

Relatório dos Resultados Alcançados pelo **Inmetro** no **Contrato de Gestão**

1º semestre de 2013

40
ANOS

INMETRO

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO GERAL	3
2 – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	4
2.1 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2013.....	5
3 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM.....	10
4 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	10
4.1 – ÍNDICE DE COBERTURA DE MUNICÍPIOS NA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE.....	10
4.2 - NÚMERO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS	12
4.3 - NÚMERO DE EMPRESAS COM OBJETOS SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	13
4.4 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	14
4.5 - PRODUTIVIDADE NO DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	15
5 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	16
5.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	16
5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS ...	17
5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	18
5.4 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	19
5.5 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	20
6 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	21
6.1 –ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS.....	21
6.2 - TAXA DE CRESCIMENTO DA RECEITA DE SERVIÇOS DE CONTROLE METROLÓGICO.....	22
6.3 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I	23
6.4 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO	24
6.5 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO	25
7 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	28
7.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO.....	28
7.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI	31

7.3 – PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO, COM RASTREABILIDADE AO SI.....	32
7.4 - NÚMERO DE TRABALHOS PUBLICADOS	33
7.5 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (<i>KEY COMPARISON DATABASE</i>) DO BIPM (<i>BUREAU INTERNATIONALE DES POIDS E MESURES</i>)	34
8 –DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO	35
8.1 - OBJETIVO I - IMPLANTAR UMA SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS NO INMETRO UTILIZANDO METODOLOGIA A3.....	35
8.2 - OBJETIVO II - PARTICIPAR DO PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA EM 2013.	36
8.3 - OBJETIVO III - IMPLEMENTAR PROGRAMA DE MELHORIA DE PROCESSOS	36
8.4 - OBJETIVO IV- SER O EIXO TÉCNICO CENTRAL DO PLANO BRASIL MAIOR.....	37
8.5 - OBJETIVO V - ELABORAR ESTUDOS/ INDICADORES PARA MEDIR A EFETIVIDADE DAS ATIVIDADES DO INMETRO	39
ANEXOS.....	41
ANEXO A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	41
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO	43
ANEXO C – MODELO DE A3 UTILIZADO PELA PRESIDÊNCIA	45

1 - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2013 na execução das ações previstas no seu Contrato de Gestão, assinado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC, e tendo como intervenientes neste ato o Senhor Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Senhor Ministro de Estado da Fazenda.

Visando possibilitar melhor avaliação da evolução dos indicadores constantes do Anexo I do Contrato de Gestão, foram incluídos gráficos demonstrativos de suas metas e resultados desde o início de seu acompanhamento.

2 – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO

O presente Contrato de Gestão tem por objeto a pactuação de resultados a serem alcançados pelo Inmetro, por meio do estabelecimento de parceria entre as partes contratantes, com a finalidade de permitir avaliação objetiva do seu desempenho, de forma a contribuir para elevar o nível da Instituição na execução das políticas nacionais de metrologia e qualidade industrial.

2.1 - Quadro detalhado do desempenho do Inmetro no primeiro semestre de 2013

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem calcular a nota relativa ao alcance das metas de negócio.

2.1 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2013

Macroprocesso	Imagem					
Objetivos	Indicadores		Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta 1º sem.
	Nome	Memória de Cálculo	2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades	48%	*	*	*
	1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro “muito eficiente” ou “eficiente”, dentre o total dos entrevistados que opinaram	81%	*	*	*
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação Dimensão: Efetividade	Percentual dos participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de avaliação da conformidade que considera o Inmetro “muito eficiente” ou “eficiente”, dentre o total dos entrevistados que opinaram	86%	*	*	*

Quadro 1

Nota (*): A apuração deste indicador está sendo realizada uma vez ao ano.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade					
	Indicadores		Meta	Meta	Resultado	Alcance
	Nome	Memória de Cálculo	2013	1º sem 2013	1º sem 2013	da meta 1º sem.
2. Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados	2.1 Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade Dimensão: Eficácia	(Número de municípios fiscalizados tipo I a cada ano + municípios tipo II fiscalizados a cada dois anos + municípios tipo III fiscalizados a cada três anos) / Número total de municípios	75%	62,5%	64,8%	103,68%
	2.2 Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados	567.000	283.500	449.340	158,50%
3. Desenvolver Programa de Avaliação da Conformidade de forma assistida	3.1 Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade Dimensão: Eficácia	Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas ou gestão e/ou pessoal	9.000	8.250	12.089	146,53%
	3.2 Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade Dimensão: Eficácia	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade	221.000	218.500	382.422	175,02%
	3.3 Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade Dimensão: Eficiência	(Número de programas desenvolvidos, implementados e implantados)/(Número de técnicos diretamente envolvidos) (Acumulado)	12,5	12,23	10,38	84,87%

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade					
Objetivos	Indicadores		Meta	Meta	Resultado	Alcance
	Nome	Memória de Cálculo	2013	1º sem 2013	1º sem 2013	da meta 1º sem.
4. Rever o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação Dimensão: Eficácia	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	88%	87%	90,9%	105,09%
5. Aperfeiçoar o atendimento junto aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)	11,5 meses	11,75 meses	11,80 meses	99,58% *
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	7,5 meses	7,75 meses	10,00 meses	77,50% *
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	6,5 meses	6,75 meses	6,60 meses	102,27% *
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma Dimensão: Eficácia	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	1.100	1.075	1.370	127,44%

Quadro 1 – continuação

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

Macroprocesso	Garantia Metrológica					
Objetivos	Indicadores		Meta	Meta	Resultado	Alcance
	Nome	Memória de Cálculo	2013	1º sem 2013	1º sem 2013	da meta 1º sem.
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Índice de Conformidade na execução dos Serviços Delegados Dimensão: Eficácia	$100 - [1,2 \times (\text{quantitativo de NC}) + 0,2 \times (\text{quantitativo de OM})]$ (em percentual), onde: NC = número de registros de não-conformidades. OM = número de registros de oportunidades de melhoria.	82,00%	81,50%	79,7%	97,79%
	6.2 Taxa de crescimento da receita de serviços metrológicos Dimensão: Eficácia	Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício anterior, da receita financeira de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas	6,00%	6,25%	4,36%	69,76%
	6.3 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I	634	317,0	399,00	125,87%
7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo	7.1 Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano	105 dias	112,5 dias	157 dias	71,66% *
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do percentual de clientes que avaliam o serviço como "Bom" ou "Ótimo" entre os que opinaram, obtido através de pesquisa anual	78%	77%	51,43%	66,79%

Quadro 1 – continuação

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia					
Objetivos	Indicadores		Meta	Meta	Resultado	Alcance
	Nome	Memória de Cálculo	2013	1º sem 2013	1º sem 2013	da meta 1º sem.
8. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros	8.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro Dimensão: Eficácia	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio	7,80	7,75	7,18	92,65%
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	Razão entre o número de serviços de medição de padrões calibrados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos na calibração	180,00	177,5	173	97,46%
	8.3 Produtividade dos <u>ensaio</u> s de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI Dimensão: Eficiência	Razão entre o número de serviços de medição de padrões ensaiados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos nos ensaios	105,00	102,5	168	163,90%
	8.4 Número de trabalhos publicados Dimensão: Eficácia	Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em periódicos internacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais	215	107,5	58	53,95%
	8.5 Número de serviços de calibração no KCDB (<i>Key ComparisonDatabase</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>) Dimensão: Eficácia	Número de serviços de melhor capacidade de medição (<i>cmc - calibration measurement capability</i>) incluídos no KCDB (<i>Key ComparisonDatabase</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>)	333	328	383	116,77%

Quadro 1 – continuação

3 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Não foram incluídos neste relatório gráficos demonstrativos das metas e resultados referentes à Imagem, visto que seus indicadores são apurados uma vez ao ano por meio de pesquisa de opinião. Esses indicadores serão apresentados no relatório anual de 2013.

4 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

4.1 – Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Número de municípios fiscalizados tipo I a cada ano + municípios tipo II fiscalizados a cada dois anos + municípios tipo III fiscalizados a cada três anos) / Número total de municípios
Este indicador objetiva medir a abrangência territorial das ações de fiscalização de produtos certificados e regulamentados (fiscalização da qualidade) realizadas pela RBMLQ-I.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
75%	62,5%	64,8%	103,66%

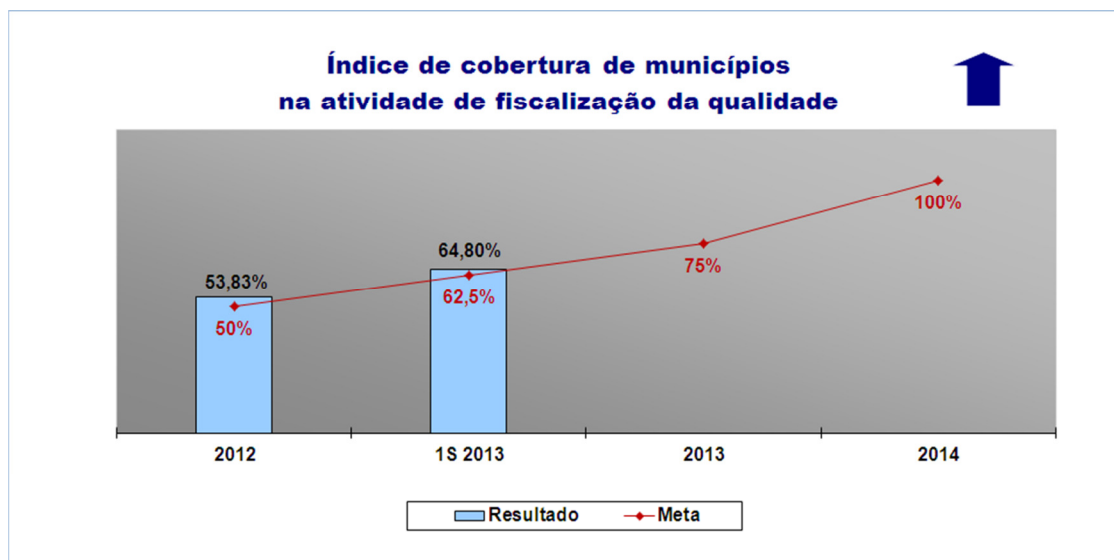


Gráfico 1

No primeiro semestre de 2013 foram fiscalizados 1.631 municípios e considerando que o número de municípios fiscalizados tipo 2 e 3 em 2012 foi de 1.974, o índice de cobertura foi de 64,8 .

A Abrangência Territorial é um dos fatores relevantes que objetivam assegurar que as ações de fiscalização são realizadas em todos os municípios. Um dos indicadores utilizados no monitoramento do Plano Anual de Fiscalização é o denominado “Índice de cobertura de municípios na atividade de fiscalização da qualidade”, que é calculado segundo a fórmula abaixo:

$$\frac{\text{Número de municípios atendidos pela fiscalização (tipo 1 + tipo 2 + tipo 3)}}{\text{Número total de municípios do Estado}}$$

Onde:

Município tipo 1 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez no ano;

Município tipo 2 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez a cada dois anos;

Município tipo 3 - deve ter ação de fiscalização pelo menos uma vez a cada três anos;

A seguir são descritos alguns critérios para classificação dos municípios, que podem ser utilizados em conjunto ou separadamente por cada Órgão Delegado:

Municípios Tipo 1 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, todos os anos)

- capital;
- onde estão localizadas as sedes regionais;
- os localizados a até 100 km dos municípios acima citados;
- os que possuem uma população igual ou maior a 10 % da população do estado;
- municípios fronteiriços com outros países.

Municípios Tipo 2 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de dois em dois anos):

- os localizados entre 100 e 200 km da capital ou dos municípios onde estão localizadas as sedes regionais;
- os que possuem uma população entre 5 e 10 % da população do estado.

Municípios Tipo 3 (que devem ser atendidos, pelo menos uma vez, de três em três anos):

- localizados a mais de 200 km (duzentos) da capital ou dos municípios onde estão localizadas as sedes regionais;
- os que possuem uma população menor que 5 % da população do estado.

