

RELATÓRIO PARCIAL DOS RESULTADOS  
ALCANÇADOS PELO INMETRO NO

**CONTRATO DE  
GESTÃO**

**2016**



## SUMÁRIO

<b>I - APRESENTAÇÃO GERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>II – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO PARCIAL DO INMETRO EM 2016 .....</b>	<b>5</b>
<b>III - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM .....</b>	<b>10</b>
<b>IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....</b>	<b>10</b>
<b>INDICADOR 2.1 - NÚMERO DE VISITAS DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>INDICADOR 2.2 – PERCENTUAL DE FISCALIZAÇÃO NO ATACADO.....</b>	<b>11</b>
<b>INDICADOR 2.3 – PERCENTUAL DE PAC QUE CONSIDEREM O REGISTRO DE OBJETOS REGULAMENTADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>V - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....</b>	<b>13</b>
<b>INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS .....</b>	<b>14</b>
<b>INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA .....</b>	<b>17</b>
<b>VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA .....</b>	<b>18</b>
<b>INDICADOR 6.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....</b>	<b>18</b>
<b>INDICADOR 6.2 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA MEDIÇÃO DE BOMBAS E BALANÇAS.....</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR 7.2 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>21</b>
<b>VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....</b>	<b>24</b>
<b>INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO .....</b>	<b>24</b>
<b>INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO.....</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR 8.3 – PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO .....</b>	<b>27</b>
<b>INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONAL DES POIDS ET MESURES) .....</b>	<b>28</b>

<b>VIII – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>OBJETIVO I – APROVAR METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DA REGULAMENTAÇÃO ATÉ O FIM DO CICLO DO CONTRATO DE GESTÃO. ....</b>	<b>30</b>
<b>OBJETIVO II– REALIZAR ANÁLISES DE IMPACTO REGULATÓRIO (AIR) PARA PELO MENOS 75% DOS TEMAS PREVISTOS NA AGENDA REGULATÓRIA DO INMETRO. ....</b>	<b>30</b>
<b>OBJETIVO III – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO A – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO. ....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO .....</b>	<b>37</b>

## **I - APRESENTAÇÃO GERAL**

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados parciais alcançados pelo Inmetro em 2016, na execução das ações previstas no seu Contrato de Gestão. O referido contrato se encontra em tramitação e será assinado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – 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 histórico dos resultados.

## **II – 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.

### **Quadro detalhado do desempenho parcial do Inmetro em 2016**

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem avaliar o alcance das metas de negócio.

## QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO PARCIAL DO INMETRO EM 2016

Macroprocesso	Imagem					
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais	% Alcance da meta
		Nome	Memória de Cálculo	2016		
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 a 24 anos <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades na faixa etária de 16 a 24.	*	*	*	
	1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.	*	*	*	
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação <b>Dimensão: Efetividade</b>	Percentual dos participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de produto que considera o INMETRO "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.	85%	**	**	

Quadro 1

**Nota (\*):** o indicador não será monitorado em 2016 e em 2017, tendo em vista as restrições orçamentárias e financeiras previstas para esses anos, e será apurado em 2018 na condição de haver recursos para a realização da pesquisa de população.

**Nota (\*\*):** não existe resultado parcial do indicador pois a sua apuração é realizada apenas uma vez ao ano.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade				
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais
Nome		Memória de Cálculo	2016		
2. Promover a concorrência justa e a proteção ao cidadão por meio de ações de acompanhamento no mercado de produtos regulamentados	2.1 Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados	40.000	55.180	137,95%
	2.2 Percentual de fiscalização no atacado <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Número de visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto) / (Número total de visitas de fiscalização)	2,00	2,84	142,00%
	2.3 Percentual de Programas de Avaliação da Conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de Programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) / Número de Programas de Avaliação da Conformidade com registro aplicável	67	64	95,82%
3. Desenvolver Programa de Avaliação da Conformidade de forma assistida	3.1 Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade	900.000	866.480	96,28%

Quadro 1 – continuação



<b>Macroprocesso</b>	<b>Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>		<b>Meta</b>	<b>Resultados parciais</b>	<b>% Alcance da meta</b>
	<b>Nome</b>	<b>Memória de Cálculo</b>	<b>2016</b>		
4. Rever o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	90%	92,60%	102,89%
5. Aperfeiçoar o atendimento junto aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)	12,8 meses	15,4 meses	79,45%
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	7,0 meses	8,7 meses	75,71%
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção <b>Dimensão: Eficácia</b>	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	5,9 meses	5,5 meses	106,78%
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma <b>Dimensão: Eficácia</b>	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	1.624	1.912	117,73%

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Garantia Metrológica					
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais	% Alcance da meta
		Nome	Memória de Cálculo	2016		
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de verificações subsequentes + inspeções de instrumentos de medição) / Número de funcionários da RBMLQ-I	578	616	106,57%	
	6.2 Índice de conformidade na medição de bombas e balanças <b>Dimensão: Efetividade</b>	(Número de bombas e balanças verificadas que <b>não</b> apresentaram erro quantitativo maior que o permitido) / (Número total de bombas e balanças verificados)	99,00%	99,72%	100,73%	
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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano	110 dias	116 dias	94,55%	
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo <b>Dimensão: Eficácia</b>	Soma do percentual de clientes que responderam estar “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o serviço de apreciação técnica de modelo em pesquisa anual de satisfação	68%	67%	98,82%	

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia				
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais
Nome		Memória de Cálculo	2016		
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 <b>Dimensão: Eficácia</b>	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio	7,8	7,2	92,31%
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos na calibração)	4	4,85	121,25%
	8.3 Produtividade dos <u>ensaios</u> de instrumentos e padrões de medição <b>Dimensão: Eficiência</b>	(Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos nos ensaios)	135	93,36	69,16%
	8.4 Número de serviços de medição no KCDB ( <i>Key Comparison Database</i> ) do BIPM ( <i>Bureau International des Poids et Mesures</i> ) <b>Dimensão: Eficácia</b>	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 International des Poids et Mesures</i> )	460	519	112,83%

Quadro 1 – continuação

### III - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Não foram incluídos neste relatório gráficos demonstrativos das metas e resultados referentes à Imagem, visto que dois dos seus indicadores não serão apurados nos anos de 2016 e 2017 e o terceiro só é apurado uma vez ao ano por meio de pesquisa de opinião. Este último indicador será apresentado no relatório anual de 2016.

### IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

#### Indicador 2.1 - Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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 visitas de fiscalização de produtos regulamentados
Este indicador mede o número de visitas de fiscalização realizadas pelos agentes da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) em estabelecimentos comerciais, distribuidores e fabricantes, com objetivo de identificar no mercado, de forma visual ou por meio de análises técnicas, produtos que não atendam às determinações estabelecidas nos regulamentos técnicos.	

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
40.000	55.180	137,95%

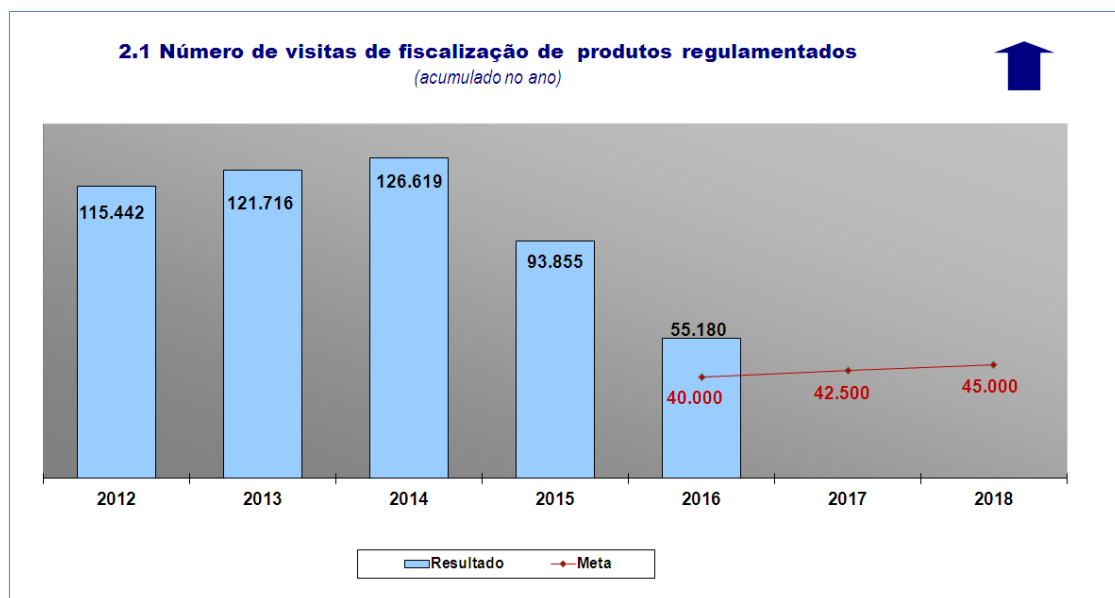


Gráfico 1

Devido às severas limitações orçamentárias e financeiras, os órgãos delegados foram obrigados a reduzir significativamente o número de ações de fiscalização em relação ao realizado em 2015. Adotou-se a estratégia de concentrar as fiscalizações nos

grandes centros devido a estas fiscalizações serem menos custosas. Isto gerou uma maior produtividade e o impacto negativo no resultado deste indicador foi menor do que o previsto, permitindo a superação da meta.

## Indicador 2.2 – Percentual de Fiscalização no atacado

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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 visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto) / (Número total de visitas de fiscalização)
O Inmetro passou a adotar a estratégia de deslocar o foco das ações, até então concentradas no varejo, e realizá-las mais intensamente nas fábricas, nas expedições de fabricantes e importadores, nas redes de distribuição, nos portos e aeroportos (valendo-se do Acordo de Cooperação entre o Inmetro e a Receita Federal Brasileira) e nos depósitos dos fabricantes, importadores e varejistas.	

