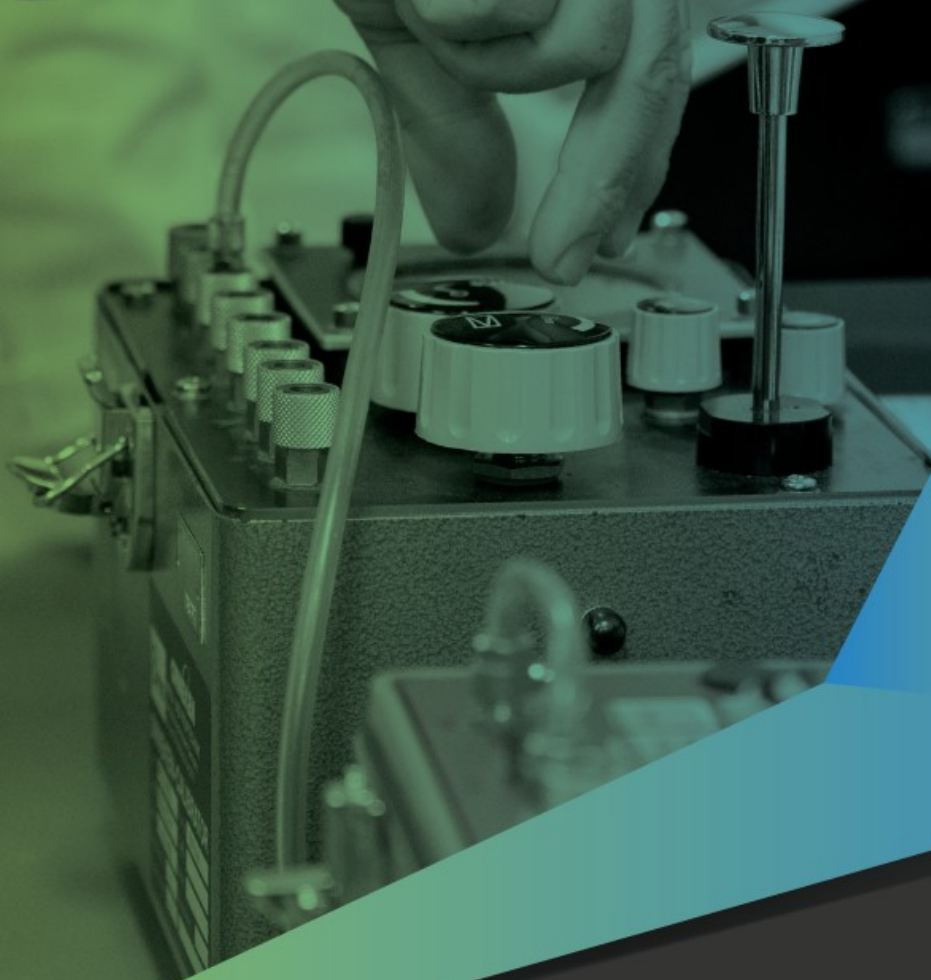


CONTRATO DE DESEMPENHO

RELATÓRIO PARCIAL

2025



Sumário

Apresentação Geral	3
OBJETIVOS DE NEGÓCIO	5
Macroprocesso – Provimento de rastreabilidade metrológica	5
Objetivo de Desempenho – Prover a referência primária para as medições, de forma que sejam comparáveis entre si e reconhecidas nacional e internacionalmente.	5
Indicador 1.1 – Índice de serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB..	5
Indicador 1.2 – Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia.....	7
Macroprocessos – Desenvolvimento tecnológico e apoio à inovação; e Formação e qualificação em Infraestrutura da Qualidade	10
Objetivos de Desempenho – Mobilizar as competências e a infraestrutura laboratorial do Inmetro, e ainda as parcerias que possa firmar, para desenvolver e transferir tecnologia metrológica às organizações brasileiras, de modo que elas possam desenvolver tecnologias de produto, processo ou serviço; e Preparar profissionais especializados para atuarem nas organizações brasileiras e para resolverem problemas de cunho tecnológico, em áreas nas quais os conhecimentos da Infraestrutura da Qualidade sejam um diferencial.	10
Indicador 1.3 – Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci.....	10
Macroprocesso – Desenvolvimento e manutenção de regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade.....	12
Objetivo de Desempenho – Assegurar que produtos críticos sejam submetidos à avaliação da conformidade e/ou regulamentados, de modo a permitir que os agentes de mercado tenham conhecimento de suas características técnicas.....	12
Indicador 2.1 – Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita	12
Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Avaliação da Conformidade.....	15
Indicador 2.3 – Efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos	15
Macroprocesso – Controle Metrológico Legal.....	17
Objetivo de Desempenho – Assegurar confiança às medições e às quantidades em prol de transações comerciais justas e da saúde e segurança do cidadão.	17
Indicador 3.1 – Percentual de uso do tempo para aprovação de modelo de instrumentos.	17
Indicador 3.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Metrologia Legal.	18
Indicador 3.3 – Número de visitas de supervisão de mercado em regulamentação metrológica.	18
Indicador 3.4 – Razão de Distorção Econômica em combustível Gasolina.....	19
Macroprocesso – Acreditação de organismos de avaliação da conformidade	21

Objetivo de Desempenho – Avaliar a competência dos organismos que prestam os serviços da Infraestrutura da Qualidade, promovendo o reconhecimento internacional das informações por eles geradas.	21
Indicador 4.1 – Índice de eficiência dos serviços de acreditação	21
Macroprocesso – Apoio à superação de barreiras técnicas ao comércio exterior	22
Objetivo de Desempenho – Favorecer o acesso a mercados, evitando as barreiras técnicas nas relações comerciais do Brasil com o exterior.	22
Indicador 5.1 – Percentual das demandas relacionadas à superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado.....	22
Macroprocessos – Controle metrológico legal; e Desenvolvimento e manutenção de regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade.	24
Objetivos de Desempenho – Assegurar confiança às medições e às quantidades em prol de transações comerciais justas e da saúde e segurança do cidadão; e Assegurar que produtos críticos sejam submetidos à avaliação da conformidade e/ou regulamentados, de modo a permitir que os agentes de mercado tenham conhecimento de suas características técnicas.	24
Indicador 6.1 – Índice de cumprimento do Plano de Desburocratização em Metrologia Legal e Avaliação da Conformidade	24
OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	26
Objetivo 1 – Implementação do Programa Institucional de P&D.....	26
Objetivo 2 – Definição da política de Experimentação Regulatória no controle metrológico legal (<i>Sandbox</i>).	28
Objetivo 3 – Prover metodologia para a regulamentação do mercado de crédito de carbono.	29
Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia.....	32
Anexo B – Detalhamento dos objetos presentes na Agenda Regulatória 2024-2025 em avaliação da conformidade.....	34
Anexo C – Detalhamento dos objetos presentes na agenda regulatória 2024-2025 em metrologia legal.....	36
Anexo D – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreiras técnicas	37

Apresentação Geral

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no primeiro semestre de 2025, pela execução das ações previstas no seu Contrato de Desempenho (2024-2026), firmado entre este Instituto e a União, por intermédio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), com interveniência do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e do Ministério da Fazenda (MF).

Os resultados que serão apresentados compreendem o alcance das metas dos indicadores de desempenho (objetivos de negócio) e a evolução dos objetivos de desenvolvimento institucional. Vale ressaltar que todos os resultados deste monitoramento se referem ao período compreendido entre 1º de janeiro de 2025 e 30 de junho de 2025.

O desempenho do Inmetro para o início de 2025 mostrou-se satisfatório. Dos 13 indicadores de desempenho, o Instituto superou a meta em 6. Entre os demais, 5 possuem uma meta acumulativa e que atingiram mais de 50% na metade do ano. Já em relação aos objetivos de desenvolvimento institucional, todos eles foram satisfatoriamente cumpridos.

No quadro abaixo estão relacionados, entre outras informações, os indicadores de desempenho, metas previstas e resultados obtidos para o ano de 2024 e para o primeiro semestre de 2025. Mais detalhes sobre os indicadores podem ser encontrados nos Anexos II e III do Contrato de Desempenho (2024-2026).