4.2 - Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de ações de fiscalização de produtos regulamentados
Este indicador mede o número de objetos fiscalizados, onde objeto se refere ao grupo de produtos mencionado em um determinado regulamento publicado (RTQ ou RAC). Ex: preservativos, brinquedos, etc. Busca verificar a conformidade de produtos, ou seja, se os mesmos estão preservando, nos pontos de venda, as características baseadas nas quais tiveram a sua conformidade avaliada.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
567.000	283.500	449.340	158,50%

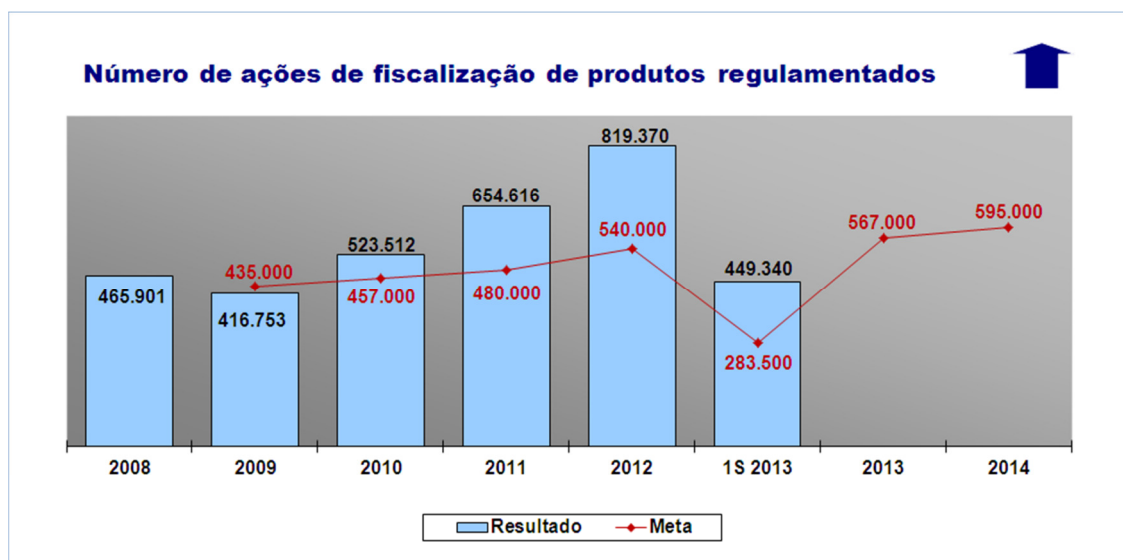


Gráfico 2

É importante considerar as duas definições abaixo para a melhor compreensão desse indicador:

Ação de fiscalização: É a atividade realizada pelo agente fiscal do Órgão Delegado da RBMLQ-I durante a inspeção visual de um objeto. A fiscalização poderá ser realizada em estabelecimentos comerciais, distribuidores e fabricantes, conforme estabelece a Lei nº 9.933/99, em seus artigos 5º e 6º.

Visita a estabelecimento: É quando um agente fiscal vai a um estabelecimento com o objetivo de realizar uma ou mais ações de fiscalização. Cabe lembrar que uma visita pode ensejar mais de uma ação de fiscalização, como, por exemplo, em um hipermercado onde foram fiscalizados 02 (dois) tipos de brinquedo, 03 (três) marcas de pneu e 04 (quatro) modelos de chupeta. Neste caso, o Órgão Delegado realizou 03 (três) ações de fiscalização – brinquedo, pneus e chupeta. No entanto, houve apenas 01 (uma) visita ao Hipermercado.

Este aumento da produtividade é resultado das melhorias feitas no planejamento e automatização dos processos, em especial naqueles realizados em campo.

Devido a este novo patamar de produtividade da RBMLQ-I, o Inmetro tem condições de repactuar a meta para 2014. O valor proposto para esta nova meta é de 857.600 ações ao ano.

Cabe destacar que em 2015, com intuito de aperfeiçoar o processo de fiscalização, a estratégia de fiscalização vai passar a focar mais as ações de fiscalização em centros de distribuição, o que poderá provocar uma diminuição do número de ações em estabelecimentos do varejo, acarretando em um menor número total de ações.

4.3 - Número de empresas com objetos submetidos à avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e/ou pessoal
Este indicador mede o número de empresas com selo de identificação da conformidade referente a seus: produtos, processos, serviços, sistemas de gestão ou pessoal. Desta forma, mede indiretamente o impacto da atividade de avaliação da conformidade na economia nacional.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
9.000	8.250	12.089	

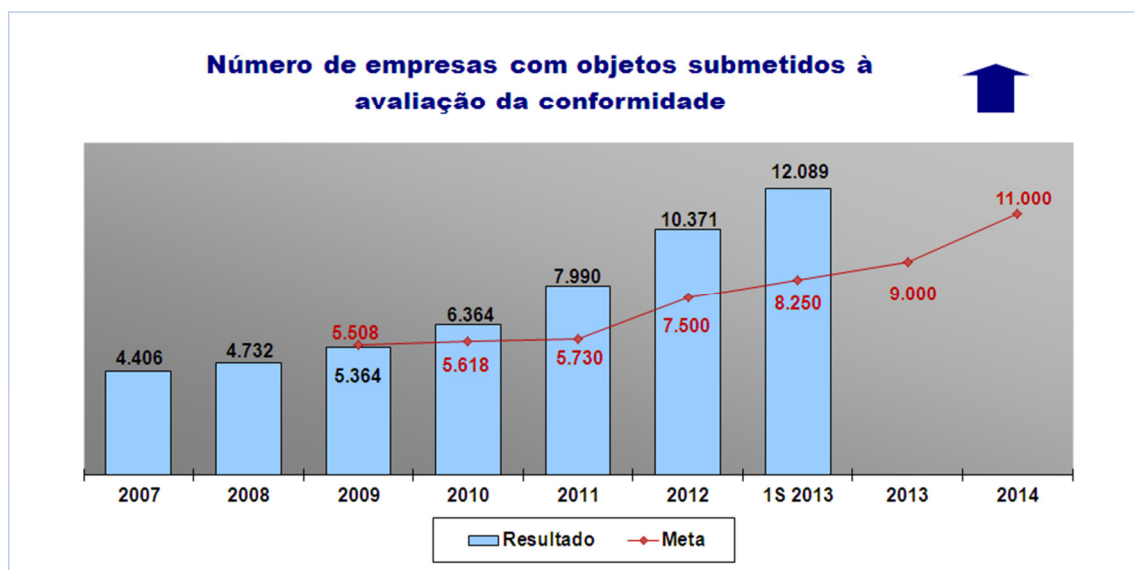


Gráfico 3

A regulamentação da portaria 371 do Inmetro, que trata de segurança elétrica, impactou mais de 140 produtos (principalmente eletroeletrônicos), tendo sido a principal responsável pelo alto crescimento do número de empresas e modelos de objetos com selo de identificação da conformidade.

4.4 - Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade

Este indicador mede o número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade. Ex.: modelo de pneumático, modelo de capacete, etc. Desta forma, mede indiretamente o impacto da atividade de avaliação da conformidade na economia nacional.

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
221.000	218.500	382.422	175,02%

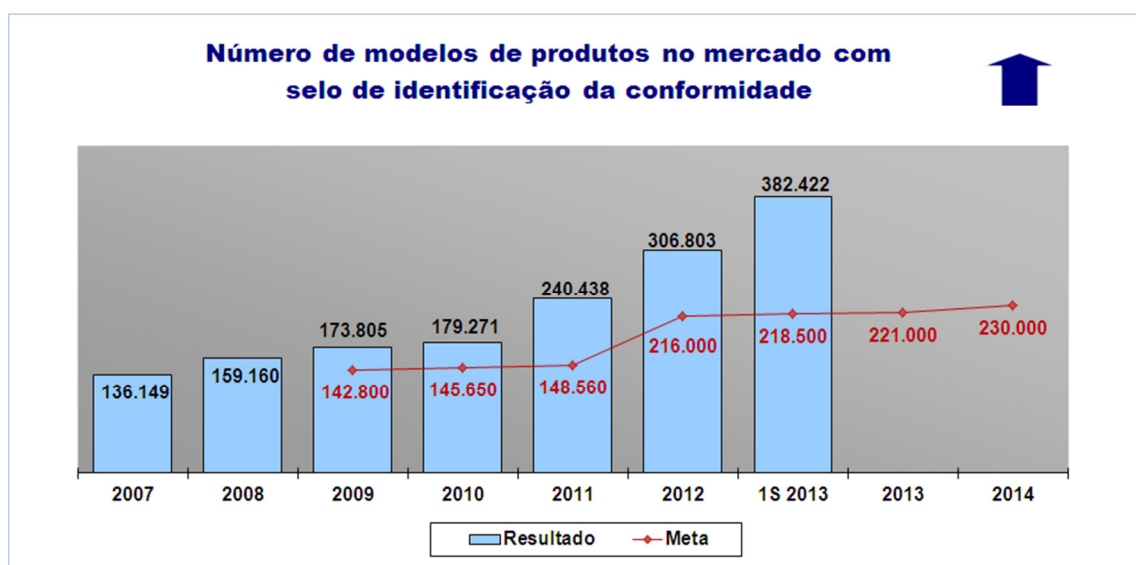


Gráfico 4

4.5 - Produtividade no desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de avaliação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	Desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade de forma assistida
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	(Número de programas desenvolvidos, implementados e implantados)/(Número de técnicos diretamente envolvidos) (Acumulado)
Este indicador mede quantos programas de avaliação da conformidade os técnicos do Inmetro estão gerenciando, sendo calculado pela divisão da soma acumulada do número de programas de avaliação da conformidade em desenvolvimento, implementados e implantados, pelo número de técnicos do Inmetro diretamente envolvidos.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
12,50	12,23	10,38	84,87%

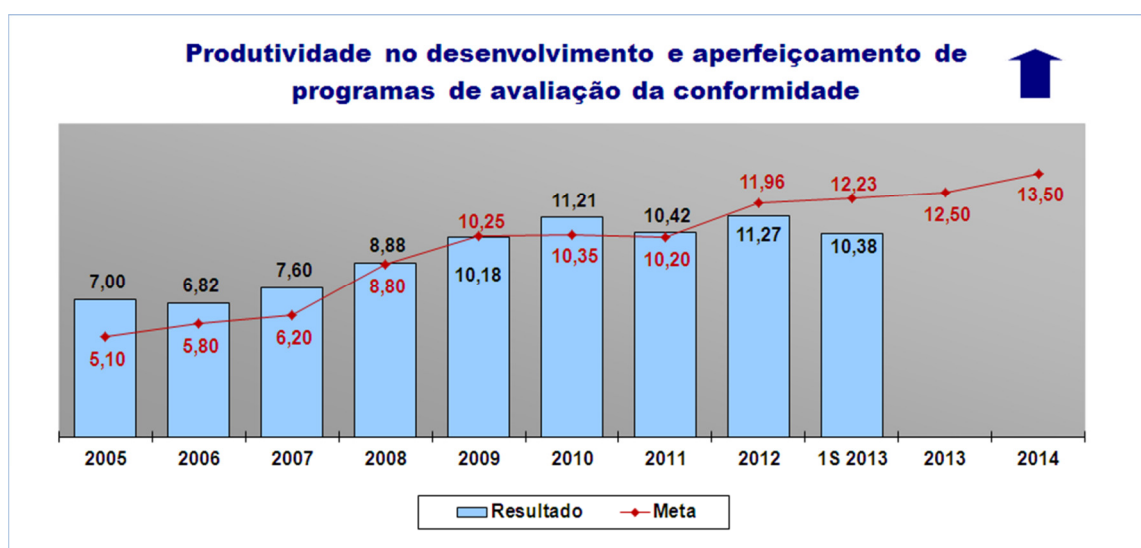


Gráfico 5

No primeiro semestre de 2013 o número de programas desenvolvidos, implementados e implantados foi de 270 e o número de técnicos diretamente envolvidos (média anual) foi de 26, o que resultou em uma produtividade de 10,38.

O número de Programas de Avaliação da Conformidade é acumulado e o número de técnicos diretamente envolvidos é calculado pela média anual, sendo importante considerar as três definições abaixo para a melhor compreensão desse indicador:

- **Programas de Avaliação da Conformidade em Desenvolvimento:** Programas de Avaliação da Conformidade que já passaram por Estudo de Impacto e Viabilidade e estão em processo de elaboração dos Requisitos de Avaliação da Conformidade.
- **Programas de Avaliação da Conformidade Implementados:** Programas de Avaliação da Conformidade cujos Requisitos de Avaliação da

Conformidade já foram publicados e estão aguardando o término de prazo de adequação das empresas para entrada em vigor.

- **Programas de Avaliação da Conformidade Implantados:** Programas de Avaliação da Conformidade cujos Requisitos de Avaliação da Conformidade já estão em vigor.