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
2,00	2,84	142,00%

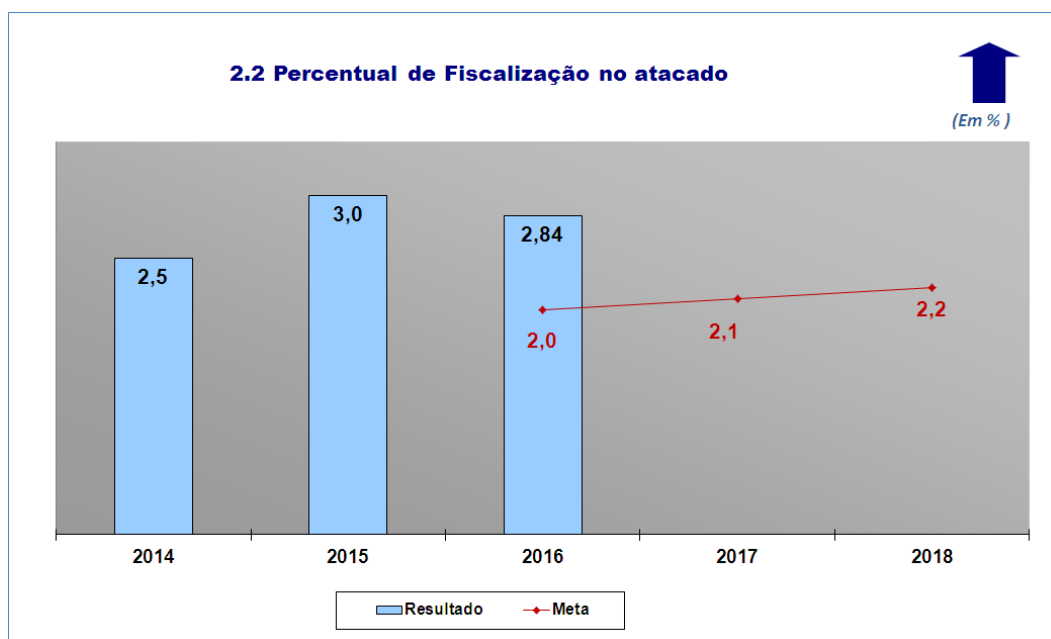


Gráfico 2

Há uma tendência mundial de ampliar a fiscalização no atacado otimizando recursos e tornando a fiscalização mais inteligente e eficiente. Contudo, a implantação desta prática inicialmente é mais custosa e trabalhosa que realizar as ações no varejo (há necessidade de aquisição de padrões e caminhões de grande porte) e exige uma mudança de paradigma na gestão da RBMLQ-I.

Dada a limitação orçamentária e financeira em 2016, houve uma pequena redução no resultado em relação a 2015. Neste contexto, estipulou-se um valor mínimo para cumprimento deste indicador de forma a não comprometer significativamente o avanço desta estratégia. A concentração das fiscalizações nos grandes centros

urbanos também contribuiu pra uma maior fiscalização no atacado. Desta forma, a meta foi superada.

### Indicador 2.3 – Percentual de PAC que considerem o Registro de Objetos Regulamentados

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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 programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) / Número de Programas de Avaliação da Conformidade com registro aplicável
O indicador mede o esforço do Inmetro no sentido de aperfeiçoar os Programas de Avaliação da Conformidade, implantados antes da Portaria nº 491/2010, para que sejam adequados à obrigatoriedade do registro para objetos regulamentados pelo Instituto.	

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
67,0	64,2	95,82%

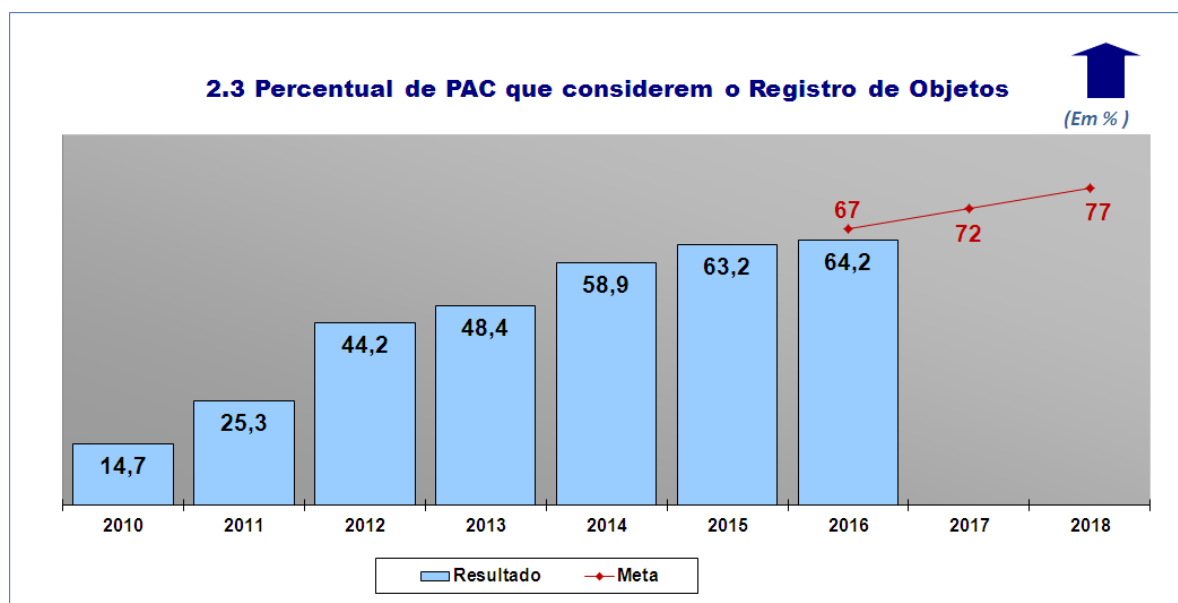


Gráfico 3

Foram publicados os seguintes regulamentos com registro de objeto: Refrigeradores e Assemelhados, Pó para Extintor de Incêndio e Tubos de Aço Carbono, o que resultou em 64,2% de regulamentos com registro de objeto.

Somente os programas com avaliação da conformidade compulsória precisam ter registro. Há uma diretriz para aperfeiçoar os programas já publicados que estão vigentes, os quais devem contemplar a figura de registro, ou seja, devem ser incluídos na agenda regulatória para aperfeiçoamento. Para que a meta seja atingida, ainda precisamos publicar 3 regulamentos em 2016 com a figura do

registro. Há a previsão de que esta meta seja atingida, pois as minutas do programa de brinquedos, isqueiros e a de engate encontram-se em tramitação.

### Indicador 3.1 - Número de modelos de produtos no mercado com selo de identificação da conformidade

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade
Objetivo	3. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
900.000	866.480	96,28%

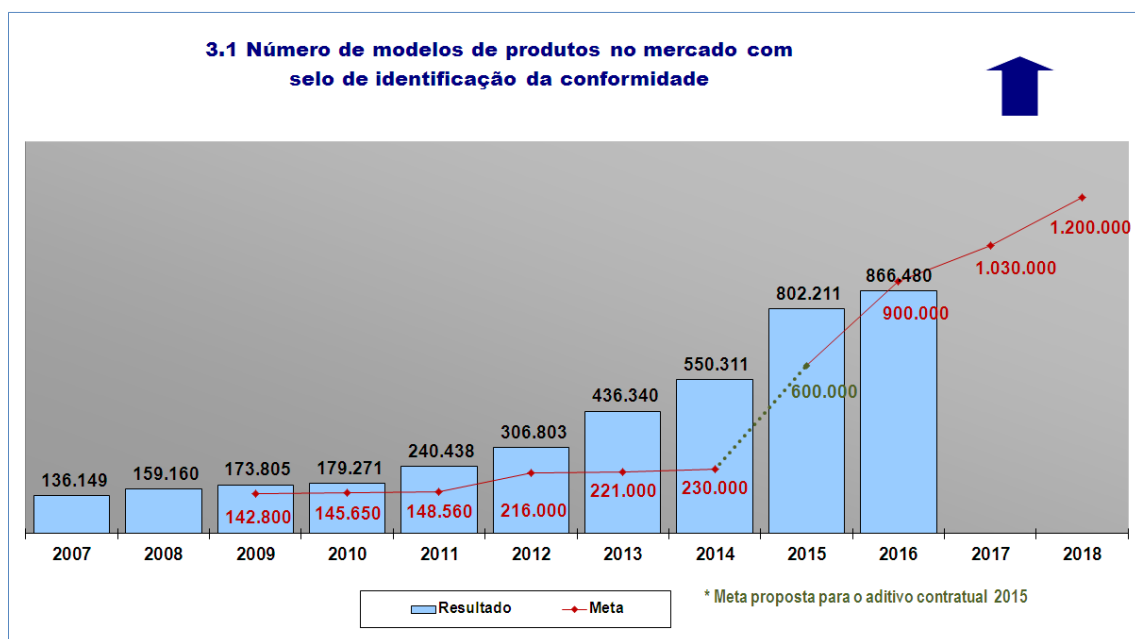


Gráfico 4

Este indicador varia de acordo com o número de programas que entram em vigor, do tipo de objeto regulamentado e do número de modelos existentes daquele objeto. Também reflete a capacidade de inovação das empresas na colocação de novos produtos no mercado. A crise econômica impacta negativamente o resultado, contudo, o indicador demonstra crescimento e há uma tendência de alcance da meta em 2016.