Quadro 1 – Resultado detalhado dos indicadores do Inmetro no atual Contrato de Desempenho

Indicadores			Resultado 2024	Meta 2025	Resultado 1º sem 2025	Alcance da meta (%)
Nome	Classificação	Unidade				
1.1. Índice de serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB.	Eficiência	Percentual	76,40%	79%	65,10%	82,41%
1.2. Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia.	Efetividade	Nota média	8,11	8,1	7,61	93,95%
1.3. Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci.	Eficácia	Nº de trabalhos por técnico de nível superior	1,16	1,1	0,85	77,27%
2.1. Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita.	Eficiência	Número de dias	13,89	10,5	6,18	141,14%
2.2. Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Avaliação da Conformidade.	Eficiência	Percentual	87,89%	80%	71,60%	89,50%
2.3. Efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos	Efetividade	Produtos testados	11	14	7	50,00%
3.1. Percentual de uso do tempo para aprovação de modelo de instrumentos.	Eficiência	Percentual	75,73%	72%	63%	112,50%
3.2. Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Metrologia Legal.	Eficiência	Percentual	83,75%	80%	81,40%	101,75%
3.3. Número de visitas de supervisão de mercado em regulamentação metrológica.	Eficácia	Nº de ações	1996	2064	1086	52,62%
3.4. Razão de Distorção Econômica em combustível Gasolina.	Efetividade	Percentual	8,10%	14,5%	8,90%	138,62%
4.1. Índice de eficiência dos serviços de acreditação	Eficiência	Percentual	117,23%	101%	107,66%	106,59%
5.1. Percentual das demandas relacionadas a superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado	Eficiência	Percentual	92,14%	80%	83,71%	104,64%
6.1. Índice de cumprimento do Plano de Desburocratização em Metrologia Legal e Avaliação da Conformidade	Eficiência	Percentual	100%	100%	54,35%	54,35%

OBJETIVOS DE NEGÓCIO

Macroprocesso – Provimento de rastreabilidade metrológica

Objetivo de Desempenho – Prover a referência primária para as medições, de forma que sejam comparáveis entre si e reconhecidas nacional e internacionalmente.

Indicador 1.1 – Índice de serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
79%	65,10%	82,41%

Este indicador mede a relação entre a quantidade de serviços metrológicos – calibração, ensaio e material de referência certificado (MRC) – realizados pelo Inmetro que oferecem o valor agregado do reconhecimento internacional para as capacidades de medição e de calibração (*Calibration and Measurement Capability* - CMC) e o total de serviços em geral (incluindo os que não possuem CMC). A fórmula do indicador está resumida abaixo:

$$I_{BIPM} = 100 \times (n_{calib} + n_{ens} + n_{MRC}) / N_{total}, \text{ onde:}$$

I_{BIPM} = Índice de serviços realizados pelo Inmetro referenciados no BIPM/KCDB;

n_{calib} = número total de certificados de calibração com CMC emitidos pelo Inmetro no período considerado;

n_{ens} = número total de relatórios de ensaio com CMC emitidos pelo Inmetro no período considerado;

n_{MRC} = número total de MRCs com CMC alienados para usuários pelo Inmetro no período considerado;

N_{total} = soma total de certificados de calibração emitidos, de relatórios de ensaio emitidos e de MRCs alienados para usuários pelo Inmetro no período considerado;

A Capacidade de Medição e Calibração (CMC) é essencial para o Inmetro, pois garante que nossas medições sejam reconhecidas internacionalmente e por meio de uma cadeia mundial de rastreabilidade metrológica. Isso só é possível porque o Brasil é signatário da Convenção do Metro, um tratado internacional que estabelece a confiança global nas medições.

Por outro lado, é importante salientar que nem todos os serviços da metrologia científica possuem rastreabilidade internacional pois existem calibrações e ensaios de interesse local ou que não atingiram necessidade de consenso internacional. Por vezes são serviços mais simples que não tem valor agregado para comércio internacional ou são muito especializados de áreas de alta complexidade que ainda não atingiram padronização consensada internacionalmente.

Os valores utilizados para o cálculo do indicador, conforme fórmula explicitada acima, podem ser encontrados na tabela abaixo.

Tabela 1 – Quantitativo de cada serviço metrológico realizado pelo Inmetro no período considerado

Serviço	Com CMC	Sem CMC	Total geral
Calibração e Ensaio	382	259	641
MRCs	840	395	1.235
Total	1.222	654	1.876

Em análise preliminar pode-se ter a impressão de que a quantidade de serviços realizados pelo Inmetro sem cobertura de CMC foi impulsionada pelo alto percentual de serviços de Calibração e Ensaio sem CMC (259 serviços em um total de 641 realizados, ou aproximadamente 40,41%). Entretanto esse mesmo recorte para o ano de 2024 apresentou um percentual de 37,73%, indicando pouca variação nessa categoria.

Por outro lado, no primeiro semestre de 2025, o Inmetro forneceu 395 MRCs sem cobertura por CMCs (aproximadamente 31,98% do total de MRCs) às perícias estaduais e à Polícia Federal (PF) no âmbito dos acordos com a Secretaria Nacional de Segurança Pública e a PF. Foi a primeira vez que solicitaram um quantitativo tão expressivo: considerando os MRCs sem CMC e com CMC, foram doadas 509 unidades de MRCs. Comparativamente, foram fornecidos apenas 97 MRCs sem CMC em todo ano de 2024, ou cerca de 6,34% do total de MRCs daquele ano.

Importante observar que os 395 MRCs doados sem cobertura de CMC estão em processo de obter tal cobertura e podem ser divididos em três grandes grupos:

1. 169 MRCs que tiveram a comparação chave e a avaliação por pares (*peer review*) finalizada no ano passado. O registro de CMC foi solicitado ainda em 2024 e está sob análise.
2. 170 MRCs que foram “herdados” da área biológica quando ainda existia uma diretoria específica (antiga Diretoria de Metrologia Aplicadas às Ciências da Vida - Dimav). No *peer review* de 2024 foi identificado que os MRCs das substâncias proscritas (drogas) que estavam sob responsabilidade da Dimav utilizavam um padrão interno para análise e, conseqüentemente, para atribuição do valor certificado, que não era produzido por um Instituto

Nacional de Metrologia (INM), o que não é aceito como uma prática metrológica para um INM ter CMC. Esses materiais estão em processo de recertificação e até setembro de 2025 passarão para o status de MRCs com CMC de escopo amplo, categoria já existente no Inmetro.

3. 56 MRCs em situação parecida com o descrito no item 2 acima, mas que possuem pureza baixa¹ (menor que 98%). O Inmetro solicitou a ampliação de um CMC já existente para incluir esses MRCs e o pedido está sob análise no CCQM.

Vale destacar que mesmo que essa parceria tenha afetado o resultado do indicador, gerou uma economia de mais de R\$ 2 milhões para a perícia forense no Brasil, conforme publicado no site oficial do Inmetro².

Indicador 1.2 – Pesquisa de satisfação das empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
8,1	7,61	93,95%

Este indicador é apurado por meio de uma pesquisa conduzida pelo Inmetro junto às empresas usuárias do serviço de metrologia científica do Instituto. A coleta de dados ocorreu no período de 10 de julho de 2025 a 8 de agosto de 2025. O questionário utilizado nas pesquisas está replicado no Anexo A deste documento.

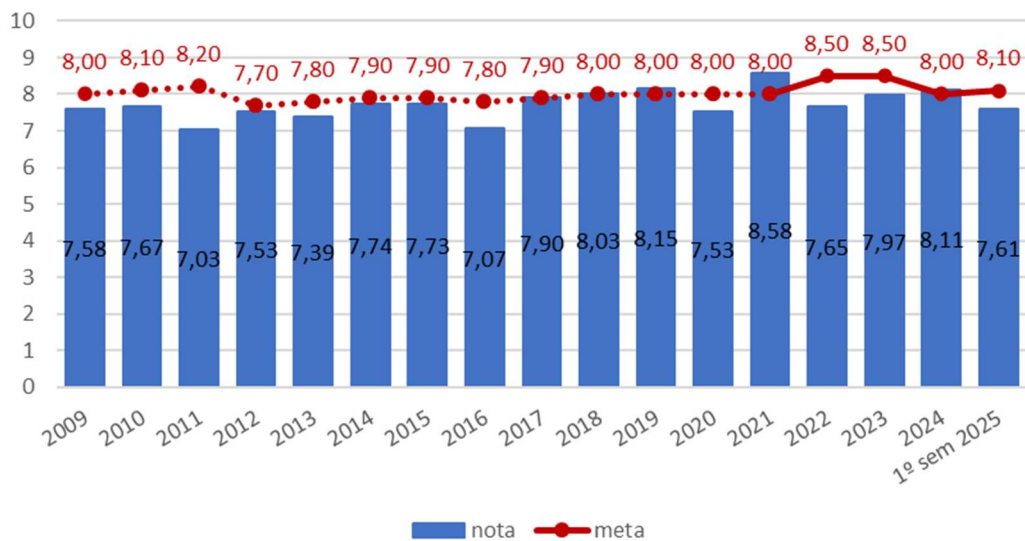
Para efeitos da pesquisa, foram contabilizadas 84 empresas usuárias do serviço da metrologia científica do Inmetro considerando o primeiro semestre de 2025. Dessas, 33 responderam ao questionário, gerando uma taxa de respostas de 39,29%.

A evolução anual, a partir de 2009, da nota média de satisfação e das metas estabelecidas em contrato pode ser verificada no Gráfico 1. Vale destacar que apenas a partir de 2021 os serviços de metrologia científica na área de biologia foram adicionados ao escopo da pesquisa junto aos serviços de física e química.

Para primeiro semestre de 2025, a nota foi de 7,61, representando 93,95% de alcance da meta.

