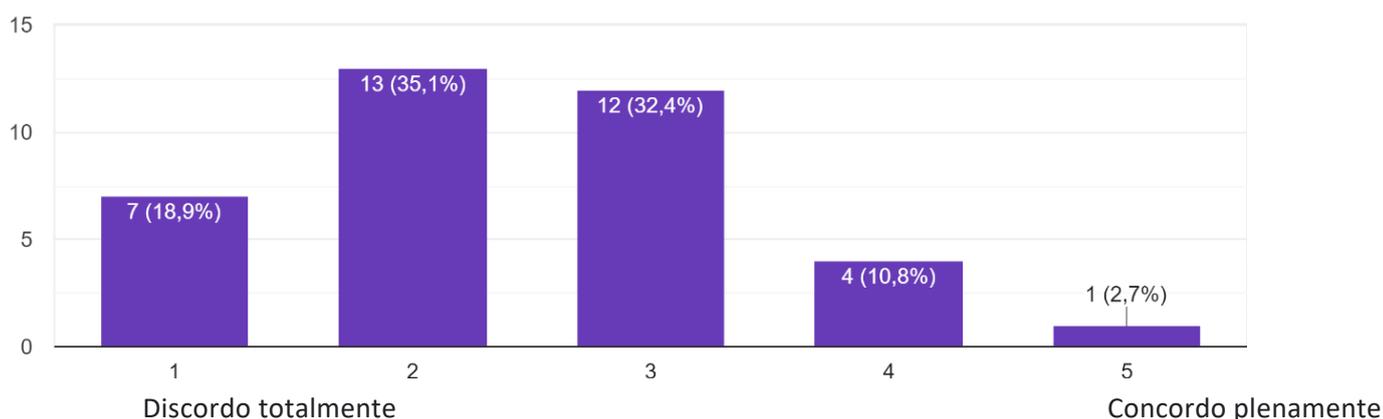
Dentre os desafios para a ampliação da participação do Brasil nesses fóruns, foi citada a falta de recursos financeiros, acompanhada de sugestão de ajuda governamental e de implementação de programas de apoio, com vistas a superar essas limitações. Foi apontada ainda a necessidade de capacitação de servidores e de mudança de mentalidade dos burocratas para aceitar a suficiência e legitimidade dos parâmetros propostos por entidades internacionais, bem como a dificuldade na mudança da legislação quando necessária para adoção de padrões internacionais.

## Bloco 9 - Comunicação e Capacitação

O Bloco 9 buscou mapear a existência e a necessidade de iniciativas de comunicação e de capacitação relacionadas à IQ. O eixo Comunicação e Capacitação tem como objetivo fortalecer a comunicação, aumentar a conscientização da sociedade sobre a IQ e capacitar os atores envolvidos, criando as condições para uma implementação bem-sucedida e sustentável da infraestrutura da qualidade. Uma abordagem integrada de comunicação e capacitação pode ajudar a criar uma cultura da qualidade, onde a importância da qualidade é reconhecida e valorizada por todos os setores da sociedade.

Este bloco foi formado por nove questões, sendo duas na escala likert, uma objetiva e seis descritivas.

**As iniciativas de capacitação na área de infraestrutura da qualidade disponíveis são acessíveis e possuem qualidade e abrangência satisfatórios.**



**Figura 31** - Iniciativas de capacitação

Dos 37 respondentes, a maioria destacou pontuações intermediárias, destacando que as iniciativas disponíveis têm aspectos positivos e negativos. Todavia, as avaliações negativas (54%) são substancialmente maiores que as positivas (13,5%), restando 32,4% com opinião neutra.

As respostas à avaliação das iniciativas de capacitação na área de infraestrutura da qualidade revelaram uma diversidade de opiniões e preocupações entre os participantes.