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

## Indicador 4.1 - Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	4. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Set 2016	
90,0%	92,6%	102,89%

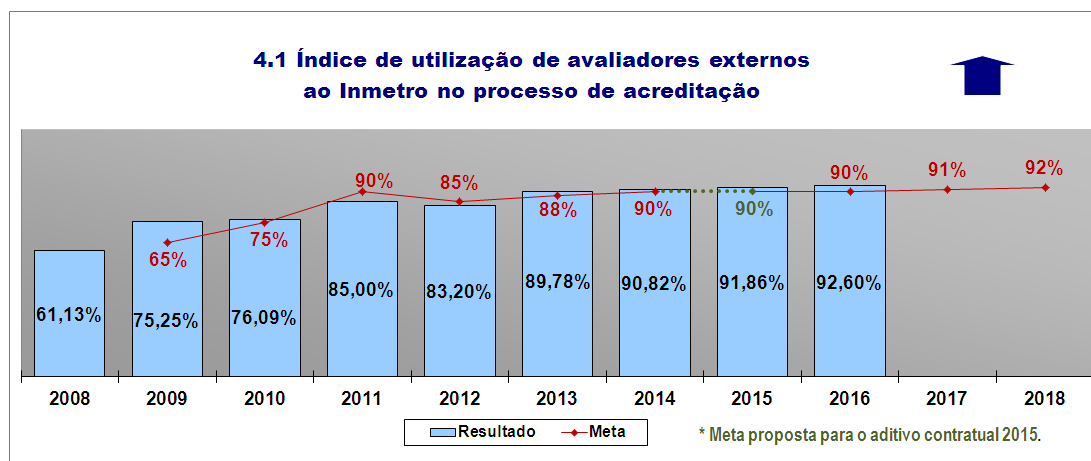


Gráfico 5

Existe uma dificuldade de se manter o padrão de utilização de avaliadores externos no patamar considerado ideal. O Instituto tem empreendido esforços para treinar novos avaliadores, de forma que os avaliadores internos realizem apenas a quantidade necessária de avaliações para manter sua proficiência e, com isso, tem mantido o indicador um pouco acima da meta.

## Indicador 5.1 - Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Set 2016	
12,80 meses	15,43 meses	79,45%



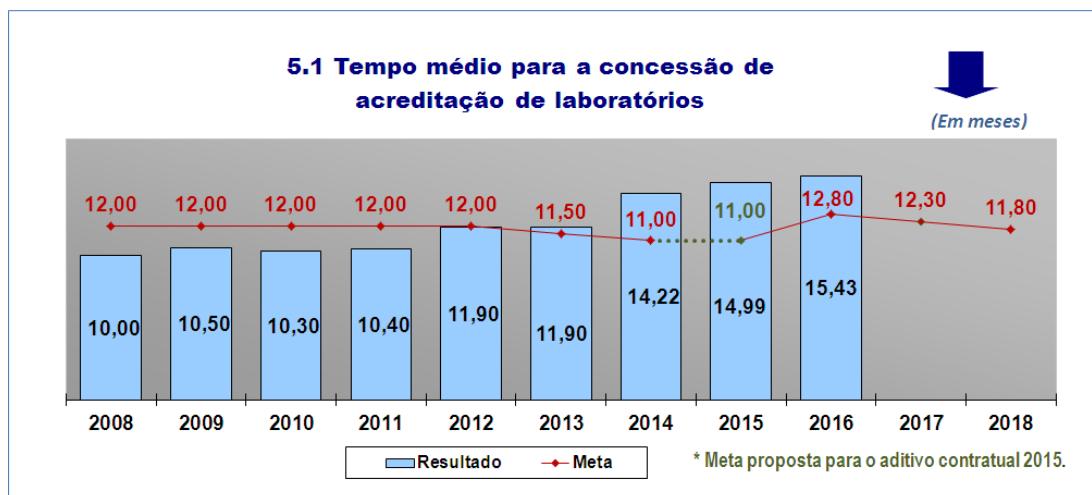


Gráfico 6

Conforme mencionado em relatórios anteriores, em 2013 e em 2014 houve um aumento excepcional na quantidade de novas solicitações de acreditação e reconhecimento (mais de 160%), boa parte delas decorrente de exigências por regulamentação do MAPA, ANP, e ANVISA. No mesmo período, houve aumento de quase 60% nas solicitações de extensão de acreditação. Cabe dizer que os dois tipos de processos são gerenciados e executados pelos mesmos técnicos, logo o aumento nas solicitações de extensão também tem impacto no tempo médio da concessão da acreditação inicial. Percebe-se a mudança de patamar no tempo médio a partir de 2014 em função do salto na demanda.

A demanda se mantém em níveis elevados em 2016, tendo sido concedidas 138 novas acreditações e reconhecimentos, o que permitiu que se atingisse um total de 1442 certificados de acreditação de laboratórios válidos.

É importante ressaltar que em 2016, o Inmetro ficou 4 meses sem o contrato de terceirizados, os quais atuam no apoio das atividades de acreditação. O contrato precisou ser reduzido, o que acarretou no retorno de um número menor de profissionais para a área. Esses fatos contribuíram para redução na agilidade do andamento dos processos neste período.

Para que fossem atendidas todas as solicitações de laboratórios, foram realizadas melhorias no processo, tais como, a capacitação dos avaliadores líderes para realizar atividades antes realizadas pelos gestores de acreditação do Inmetro, iniciadas em 2014 e cujos resultados começam a se refletir mais efetivamente em 2016. Entretanto, conforme ocorrido em 2014 e também em 2015, o tempo médio de acreditação de laboratório continua aumentando. Isso pode ser explicado, em termos estatísticos, pelo fato de que mais da metade das concessões de 2016 são oriundas de solicitações de 2014, gerando impacto sobre o tempo médio.

Apesar disso, ao considerar as solicitações iniciais de acreditação recebidas a partir do segundo semestre de 2015, pode-se observar uma possível tendência de redução do tempo médio da acreditação para 13 meses. Entretanto, tal tendência pode não

ser alcançada, pois a perda de profissionais qualificados atuando na gestão dos processos de acreditação impacta diretamente nos tempos de concessão da acreditação.

## Indicador 5.2 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Set 2016	
7,0 meses	8,7 meses	75,71%

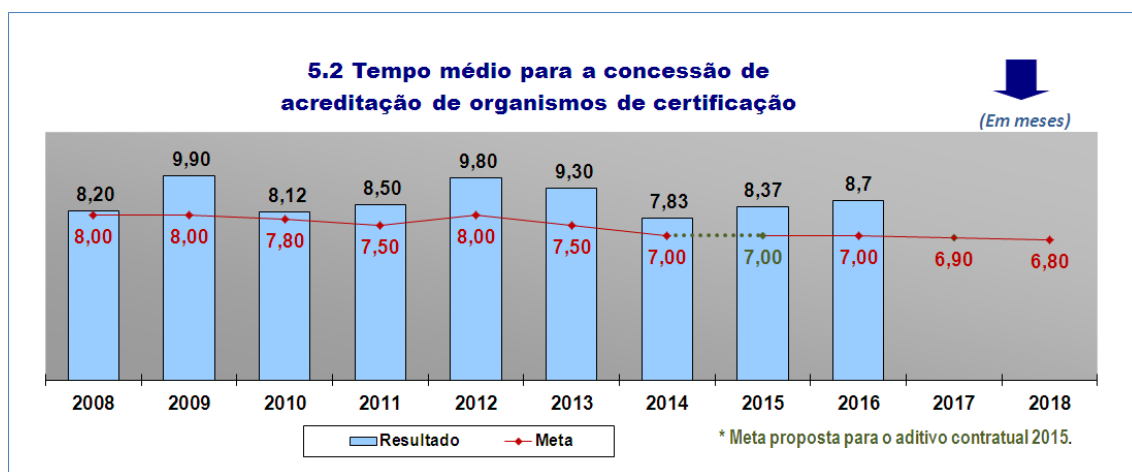


Gráfico 7

Entre janeiro e junho foram concedidas 18 creditações. A análise das causas pelo não alcance da meta identificou que em 4 destas solicitações foram registrados atrasos na realização de duas atividades requeridas pelo processo de acreditação cuja responsabilidade de realização é exclusiva do organismo de certificação.

Estas atividades se referem a:

- 1- Comprovação de atendimento a requisitos de constituição legal do organismo de certificação - com a apresentação de alvará de funcionamento e certidão de regularidade fiscal, dentre outras; e
- 2- Identificação de uma empresa para realização, por parte do organismo, de uma auditoria no processo produtivo com o acompanhamento do Inmetro para verificação da competência técnica dos auditores do organismo de certificação.

Já foram adotadas ações corretivas envolvendo a melhoria dos processos internos de controle para evitar que estas situações se repitam. Se considerados apenas os 14

processos sem atrasos, o tempo médio para concessão de acreditação de organismos de certificação cai para 6,9 meses.