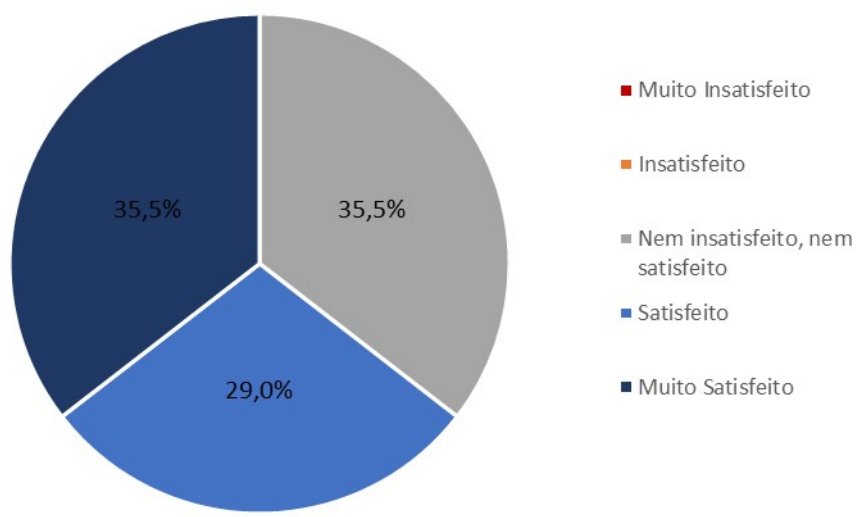
¹ A pureza baixa é algo intrínseco ao material de partida, que possui água em sua estrutura cristalina.
² <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/inmetro-entrega-mais-de-500-materiais-de-referencia-certificados-para-laboratorios-de-quimica-forense>

Gráfico 1 – Evolução anual da nota média e da meta de satisfação com o serviço de metrologia científica do Inmetro



Entretanto, é importante notar que mais da metade dos respondentes disseram estar muito satisfeitos com o serviço, conforme gráfico abaixo. Além disso, nenhum dos respondentes informou estar insatisfeito ou muito insatisfeito com o serviço.

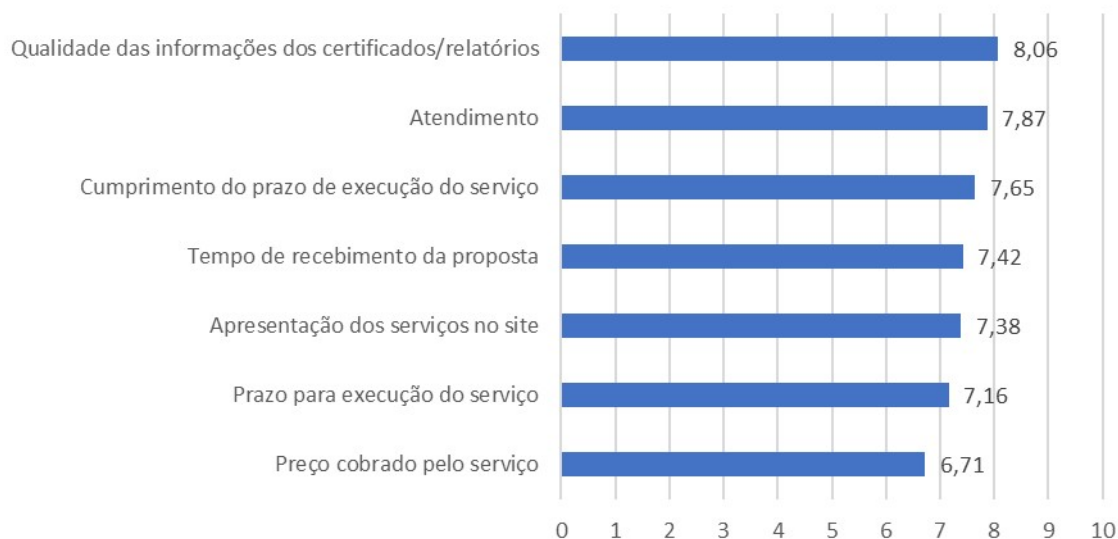
Gráfico 2 – Nível geral de satisfação com o serviço de metrologia científica do Inmetro



Ademais, conforme o Gráfico 3, identifica-se que o atributo “Preço cobrado pelo serviço” foi o único avaliado com nota média abaixo de 7. Em contrapartida, a

“Qualidade das informações dos certificados/relatórios” foi o que obteve nota superior a 8.

Gráfico 3 – Nota média de satisfação por atributo do serviço de metrologia científica do Inmetro



O Inmetro está introduzindo uma série de melhorias no atendimento a clientes que utilizam seus serviços de calibração e ensaio, de modo a trazer maior agilidade e qualidade a esse atendimento.

A revisão da norma interna “Formação e atualização de preços e exclusão de serviços oferecidos pela Dimci” (NIE-Dimci-034) está em processo de finalização, o que deve trazer maior eficácia para a definição dos valores a serem cobrados aos clientes, ponto constante da pesquisa que recebeu menor nota geral de avaliação.

Vale lembrar que atualmente encontra-se em vigor a Portaria Presi nº 446, de 27 de outubro de 2021, revisada pela Portaria Presi nº 408, de 2 de agosto de 2024, que estabelece e padroniza a formação de preços dos serviços técnicos especializados, assistência técnica e outros prestados pelo Instituto.

Importante destacar que tal política de preços estabelece que os valores praticados pelo Inmetro devem levar em conta a política de não competição com laboratórios acreditados. Dessa maneira, simplesmente abaixar os preços para melhorar a satisfação dos clientes deixou de ser uma opção por potencialmente gerar concorrência desleal com os laboratórios acreditados do setor privado.

Além disso, no segundo semestre de 2025 serão absorvidos cerca de 10 novos servidores na Diretoria, aprovados em recente concurso público, o que contribuirá para reforçar o quadro geral de funcionários, e, portanto, trazer impactos positivos na prestação de serviços como um todo.

Ainda para o segundo semestre também será dado andamento ao processo de reformulação do site do Inmetro, para trazer maior clareza e acessibilidade aos serviços ofertados, em resposta à necessidade de aprimorar um dos quesitos que obteve nota abaixo da meta na pesquisa em questão.

Finalmente, vale citar que a aplicação de questionário avaliativo sobre a satisfação dos clientes é mais um processo que se encontra em revisão, para atender a necessidades de ajustes que permitirão um resultado mais fiel quanto à satisfação de nossos clientes.

Como primeira medida referente a melhorias na pesquisa, já está sendo testada uma nova abordagem de aplicação: os questionários estão sendo enviados imediatamente ao final da realização do serviço em questão e não mais apenas ao final do semestre.

Espera-se que essa nova abordagem resulte em, pelo menos, duas melhorias, i) o aumento do percentual de respostas e ii) a mitigação de um possível viés de coleta onde apenas quem está mais insatisfeito se dispõe a responder à pesquisa. Além disso, será possível analisar os resultados por serviço e não mais apenas por empresa solicitante como é feito atualmente, uma vez que uma única empresa pode solicitar vários serviços ao Instituto.

Macroprocessos – Desenvolvimento tecnológico e apoio à inovação; e Formação e qualificação em Infraestrutura da Qualidade

Objetivos de Desempenho – Mobilizar as competências e a infraestrutura laboratorial do Inmetro, e ainda as parcerias que possa firmar, para desenvolver e transferir tecnologia metrológica às organizações brasileiras, de modo que elas possam desenvolver tecnologias de produto, processo ou serviço; e Preparar profissionais especializados para atuarem nas organizações brasileiras e para resolverem problemas de cunho tecnológico, em áreas nas quais os conhecimentos da Infraestrutura da Qualidade sejam um diferencial.

Indicador 1.3 – Índice de produção de publicações técnico-científicas da Dimci

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
1,1	0,85	77,27%

O cálculo deste indicador envolve a eficácia da produção de conhecimento técnico científico da Diretoria de Metrologia Científica do Inmetro (Dimci). Mais da metade da proposta de meta anual está sendo atingida no primeiro semestre, dentro do esperado para o período se considerado o perfil sazonal da produção científica da Diretoria.

Destaca-se que o cronograma típico de desenvolvimento e publicação de trabalhos técnico-científicos, que envolve etapas como elaboração, submissão e aprovação pelas revistas ou eventos científicos, em geral têm maior concentração de finalização e publicação no segundo semestre, favorecendo um alcance possivelmente ainda maior no total anual.

Por fim, o resultado do primeiro semestre de 2025 foi alcançado por intermédio de publicações, pela Dimci, de 77 artigos e de 42 relatórios técnicos, totalizando 119 trabalhos publicados por 140 técnicos de nível superior e/ou pesquisadores da Diretoria.

Macroprocesso – Desenvolvimento e manutenção de regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade

Objetivo de Desempenho – Assegurar que produtos críticos sejam submetidos à avaliação da conformidade e/ou regulamentados, de modo a permitir que os agentes de mercado tenham conhecimento de suas características técnicas.

Indicador 2.1 – Tempo médio para concessão de atos públicos de liberação inferiores aos prazos definidos em aprovação tácita

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
10,5 dias	6,18 dias	141,14%

Os seguintes subindicadores compõem este indicador:

- i) tempo médio para obtenção de anuência para importação;
- ii) tempo médio para obtenção de registro de objetos;
- iii) tempo médio para obtenção de registro de declaração de fornecedor-serviço.