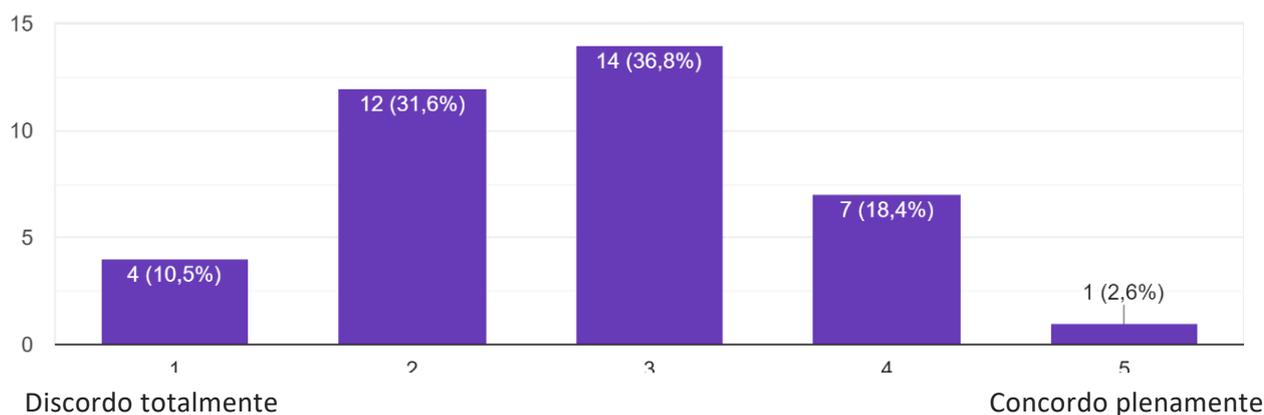
**Foram apontados a falta de divulgação e acessibilidade efetiva das iniciativas e a insuficiência nas capacitações disponíveis** para atender às demandas das empresas e da sociedade civil, bem como a **ausência de prioridade para a capacitação na infraestrutura da qualidade**.

A falta de conhecimento sobre as iniciativas, especialmente entre o público em geral, foi ressaltada em algumas respostas.

**Foram apontadas como potenciais iniciativas a elaboração de uma política nacional para a IQ, o fortalecimento de uma cultura da qualidade e uma comunicação mais eficaz sobre a importância da infraestrutura da qualidade.**

**Algumas respostas apontaram iniciativas específicas existentes**, como pós-graduação em metrologia e qualidade, cursos técnicos e livres, mas sugerem que essas ainda precisam ser mais divulgadas e consolidadas, de forma a ampliar o interesse na capacitação em IQ e para apoiar as atividades dos organismos de avaliação da conformidade acreditados e das próprias empresas. Também foi mencionada a importância de qualificação dos servidores públicos federais nos temas da IQ.

## Os regulamentos federais e estaduais a que as empresas estão submetidas estão disponíveis de forma acessível e objetiva.



**Figura 32 - Disponibilidade de regulamentos**

As respostas à avaliação sobre a acessibilidade dos regulamentos federais e estaduais revelaram uma percepção variada entre os participantes, com uma diversidade de opiniões e desafios identificados.

No que diz respeito à acessibilidade dos regulamentos federais e estaduais aos quais as empresas estão sujeitas, dos 38 respondentes, a ampla maioria (86,8%) indicou uma pontuação intermediária.

**As respostas destacaram desafios recorrentes, como a dificuldade de acesso e interpretação das normas. A falta de clareza no vocabulário e a complexidade na operação das instituições públicas também foram mencionadas.** Também foi ressaltada a ocorrência de descentralização de requisitos, que são estabelecidos em normativos geridos por diferentes organismos, como mais um item que dificulta a identificação dos requisitos aplicáveis.

**Dentre as possíveis soluções apontadas, foram sugeridas a digitalização e divulgação mais eficientes, com ênfase na necessidade de interfaces mais modernas e claras nos sites dos órgãos reguladores. A unificação de portais de acesso para facilitar a busca de regulamentos aplicáveis e a criação de aplicativo para o recebimento de informações pertinentes a um determinado produto/setor foram apresentadas como medidas que podem melhorar a experiência do usuário. Além disso, a tradução dos regulamentos para o espanhol e inglês é vista como uma maneira de tornar os regulamentos técnicos brasileiros mais acessíveis globalmente.**