### Indicador 5.3 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Set 2016	
5,9 meses	5,5 meses	106,78%

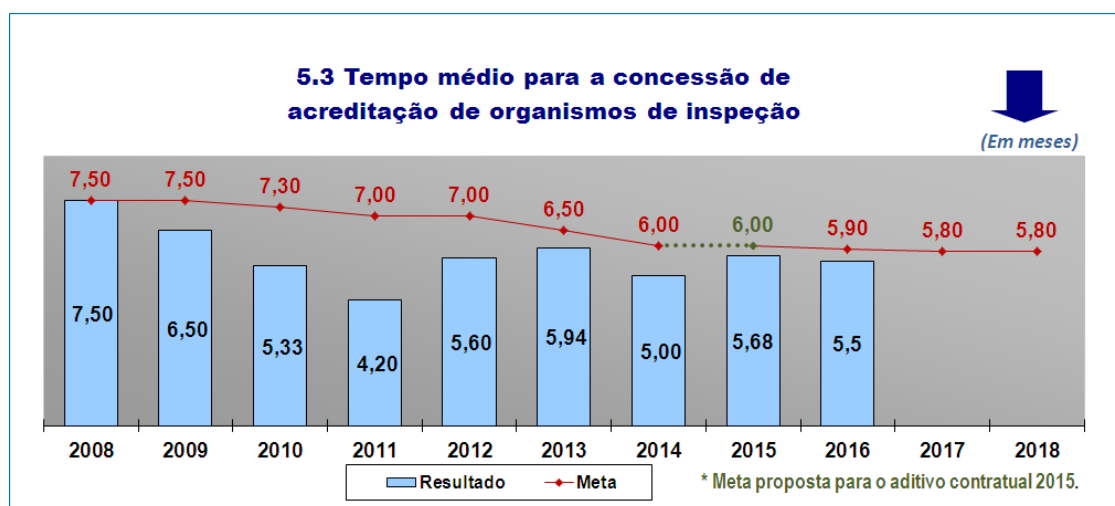


Gráfico 8

Houve pequena melhora devido ao aumento de solicitações e concessões na área de inspeção veicular - estas são avaliações relativamente simples de se agendar (1 avaliador líder e 1 avaliador técnico) -, ao mesmo tempo em que houve diminuição significativa de solicitações e concessões na área de ensaios não destrutivos mais complexas, pois envolvem vários profissionais e vários locais a serem avaliados.

### Indicador 5.4 - Número de Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados concedidos por norma

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. 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

Os organismos de avaliação da conformidade são acreditados com base nas atividades de avaliação da conformidade em que atuam, as quais são: organismos de certificação, organismos de inspeção e laboratórios. Dentro destas três modalidades principais existem os tipos de acreditações diferentes que são relativas às atividades específicas de cada um, por exemplo, certificação de sistemas de gestão da qualidade, certificação de produtos, laboratórios de ensaios, laboratórios de calibração, entre outras. Cada atividade desta obedece a uma norma específica, portanto a medição é feita como Número de Organismos de Avaliação da Conformidade Acreditados concedidos por norma.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Set 2016	
1.624	1.912	117,73%

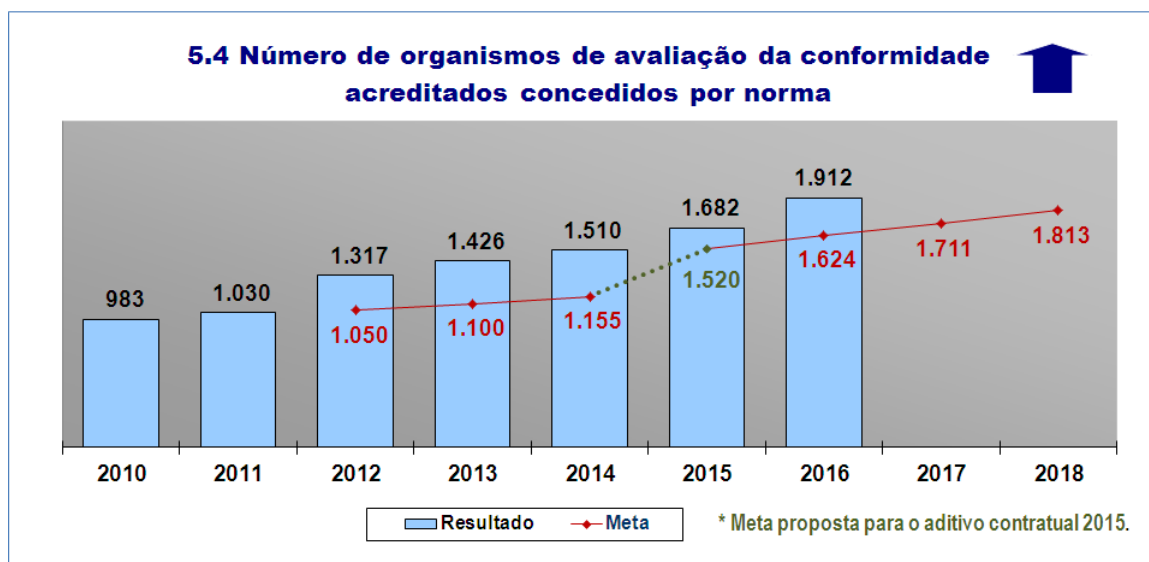


Gráfico 9

Primeiramente, deve-se ressaltar que inúmeros regulamentos e portarias de diversos órgãos da administração pública vêm sendo elaborados ou revisados nos últimos anos solicitando acreditação do Inmetro. Houve, em 2014, aumento expressivo na quantidade de novas solicitações de acreditação, boa parte delas decorrente de exigências por regulamentação do MAPA, ANP, e ANVISA, por exemplo. De fato, o Inmetro vem observando que os organismos de avaliação da conformidade (laboratórios, principalmente) vêm buscando se adequar às novas exigências, o que termina por ocasionar o aumento das solicitações de acreditação, e, por conseguinte, o aumento das concessões das acreditações. Tal fato ficou acima das expectativas do Inmetro, pois depende do regulamentador estabelecer algum novo critério e do organismo de avaliação da conformidade ter interesse de buscar a acreditação. Vale lembrar que esse aumento de demanda impacta negativamente nos tempos de acreditação.

## VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

### Indicador 6.1 - 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
578	616	106,57%

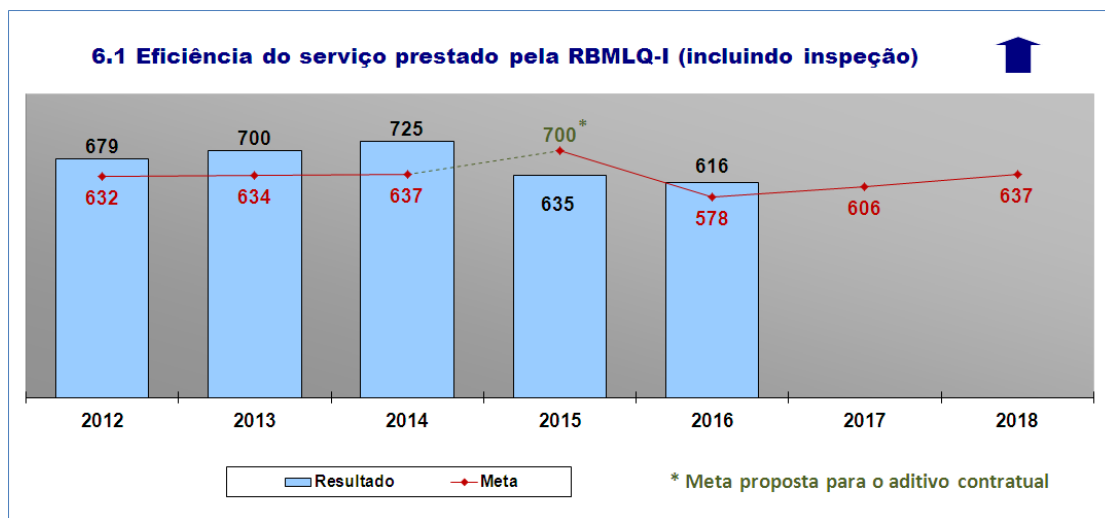


Gráfico 10

Para traduzir melhor a eficiência do serviço prestado, o indicador que contabilizava apenas verificações de instrumentos, passou a incluir o número de inspeções. Para permitir uma análise mais adequada do desempenho do indicador, o histórico foi recalculado.

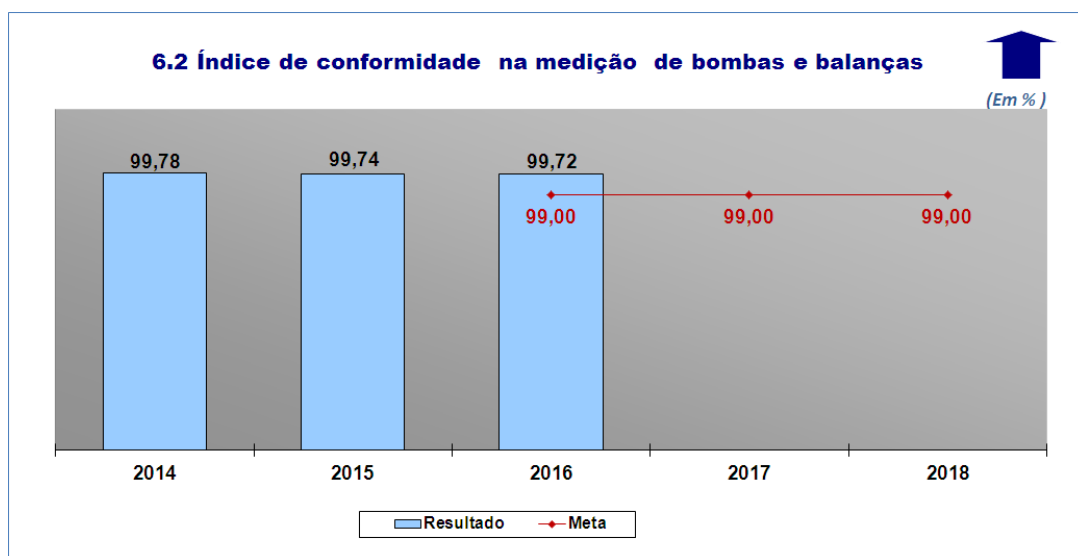
No período de 2012 a 2014, a eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I mostrava uma sequência regular de crescimento. Em 2015, observou-se uma quebra dessa sequência histórica de crescimento da eficiência, reflexo, em parte, da crise e contingenciamentos enfrentados pelo Inmetro e repercutidos nas atividades da RBMLQ-I. Diante deste novo contexto, a Coordenação - Geral da RBMLQ-I repactuou a meta do indicador de eficiência dos serviços prestados pela RBMLQ-I em um patamar de -10% (menos dez por cento) da meta média estabelecida nos anos anteriores, passando a eficiência de 634 para 578 verificações e inspeções por colaborador. Com a nova meta estabelecida, a eficiência obtida de janeiro a outubro de 2016 teve um alcance de 106,57% da meta. Porém, cabe ressaltar que houve, simultaneamente, uma redução do montante produzido (numerador do indicador) e da força de trabalho (denominador do indicador) no período analisado.