No primeiro semestre de 2025, o Inmetro teve 124.952 solicitações para Licença de Importação, sendo 39.368 deferidas automaticamente, 65.740 deferidas por decurso de prazo, 19.015 deferidas com análise técnica e 841 canceladas ou indeferidas.

Para registro de objetos na categoria de grau de risco 2, que possuem deferimento automático, foram recebidos/deferidos automaticamente 1.163 processos. Já para processo de grau de risco 3, que dependem de análise técnica, foram recebidas 5.578 solicitações de registro, sendo: 5.196 deferidos com análise técnica, 1 deferido por decurso de prazo e 381 indeferidos ou cancelados.

Além disto, a área responsável recebeu 321 solicitações para registro de declaração de fornecedor-serviço. Destes, 5 foram deferidos automaticamente, 277 deferidos com análise técnica, 1 deferido por decurso de prazo, e o restante indeferido ou cancelado.

Na tabela abaixo é possível verificar os valores de tempo médio de deferimento para cada ato público de liberação. O cálculo de tempo médio considera todos os processos deferidos conforme preconiza a Ficha do Indicador, seja de forma automática ou com análise técnica. O resultado final do indicador é calculado a partir da média ponderada pelo número de processos deferidos de cada um deles

Tabela 2 – Tempo médio e número de processos deferidos por ato público de liberação

Atos públicos de liberação	Tempo médio (em dias)	Nº de processos deferidos
Obtenção de anuência para importação	5,72	124.123
Obtenção de registro de objetos	13,03	6.360
Obtenção de registro de declaração de fornecedor-serviço	52,66	283

A título de ilustração, caso fossem excluídos da conta do tempo médio os atos deferidos automaticamente, o tempo médio de anuência de importação seria de 8,34 dias, de registro de objeto seria 15,12 e o de registro de declaração fornecedor-serviço se manteria estável. Com estes valores, o tempo médio geral ponderado seria de 8,87 dias e o indicador ainda estaria dentro da meta (abaixo de 10,5 dias).

Verifica-se que, desde a última medição, o processo já encontrou maior estabilidade e os tempos estão perenes e dentro do esperado no que se refere às metas pactuadas. Ainda assim, entendemos a necessidade de atualizar as informações acerca das ações de melhoria apontadas no último relatório:

- a) Projeto em andamento que pretende realizar a alteração no processo de inserção de dados (atestado de conformidade inserido no sistema pelo Organismo de Certificação de Produtos – OCP): Este projeto conduzido pela área de tecnologia da informação, por necessidades internas e prioridades institucionais, esteve paralisado durante o primeiro semestre de 2025, com previsão de retorno para agosto do mesmo ano, de forma que não houve andamentos em suas fases e ainda não temos previsão para sua finalização.
- b) Migração do Inmetro para o Novo Processo de Importação, promovido pelo MDIC, por meio do Portal Único de Importação (PUCOMEX): todas as nomenclaturas comuns do MERCOSUL (NCM) anuídas pelo Inmetro já estão disponíveis no Pucomex desde abril de 2025. Nosso sistema interno, que automatiza as análises, está em funcionamento e temos acompanhado bem de perto os problemas que surgem pelo fato de ser um sistema ainda em implementação. No entanto, ainda não há uma obrigatoriedade por parte do Departamento de Comércio Exterior do MDIC sobre o uso do Pucomex pelos importadores, de forma que estes podem escolher a plataforma a usar. Assim, a maior parte das solicitações de anuência (mais de 90%) ainda ocorrem via sistema Orquestra, nos mantendo no mesmo cenário. Para o segundo semestre de 2025 está prevista uma série de eventos de divulgação do novo processo de importação, tanto por entes externos quanto pelo Inmetro. A área responsável já foi convidada e confirmou participação em 3 eventos até o mês de setembro de 2025.

Vale destacar que, em uma análise mais aprofundada da nova gestão da área sobre o indicador atualmente utilizado, verificou-se que a métrica escolhida não traduz de

forma adequada o que o Inmetro deseja apresentar ao MDIC como evidência de seu esforço de gestão e de sua capacidade de entregar resultados.

Em termos práticos, o indicador em uso considera como resultado o tempo médio decorrido entre a solicitação de uma concessão de anuência e/ou registro e a efetiva conclusão do ato. Contudo, em nenhum momento houve uma análise detalhada das diferentes fases desse processo.

Por exemplo, no caso das análises de registro de objeto, entre a solicitação e o início efetivo da análise existe a etapa de geração e pagamento da taxa via GRU. Esse pagamento pode levar até 30 dias, somando-se até 3 dias adicionais para o reconhecimento do valor. Não é raro que processos permaneçam parados por 15 dias ou mais, aguardando a validação do pagamento para que possam seguir no sistema e ser distribuídos aos analistas. Esse período, embora externo à atuação direta do Inmetro, é considerado pelo indicador e acaba prejudicando o resultado.

Outro fator que impacta significativamente a métrica é o tempo em que o processo permanece com o solicitante para elaboração das informações, inserção de documentos obrigatórios ou atendimento a pedidos de complementação, quando os dados enviados inicialmente estão incorretos ou incompletos. Esse tempo, sobre o qual o Inmetro não possui qualquer responsabilidade ou ingerência, influi diretamente no indicador: quanto maior a demora do solicitante em devolver o processo ao Instituto, mais negativo se torna o resultado e maior é o risco de indeferimento por decurso de prazo.

Por último, trazemos o aspecto relacionado à solicitação de registros de serviço, cujo impacto negativo sofrido pelo indicador é causado pela lentidão da realização de visitas técnicas por parte dos órgãos delegados (chamados, em sua maioria, de IPEMs, Institutos de Pesos e Medidas), responsáveis por uma das etapas do processo para a conclusão da parte presencial das avaliações técnicas. Ocorre que diante de um país de dimensões continentais e com um efetivo de trabalho reduzido, muitas vezes os órgãos delegados se veem sem condições de fazer deslocamentos enormes para atender a poucas visitas técnicas, tendendo a reunir um número maior de solicitações para realizarem as viagens, trazendo atraso às conclusões das análises. Em acréscimo, é importante considerar que, embora os IPEMs sejam órgãos delegados do Inmetro, eles não fazem parte diretamente da estrutura do Instituto. Por essa razão, o Inmetro não tem controle integral sobre os prazos adotados por esses órgãos.

Observa-se, portanto, que os períodos em que os processos permanecem fora da gestão da área e da atuação direta da equipe do Inmetro acabam influenciando de forma significativa o indicador. Entendemos atualmente, com maior amadurecimento do processo, que esse indicador deveria refletir, sobretudo, a capacidade do Instituto em entregar resultados e responder à sociedade. Nesse sentido, apresentamos abaixo o resultado que seria obtido caso fossem desconsiderados os tempos externos ou de sistemas, permanecendo apenas aqueles sobre os quais o Inmetro efetivamente pode atuar.

Tabela 3 – Tempo médio por ato público de liberação considerando apenas os tempos que o Inmetro pode atuar

Atos públicos de liberação	Tempo médio (em dias)
Obtenção de anuência para importação	5,72
Obtenção de registro de objetos	1,61
Obtenção de registro de declaração de fornecedor-serviço	2,02

Indicador 2.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Avaliação da Conformidade

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	71,60%	89,50%

A Agenda Regulatória para o biênio 2024/2025 referente ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de medidas regulatórias de produtos e serviços no âmbito da Diretoria de Avaliação da Conformidade pode ser acessada na Portaria nº 629, de 26 de dezembro de 2023.

Ressaltamos que a medição do indicador ocorre de acordo com o período que consta como meta para conclusão de cada item, ou seja, os itens planejados para o segundo semestre de 2025 ficam fora da medição para este relatório.

Além disso, o cálculo do resultado é baseado no percentual de execução de cada ação prevista e não apenas na razão entre concluídos e o total de ações. No Anexo B, é possível encontrar a tabela que relaciona todos os objetos, ações e seus respectivos percentuais de execução utilizados para o cálculo deste indicador.

Por fim, a título de informação, de um total de 55 ações de regulamentação previstas, 26 foram totalmente concluídas, 27 estão em andamento com algum percentual de execução e 2 ainda não foram iniciadas.

Indicador 2.3 – Efetividade da supervisão de mercado em regulamentação de produtos

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
14	7	50%

No primeiro semestre de 2025 foram ensaiados os seguintes produtos: chaleira elétrica; tomadas; fios e cabos elétricos; brinquedos; colchões de espuma; bijuterias e produtos têxteis. Na tabela abaixo é possível observar o percentual de produtos não conformes, isto é, que apresentaram irregularidade de cada um dos testados.

Tabela 4 – Percentual de não conformes por cada produto ensaiado no primeiro semestre de 2025

Produtos ensaiados	Não conformes
Chaleira elétrica	33,33%
Tomadas	75,00%
Fios e cabos elétricos	0,18%
Brinquedos	0,00%
Colchões de espuma	66,67%
Bijuterias	16,67%
Produtos têxteis	58,97%

Por fim, convém apontar que, para todos os produtos que apresentaram irregularidade, foram abertos processos administrativos. A apuração, processamento e julgamento dessas infrações são disciplinados pela Resolução Conmetro nº 8 de 20, de dezembro de 2006.