5 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

5.1 - Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação

Macroprocesso	Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Rever o modelo da atividade de acreditação
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)
Este indicador expressa o percentual de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação em relação ao número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação. A utilização de avaliadores externos, isto é, que não são do quadro de servidores do Inmetro, visa dar ao processo de concessão de acreditação mais agilidade, tornando o Inmetro capaz de atender a forte demanda por acreditação.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
88%	87%	90,90%	105,09%

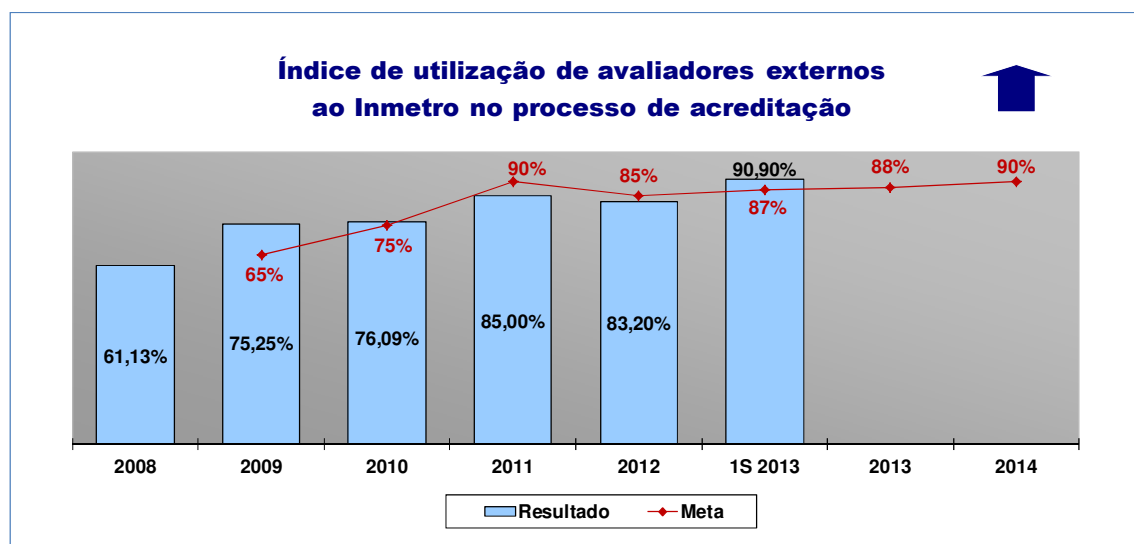


Gráfico 6

5.2 - Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013 (*)
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
11,50 meses	11,75 meses	11,80 meses	

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

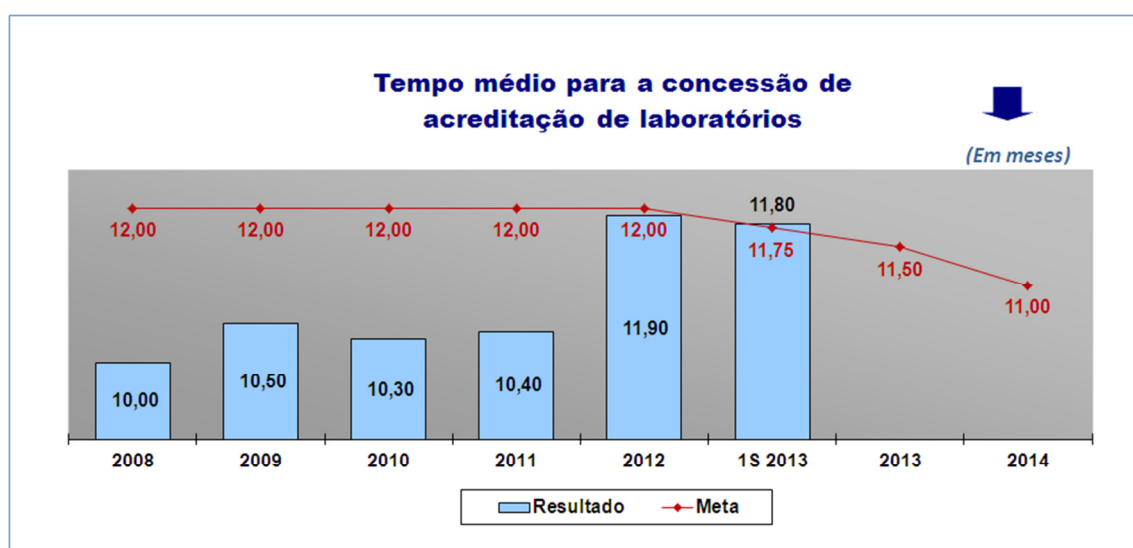


Gráfico 7

Houve um aumento significativo na quantidade de solicitações de novas creditações, em grande parte derivadas de regulamentos emitidos pelo MAPA, ANVISA, INMETRO e, principalmente, pela Secretaria de Meio Ambiente de SP.

Apesar do aumento da demanda, não houve correspondente aumento no quadro de pessoal, sendo que não existe perspectiva de melhora no curto prazo. Nesse sentido, cabe destacar que a quantidade de gestores de creditação (GA) manteve-se praticamente inalterada quando comparada com a de dezembro de 2008. Hoje, por conta dessa realidade, cada GA é responsável, em média, por cerca de 70 processos de creditação, contra 40 em 2008.

5.3 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013 (*)
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
7,50 meses	7,80 meses	10,00 meses	77,50%

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

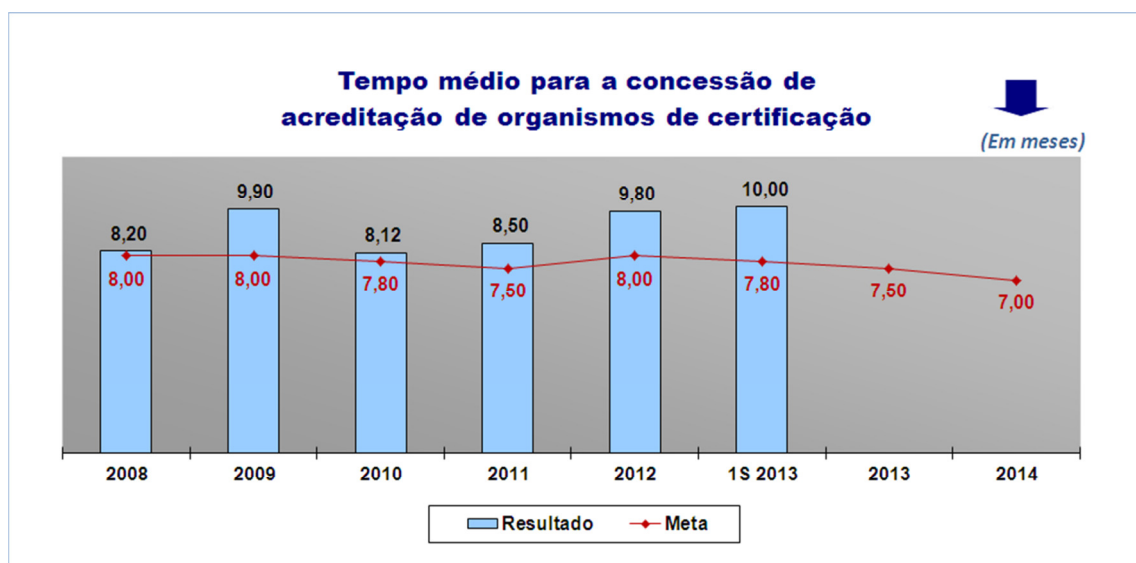


Gráfico 8

Referencial comparativo: entidade mexicana de acreditação(ema) 7,1 meses.

Houve aumento significativo da demanda por creditações decorrente de novas regulamentações no setor automotivo, de construção civil, de eletrodomésticos, eletromédicos e de certificação de implantes mamários.

A recente diminuição de recursos humanos também contribui para o aumento do tempo médio, visto que a divisão de acreditação de organismos de certificação teve uma redução de 50% no efetivo de pessoal administrativo e de 25% no de colaboradores de nível superior que trabalhavam como GA.

Visando a melhoria deste resultado, o Inmetro esta redefinindo a maneira de analisar a documentação envolvida no processo de acreditação de forma a reduzir o tempo gasto nesta etapa.

5.4 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013 (*)
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
6,50 meses	6,75 meses	6,60 meses	102,27%

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

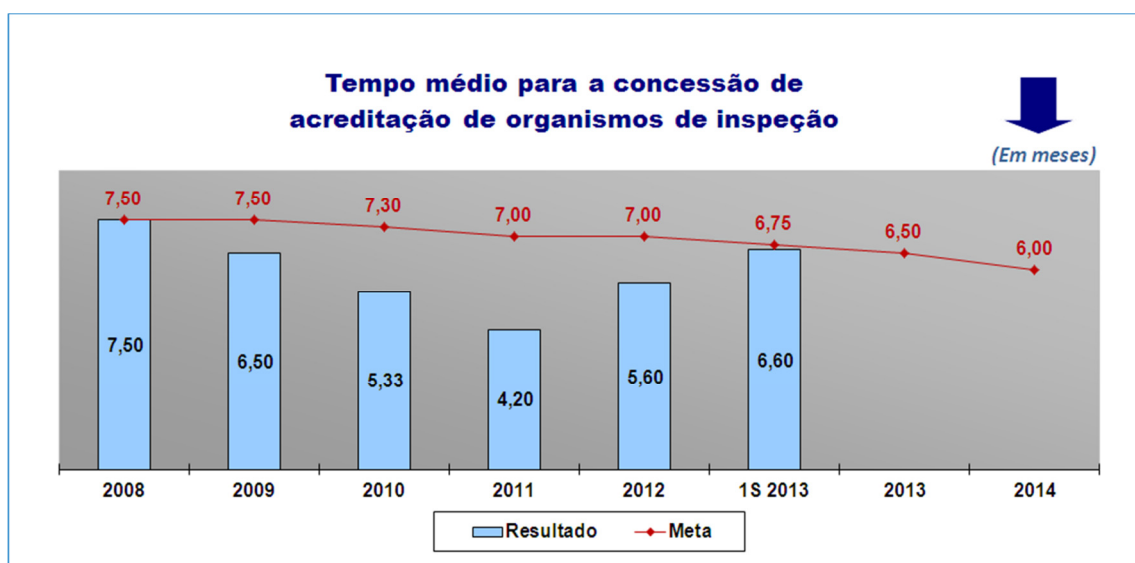


Gráfico 9

Referencial comparativo: ema/México 7,4 meses.

5.5 - Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados concedidos por norma

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
1.100	1.075	1.370	127,44%

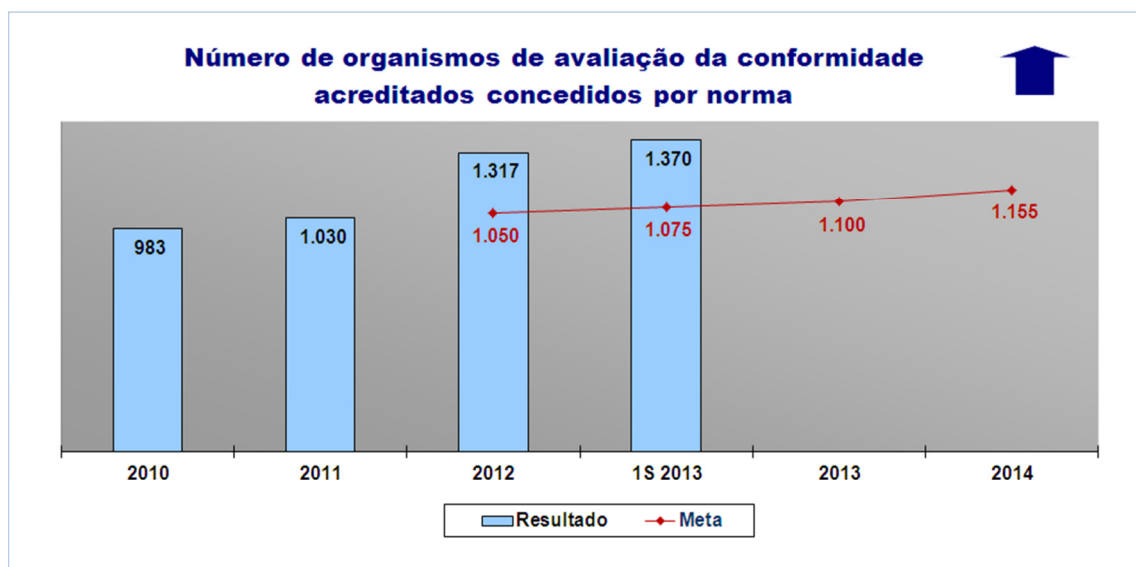


Gráfico 10

Referencial comparativo: Standards Council of Canada(SCC)/Canadá 426 organismos.

Devido a um aumento da demanda prevista para novos pedidos de acreditação, o Inmetro tem condições de repactuar a meta para 2013 e 2014. A intenção é estabelecer uma meta de 1400, para 2013, e 1450, para 2014.