Para acompanhar o desempenho dos órgãos da RBMLQ-I no que se refere à eficiência do serviço descentralizado, é necessário explicitar os resultados por Estado conforme **Anexo A** deste relatório.

## Indicador 6.2 - Índice de conformidade na medição de bombas e balanças

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	(Número de bombas e balanças verificadas que não apresentaram erro quantitativo maior que o permitido) / (Número total de bombas e balanças verificadas)

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	1º sem 2016	
99,00%	99,72%	100,73%



A eficiência obtida de janeiro a outubro de 2016 reflete um alcance da meta de 100,73%. Este resultado reflete a capacitação da força de trabalho no tocante ao conhecimento e aplicação das leis, resoluções, regulamentos, normas e procedimentos do Inmetro, bem como realização de auditorias técnicas e administrativas mais criteriosas, com avaliação minuciosa da eficácia das ações corretivas implementadas para os tratamentos de não conformidades.

## Indicador 7.1 - 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

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.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
110 dias	116 dias	94,55%

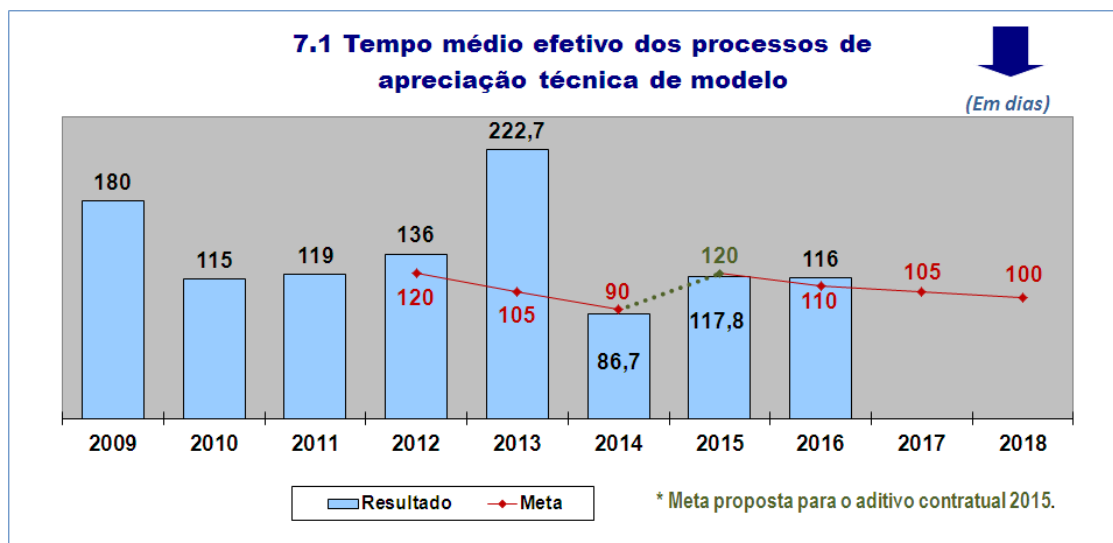


Gráfico 12

Durante o ano 2016, houve um aumento do número de processos que necessitaram análise de software, tarefa com tempo considerável dentro do processo de apreciação técnica de modelo. Ainda assim foi possível reduzir o tempo médio em 1,53%, atingindo 116 dias.

O decreto Nº 8.671, de 16 de fevereiro de 2016, que aprovou a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão do Inmetro reduziu significativamente a quantidade de chefias na Diretoria de Metrologia Legal (Dimel) (de 10 DAS 2 para 4 DAS 2). É necessário adaptar o sistema Orquestra que gere o processo de apreciação técnica de modelo à estrutura atual. O referido sistema não reconhece os gestores e as unidades atuais da Diretoria. Sendo assim, o fluxo de trabalho requer necessárias e sucessivas intervenções dos administradores da ferramenta, o que, conseqüentemente, interfere no tempo gasto para execução de tarefas. Este cenário ainda prejudica o acompanhamento real do processo pelo requerente e impede a implementação de melhorias, estas já identificadas ao longo dos anos de 2015 e 2016.

### Indicador 7.2 – 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 responderam estar "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o serviço de apreciação técnica de modelo em pesquisa anual de satisfação.

Este indicador expressa o nível de satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo prestado pelo macroprocesso de Garantia Metrológica. Ele será medido por meio de pesquisa junto aos clientes que solicitaram aprovação de modelo de instrumentos de medição no ano de 2016. 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 "satisfeito" e "muito satisfeito".

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Ago 2016	
68,0%	67,2%	98,82%

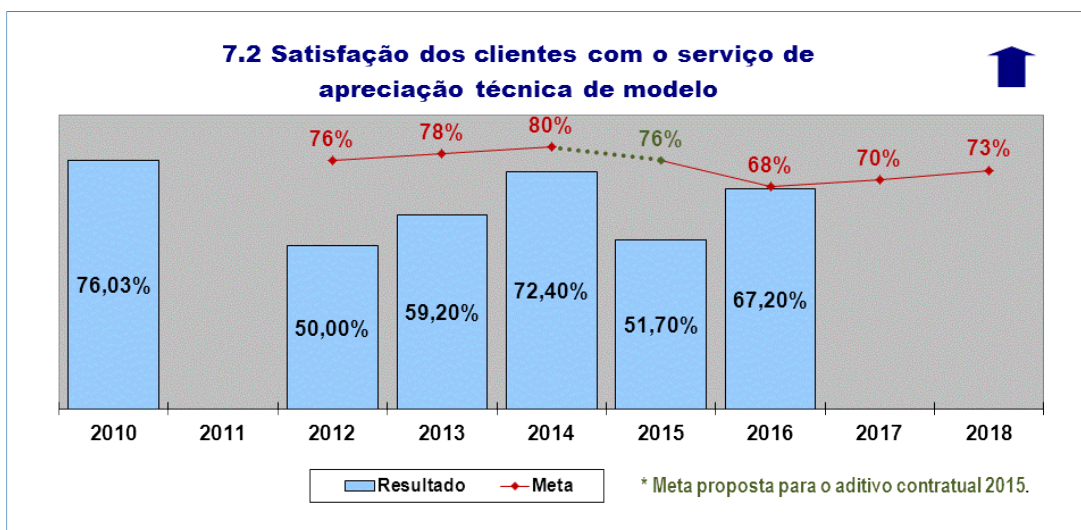


Gráfico 13

Este indicador é apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de apreciação técnica de modelo (ATM) que responderam a pergunta 2 do questionário do **ANEXO B** (Qual o seu nível de satisfação geral com o serviço de apreciação técnica de modelo?). Este questionário é utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo.

O gráfico 14 abaixo demonstra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados desde o "Muito insatisfeito" até o "Muito satisfeito".



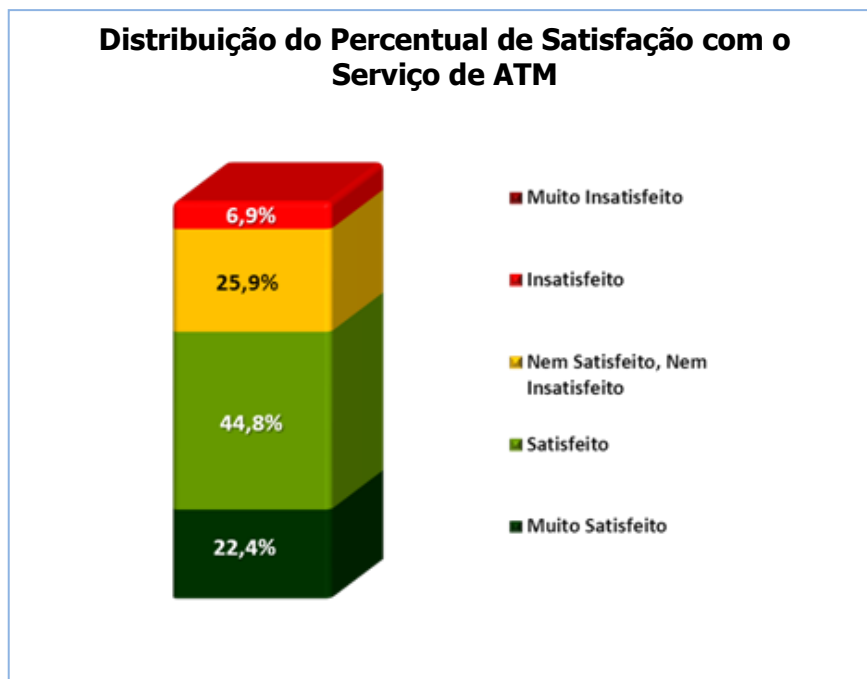


Gráfico 14

O gráfico 15 abaixo demonstra o nível de satisfação (percentual dos clientes que estão "Satisfeitos" ou "Muito satisfeitos") com cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo. O atributo "Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo" foi o que apresentou menor nível de satisfação dos Clientes (31%), seguido dos atributos "Agilidade no atendimento às consultas" (58,6%) e Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo (70,7%).