Macroprocesso – Controle Metrológico Legal

Objetivo de Desempenho – Assegurar confiança às medições e às quantidades em prol de transações comerciais justas e da saúde e segurança do cidadão.

Indicador 3.1 – Percentual de uso do tempo para aprovação de modelo de instrumentos.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
72%	63%	112,5%

No primeiro semestre de 2025 foram aprovados 185 modelos de instrumentos de medição sob o controle legal do Inmetro, com um tempo médio por processo de 94,5 dias.

Para calcular o resultado deste indicador, é necessário verificar o percentual que este tempo médio representa quando comparado ao tempo máximo de dias estabelecido pela Portaria nº 161, de 13 de abril de 2021, para aprovação de modelo de instrumentos de medição (150). Desta maneira, chega-se no resultado de 63%.

Este resultado mostra uma melhora quando comparado aos tempos obtidos nos anos de 2022, 2023 e 2024 (102,7, 103,5 e 113,6, respectivamente). O resultado de 2024 um pouco aquém das expectativas foi analisado e o Inmetro passa a dar maior atenção às tarefas com pior desempenho em termos de tempo. Assim, a gestão dos processos adotou, nesse primeiro semestre, algumas ações:

- a) As etapas relacionadas à programação de viagens tem retornado ao requerente prontamente, no caso de inconsistência identificada ou falta de confirmação;
- b) A tarefa relacionada à análise de *softwares* tem sido realizada com maior suporte ao requerente sobre a completeza da documentação;
- c) Processos sem previsão de data para execução de ensaios (sem exemplares disponíveis) e/ou sem a documentação completa (especialmente de *software*) têm sido encaminhados para encerramento;
- d) Os técnicos foram instruídos a dar mais agilidade nas tarefas de análise de documentação técnica e solicitação de exemplar; e
- e) A norma interna que estabelece diretrizes a serem seguidas no processo de avaliação de modelo foi revisada para melhorar o fluxo de processo e o nível de informação aos técnicos e aos requerentes.

De forma geral, a equipe responsável tem interagido ativamente com o corpo técnico e requerentes de aprovação de modelo para viabilizar e agilizar os processos.

É importante salientar ainda que o tempo máximo para liberação por aprovação tácita deste processo possui pouca margem para superação. Desta forma, qualquer meta que superestime os resultados para este indicador poderá ser inalcançável, simplesmente porque o processo de aprovação de modelo tem, devido à sua natureza, um tempo limite mínimo necessário para cumprir todas as etapas exigidas pelos regulamentos técnicos.

Indicador 3.2 – Índice de cumprimento da Agenda Regulatória em Metrologia Legal.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	81,40%	101,75%

A Agenda Regulatória para o biênio 2024/2025 referente ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de medidas regulatórias de instrumentos e produtos pré-medidos no âmbito da Diretoria de Metrologia Legal pode ser acessada consultando a Portaria nº 147, de 16 de abril de 2024.

Para o cálculo do resultado deste indicador utilizou-se apenas os projetos com prazo previsto para o período considerado, conforme preconizado pela fórmula de cálculo explicitado na ficha do indicador (Anexo III do Contrato de Desempenho).

Além disso, o cálculo do resultado é baseado no percentual de execução de cada ação prevista dentro de cada projeto e não apenas na razão entre concluídos e o total de projetos. No Anexo C, é possível encontrar a tabela que relaciona todos os projetos e seus respectivos percentuais de execução utilizados para o cálculo deste indicador.

Por fim, a título de informação, de um total de 19 projetos de regulamentação previstos, 10 foram totalmente concluídos e 9 estão em andamento com algum percentual de execução

Indicador 3.3 – Número de visitas de supervisão de mercado em regulamentação metrológica³.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
2.064	1.086	52,62%

³ O título deste indicador foi alterado de “Número de ações...” para “Número de visitas...” conforme sugerido no Relatório de Monitoramento Parcial de 2025 emitido pela CAA para facilitar a leitura e entendimento do documento.

O alcance da meta de 52,62% no primeiro semestre de 2025 para este indicador é considerado altamente satisfatório porque trata-se de uma medida acumulativa, isto é, as ações realizadas no segundo semestre serão somadas ao resultado atual.

Vale destacar, ainda, que o resultado de 1.086 refere-se à quantidade de visitas realizadas em distribuidores, fabricantes e atacadistas. No período de janeiro a junho de 2025, o número de ações de supervisão foi de 33.183.

É notório que a descrição do indicador fala especificamente sobre ações de supervisão, entretanto, como a meta foi definida baseada em número de visitas, decidimos manter o resultado, para fins de cálculo do alcance da meta, igualmente baseado em número de visitas.

Desta maneira, complementarmente aos resultados informados no relatório de 2024, foram realizadas 52.973 ações de supervisão de mercado em locais críticos de distribuição naquele ano.

Indicador 3.4 – Razão de Distorção Econômica em combustível Gasolina.

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
14,5% ⁴	8,90%	138,62%

O termo Distorção Econômica, em um linguajar mais executivo, representa o volume financeiro sob risco associado a erros de medição. Para efeitos deste Contrato de Desempenho foi pactuado o indicador “**Razão de Distorção Econômica em combustível Gasolina**”, que busca mensurar a distorção financeira (montante de dinheiro em risco) associada com erros de medição, em bombas medidoras de combustível, para o combustível gasolina. Nesse recorte, está sendo medida a importância relativa (percentual) da Distorção Econômica Ilegal Total (DEIT) em relação à Distorção Econômica Total (DET), para o grupo combustível, para o produto específico gasolina.

A tabela abaixo apresenta a série histórica anual da Razão de Distorção Econômica em combustível Gasolina (RDEG), para o nível Brasil.

⁴ Durante a elaboração deste relatório identificou-se uma diferença entre o valor da meta informado no Plano de Trabalho e na Ficha de Indicadores (Anexos II e III do Contrato de Desempenho, respectivamente). A meta considerada foi a que constava no Plano de Trabalho.

Tabela 5 – Série histórica anual da RDEG a partir de 2019

Ano	RDEG
2019	7,5%
2020	9,1%
2021	7,9%
2022	8,0%
2023	14,5%
2024	8,1%
2025	8,9%

Uma breve análise dos dados tabela sinaliza para uma tendência de a RDEG situar-se abaixo de 10%, embora tenha ultrapassado tal valor no ano de 2023. Importante observar que essa variação sofreu grande impacto do efeito preço. Se mantidos constantes os preços por litro de 2022, a RDEG de 2023 cairia de 14,5% para 12,1%.

Em valores totais nominais, em R\$, as Distorções Econômicas evitadas pela atuação do Inmetro e RBMLQ-I, específicas para o combustível gasolina, foram 14 milhões, em 2022; 24 milhões, em 2023; e cerca de 27 milhões, em 2024. Para 2025 só será possível conhecer tais valores ao final do ano, uma vez que o indicador tem periodicidade anual e o resultado aqui apresentado para o primeiro semestre de 2025 é estimado.

Como questões finais, em especial para as áreas finalísticas do Inmetro, cabe discutir se os níveis históricos de estabilidade da RDEG em torno de 10%, para o nível Brasil, estão satisfatórios para tomadas de decisões referentes a manter o *modus operandi* ou alterar a forma de atuação do Inmetro e da RBMLQ-I.

Macroprocesso – Acreditação de organismos de avaliação da conformidade

Objetivo de Desempenho – Avaliar a competência dos organismos que prestam os serviços da Infraestrutura da Qualidade, promovendo o reconhecimento internacional das informações por eles geradas.

Indicador 4.1 – Índice de eficiência dos serviços de acreditação

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
101%	107,66%	106,59%

Para chegar ao resultado de 107,66% do índice de eficiência dos serviços de acreditação (I_{ac}), utilizou-se a seguinte fórmula:

$$I_{ac} = (i_{cert} + i_{insp} + i_{lab})/3, \text{ onde:}$$

i_{cert} = índice de eficiência do processo de concessão de acreditação de organismos de certificação = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de organismos de certificação;

i_{insp} = índice de eficiência do processo de concessão de acreditação de organismos de inspeção = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de organismos de inspeção; e

i_{lab} = índice de eficiência do processo de concessão de acreditação de laboratórios = percentual do alcance da meta do tempo médio do processo de concessão de acreditação de laboratórios;

Sendo assim, a tabela 6 resume os resultados encontrados para cada um dos índices explicitados acima.

Tabela 6 – Índices que compõem o indicador de eficiência dos serviços de acreditação.

Índice	Meta	Resultado	Número de creditações	Alcance da meta*
i_{cert}	7 meses	6 meses	6	114,29%
i_{insp}	5 meses	5 meses	27	100%
i_{lab}	11,5 meses	10,5 meses	69	108,70%

* O alcance da meta para os subíndices é dado pela fórmula $1 + (\text{meta} - \text{resultado}) / \text{meta}$.