**No que diz respeito à melhoria da comunicação entre órgãos regulamentadores e o setor privado, foram sugeridas algumas iniciativas.** Destacam-se propostas como a formalização do processo de relacionamento, inspirada no modelo das agências reguladoras, com procedimentos claros e audiências mais formais; a ampliação de acesso às informações essenciais; a aplicação de boas práticas regulatórias, incluindo a supervisão por um órgão central; a criação de comitês técnicos para a elaboração de regulamentos técnicos, assim como nos processos de normalização; e a criação de outros canais de comunicação, como grupos de trabalho e fóruns de discussão. Também foram citadas outras ações para aprofundar o conhecimento dos reguladores sobre o processo produtivo e o produto, como visitas técnicas nas empresas e em laboratórios de ensaios, incluindo a interação com técnicos especialistas.

A transparência nas decisões, a divulgação de agendas regulatórias e a realização de consultas públicas foram apontadas como elementos-chave para uma comunicação efetiva, bem como a simplificação da linguagem e a criação de uma base de dados acessível.

**Alguns respondentes apontaram ainda a importância de mudanças culturais,** incluindo maior confiança do poder público em relação ao setor privado. O fortalecimento de canais de comunicação, como encontros frequentes e plataformas unificadas, a participação ativa do setor privado, a transparência ativa e o uso de meios digitais foram mencionados como facilitadores.

**As respostas apontaram para uma diversidade de ferramentas de comunicação eficazes na disseminação de informações sobre infraestrutura da qualidade.** Destacam-se propostas como o uso de redes sociais, televisão, rádio e comunicação impressa, direcionada especialmente a institutos de ensino, além da importância da transparência no cumprimento de cronogramas.

Para disseminação da IQ, a comunicação online foi enfatizada, incluindo sites e portais dedicados à infraestrutura da qualidade, seminários, workshops, conferências e o uso de

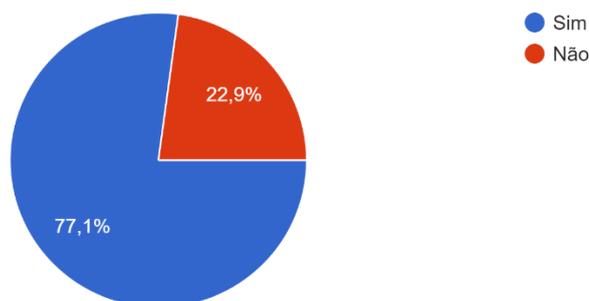
mídias sociais e newsletters eletrônicas. Ações educativas, realizadas por instituições como o SEBRAE e instituições de ensino técnico, foram sugeridas como formas de engajamento. Também foram citados a importância de investimentos no site do Inmetro.

Outras propostas para disseminação da IQ incluem comerciais em TV e YouTube, ações de atualização regulatória via boletim informativo, e-mails, palestras, webinars, vídeos curtos, entre outros. A diversificação de ferramentas foi destacada, com sugestões como uso de grupos de WhatsApp, newsletters, plataformas e aplicativos eletrônicos.

A criação de portal único com regulamentos técnicos vigentes de todas as autoridades regulamentadoras, uma programação anual consolidada dos projetos de normas e regulamentos técnicos, aplicativos para a realização de serviços de calibração e o estabelecimento de políticas de Linguagem Simples no serviço público também foram apontados como possíveis iniciativas. A importância de eventos, como seminários, webinars, palestras e encontros nacionais, é ressaltada, assim como a necessidade de um inventário do que já existe em termos de ferramentas de comunicação.

O aumento da transparência e a implementação de uma comunicação eficaz com a sociedade também foram mencionadas como ações importantes, visando aumentar o entendimento público sobre a importância da infraestrutura da qualidade e sobre o trabalho do Inmetro.

## Você sabe a quem recorrer se tiver algum problema relacionado à qualidade, segurança e sustentabilidade de produtos, serviços ou processos?



**Figura 33** - A quem recorrer por problemas da qualidade

A maioria dos participantes (77,1%) afirma saber a quem recorrer em caso de problemas relacionados à qualidade, segurança e sustentabilidade de produtos, serviços ou processos. Isso sugere que há uma consciência, pelo menos entre esse grupo, dos recursos disponíveis para lidar com questões relacionadas à qualidade.