6 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

6.1 –Índice de conformidade na execução dos serviços delegados

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	$100 - [1,2 \times (\text{quantitativo de NC}) + 0,2 \times (\text{quantitativo de OM})]$ (em percentual), onde: NC = número de registros de não-conformidades. OM = número de registros de oportunidades de melhoria.
Esta nova fórmula indica a aproximação da conformidade média da Rbmlq-I em relação à conformidade 100%. A conformidade da Rbmlq-I é calculada com base nos resultados das auditorias realizadas pelo Inmetro nos órgãos delegados da RBMLQ-I, abrangendo os aspectos técnicos da qualidade e da metrologia legal, bem como, aspectos financeiros, contábeis e administrativos.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
82%	81,50%	79,70%	97,79%

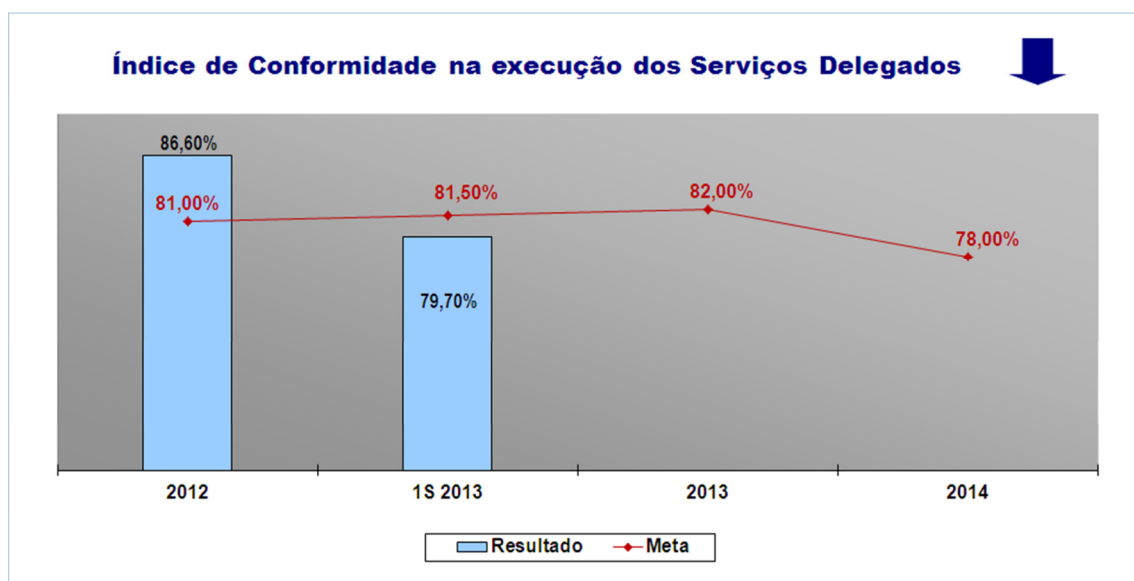


Gráfico 11

Cabe destacar que todos os 26 órgãos da RBMLQ-I são auditados, sendo que a maior parte dos órgãos serão auditados no segundo semestre. Nesse processo, inúmeras não conformidades são identificadas e, para cada uma delas, é exigido ações corretivas, que ficam registradas nos relatórios das auditorias.

6.2 - Taxa de crescimento da receita de serviços de controle metrológico

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Percentual de crescimento anual, em relação ao exercício anterior, da receita financeira de serviços prestados pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, sem contabilizar multas

Uma vez que as taxas cobradas pelos serviços da RBMLQ-I levam em consideração a complexidade dos serviços, este indicador permite a mensuração, de forma ponderada, dos diversos serviços prestados. Ainda que a aplicação de multas seja necessária em certos casos, a exclusão da receita advinda da cobrança de multas no cálculo da taxa de crescimento da receita de serviços indica que o foco do Inmetro e da RBMLQ-I é a prestação de serviços à sociedade, principalmente referente à medições nas áreas de comércio, saúde dos consumidores e meio-ambiente.

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
6,00%	6,25%	4,36%	69,76%

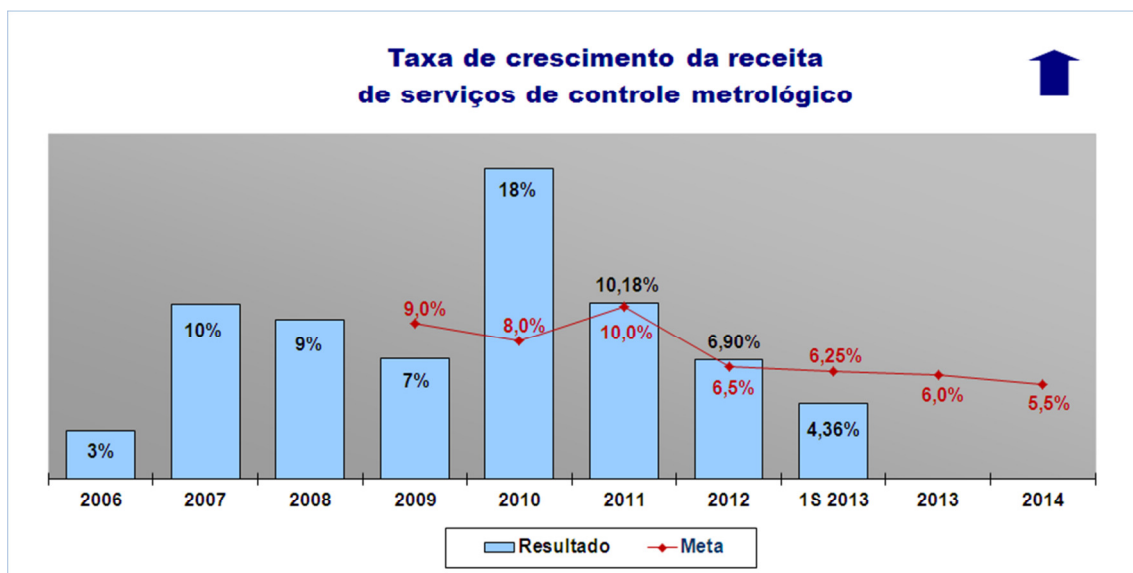


Gráfico 12

6.3 - Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	Número de verificações subsequentes / Número de funcionários da RBMLQ-I

Este indicador busca mensurar a produtividade da RBMLQ-I na execução das verificações subsequentes, que são aquelas realizadas após a verificação inicial.

As verificações subsequentes são aquelas pelas quais todos os instrumentos de medição devem passar, de tempos em tempos, para garantir a acuidade das suas medições. Também são verificações subsequentes aquelas realizadas após reparos ocasionais que instrumentos de medição tenham passado.

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
634	317	399	125,87%

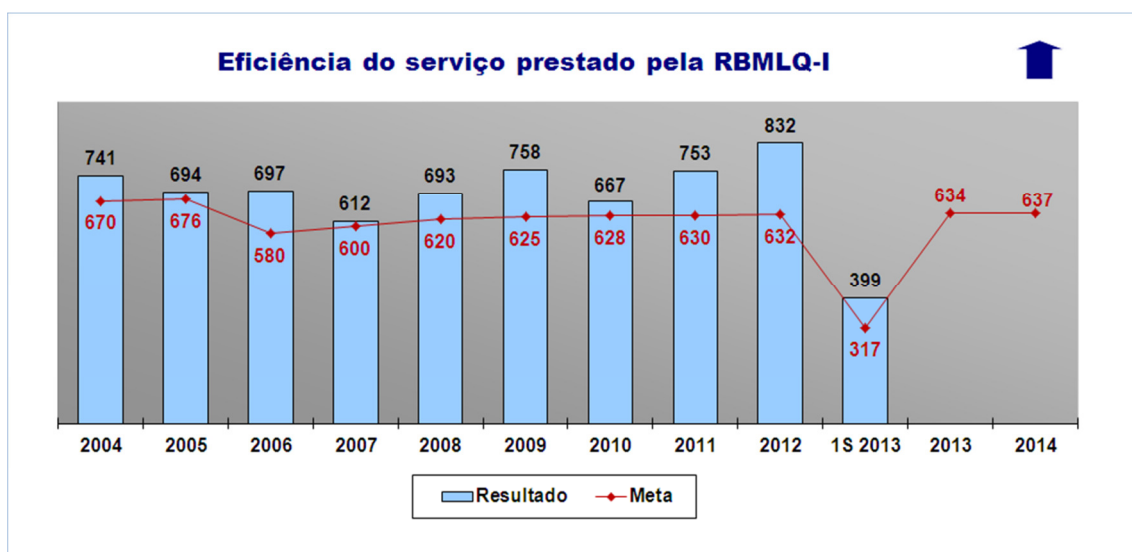


Gráfico 13

A superação da meta é justificada pelo aperfeiçoamento da gestão da força de trabalho da RBMLQ e o planejamento estruturado da atividade por meio do Plano de Trabalho.

6.4 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano
<p>Todo instrumento de medição, medida materializada ou parte destes comercializado no Brasil deve obter compulsoriamente a aprovação de seu modelo, de acordo com o regulamento técnico metrológico pertinente, antes de ser posto no mercado. Desta forma, a duração do processo de apreciação técnica de modelo é um fator crítico para o bom desempenho do Macroprocesso da Garantia Metrológica.</p>	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
105 dias	112,5 dias	157 dias	71,66%

Nota (*): O Alcance da Meta dos indicadores decrescentes (quanto menor em relação à meta, melhor o desempenho) esta sendo calculado por meio da divisão da Meta pelo Resultado.

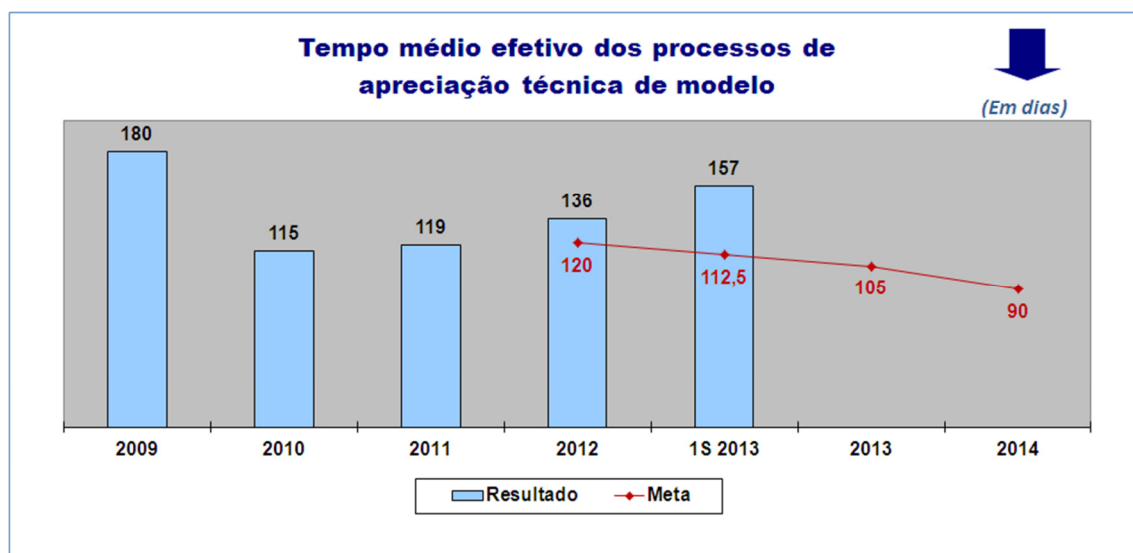


Gráfico 14

Mudanças de regulamentos e obras em alguns laboratórios afetaram os tempos de realização dos ensaios. A Diretoria de metrologia legal do Inmetro esta tendo que adequar o processo de aprovação técnica de modelo (ATM) ao novo regimento interno, conforme Portaria Inmetro nº 165/2013. Esta faz revisão dos procedimentos e critérios do processo de ATM. Por este motivo esta sendo redesenhado o processo dentro da ferramenta de gestão de processos, pela qual os clientes solicitam aprovação de modelos via web, além de estar sendo atualizada a base normativa.

Em adição, com intuito de aperfeiçoar o processo, estão sendo realizadas reuniões de harmonização de entendimento, maior monitoramento dos prazos dos processos e a elaboração de projeto para ampliar o uso de laboratórios acreditados.

6.5 – Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Soma do percentual de clientes que avaliam o serviço como "Bom" ou "Ótimo" entre os que opinaram, obtido através de pesquisa anual
Este indicador expressa o nível de satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo prestado pelo Macro processo de Garantia Metrológica. Ele será medido por meio de pesquisa junto aos clientes que solicitaram aprovação de modelo de instrumentos de medição no ano anterior. Para efeito desse indicador serão consideradas as respostas sobre o "nível geral de satisfação" e o indicador será apurado pela soma do percentual de clientes que assinalaram as respostas "bom" e "ótimo".	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
78%	77%	51,43%	66,79%

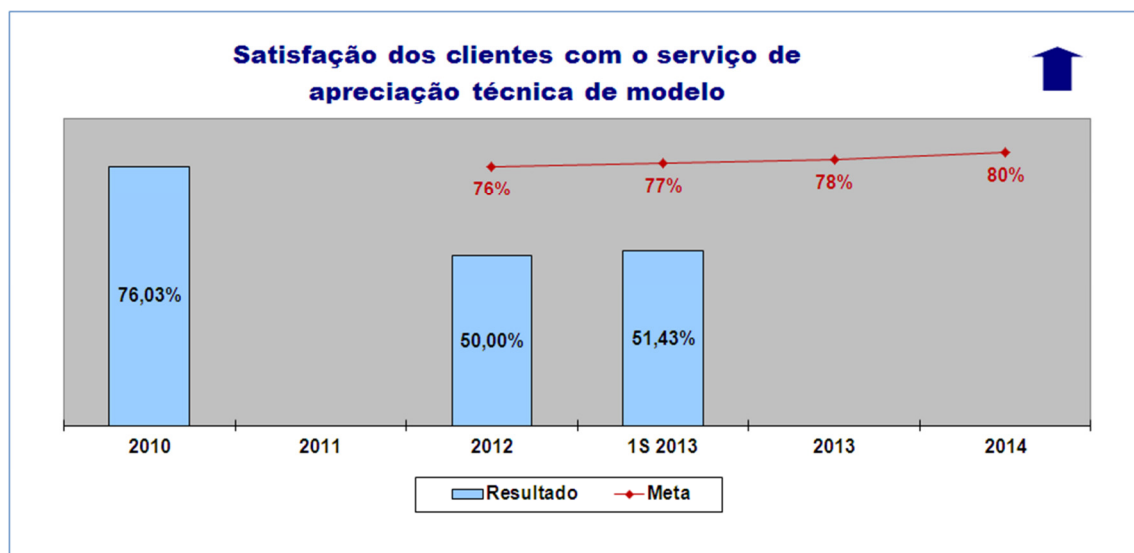


Gráfico 15

Este indicador está sendo apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de apreciação técnica de modelo (ATM) que responderam a pergunta 2 do questionário do *ANEXO A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo*, como **Satisfeito** ou **Muito satisfeito**.