Macroprocesso – Apoio à superação de barreiras técnicas ao comércio exterior

Objetivo de Desempenho – Favorecer o acesso a mercados, evitando as barreiras técnicas nas relações comerciais do Brasil com o exterior.

Indicador 5.1 – Percentual das demandas relacionadas à superação de barreiras técnicas feitas ao Inmetro que receberam tratamento adequado

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
80%	83,71%	104,65%

Este indicador é calculado por meio de média ponderada entre uma composição da média dos percentuais de tratamento adequado para cada tipo de demanda e o percentual de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreiras técnicas da Coordenação-Geral de Articulação Internacional (Caint), conforme a seguinte fórmula⁵:

$$a * (\%TA.A1 + \%TA.A2 + \%TA.B1 + \%TA.B3 + \%TA.B4)/5 + b * (\%SC), \text{ onde:}$$

%TA.XX é o percentual de demandas que recebem tratamento adequado para cada categoria de atividade, conforme tabela abaixo;

%SC é o percentual de satisfação dos entrevistados, coletado através de pesquisa anual.

a é peso da avaliação da qualidade e do atendimento de prazos pelos gestores das atividades (em 2021 = 100%, diminuindo 10% ao ano até atingir 50% em 2026);

b é peso da avaliação da satisfação dos clientes com base em pesquisa a ser aplicada anualmente (em 2021 = 0%, aumentando 10% ao ano até atingir 50% em 2026);

⁵ Mais detalhes podem ser encontrados na Ficha dos Indicadores, Anexo III ao Contrato de Desempenho do Inmetro.

Tabela 7 – Quantitativo total e percentual de demandas que recebem tratamento adequado para cada categoria de atividade

Categoria de atividades	Código	Atividade/Entrega	Total de demandas	%TA
A. Fornecimento de informações sobre exigências técnicas com impacto no comércio exterior	A1	Resposta a consultas técnicas	16	69%
	A2	Capacitações prestadas, que não demandem recursos adicionais aos disponibilizados pelo Inmetro	2	100%
B. Atendimento aos compromissos do Acordo TBT	B1	Notificações	39	97%
	B3	Textos completos de RT e PAC	1	100%
	B4	Comentários sobre propostas de RT e PAC	5	60%

Por fim, considerando que a pesquisa de satisfação é realizada anualmente, o percentual de satisfação dos entrevistados (%SC) utilizado para o cálculo deste relatório foi o de 2024. O %SC foi obtido por meio do percentual de entrevistados que responderam 7, 8, 9 ou 10 (clientes considerados satisfeitos) à questão 9 do questionário disponibilizado no Anexo D deste relatório, o resultado obtido foi de 81,48%

Macroprocessos – Controle metrológico legal; e Desenvolvimento e manutenção de regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade.

Objetivos de Desempenho – Assegurar confiança às medições e às quantidades em prol de transações comerciais justas e da saúde e segurança do cidadão; e Assegurar que produtos críticos sejam submetidos à avaliação da conformidade e/ou regulamentados, de modo a permitir que os agentes de mercado tenham conhecimento de suas características técnicas.

Indicador 6.1 – Índice de cumprimento do Plano de Desburocratização em Metrologia Legal e Avaliação da Conformidade

Meta	Resultado	Alcance da meta (%)
100%	54,35%	54,35%

O Plano de Desburocratização para 2025 ficou acordado no relatório do Contrato de Desempenho de 2024. A tabela abaixo contém, entre outras informações, os atos normativos presentes no plano de 2025 e seus respectivos percentuais de execução no primeiro semestre de 2025.

Tabela 8 – Execução do Plano de Desburocratização por área no primeiro semestre 2025

Ato normativo	Ação prioritária	Área	Percentual de execução
Portaria Inmetro nº 069/2022 - Lâmpadas LED com Dispositivo de Controle Integrado à Base	Simplificação de requisitos do produto	Avaliação da Conformidade	0%
Portaria Inmetro nº 008/2022 - Fogões e Fornos a Gás de Uso Doméstico	Simplificação de requisitos do produto	Avaliação da Conformidade	100%
Portaria Inmetro nº 062/2022 - Luminárias para Iluminação Pública Viária	Simplificação de requisitos do produto	Avaliação da Conformidade	66%
Portaria Inmetro nº 582/2015 - Serviços Próprios de Inspeção de Equipamentos - SPIE	Simplificação de processos	Avaliação da Conformidade	53%
Portaria Inmetro nº 537/2015 - Serviços Próprios de Inspeção	Simplificação de processos	Avaliação da Conformidade	53%

de Equipamentos - SPIE			
Portaria Inmetro nº 547/2012 - Manejo Florestal Sustentável	Alteração do mecanismo de avaliação da conformidade	Avaliação da Conformidade	53%
Portaria Inmetro nº 054/2014 - Manejo Florestal Sustentável	Alteração do mecanismo de avaliação da conformidade	Avaliação da Conformidade	53%
Portaria Inmetro nº 512/2012 - Cadeia de Custódia para Produtos de Base Florestal	Alteração do mecanismo de avaliação da conformidade	Avaliação da Conformidade	53%
Portaria Inmetro nº 048/2014 - Cadeia de Custódia para Produtos de Base Florestal	Alteração do mecanismo de avaliação da conformidade	Avaliação da Conformidade	53%
Portaria Inmetro nº 249/2021 - Forma de indicação do conteúdo líquido	Simplificação de requisitos do produto	Metrologia Legal	100%
Portaria Inmetro nº 455/2021 - Sabão e Sabonete	Simplificação de requisitos do produto	Metrologia Legal	30%
Portaria Inmetro nº 049/2022 - Aprova o Regulamento Técnico Metrológico consolidado para tanques de carga montados sobre veículos rodoviários automotrizes, semirreboques e reboques.	Alteração do mecanismo de avaliação da conformidade	Metrologia Legal	100%
Portaria Inmetro nº 078/2021 - Autorização para executar ensaios para verificação inicial e após reparo	Simplificação de processos	Metrologia Legal	60%
Portaria Inmetro nº 176/2021 - Requisitos gerais para avaliação de modelo	Simplificação de processos	Metrologia Legal	40%
Portaria Inmetro nº 291/2021 - Sistemas de medição dinâmica equipados com medidores para quantidades de líquidos	Simplificação de requisitos do produto	Metrologia Legal	40%
Portaria Inmetro 47/2022 - Medidor de umidade de grãos	Necessidade regionalização dos requisitos de <i>software</i>	Metrologia Legal	60%
Portaria Inmetro 19/2022 - Passagem rodoviária dinâmica	Necessidade regionalização dos requisitos de <i>software</i>	Metrologia Legal	10%

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Quadro 2 – Desempenho detalhado dos objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro

Objetivo de Desenvolvimento Institucional	Execução do objetivo*	Resultado observado
Implementação do Programa Institucional de P&D.	75%	Satisfatoriamente cumprido
Definição da política de Experimentação Regulatória no controle metrológico legal (<i>Sandbox</i>).	100%	Satisfatoriamente cumprido
Prover metodologia para a regulamentação do mercado de crédito de carbono	-	-

* Execução do objetivo considerando o período completo de execução, isto é, desde janeiro de 2024.

Objetivo 1 – Implementação do Programa Institucional de P&D.

Entregas	Prazo
Publicar o Programa de Fortalecimento Institucional do Inmetro	junho/24
Realizar experiências-pilotos com fomento interno para aceleração de projetos e captação de novas demandas	junho/25

O Comitê de Inovação do Inmetro retomou seus trabalhos após a sua recomposição, em setembro de 2023, com a indicação de nova coordenadora conforme prescrições do Regimento Interno do referido Comitê. Além disso, a Divisão de Inovação Tecnológica (Ditec) atua como secretaria executiva.

A implementação do Programa de Fortalecimento Institucional do Inmetro (ProFort) tem avançado e já conta com a publicação da Portaria Inmetro nº 494, de 09 de setembro de 2024, que cria o ProFort estabelecendo objetivos institucionais para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) e mecanismos para a composição de uma carteira de projetos.

Além disso, o Comitê de Inovação do Inmetro, apresentou o Programa ao público interno da instituição no dia 12 de novembro de 2024, em uma sessão online na sala da RNP do InovInmetro, com o objetivo de esclarecer dúvidas e promover o engajamento da casa.

Após a publicação de tal portaria, percebeu-se a necessidade de realizar novas atividades antes de dar início ao financiamento de projetos dentro do Programa. A Procuradoria Federal Especializada junto ao Inmetro (PFE-Inmetro) recomendou, por meio do Parecer nº 00242/2024/PFE-INMETRO/PGF/AGU (SEI nº 1887396) que a Fundação de Apoio escolhida para apoiar o Inmetro fosse selecionada por meio de chamamento público. A Ditec tem apoiado o Comitê no desenvolvimento desse edital,

por meio da realização de pesquisa e *benchmarking* com outras instituições que também possuem Programas de Desenvolvimento Institucional (PDI) com apoio de Fundações, como é o caso da Embrapa. A previsão para o lançamento do Chamamento Público para seleção da Fundação de Apoio para o ProFort é setembro de 2025.