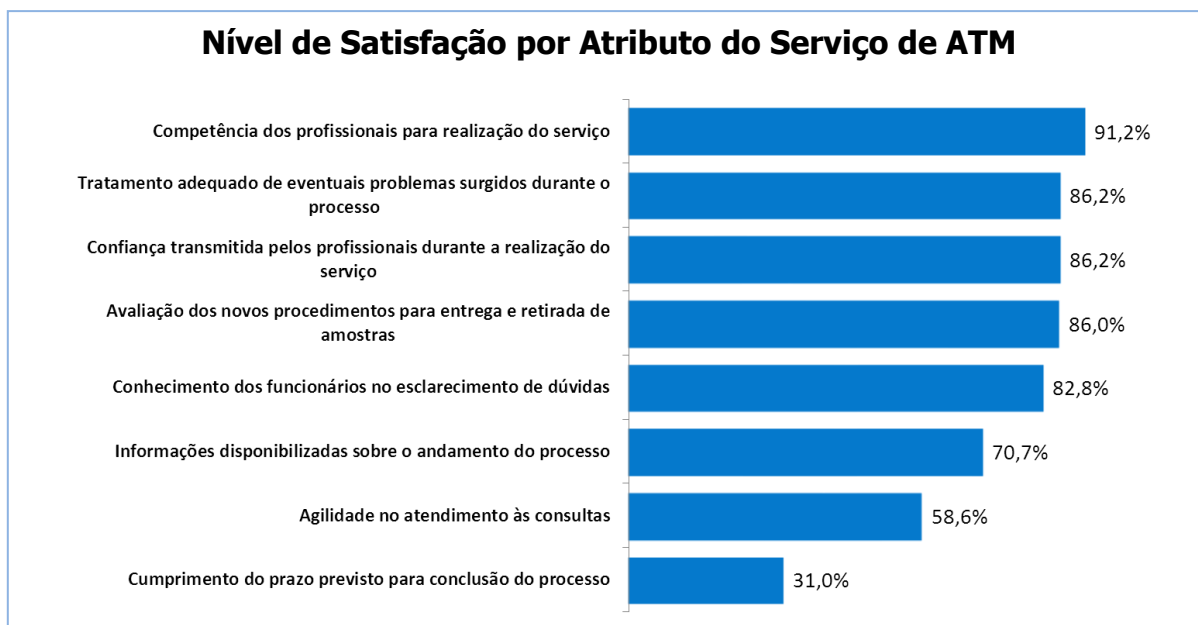


Gráfico 15

Os atributos "competência dos profissionais para a realização do serviço" e "confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço"

permanecem em 2016 entre os três primeiros atributos do ranking de nível de satisfação do cliente, como em 2014 e 2015.

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

### Indicador 8.1 - Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Ago 2016	
7,8	7,2	

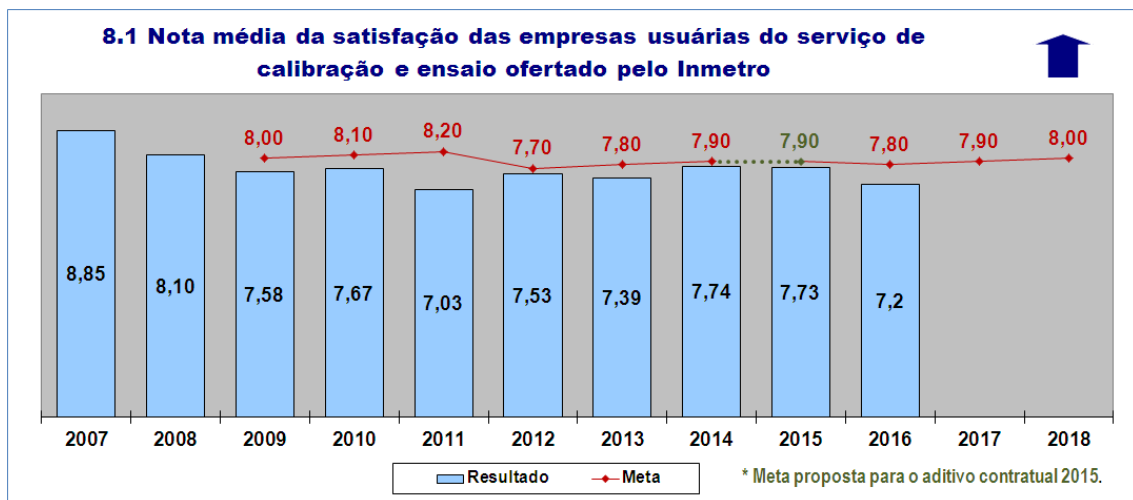


Gráfico 16

Pelo gráfico 17 abaixo, pode-se observar que 28,4% estão muito satisfeitos; 43,1%, satisfeitos; 19,6%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 6,9%, insatisfeitos e 2% muito insatisfeitos.

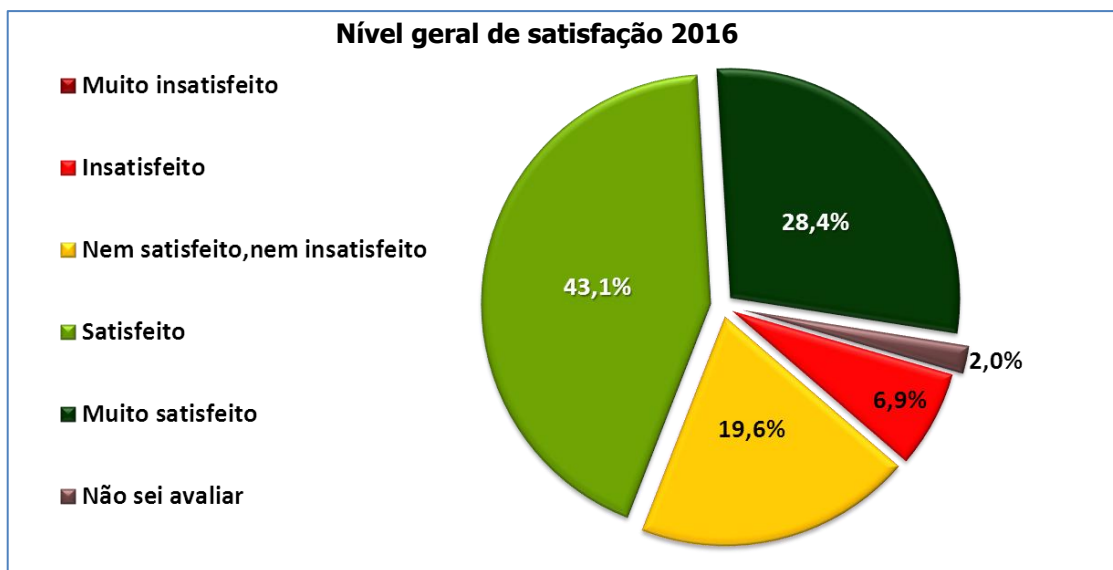


Gráfico 17

Cabe ressaltar que, apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 71,6% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

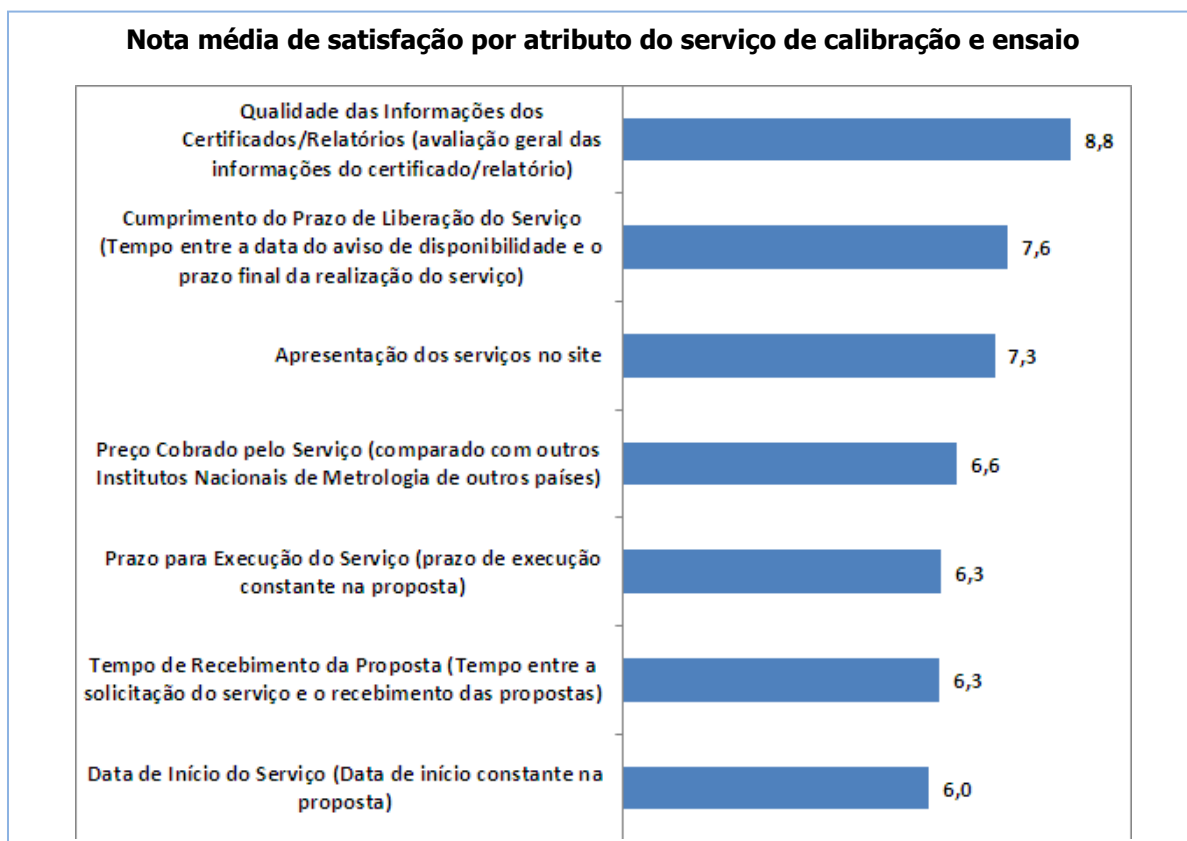


Gráfico 18

O gráfico 18 acima demonstra a nota média de satisfação de cada atributo do serviço de calibração e ensaio. A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no **Anexo C** (Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?) deste relatório.