O gráfico 16 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados.

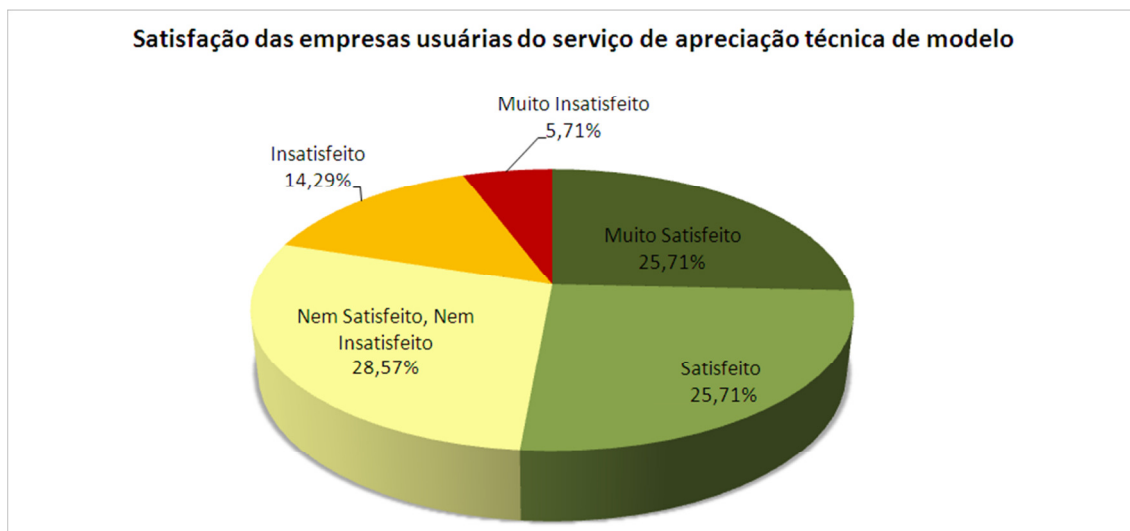


Gráfico 16 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de apreciação técnica de modelo

O gráfico 17 abaixo demonstra o nível de satisfação de cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo.

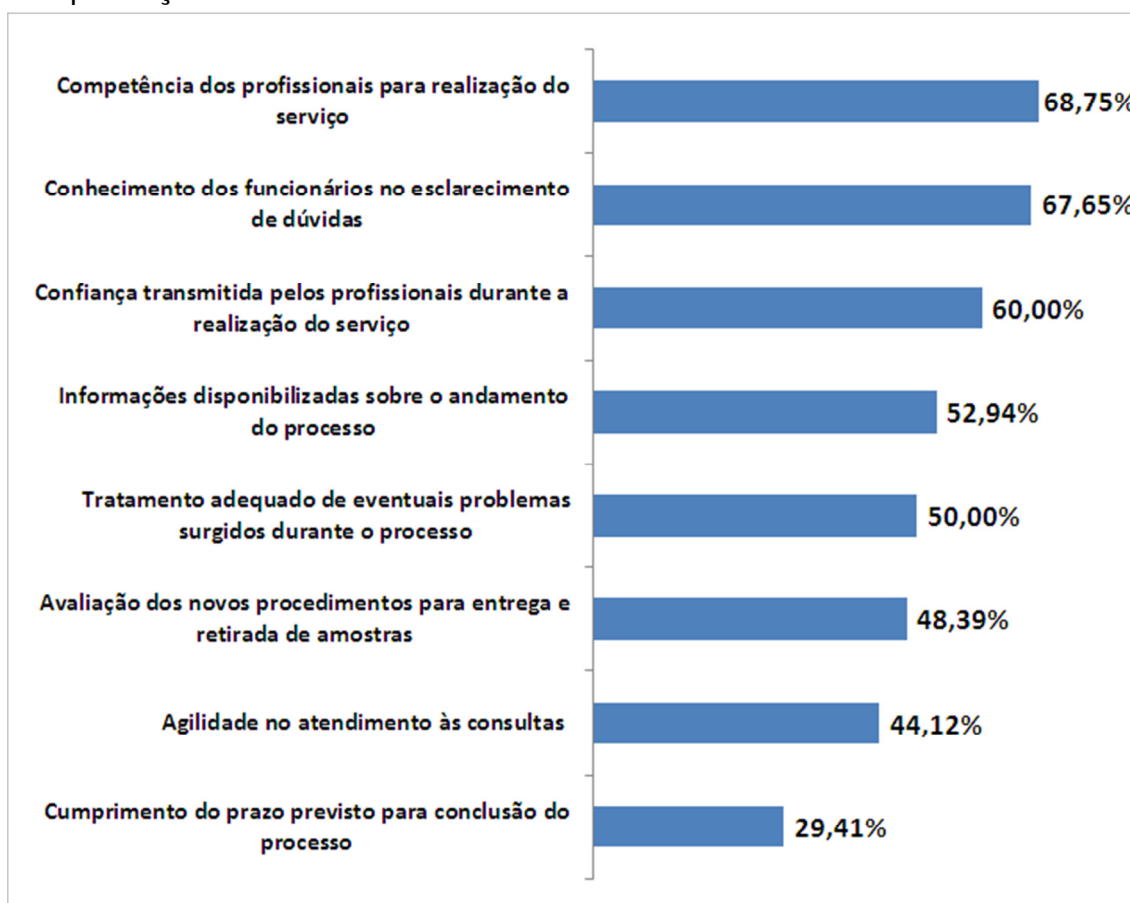


Gráfico 17 – satisfação por atributo do serviço de apreciação técnica de modelos

Analisando-se o gráfico 17, pode-se verificar que o atributo *Competência dos profissionais* é o mais bem avaliado, contribuindo para elevar o nível total de satisfação. Por outro lado, o atributo *Cumprimento do prazo previsto*, com apenas 29,41% de satisfação é aquele que se destaca negativamente.

Cabe destacar que se este indicador for apurado utilizando-se uma média ponderada das respostas de todos os clientes dos serviços de ATM que responderam a pesquisa, a nota fica em 6,23. Esta nota considera todas as respostas da escala abaixo, diferente do cálculo do nível de satisfação que considera somente os que responderam como **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**.

Escala de satisfação utilizada:

Conceito	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito	
Nota	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA

7.1 - Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio
Este indicador será medido por meio de pesquisa junto às empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro. Estes usuários são os laboratórios credenciados junto à Rede Brasileira de Calibração e as empresas que demandam esses serviços diretamente do Inmetro	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
7,80	7,75	7,18	92,65%

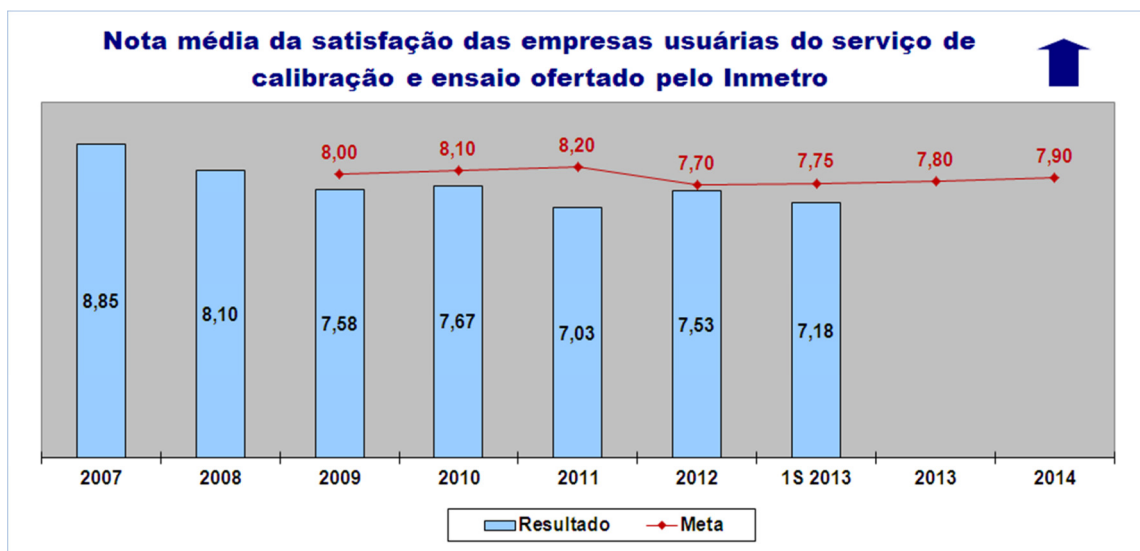


Gráfico 18

O gráfico 19 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados.

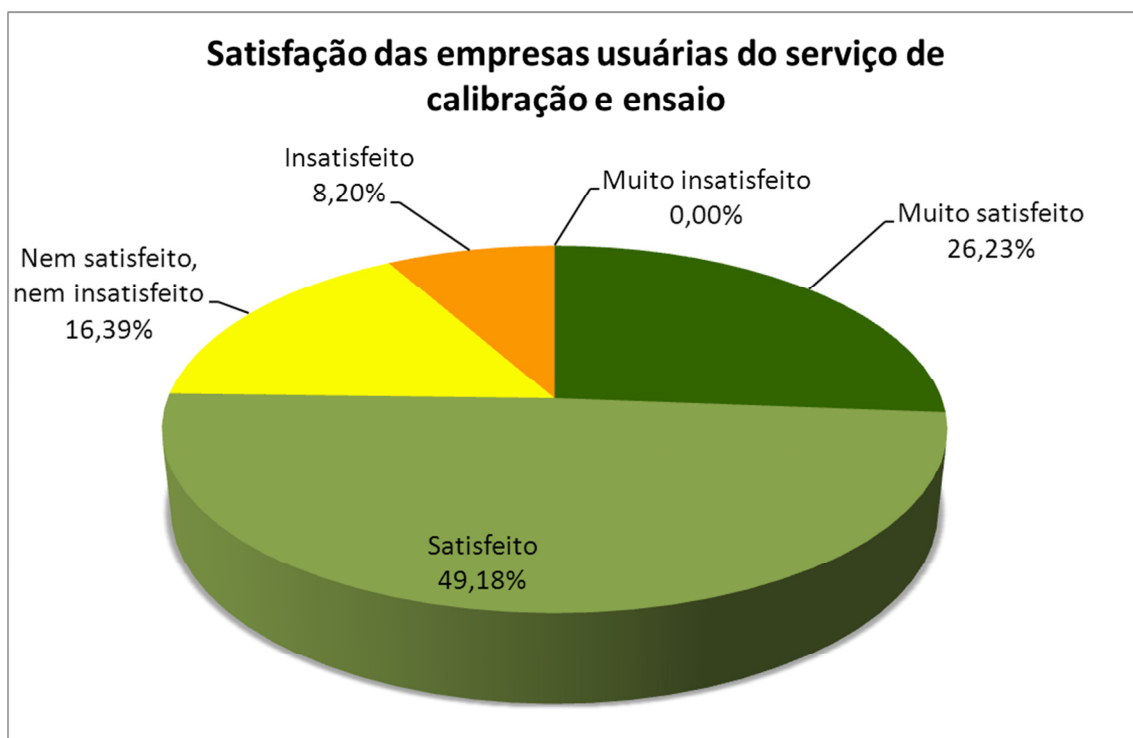


Gráfico 19 - Satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio

Cabe ressaltar que apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 75,41% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

O questionário utilizado para apurar este indicador está descrito no **Anexo C** deste relatório.

O gráfico 20 abaixo demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio.