Pelo contato com outras instituições que possuem PDI, o Comitê de Inovação decidiu por buscar apoio da Controladoria Geral da União (CGU) e apoio complementar da Advocacia Geral da União (AGU) por meio da Equipe Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (e-CT&I), que atua na consultoria e assessoramento jurídicos junto às Procuradorias vinculadas a autarquias e fundações públicas federais, nas quais há necessidade de atuação especializada e estratégica na matéria de inovação. A motivação para a busca do apoio da CGU e da AGU reside na necessidade de trazer segurança jurídica para a operação do ProFort, dando atenção especial às preocupações com a legalidade do Programa manifestadas pelos servidores do Inmetro. A análise do Programa pelas duas instituições (AGU e CGU) está em curso, e a Audin se comprometeu a acompanhar o programa via assessoramento, enquanto a Profe é responsável por toda a intermediação com a e-CT&I.

Foi ainda aventada a possibilidade de o ProFort enfrentar problemas por conta da classificação das receitas próprias do Inmetro junto à STN. Em contato com a Coordenação de Planejamento e Orçamento do Inmetro, fomos informados de que a Diretoria de Administração e Finanças do Inmetro promoveu a reclassificação das receitas próprias do Instituto em 2021, e que essa reclassificação foi aprovada pelo Ministério da Economia conforme Nota Técnica SEI nº 18735/2021/ME (2130963).

Vale acrescentar que a Ditec mantém todas as suas atividades recorrentes além de dar andamento à formulação do ProFort como secretaria executiva do Comitê de Inovação, o que significa um aumento significativo das atividades da unidade. Além disso, tem sido feito um esforço para realizar o passo a passo das atividades com cuidado, para garantir a segurança de todas as pessoas envolvidas com o Programa e a integridade do Inmetro.

Por conta do exposto acima, foi necessário reformular a segunda entrega relacionada a esse ODI e atribuir novos prazos, conforme quadro abaixo. Tais prazos já foram revistos no Plano Estratégico do Inmetro, que também tem monitorado a implementação do ProFort.

Quadro 3 – Principais entregas futuras para a Implementação do Programa Institucional de P&D e respectivos prazos

Principais entregas	Prazo
Lançamento de Edital de Chamamento Público para contratação de Fundação de Apoio para ProFort	setembro/25
Lançamento de Edital interno para seleção de projetos a serem apoiados com recursos do ProFort	fevereiro/26

Objetivo 2 – Definição da política de Experimentação Regulatória no controle metrológico legal (*Sandbox*).

Entregas	Prazo
Elaborar projeto preliminar de experimentação de nova abordagem para o controle metrológico legal	março/24
Obter consultoria/parceria com órgão de fomento	maio/24
Realizar benchmarking com outras agências sobre o tema	setembro/24
Elaborar relatório preliminar contendo propostas para a implementação do projeto	novembro/24
Publicar relatório preliminar e realizar tomada de subsídios	fevereiro/25
Publicar regras para experimentação regulatória	maio/25
Lançar projetos-piloto de experimentos regulatórios	fevereiro/26
Ajustes das regras para experimentação regulatória	outubro/26

A primeira entrega deste ODI, **“Elaborar projeto preliminar de experimentação de nova abordagem para o controle metrológico legal”**, foi marcada pela conclusão, em março de 2024, do projeto preliminar intitulado *“Sandbox Regulatório”*, conforme documento anexo ao processo SEI nº 0052600.004119/2023-91.

Já a entrega **“Obter consultoria/parceria com órgão de fomento”** foi incluída inicialmente neste objetivo com a intenção de tentar obter recurso humano externo. Entretanto, um servidor interno assumiu a coordenação do projeto, com a sua remoção para a Divisão de Articulação e Regulamentação Técnica Metrológica (Diar). Desta forma, esta entrega pode ser suspensa sem prejuízo ao andamento nem ao resultado esperado.

Além disso, ao longo de 2024, realizou-se benchmarking com a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e com a Prefeitura do Rio de Janeiro, marcando a conclusão da entrega **“Realizar benchmarking com outras agências sobre o tema”**.

Ao final de 2024, foi anexado ao processo SEI nº 0052600.004119/2023-91 o Relatório Preliminar de Análise de Impacto Regulatório sobre Sandbox em Metrologia Legal, concluindo a quarta entrega intitulada **“Elaborar relatório preliminar contendo propostas para a implementação do projeto”**

Para o primeiro semestre de 2025, este ODI possuía duas entregas pactuadas: **“Publicar relatório preliminar e realizar tomada de subsídios”**; e **“Publicar regras para experimentação regulatória”**. Além disso, identificou-se a necessidade de elaborar uma **“Análise de Impacto Regulatório (AIR)”** para avaliar os riscos e desafios na condução deste *Sandbox* regulatório; e de **“Publicar portaria indicando os participantes de uma comissão de avaliação dos campos primordiais para atuação do *Sandbox*”**.

O relatório preliminar foi publicado no site do Inmetro em fevereiro de 2025⁶ e a tomada de subsídios foi realizada através de consulta pública, também por meio do site do Instituto, e teve duração de um mês com encerramento no início de março de 2025⁷.

A seguir, o “Relatório Final de Análise de Impacto Regulatório sobre Sandbox em Metrologia Legal” foi publicado, ao final do mês de março de 2025, também no site do órgão⁸. Este relatório finaliza a elaboração da “**Análise de Impacto Regulatório**”.

A conclusão das entregas “**Publicar regras para experimentação regulatória**” e “**Publicar portaria indicando os participantes de uma comissão de avaliação dos campos primordiais para atuação do *Sandbox***” ocorreram, respectivamente, com a publicação das portarias nº 529 e nº 530, ambas de 26 de agosto de 2025

Objetivo 3 – Prover metodologia para a regulamentação do mercado de crédito de carbono.

Entregas	Prazo
Estudo técnico da metodologia de medição do crédito de carbono	dezembro/25
Regulamentação da medição de crédito de carbono	novembro/26

O Instituto iniciou o Projeto Atuação do Inmetro no Mercado de Carbono, que prevê, entre outras entregas, o atendimento deste ODI. Com isto, foram engajadas várias unidades da autarquia: Gabinete da Presidência (Gabin), Diretoria de Inovação, Planejamento e Articulação Institucional (Dplan), Diretoria de Metrologia Científica (DIMCI), Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf), Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre) e Coordenação Geral de Articulação Internacional (Caint).

No ano de 2024 e no primeiro semestre 2025, o projeto realizou reuniões internas de detalhamento de escopo e planejamento de atividades. Um dos fatores identificados até o momento é a necessidade de definição sobre qual será o papel atribuído pelo Órgão Gestor do SBCE (Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões) ao Inmetro no que diz respeito à regulamentação.

É oportuno mencionar que o Inmetro, desde a pactuação do ODI 3, envidou significativos esforços para se integrar junto aos atores afetos à regulamentação do mercado de carbono, com vistas à consecução das entregas firmadas. Além da

⁶ https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/inmetro-abre-consulta-publica-sobre-sandbox-regulatorio-para-inovacoes-em-metrologia-legal/relatorio_preliminar_sandbox_metrologia_legal.pdf

⁷ <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/inmetro-abre-consulta-publica-sobre-sandbox-regulatorio-para-inovacoes-em-metrologia-legal>

⁸ https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/regulamentacao/analise-de-impacto-regulatorio/realizadas/2025/sandbox_em_metrologia_legal/relatorio/

participação em reuniões técnicas, estudos e mesas temáticas junto à Secretaria de Economia Verde/MDIC, o Inmetro realizou, com o apoio da CNI (Confederação Nacional da Indústria), em dezembro de 2024, um Painel Setorial sobre o tema para discutir cenários e possibilidades de atuação com a participação de diversos atores do contexto nacional da Infraestrutura da Qualidade que atende ao Mercado de Carbono.

Com o estabelecimento do Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa (SBCE), por meio da Lei nº 15.042, de 11/12/2024, foi definida a governança do mercado de carbono regulado no Brasil, sendo definidas as responsabilidades dos órgãos de governo no âmbito do Sistema. Em seu art. 6º, a referida Lei fixa que a governança do SBCE será composta pelo Comitê Interministerial sobre Mudança do Clima (CIM), pelo seu órgão gestor e pelo Comitê Técnico Consultivo Permanente. Entre as competências dessas instâncias, temos, como exemplo:

- Ao CIM, destacamos o estabelecimento das diretrizes gerais, a definição do Plano Nacional de Alocação, a gestão do Registro Central do SBCE, bem como realizar os leilões das Cota Brasileira de Emissões (CBE);
- Já o órgão gestor é a instância executora do SBCE, cabendo-lhe, entre outras atribuições, regular o mercado de ativos do SBCE e a implementação de seus instrumentos, definir as metodologias de monitoramento e regular a apresentação de informações sobre emissões, redução de emissões e remoção de Gases de Efeito Estufa (GEE), ou, ainda, credenciar e descredenciar metodologias de geração de Certificados de Redução ou Remoção Verificada de Emissões (CRVEs);
- Finalmente, o Comitê Técnico Consultivo Permanente é órgão consultivo, podendo realizar recomendações quanto aos critérios para credenciamento e descredenciamento de metodologias para geração de CRVEs, critérios a serem observados para elaboração da proposta do Plano Nacional de Alocação, entre outros.