Analisando-se o gráfico 18, 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.

## Indicador 8.2 - Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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	(Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
4,00	4,85	121,25%

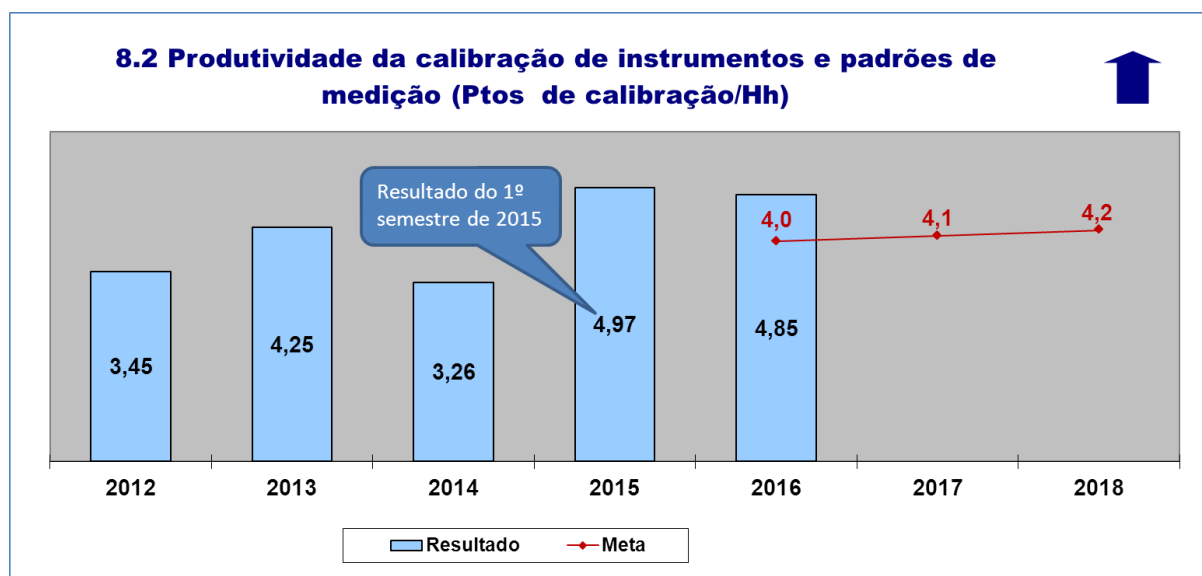


Gráfico 19

Em 2016, a demanda por maior número de pontos de calibrações ocorreu para a Divisão de Metrologia Elétrica (Diele) e para a Divisão de Metrologia em Acústica e Vibrações (Diavi). Até 31/10/2016, dos 66.111 pontos de calibrações executados, 31.851 pontos foram demandados para a Diele e 29.080 pontos para a Diavi.

Nos últimos três anos foram suspensos 1.792 serviços de calibrações e ensaios por falta de manutenção no sistema de ar condicionado do campus de laboratórios de Xerém. Devido aos potenciais impactos dos referidos problemas de infraestrutura nos resultados deste indicador, optou-se por metas mais conservadoras.

Há uma tendência de superação da meta, principalmente, pelos impactos previstos por problemas de infraestrutura serem, por parte, compensados por demandas de mais curta duração (serviços menos complexos que consomem menos homens-horas - Hh).

Caso o problema de manutenção no sistema de ar condicionado não seja resolvido, a produtividade pode ser significativamente comprometida em um futuro próximo. Um aumento nas demandas mais complexas que exijam maior Hh (ocorrido, por exemplo, em 2014) pode se sobrepôr a impactos cada vez maiores relativos à degradação do sistema sem manutenção.

### Indicador 8.3 – Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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	(Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho 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 ensaio de instrumentos de medição com rastreabilidade ao SI.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
135,00	93,36	69,16%

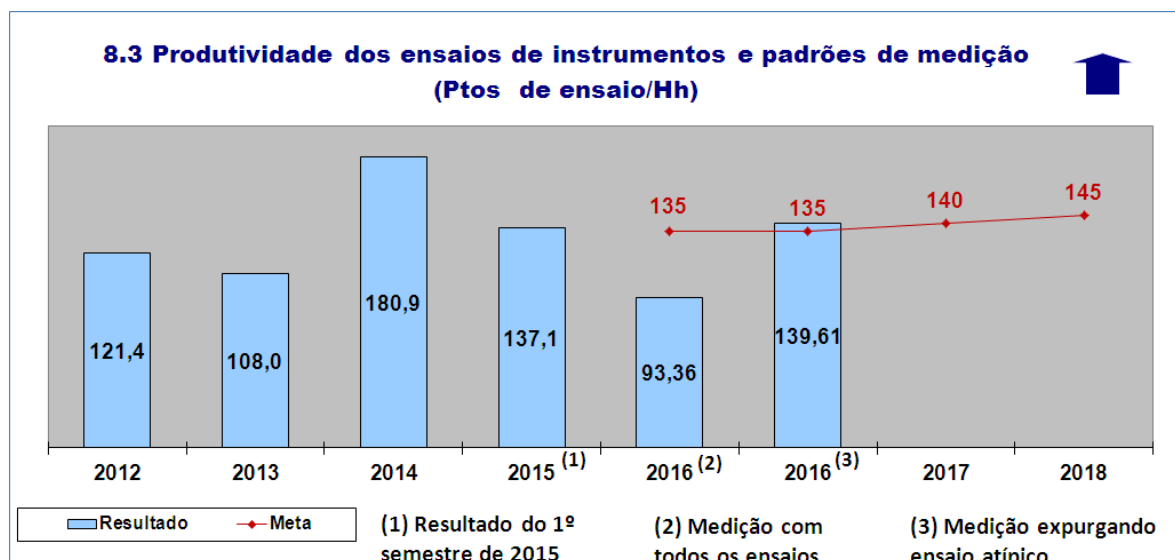


Gráfico 20

Apesar deste resultado ser parcial, existe forte tendência de não se alcançar a meta até o final do ano. Como mencionado anteriormente, houve em 2016 um número expressivo de serviços suspensos por problemas de infraestrutura de laboratórios. Dado o universo reduzido de ensaios, um grupo atípico de ensaios de longuíssima

duração (ensaios em luminárias públicas solicitados pelo grupo Eletrobrás) que representa apenas 0,03% do número de pontos de ensaios realizados até o final de outubro de 2016 foi suficiente para impactar de forma significativa os resultados. Caso este grupo atípico de ensaios não fosse considerado no cálculo do indicador, a produtividade seria de 139,61 pontos/Hh apresentando superação da meta. Entendemos que esse resultado poderia ser expurgado por ser um ensaio atípico já que este correspondeu a 0,03% do número de pontos de ensaios realizados até o final de outubro de 2016 e consumiu aproximadamente 33% dos homens-horas despendidos no mesmo período.

### Indicador 8.4 - Número de serviços de calibração no KCDB (Key Comparison Database) do BIPM (Bureau International des Poids et Mesures)

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	8. 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 International des Poids et 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	Resultado	Alcance da meta
2016	Out 2016	
460	519	112,83%

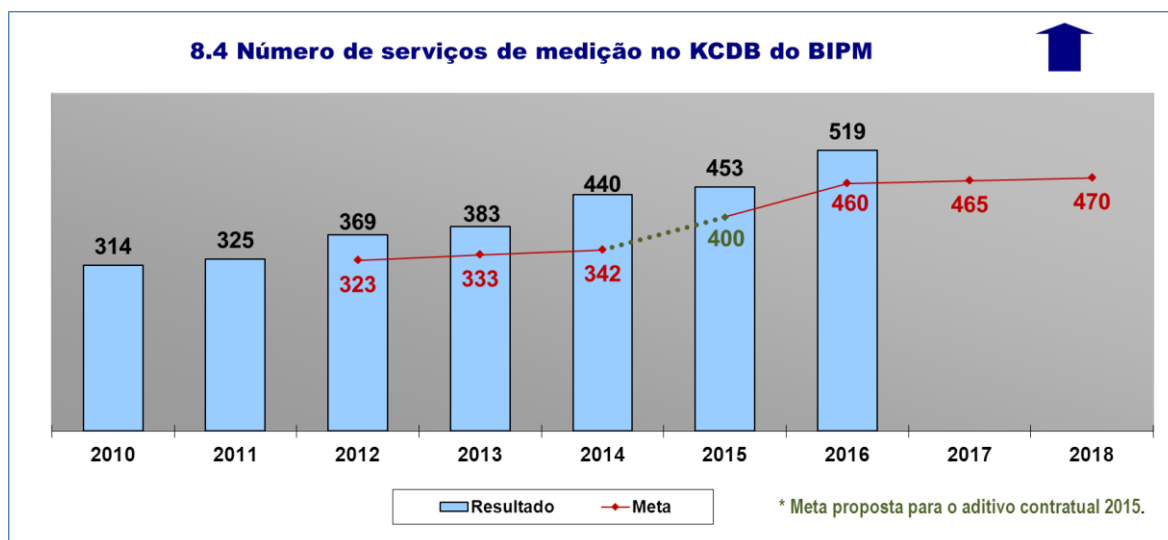


Gráfico 21

No ano de 2016 o Inmetro conseguiu aprovar mais 66 tipos de Capacidades de Medição e Calibração (CMC) na Base de Dados *Key Comparison Database* (KCDB) do *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM), somando um total de 519 CMC.