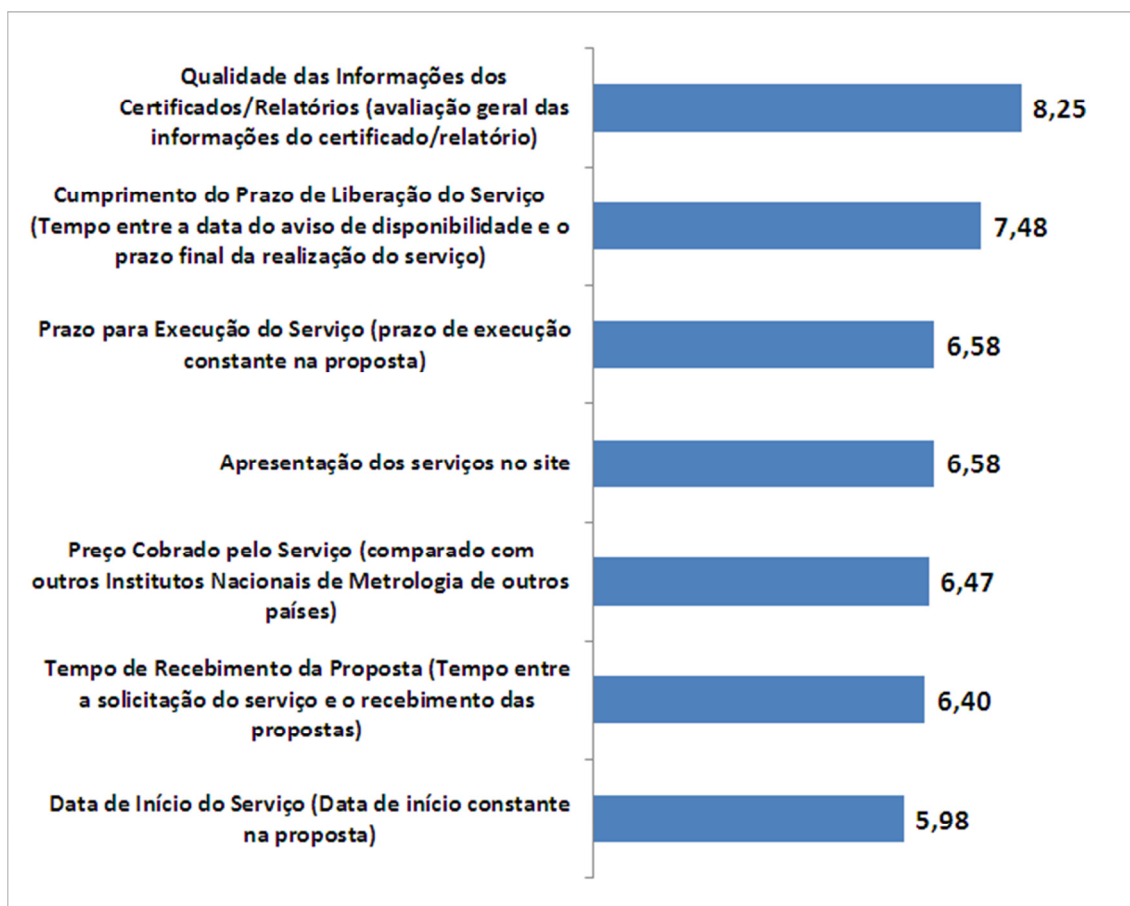


Gráfico 20 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de calibração e ensaio

Analisando-se o gráfico 20, verifica-se que o atributo *Qualidade das Informações dos certificados/relatórios* é o mais bem avaliado, contribuindo para elevar o nível total de satisfação. Por outro lado, o atributo *Data de início do Serviço*, é o que mais contribuiu para redução da nota.

7.2 - Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	Razão entre o número de serviços de medição de padrões calibrados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos na calibração

O provimento de rastreabilidade ao Sistema Internacional de Unidades (SI) é uma responsabilidade legal do Inmetro. Portanto, este indicador mede a produtividade dos técnicos do Inmetro envolvidos nos processos de calibração de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI.

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
180	177,50	173	97,46%

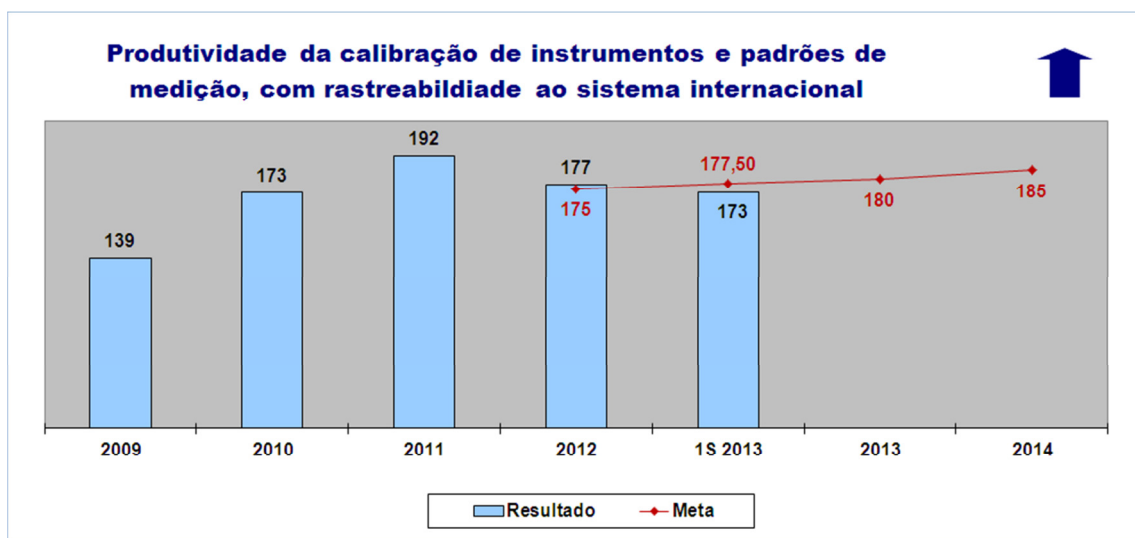


Gráfico 21

7.3 – Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao SI

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficiência
Memória de Cálculo	Razão entre o número de serviços de medição de padrões ensaiados com rastreabilidade ao SI e o homem-hora dos técnicos envolvidos nos ensaios

O provimento de rastreabilidade ao Sistema Internacional de Unidades (SI) é uma responsabilidade legal do Inmetro. Portanto, este indicador mede a produtividade dos técnicos do Inmetro envolvidos nos processos de ensaios de instrumentos calibração de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI.

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
105	102,5	168	163,90%

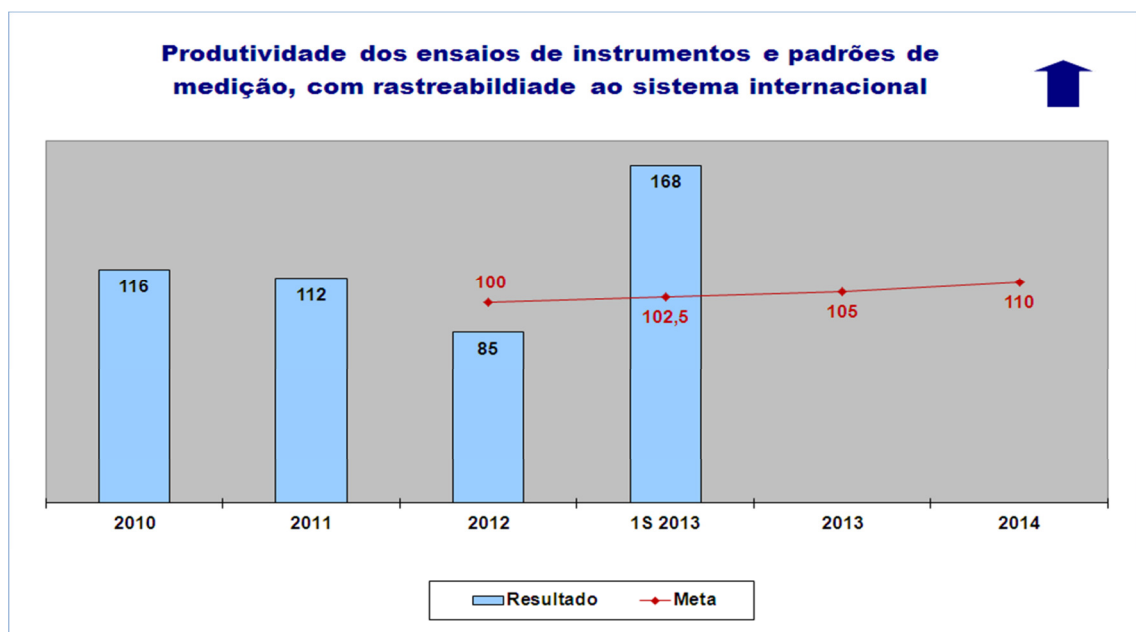


Gráfico 22

O resultado da produtividade de ensaios no primeiro semestre ficou acima da meta devido à ocorrência de uma quantidade acima do normal de tipos de ensaios de curta duração na área de potência e energia elétrica.

7.4 - Número de trabalhos publicados

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de publicações em periódicos nacionais + Número de publicações em periódicos internacionais + Número de publicações em Anais nacionais + Número de publicações em Anais internacionais
Este indicador reflete o esforço do corpo técnico do Inmetro, mais especificamente da Metrologia Científica na produção de conhecimento técnico-científico. Desta forma, contabiliza publicações em periódicos e anais, nacionais e internacionais.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
215	107,50	58	53,95%

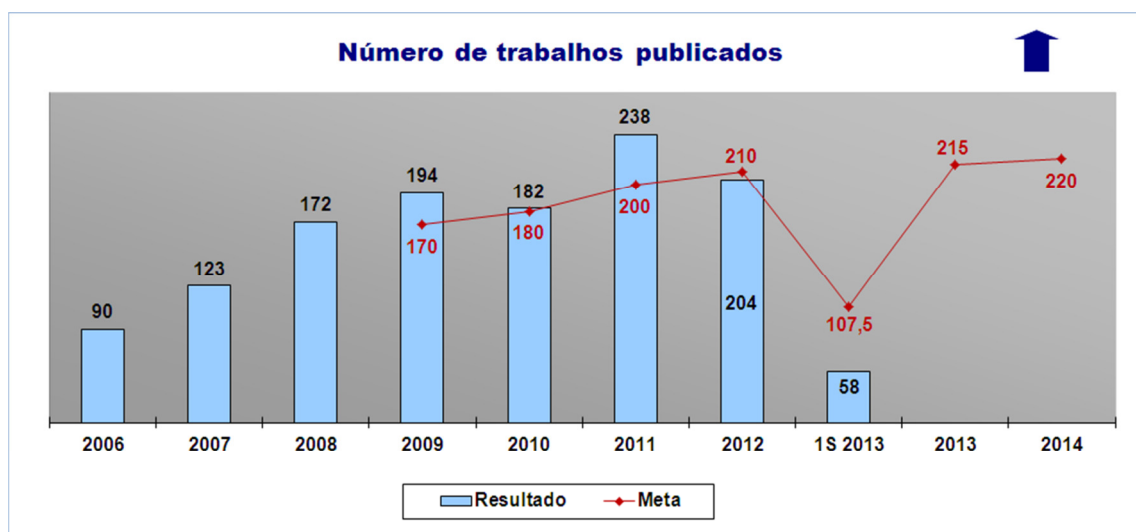


Gráfico 23

Este indicador depende de disponibilidades de eventos nacionais e internacionais que normalmente ocorrem no segundo semestre. Até o final deste ano, ocorrerão eventos científicos internacionais, como o X Semetro na Argentina e o Metrologia 2013 em Ouro Preto, MG, o que deverá aumentar significativamente o número de publicações.

7.5 - Número de serviços de calibração no KCDB (Key Comparison Database) do BIPM (Bureau Internationale des Poids e Mesures)

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de serviços de melhor capacidade de medição (<i>cmc – calibration measure capability</i>) incluídos no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>)
Este indicador evidencia o esforço na manutenção da Gestão do Sistema de Qualidade em metrologia científica que atende ao acordo de reconhecimento mútuo (MRA) assinado pelo Inmetro.	

Meta	Meta	Resultado	Alcance da meta do 1º sem 2013
2013	1º sem 2013	1º sem 2013	
333	328	383	116,77%

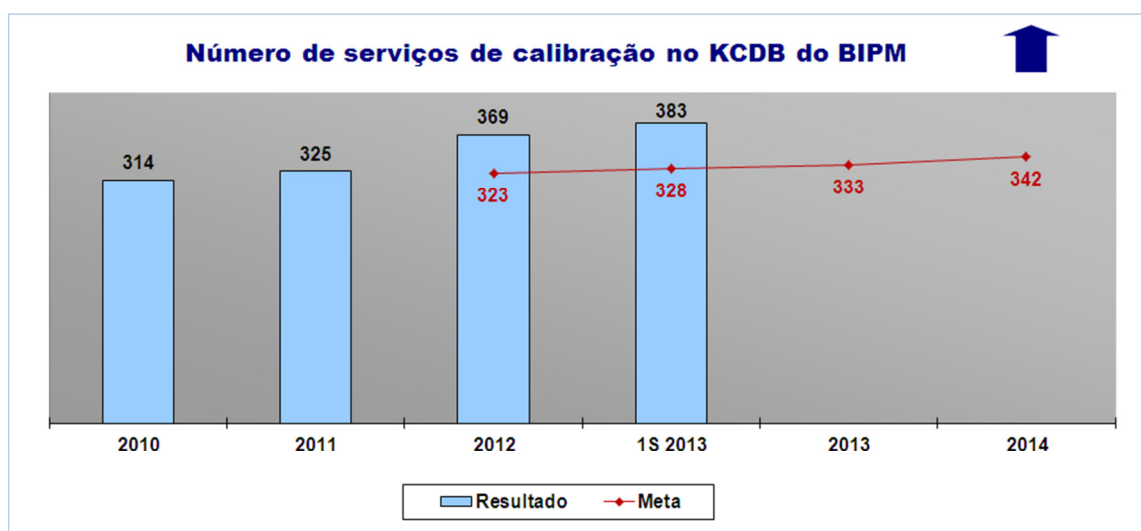


Gráfico 24

A superação deste indicador se deve ao rápido crescimento de áreas como a metrologia química, na qual houve a introdução de ensaios necessários à produção de Materiais de Referências Certificados (MRC). A previsão é que se tenham, até dezembro de 2013, aproximadamente 400 serviços.