Contudo, as respostas sobre os canais de comunicação utilizados para relatar problemas foram variadas, abrangendo desde meios digitais, como sites e e-mails, até órgãos específicos, como Inmetro, PROCON, ouvidorias e agências reguladoras. Essa diversidade indica que as pessoas têm diferentes preferências e experiências e percebem diferentes eficácias em relação aos canais disponíveis. 22,9% dos respondentes indicaram

não saber a quem recorrer.

Observa-se uma **valorização dos respondentes em iniciar a resolução do problema diretamente com o fornecedor**, indicando a importância dada à resolução local antes de envolver instâncias reguladoras ou órgãos de defesa do consumidor.

No que diz respeito aos **canais disponíveis para denúncias de não conformidade em produtos, há percepções variadas**. Alguns participantes consideram os canais "bastante arcaicos" e "fracos", enquanto outros os veem como "bons" ou "adequados para o empresário".

Algumas respostas também indicam que os **canais são pouco conhecidos e, em geral, pouco proativos**, o que contribuiria para a insuficiência percebida desses canais.

É mencionada uma **preocupação com a necessidade de adequação dos canais para diferentes públicos**, observando que são adequados para empresários que utilizam a internet, mas deficientes para cidadãos sem acesso à internet.

Há **reclamações** recorrentes sobre **a lentidão no tratamento das denúncias e na eficácia das respostas**. A demora e a dificuldade em avaliar denúncias/dúvidas são apontadas como desafios.

Muitos **participantes sugerem que os canais precisam ser aprimorados** para garantir um atendimento mais rápido, respostas mais claras e maior transparência nos resultados. A **eficácia na apuração das denúncias e aplicação de penalidades** também foi destacada como uma área que precisa ser melhorada.

A **criação de um canal centralizado para denúncias**, onde os consumidores possam encontrar a agência reguladora responsável e encaminhar suas queixas de maneira eficiente, foi apontada como uma boa prática a ser conduzida.

Também há sugestões para **explorar mais eficazmente as tecnologias disponíveis**, como, por exemplo, a integração de tecnologias para acelerar o processo de denúncia e solução.

## **Bloco 10 - Informações Complementares**

Foram recebidas poucas respostas neste Bloco, as quais foram recategorizadas e incluídas nos demais Blocos da TPS.

## **5. PRÓXIMOS PASSOS**

As informações recebidas por meio desta Tomada Pública de Subsídios foram utilizadas para a elaboração de um diagnóstico da infraestrutura da qualidade no Brasil, em conjunto com outros subsídios, como, por exemplo, o Questionário enviado para os participantes do CTIQ, os eventos realizados no âmbito do IQ em Foco e o envio de sugestões adicionais para o email [ctiq@mdic.gov.br](mailto:ctiq@mdic.gov.br).

O diagnóstico servirá de base para a realização de variadas atividades ao longo de 2024, notadamente os Diálogos Técnicos do CTIQ, que consistirão em oficinas, entrevistas, eventos e reuniões, dentre outros. Tais atividades servirão para, dentre outros, a validação do diagnóstico elaborado; o levantamento de possíveis cursos de ação para endereçar os problemas identificados; o levantamento de possíveis indicadores e definição de metas, tanto para a Estratégia quanto para ações específicas; a priorização de ações; e a promoção do diálogo com os atores da IQ e seu engajamento, contribuindo para a elaboração de versão preliminar da Estratégia e do 1º Plano de Ação Bienal, que serão submetidas a Consulta Pública no 2º semestre de 2024.

Uma vez finalizada a Consulta Pública, os comentários recebidos serão levados em consideração e eventualmente incorporados à ENIQ. A ENIQ será finalizada e submetida ao Conmetro até o dia 01/11/2024, para deliberação na última reunião do Conselho em 2024, conforme previsto na Resolução Conmetro nº 01/2023, de 18 de abril de 2023. O lançamento da Estratégia será feito até o final de 2024.

SECRETARIA DE  
**COMPETITIVIDADE  
E POLÍTICA REGULATÓRIA**

MINISTÉRIO DO  
**DESENVOLVIMENTO,  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**