As 519 CMC estão distribuídas por área do Inmetro no KCDB da seguinte forma: Acústicas e Vibrações = 88; Massa e grandezas relacionadas = 77; Comprimento = 20; Pressão = 11; Temperatura = 11; Eletricidade e Magnetismo = 63; Química = 117; Tempo e Frequência = 13 e Radiações Ionizantes = 119.

Foi previsto um crescimento menor que o de 2015 devido à severa redução orçamentária e financeira sofrida pelo Inmetro. Houve um grande esforço de se desenvolver novos serviços de medição e promover as avaliações de pares (*peer reviews*) de forma a não comprometer o importante acordo de reconhecimento mútuo (protocolo firmado entre os principais Institutos Nacionais de Metrologia do mundo, visando à verificação mútua de suas calibrações e medições), resultando na superação da meta.

Este tipo de reconhecimento é importante para a credibilidade nacional e internacional do instituto, visto que o BIPM tem como objetivo assegurar a uniformidade das medições e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

## **VIII – 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 2016-2018. A nota relativa ao alcance desses objetivos corresponde a **10%** da pontuação global do contrato.

### **OBJETIVO I – Aprovar metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação até o fim do ciclo do Contrato de Gestão.**

- Realizar estudo com base na realização de benchmarkings com órgãos congêneres no exterior até 2016.
- Apresentar estudo interno com proposta de metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação até 2017.
- Aplicar a metodologia em um objeto a ser selecionado como projeto-piloto até 2017.
- Submeter o estudo à consulta pública com o objetivo de ouvir as partes interessadas até 2018.
- Consolidar a experiência e publicar documento com a metodologia oficial para avaliação da efetividade da regulamentação até 2018.

### **RESULTADO**

Foi elaborado estudo sobre as experiências internacionais de avaliação da efetividade da regulamentação nos Estados Unidos, Austrália, Canadá, União Europeia e Reino Unido. Como resultado do referido estudo, verificou-se que o Reino Unido (Magenta Book) é o principal benchmark no tema. A experiência do Reino Unido de avaliação de impacto da regulamentação é a mais consolidada e é a que tem maior publicação de estudos de medição da efetividade de regulamentações. Ademais, esta metodologia encontra-se disponível e é bastante detalhada, permitindo que seja usada para balizar a construção de metodologia de avaliação da efetividade da regulamentação do Inmetro. Com base nisso, foi elaborado um documento de conceitos e um procedimento estruturando as etapas de Avaliação de Resultados Regulatórios a serem seguidas pelo Inmetro. O procedimento encontra-se em consulta interna na Divisão de Qualidade Regulatória no âmbito da Diretoria de Avaliação da Conformidade.

### **OBJETIVO II– Realizar Análises de Impacto Regulatório (AIR) para pelo menos 75% dos temas previstos na Agenda Regulatória do Inmetro.**

- Publicar, até 2017, novo subsite da Agenda Regulatória que disponibiliza os estudos previstos, em andamento e concluídos, de forma a aumentar a transparência do processo decisório para a regulamentação.



- Publicar, até 2018, nova metodologia ampliada e revisada de Análise de Impacto Regulatório.

## **RESULTADO**

Foram realizados no ano de 2016 os seguintes estudos de impacto regulatório:

1. Cauda de sereia;
2. Aquarofilia;
3. Porta giratória para banco;
4. Acessório para gás natural;
5. Fontes e carregadores de alimentação;
6. Capa de engate;
7. Capacete de ciclista;
8. Roupa UV;
9. Provetas;
10. Instrumentos de pesagem de veículos rodoviários em movimento;
11. Filé de pescado;
12. Vocabulário internacional de termos de Metrologia Legal;
13. Termômetro clínico de líquido em vidro;
14. Cronotacógrafos.

Sendo assim, 43,5% dos temas previstos na agenda regulatória do Inmetro de 2016 foram objetos de análise de impacto regulatório.

Está em discussão, entre a área técnica e a área de informática, uma proposta de elaboração do novo subsite da Agenda Regulatória.

## **OBJETIVO III – Realizar redirecionamento estratégico da instituição**

- Realizar novo processo de planejamento estratégico de forma participativa.
- Adequar os macroprocessos da Autarquia ao realinhamento estratégico.
- Redefinição da estrutura organizacional do Inmetro de acordo com o realinhamento estratégico.
- Aperfeiçoar a metodologia de monitoramento estratégico no Inmetro.

## **RESULTADO**

Em março de 2016, foi designado um grupo de trabalho para conduzir o projeto de redirecionamento estratégico da instituição. Apesar de dispor de relativo

conhecimento teórico e prático, é fundamental contar com a contribuição de consultoria externa para atuar em conjunto com uma equipe do Inmetro na condução do realinhamento estratégico e da revisão dos principais processos da autarquia. A consultoria irá não somente propiciar o aprofundamento do conhecimento de planejamento na instituição, mas também facilitar o processo de mediação das discussões, reduzindo possíveis conflitos. Assim sendo, considera-se necessário o apoio de uma consultoria, com comprovada experiência em projetos de planejamento realizados em organizações públicas. O referido grupo realizou um levantamento das principais consultorias existentes no mercado, que atuavam não somente com planejamento, mas também realizavam mapeamento de processos e destas convidou sete para discutir um projeto que atendesse as necessidades da instituição. O grupo se reuniu com estas consultorias e a partir das discussões ocorridas elaborou um termo de referência para a apresentação de propostas. Quando o termo de referência estava pronto para ser publicado e o processo de seleção seria iniciado, o Presidente do Inmetro foi trocado. No novo contexto, houve orientação para que fosse realizado um trabalho mais simples do que o proposto pelo Presidente anterior. A área de planejamento simplificou o termo anterior e elaborou uma proposta de planejamento institucional, baseada em coaching, na qual o projeto disporia de menor número de horas. Tanto a proposta original, como a simplificada previam grande atuação da área de planejamento, assim como ampla participação da força de trabalho. No momento estamos discutindo um novo termo de referência para a contratação de consultoria que apoiará a formulação do planejamento estratégico do Inmetro.

## ANEXOS

### ANEXO A – Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I por Estado.

UF	Nº Verif Periódico (P)	Nº Verif Após Reparo - (A) (Eventual)	Nº de inspeções de instrumentos de medição	Código 248 (emissão de certificado provisório de cronotacógrafo)	Nº Verificações + Inspeções	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2016 (janeiro a outubro)	Alcance da Meta
AC	5.667	271	499	357	6.080	26	578	234	40,5%
AL	32.197	1.259	7.128	4.653	35.931	98	578	367	63,4%
AM	42.539	3.087	7.961	4.971	48.616	80	578	608	105,1%
AP	6.681	179	90	360	6.590	49	578	134	23,3%
BA	146.273	9.968	14.285	22.238	148.288	371	578	400	69,2%
CE	122.525	6.034	9.625	13.724	124.460	196	578	635	109,9%
ES	69.491	606	14.738	15.331	69.504	92	578	755	130,7%
GO	130.703	1.180	4.827	31.295	105.415	156	578	676	116,9%
MA	48.996	1.302	7.720	5.899	52.119	105	578	496	85,9%
MG	284.242	4.216	33.671	61.546	260.583	461	578	565	97,8%
MS	63.161	4.618	19.893	11.906	75.766	109	578	695	120,3%
MT	69.764	377	55.053	15.380	109.814	118	578	931	161,0%
PA	79.420	2.550	1.253	10.678	72.545	143	578	507	87,8%
PB	40.832	8.013	4.620	7.891	45.574	94	578	485	83,9%
PE	118.137	5.235	22.465	19.105	126.732	210	578	603	104,4%
PI	31.637	763	832	3.911	29.321	89	578	329	57,0%
PR	199.647	3.022	5.875	54.806	153.738	197	578	780	135,0%
RJ	235.289	3.860	4.869	38.671	205.347	337	578	609	105,4%
RN	32.866	1.277	6.036	6.029	34.150	97	578	352	60,9%
RO	22.092	730	4.680	5.707	21.795	63	578	346	59,9%
RR	5.085	188	1.799	559	6.513	41	578	159	27,5%
RS	253.521	4.348	11.885	58.309	211.445	349	578	606	104,8%
SC	155.336	573	9.697	36.366	129.240	207	578	624	108,0%
SE	36.381	2.491	4.777	5.479	38.170	108	578	353	61,1%
SP	891.289	10.893	63.280	168.285	797.177	910	578	876	151,6%
TO	20.223	1.011	11.976	2.338	30.872	80	578	386	66,8%
<b>RBMLQ-I</b>	<b>3.143.994</b>	<b>78.051</b>	<b>329.534</b>	<b>605.794</b>	<b>2.945.785</b>	<b>4.786</b>	<b>578</b>	<b>616</b>	<b>106,6%</b>

Obs.: não foram computados os grupos 26 (empresa autorizada), 27 (avaliação de postos de cronotacógrafo), 28 (oficinas de reparo e manutenção) e código 248 (emissão de certificado provisório de cronotacógrafo).

## ANEXO B – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do serviço de apreciação técnica de modelo.

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

	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
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. 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	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. 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. Você consultou o Inmetro (Dicol ou Áreas Técnicas) para obter informações relativas ao seu processo de apreciação técnica de modelo?

- Sim**
- Não**

8. Como você avalia o atendimento?

- Ótimo**
- Bom**
- Regular. Por quê?** \_\_\_\_\_
- Ruim. Por quê?** \_\_\_\_\_
- Péssimo. Por quê?** \_\_\_\_\_
- Não sei**

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

## ANEXO C – 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  
 Outra. Qual?

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

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

**4 – Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica: (opcional)**

**5 –Você autoriza que o Inmetro entre em contato para responder ou esclarecer suas eventuais dúvidas ou sugestões?**

- Sim
- Não