O BIPM é uma entidade internacional que tem como objetivo principal assegurar a uniformidade das medições e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

É importante para os laboratórios de metrologia científica do Inmetro aumentar o número de comparações internacionais e comparações chaves reconhecidas, que suportem a inclusão de suas Capacidades de Medição e Calibração (CMC) na Base de Dados (Key Comparison Database - KCDB) do BIPM. Este reconhecimento pelo BIPM aumenta a credibilidade dos serviços de calibração do Inmetro nacionalmente e internacionalmente.

O Brasil esta com 502 capacidades de medição e calibração na base de dados (KCDB) do BIPM, sendo 383 atribuídas ao Inmetro e 119 atribuídas aos seus laboratórios designados, que são o Laboratório Nacional de Metrologia das Radiações Ionizantes e o Observatório Nacional/Serviço Nacional da Hora.

A título de ilustração, cabe destacar que o Brasil esta a frente da Espanha, Turquia, Austrália e Índia, que possuem, respectivamente, 480, 393, 347 e 246 capacidades de medição e calibração no KCDB (fonte: *The BIPM key comparison database, KCDB, 22 August 2013 em* http://www.bipm.org/utls/common/pdf/KCDB_CMCs.pdf).

8 –DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO- ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO

No Anexo I, item 2 do Contrato de Gestão, estão pactuados os Objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro para o ciclo 2012-2014. A nota relativa ao alcance desses objetivos corresponde a **10%** da pontuação global do contrato.

8.1 - OBJETIVO I - Implantar uma sistemática de gerenciamento dos resultados no Inmetro utilizando metodologia A3

- Adaptar a metodologia A3 às necessidades do setor público brasileiro;
- Implantar um modelo de gestão utilizando a filosofia *Lean* para solução de problemas;
- Utilizar a metodologia A3 para melhorar a formulação e monitoramento de projetos/ ações no Inmetro;

RESULTADO

O Inmetro esta utilizando uma sistemática de monitoramento de resultados com base na metodologia A3. O foco deste monitoramento são os principais projetos e planos de ação do Inmetro no Plano Brasil Maior, bem como o acompanhamento dos objetivos e indicadores do Contrato de Gestão.

Representantes das diversas áreas do Inmetro tem se reunido bimestralmente com a área de planejamento com intuito de manterem atualizadas as informações sobre o andamento desses principais projetos e planos de ação além dos objetivos pactuados no contrato de gestão. Um painel de indicadores também esta sendo utilizado para acompanhar os resultados.

Essas reuniões geram os subsídios necessários para a construção de um relatório para a presidência do Inmetro. Este relatório é feito em uma única

folha de papel no formato A3 e devido a sua simplicidade e alta capacidade de comunicação, tem facilitado os gestores e servidores da instituição a visualizar os desafios e problemas.

8.2 - OBJETIVO II - Participar do Prêmio Nacional da Gestão Pública em 2013.

- Apresentar o andamento do plano de melhorias da gestão que defina as medidas de fortalecimento institucional;
- Elaborar relatório de gestão a cada dois anos para a participação no Prêmio Nacional da Gestão Pública atingindo uma pontuação mínima de 500 pontos.

RESULTADO

O Inmetro está se preparando para o próximo ciclo do PQGF, previsto para ser relançado em 2014.

Neste semestre foram iniciadas as obras de melhorias de infraestrutura relacionadas às atividades do Meio Ambiente, da Segurança e Saúde Ocupacional e de Responsabilidade Social. Foi feito também o planejamento de cursos sobre as normas de sistemas de gestão, na modalidade de ensino à distância (EaD).

Além disso, cabe destacar o trabalho que o Inmetro está desenvolvendo no sentido de aperfeiçoar seus indicadores e, principalmente, seus referenciais, buscando ampliar sua aderência ao critério Resultados do PQGF.

8.3 - OBJETIVO III - Implementar programa de melhoria de processos

- Implantar metodologia de mapeamento e melhoria de processos;
- Definir a governança de processos;
- Assegurar a implementação de projetos de melhoria de processos em processos chave do Inmetro.

RESULTADO

No primeiro semestre de 2013 foi preparado o material para treinamento no método de mapeamento e melhoria de processos do Inmetro, com base nos 3 Documentos Orientativos da Qualidade (DOQ) elaborados previamente: "Modelo de projeto de melhoria de processos", "Método de mapeamento de

processos" e "Ferramentas de melhoria de processos". Foram treinados cerca de 40 servidores, divididos em duas turmas. Com tais treinamentos pretende-se sensibilizar a força de trabalho para a importância de se implantar uma cultura de processos na organização, proporcionar um nivelamento conceitual em gestão de processos e alavancar novos projetos de mapeamento e melhoria de processos liderados pelos próprios alunos.

Neste período também foram realizados projetos de mapeamento de processos nas áreas finalísticas de Coordenação-Geral de Articulação Internacional e Diretoria de Metrologia Legal, bem como no Gabinete da Presidência.

Para o segundo semestre de 2013 estão previstas 3 novas turmas do treinamento, inclusive na Superintendência do Rio Grande do Sul, e a continuidade de projetos de mapeamento e melhoria de processos.

8.4 - OBJETIVO IV- Ser o eixo técnico central do Plano Brasil Maior

- Apoiar à inovação Tecnológica na Empresa (Desenvolvimento de tecnologia, transferência de conhecimento, projetos de P&D, Laboratórios Associados para apoio à inovação na Empresa);
- Apoiar diversos programas do Estado/Governo brasileiro que impactam na competitividade sistêmica do País. (Ações voltadas para o apoio a programas de educação, relações internacionais, infraestrutura, apoio a órgãos de Governo combate a práticas enganosas de comércio etc);
- Implantar anuência em 100% dos produtos regulamentados pelo Inmetro

RESULTADO

Neste objetivo cabe destacar que esta sendo criado no âmbito do Plano Brasil Maior, o Centro de Tecnologia Automotiva no Inmetro que tem como principal objetivo incrementar a segurança e qualidade dos carros produzidos no país, beneficiando o consumidor e permitindo que os automóveis nacionais possam ser competitivos no mercado internacional. O polo terá três pilares de atuação e envolverá serviços, pesquisa, desenvolvimento e inovação no setor automotivo (incluindo o segmento de autopeças).

O primeiro será o laboratório de segurança veicular, para a realização de ensaios de "crash test" e homologação de itens de proteção ativa e instalados nos veículos. O segundo pilar será o laboratório de eficiência energética e de emissões. Ele fará ensaios buscando aprimorar o consumo e o nível de emissões de poluentes dos motores. O terceiro eixo será o apoio e o desenvolvimento da inovação na indústria de autopeças. Tudo dentro do contexto do Inovar Auto, programa de incentivo à cadeia produtiva de veículos do Plano Brasil Maior.

A indústria automotiva tem se mostrado como uma das principais propulsoras da economia industrial mundial. No Brasil não é diferente. Com uma participação de mais 20% no PIB industrial brasileiro, o setor automotivo, incluindo o setor de autopeças, se consolida como um dos maiores propulsores da economia industrial brasileira através de desenvolvimento de tecnologia, investimentos, geração de empregos, contribuição com impostos, faturamento, balança comercial, alavancagem rodoviária, indústria metalúrgica, petróleo, entre outros.

As principais ações do Inmetro em 2013 voltadas para o apoio ao Plano Brasil Maior foram:

- **Fiscalização em Metrologia e Qualidade:** a partir da implantação do controle metrológico legal dos tacógrafos em 2012, que contribui para uma maior segurança nas estradas, o Inmetro focou esforços para apoiar a Rbmlq-I a aumentar as verificações metrológicas de cronotacógrafos, sendo que até junho de 2013 este aumento foi de 31% em relação ao mesmo período de 2012; no âmbito do acordo de cooperação com a Receita Federal do Brasil que visa a aprimorar as ações de fiscalização na importação e no mercado interno de produtos que não atendam aos requisitos de avaliação da conformidade, estão sendo coordenadas mais ações de fiscalização conjuntas no mercado para o segundo semestre.
- **Avaliação da Conformidade:** 5.600 registros de objeto com conformidade avaliada no campo compulsório concedidos em 2013 - Registro de Objetos nos programas de avaliação da conformidade, explicita a responsabilidade do fornecedor, facilita e agiliza as ações de acompanhamento do objeto no mercado; mais 10 empresas confirmaram a participação no Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular em 2013; em atendimento ao Plano de demandas por programas de avaliação da conformidade relacionados com a Copa 2014 e Olimpíadas 2016 foram certificados 33 meios de hospedagem no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) até maio de 2013.
- **Desenvolvimento e Disseminação da Metrologia Legal, Científica e Industrial:** Realização de capacitação de profissionais na área de microscopia eletrônica, que é fundamental no desenvolvimento de produtos de alto valor agregado como, por exemplo, aços, cimentos, borrachas, chegando a mais alta tecnologia dos medicamentos, vacinas e dispositivos eletrônicos; estabelecimento da Rede Nacional de Métodos Alternativos ao Uso de Animais (RENAMA) que tem como foco a eficiência econômica, a otimização da infraestrutura, a

complementaridade de atribuições e a capacidade de inovação nacional, sendo que 10 laboratórios já se associaram a ela;

No que se refere à anuência, o Inmetro vem aperfeiçoando o processo de análise dos pedidos de anuência para licenças de importação de produtos por ele regulamentados, por meio de Programas de Avaliação da Conformidade compulsórios. Como resultado deste trabalho, o tempo médio do processo reduziu de 20 dias para 6 dias durante o ano de 2013.

8.5 - OBJETIVO V - Elaborar estudos/ indicadores para medir a efetividade das atividades do Inmetro

- Elaborar estudos/indicadores para medir a efetividade das atividades de avaliação da conformidade/acreditação;
- Elaborar estudos/ indicadores para medir a efetividade das atividades de metrologia.

RESULTADO

Dando seguimento as ações para acompanhar a efetividade das suas atividades, o Inmetro esta realizando os seguintes estudos:

- Estudo para a avaliação do processo de controle metrológico legal de Cronotacógrafos, que é um instrumento de segurança no trânsito para a redução de acidentes envolvendo veículos de carga e coletivos. Neste estudo esta se buscando apurar os custos para a sociedade dos acidentes causados por veículos (ônibus, caminhões, vans). Também está sendo feito um levantamento da necessidade de instalação de novos Postos de Ensaio Credenciados no período de 2013 até 2017, com base em análise de cenários.
- Estudo de avaliação de impacto e viabilidade da introdução de Regulamento Técnico Metrológico (RTM) de Instrumentos de Pesagem Automáticos (IPA) Rodoviário.
- Estudo sobre o papel do Inmetro para a indústria brasileira de LED em parceria com Laboratório Nacional de metrologia da França (LNE – França).

No campo da Avaliação da Conformidade (AC), foram realizados os seguintes estudos:

- Estudo de avaliação de resultados do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE) para Lâmpadas Fluorescentes Compactas;

- Estudo de avaliação de resultados do Programa de AC (PAC) de Plugues e Tomadas;
- Estudo de impacto e viabilidade de PAC de produtos voltados para a prevenção de incêndio;
- Estudo de impacto e viabilidade de PAC para níveis mínimos de eficiência energética para lâmpadas de vapor de sódio de alta pressão;
- Estudo de impacto e viabilidade de PAC para sistemas de freio, transmissão e escapamento de motocicletas.

ANEXOS

ANEXO A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo

Questionário de Apreciação Técnica de Modelos – ATM

1. Avalie os itens do serviço de apreciação técnica de modelos listados na tabela a seguir.

Itens	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito		Não sei avaliar
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. Agilidade no atendimento às consultas												
b. Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo												
c. Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas												
d. Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo												
e. Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço												
f. Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo												
g. Competência dos profissionais para realização do serviço												
h. Avaliação dos novos procedimentos para entrega e retirada de amostras												

2. Qual o seu nível de satisfação geral com o serviço de apreciação técnica de modelo?

Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito			Satisfeito		Muito Satisfeito	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Indique na tabela seu nível de satisfação com o serviço prestado.

Itens	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Nem Satisfeito Nem Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Sei avaliar	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Bomba medidora de combustíveis líquidos e partes												
Computador de vazão												
Conversor (corretor) de volume												
Cronotacógrafo / Fita diagrama / Disco diagrama												
Densímetro												
Esfigmomanômetro												
Etilômetro												
Instrumento medidor de comprimento												
Instrumentos de pesagem (balanças) e Pesos												
Medidor de volume de água (hidrômetro)												

Medidor de volume de líquidos (tipo turbina e tipo deslocamento positivo)												
Medidor de volume de gás												
Medidor mássico, tipo coriolis para líquidos												
Medidor de energia elétrica												
Sistema de medição de energia elétrica - SDMEE												
Medidor de gases de exaustão veicular e Opacímetro												
Medidor de transmitância luminosa												
Medidor de velocidade de veículos automotores												
Metro comercial rígido												
Taxímetro												
Termômetro clínico												
Termômetro de líquido em vidro para álcool etílico e para petróleo												

4. Você consultou o site do Inmetro para obter informações relativas à apreciação técnica de modelo antes de abrir um processo no Orquestra?

☐ **Sim**

☐ **Não**

5. Se sim, como você avalia o nível de informações disponibilizadas no site do Inmetro?

☐ **Ótimo**

☐ **Bom**

☐ **Regular. Por quê?**

☐ **Ruim. Por quê?**

☐ **Péssimo. Por quê?**

☐ **Não sei**

6. Sua empresa tem acompanhado o processo de apreciação técnica de modelos (ATM) no sistema Orquestra?

☐ **SIM**

☐ **NÃO**

7. Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão para a melhoria do serviço de apreciação técnica de modelo?

ANEXO B – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de calibração e ensaio

1 - O Sr.(a) trabalha em qual área?

☐ Técnica

☐ Administrativa

☐ Outros:

2 - Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços de calibração e ensaio do Inmetro? (Escolha quantas opções desejar)

☐ Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.

☐ Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.

☐ Por ser o Inmetro o único a fazer esse serviço.

☐ Necessidade de rastreabilidade.

☐ Por prover menor incerteza da medição.

☐ Para cumprir a lei.

☐ Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes.

☐ Para melhorar processos internos.

☐ Outros. Quais?

3 - Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Não Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sei Avaliar						
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Apresentação dos serviços no site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com outros Institutos Nacionais de Metrologia de outros países)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data de Início do Serviço (Data de início constante na proposta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prazo para Execução do Serviço (prazo de execução constante na proposta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumprimento do Prazo de Liberação do Serviço (Tempo entre a data do aviso de disponibilidade e o prazo final da realização do serviço)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (avaliação geral das informações do certificado/relatório)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nível Geral de Satisfação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 - Que melhorias o Sr. (Sra.) sugere para os serviços de calibração e ensaio ofertados pelo Inmetro?

5 - Especifique outros serviços metrológicos de seu interesse que atualmente não são prestados pelo Inmetro:

3000

ANEXO C – Modelo de A3 utilizado pela presidência

		A3 Presi - Sistema de Gerenciamento de Resultados				1 / 3
		Caint - Cgcre - Cored - Dconf - Dimav - Dimci - Dimel - Ditec - Dplan/Cima - Gabin				17/07/2013
		6º CICLO - 2013				
PLANEJAMENTO			RESULTADOS ALCANÇADOS			
Eixo	Projeto/Plano de ação	UP				
Condição Atual	P1 - Estabelecimento da Rede Nacional de Métodos Alternativos ao Uso de Animais (RENAMA)	DIMAV	Resultados Alcançados	R1 - Estabelecimento de 10 laboratórios associados à Rede RENAMA (Instituições com laboratório contemplado): Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Federal Fluminense; Bozini; Universidade Federal de Goiás; Centro Nacional de Pesquisa em Energia e Materiais; Inst. de Educação p/ Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica Royal; Universidade Federal da Bahia; Instituto Butantan; Universidade Luterana do Brasil; Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho		
	P2 - Estudo Biotecnológico do processo de degradação de celulose e hemicelulose por microorganismos e enzimas digestivas: Sistemas Biológicos como modelo experimental			R2 - PATENTE: Privilégio de Inovação. Método de obtenção de suspensão coloidal para ensaios enzimáticos a partir de biomassa vegetal, uso em detecção de atividades enzimáticas sobre bagaço de cana de açúcar para produção de etanol de 2ª geração. 2011, Brasil. PUBLICAÇÕES: 2 artigos em periódicos indexados.		
	P3 - Suporte à pesquisa e desenvolvimento em (nano) tecnologia			R3 - As seguintes instituições já utilizaram a infraestrutura do Labio em 2013: Jardim Botânico, UFRJ, UFF, UERJ, Uenf, Museu Nacional e Universidade Santa Ursula, unigranrio, Neodent		
	P4 - Garantia da qualidade de insumos para ensaios toxicológicos e terapia celular			R4 - 64 ensaios para detecção de micoplasma; Cliente: Banco de Células do Rio de Janeiro; 1 ensaio para controle ambiental; 6 ensaios de esterilidade.		
	P5 - Projeto Acredita	CGCRE		R5 - A Cgcre obteve em 27 /02/13 o reconhecimento pela <i>InterAmerican Accreditation Cooperation</i> (IAAC) como organismo de acreditação de organismos de inspeção.		
	P6 - Ampliação da infraestrutura de avaliação da conformidade acreditada.			R6 - Aumento de 2,7% na infraestrutura (sendo, ao todo: 863 laboratórios, 121 organismos de certificação e 386 organismos de inspeção) no período de janeiro a junho de 2013 em relação a dezembro de 2012.		
	P7 - Implementação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), Planos de Trabalho e de Aplicação e Prestações de Contas nos 26 Órgãos da Rbmql-i	CORED		R7 - No período de janeiro a junho de 2013 foram realizadas 13.787.258 verificações metroológicas, que correspondem a um aumento de 8,5% em relação às 12.711.536 verificações realizadas entre janeiro e junho de 2012. A receita efetiva de janeiro a junho de 2013 foi de R\$ 156.187.720,21 que correspondem a um aumento de 4,36% em relação aos R\$ 149.663.619,28 de receita no mesmo período de 2012.		
	P8 - Contribuir para a efetividade da implementação da verificação de cronotacógrafos nos 26 Órgãos da Rbmql-i			R8 - No período de janeiro a junho de 2013 foram realizadas 297.157 verificações metroológicas e 58.016 fiscalizações, que corresponde a um aumento respectivo de 131% e 179% frente às 226.681 verificações e 20.822 fiscalizações realizadas de janeiro a junho de 2012. A receita efetiva de janeiro a junho de 2013 foi de R\$ 23.501.944,69 que corresponde a um aumento de 25,27% frente aos R\$ 20.357.176,20 de receita no mesmo período de 2012. A estrutura de verificação de cronotacógrafos possui 12 postos próprios do sistema RBMLQ-I, contabilizando 221 postos credenciados e uma rede nacional de 233 (próprios + credenciados).		
	P9 - Realizar ações de orientação junto às partes impactadas por um programa de avaliação da conformidade	DCONF		R9 - Foram realizados 2 workshops com o setor produtivo sobre o PAC de fornos, fogões à gás e artigos de festas: 150 profissionais capacitados em programas de avaliação da conformidade e elaboração de requisitos de Avaliação da Conformidade (workshop PAC de Fornos e Fogões à Gás; PAC Artigos de Festas). 30 participantes no workshop de divulgação sobre elaboração de RAC.		
	P10 - Plano de Demandas por Programas de Avaliação da Conformidade relacionados a Copa 2014 e Olimpíadas 2016			R10 - 33 meios de hospedagem certificados no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) até maio de 2013.		
	P11 - Implantação do centro de microscopia eletrônica de alta resolução	DIMCI		R11 - Participação em 2 (duas) comparações interlaboratoriais para caracterização de nanopartículas, coordenadas por: A) APMP (Asia Pacific Metrology Program); e B) por um consórcio de países europeus (projeto Nanovalid).		
	P12 - Metodologia da medição de tamanho de cristallitos em materiais.			R12 - O procedimento foi aplicado para o sistema de nanopartículas de cobre e publicado na revista Applied Thermal Engineering. A metodologia desenvolvida está sendo usada no programa internacional "Nanovalid", do qual o Inmetro faz parte.		
	P13 - Produção e caracterização de materiais nanoestruturados a base de carbono			R13 - Produzidos nanotubos de carbono usando ferroceno como precursor; produzidos grafite sobre níquel; e, produzidas folhas de grafeno sobre cobre, que foram transferidas para o óxido de silício.		
	P14 - Implementação de referência metroológica em campo elétrico e magnético			R14 - Empresas que utilizam as referências metroológicas: Centro de Pesquisas de Energia Elétrica; Laboratórios Especializados em Eletroeletrônica (LABELO) da PUCRS; Instituto de Certificações Brasileiro S/A; Associação Brasileira de Compatibilidade Magnética; Testtech - Laboratórios de avaliação da Conformidade Ltda; CUF Engenharia Elétrica Ltda; Kascher Engenharia e Comércio; e Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista - CTEEP. No ano de 2013 foram realizados 7 (sete) serviços de campo magnético.		
	P15 - Desenvolvimento de Material de Referência Certificado (MRC)			R15 - MRC Vendidos (01.01.2008 a 05.07.2013): Quantidade: 1.533. Receita: R\$ 530.700,68 - MRC para Etímetro disponibilizado: 3.342. A partir de 1º de fevereiro, a Dimci começou a disponibilizar esse MRC de etímetro diretamente à RBMLQ-I que repassa grandes lotes à Polícia Rodoviária Federal.		
	P16 - Caracterização fotométrica e colorimétrica de fontes e luminárias a LED			R16 - Calibrações/Ensaios realizados de janeiro a junho 2013: Total de serviços em equipamentos com LED no período: 14. Total de serviços em equipamentos com lâmpadas no período: 53.		
Promoção da justa concorrência e proteção ao cidadão	P17 - Disseminar a cultura de avaliação da conformidade na sociedade brasileira	DCONF		R17 - Realização de 2 cursos de Formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo, com 60 participantes ao todo. Realização dos eventos: Dia Mundial do Consumidor, com aproximadamente 200 participantes; 12º Encontro sobre o aprimoramento do processo de Certificação, com cerca de 100 participantes; III Seminário sobre o Programa de Certificação em Responsabilidade Social, com cerca de 80 participantes.		
	P18 - Acordos de Cooperação Técnica e Participação em Fóruns Internacionais sobre Segurança de Produtos de Consumo			R18 - Em 2013, a partir de julho, o Inmetro assumirá a presidência do Conselho Internacional de Segurança de Produtos de Consumo. (ICPSC, do inglês <i>International Consumer Product Safety Council</i>)		
	P19 - Utilizar o Programa de Análise de Produtos (PAP) como subsídio para desenvolvimento de Programas de Avaliação da Conformidade			R19 - 3 Programas de Análise de Produtos divulgados: "Cadeiras, monoblocos e bancadas"; "Pesos para prática de atividades físicas e reabilitação" e "Escova dental de uso adulto e infantil"		
	P20 - Selo para produtos da Amazônia			R20 - Foi elaborado o primeiro PAC do pirarucu seco salgado. A IN foi publicada em 21 de fevereiro de 2013. O RAC foi publicado na Portaria n° 270, de 28 de maio de 2013.		
	P21 - Mensuração do número de acessos do site do Inmetro	GABIN		R21 - No total as páginas do site do Inmetro foram visualizadas 8.486.653 de vezes entre janeiro e maio de 2013, com 1.726.238 acessos.		
	P22 - Matérias sobre o Inmetro na Mídia			R22 - Entre janeiro e maio de 2013 foram 1799 matérias publicadas.		
Apoio à inovação tecnológica na empresa	P23 - Capacitação em Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas para os participantes do projeto Pelex, da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos/Apex-Brasil	CAINT		R23 - Palestras sobre Metrologia, Qualidade e Superação de Barreiras Técnicas no setor moveleiro e treinamentos sobre Cultura Exportadora - total: 516 H/h.		
	P24 - Estabelecimento da Rede de Nanotoxicidade - apoio ao setor de Nanotecnologia	DIMAV		R24 - 6 instituições receberam as nanopartículas pela Dimav.		
Apoio à competitividade sistêmica do Estado Brasileiro	P25 - Disponibilizar ensaios de toxicidade <i>in vitro</i> de próteses e órteses médicas e dentárias e químicos no setor produtivo	CAINT		R25 - 02 materiais analisados em ensaios para as seguintes instituições: UFF (1) e UNIGRANRIO (1).		
	P26 - Coordenação das atividades do Subgrupo de Trabalho N° 3 do Mercosul (SGT N° 3) "Regulamentos Técnicos e Avaliação da Conformidade"			R26 - Encaminhamento de 02 Projetos de Resolução harmonizados ao GMC (válvula e cilindro de Gás Natural Comprimido).		
	P27 - Caminho da Escola	DCONF		R27 - N° de veículos inspecionados em 2013: Jan - 1275; Fev - 543; Mar - 123; Abr - 1002; Maio - 444. Total: 3387.		
	P28 - Laboratórios Móveis Profissionalizantes - Programa Escola Técnica Aberta do Brasil - e-Tec Brasil			R28 - Até maio de 2013 foram inspecionados 08 laboratórios móveis profissionalizantes.		
	P29 - Consultórios Itinerantes para Assistência Odontológica e Oftalmológica - Programa Saúde na Escola			R29 - Consultórios itinerantes inspecionados até maio de 2013: 11 consultórios odontológicos; 14 consultórios oftalmológicos.		
	P30 - Ensaios para medições de Ph e condutividade em bioetanol combustível	DIMCI		R30 - Disponibilização de MRC de bioetanol combustível e de normas ABNT para medição de pH e condutividade de etanol. Publicação de artigo no Journal of the Brazilian Chemical Society e no Sensors and Actuators.		
				R31 - Realizada uma escola de microscopia eletrônica em janeiro de 2013 onde 8 pesquisadores, de diferentes universidades federais (UFRGS, UFSC, UFMG, UFRJ e UFRN) foram treinados.		