A partir do entendimento desses papéis e responsabilidades, é possível analisar criticamente os compromissos assumidos pelo Inmetro em seu Contrato de Desempenho junto ao MDIC, especialmente no que diz respeito ao Objetivo de Desempenho Institucional nº 3 (ODI 3). O ODI 3 diz que cabe ao Inmetro “prover metodologia para regulamentação do mercado de crédito de carbono”. Há de convir, portanto, que o provimento de tal metodologia está sob a competência dos órgãos que compõem o SBCE, não cabendo ao Inmetro tal função.

É evidente que o Inmetro está à disposição dos órgãos que compõem o SBCE para prover o apoio técnico necessário à tomada de decisão ou mesmo à operacionalização dos processos. Por exemplo, quando a Lei nº 15042, de 11/12/2024, diz, em seu art. 32, que o relato de emissões e remoções de GEE será submetido à avaliação de conformidade acreditada, ainda que não se faça referência direta ao Inmetro, assumimos que muito em breve a Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro deverá realizar a acreditação de organismos para a verificação dos relatos de emissão.

Para além da acreditação, outros apoios pelo Inmetro poderão ocorrer, mas sempre condicionado às articulações que se darão entre o Instituto e o órgão gestor do SBCE. Porém, esse órgão gestor ainda não foi criado pela administração pública federal, impossibilitando o Inmetro de se comprometer com estudos técnicos, recomendações de requisitos e critérios, entre outros. Nesse sentido, nem mesmo a acreditação está explicitamente avocada ao Inmetro, de tal forma que mesmo para ela será ainda necessário haver um comando do órgão gestor para definir o Inmetro como o organismo de acreditação oficial para o SBCE.

Vale ainda apontar, no que diz respeito às ações que a Dimci tem em curso para a análise de GEE e para a produção de Material de Referência Certificado de GEE, é preciso esclarecer que essas atividades são bem consolidadas na Diretoria e que não foram desenvolvidas a partir ou por causa do Contrato de Desempenho. Além disso, é possível dizer que esse serviço não resolve diretamente nenhum problema do SBCE ou mercado regulado, pois o SBCE se baseia na determinação das emissões com base em cálculos com fatores de emissão aplicados aos processos produtivos, e não na medição em campo de gases emitidos. Dessa forma, não é adequado associar a análise de GEE e para a produção de Material de Referência Certificado de GEE à entrega relativa ao ODI 3.

Por fim, vale destacar que o ODI 3 é composto de 2 entregas específicas e que, a exemplo do próprio ODI, perdem sentido face às determinações da Lei nº 15.042, de 11/12/2024. Trata-se do “estudo técnico da metodologia de medição do crédito de carbono” e da “regulamentação da medição de crédito de carbono”. É fácil observar que essas são ações da competência dos órgãos que compõe ao SBCE e não do Inmetro, ainda que não seja eliminada a possibilidade de, no futuro, a partir da cooperação técnica com o SBCE, o Inmetro passar a prover estudos técnicos e apoio à decisão regulatória. Para o momento atual, porém, sugerimos que esses compromissos sejam suprimidos do Contrato de Desempenho, sob risco de o Inmetro atuar em assunto fora de sua competência legal e sem arranjo jurídico para legitimar sua atuação.

Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços da metrologia científica do Inmetro, nas áreas de física, química e biologia

1. Qual o tipo de serviço solicitado?

- () Metrologia científica na área de física
- () Metrologia científica na área de química
- () Metrologia científica na área de biologia
- () Não sei

2. A que tipo de organização pertence?

- () Laboratório público
- () Laboratório privado de prestação de serviço
- () Laboratório privado de pesquisa básica
- () Autônomo
- () Outro: _____

3. O laboratório que o senhor trabalha é acreditado?

- () Sim, integrante da RBC
- () Sim, integrante da RBLE
- () Não é acreditado

4. O Sr.(a) trabalha em qual área?

- () Técnica (ex: metrologia, gerência técnica, qualidade, P&D)
- () Administrativa (ex: área comercial, financeira, compras)
- () Outro: _____

5. Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços 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? _____

6. Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços solicitados?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não sei
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

												avaliar
Apresentação dos serviços no site												
Preço cobrado pelo serviço												
Tempo de recebimento da proposta (tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento da proposta)												
Prazo para execução do serviço												
Cumprimento do prazo de execução do serviço												
Qualidade das informações dos certificados/relatórios												
Atendimento (desde o primeiro contato até o recebimento do produto final)												
Nível Geral de Satisfação												

7. Especifique outros ensaios de seu interesse que atualmente não são prestados pelo Inmetro (opcional).

8. Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica: (opcional)

Anexo B – Detalhamento dos objetos presentes na Agenda Regulatória 2024-2025 em avaliação da conformidade

Objeto	Ação	Percentual de execução
Aquecedores de Água a Gás	Aperfeiçoamento	11%
Artigos Escolares	Aperfeiçoamento	11%
Componentes dos Sistemas de Descarga e de Abastecimento de Combustíveis - Conama	Aperfeiçoamento	47%
Condicionadores de Ar	Aperfeiçoamento	53%
Conversores Catalíticos Destinados à Reposição	Aperfeiçoamento	0%
Equipamentos Elétricos para Atmosferas Explosivas	Aperfeiçoamento	53%
Equipamentos para Consumo de Água	Aperfeiçoamento	42%
Fornos Elétricos Comerciais	Aperfeiçoamento	26%
Implantes Mamários	Aperfeiçoamento	21%
Inspeção de Veículos Rodoviários Automotores com Sistemas de Gás Natural Veicular	Aperfeiçoamento	95%
Instalação de Sistemas de Gás Natural Veicular	Aperfeiçoamento	95%
Isqueiros a Gás	Aperfeiçoamento	47%
Requalificação de Cilindros Destinados ao Armazenamento de Gás Natural Veicular	Aperfeiçoamento	95%
Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP)	Aperfeiçoamento	47%
Serviço de Ensaio de Estanqueidade em Instalações Subterrâneas - Conama	Aperfeiçoamento	95%
Serviço de Instalação e Retirada de SASC - Conama	Aperfeiçoamento	53%
Serviço Próprio de Inspeção de Equipamentos (SPIE)	Aperfeiçoamento	53%
Tanques Aéreos de Armazenamento de Derivados de Petróleo - Conama	Aperfeiçoamento	26%
Tubulação Não Metálica Subterrânea para Combustíveis Automotivos - Conama	Aperfeiçoamento	53%
Ventiladores de Mesa, Parede, Pedestal e Circuladores de Ar	Aperfeiçoamento	47%
Lâmpadas LED com Dispositivo de Controle Integrado à Base	Aperfeiçoamento	0%
Panelas Metálicas 2	Aperfeiçoamento	32%
Barras e Fios de Aço destinados a Armaduras para Estruturas de Concreto Armado	Aperfeiçoamento	100%
Cantoneiras de Aço para Torres de Transmissão de Energia Elétrica	Aperfeiçoamento	100%
Carrinhos para Crianças	Aperfeiçoamento	100%
Componentes Automotivos para Motocicletas, Motonetas, Ciclomotores, Triciclos e Quadriciclos	Aperfeiçoamento	100%
Dispositivos Elétricos de Baixa Tensão	Aperfeiçoamento	100%

Equipamentos de Aquecimento Solar de Água	Aperfeiçoamento	100%
Refrigeradores e Assemelhados	Aperfeiçoamento	100%
PBE Transversal	Desenvolvimento	100%
Tanque de Armazenamento Subterrâneo de Combustíveis - Conama	Aperfeiçoamento	100%
Baterias de veículos plug-in (em particular, baterias de íon-lítio)	AIR EX ANTE	100%
Conectores para carregamento de veículos elétricos plug-in	AIR EX ANTE	100%
Aparelhos Eletrodomésticos e Similares	AIR EX POST	100%
Fogões e Fornos a Gás de Uso Doméstico	AIR EX POST	100%
Lâmpadas LED com Dispositivo de Controle Integrado à Base	AIR EX POST	100%
Luminárias para Iluminação Pública Viária	AIR EX POST	66%
Colchões de Molas	ARR	100%
Colchões e Colchonetes de Espuma Flexível de Poliuretano	ARR	100%
Extintores de Incêndio	ARR	50%
Indicadores de Pressão para Extintores de Incêndio	ARR	50%
Inspeção Técnica e Manutenção de Extintores de Incêndio	ARR	50%
Paneles Metálicas	ARR	100%
Pó para Extinção de Incêndio	ARR	50%
Centrífugas de Roupas	ARR	36%
Fornos de Microondas	ARR	36%
Lâmpadas Fluorescentes Compactas com Reator Integrado à Base	AIR	100%
Reforma de Pneus	AIR	100%
Tintas Imobiliárias	AIR	100%
Etiquetagem de Calçados	AIR	100%
Capacetes para Condutores e Passageiros de Motocicletas e Similares - Selo	AIR	100%
Extintores de Incêndio - Selo	AIR	100%
Inspeção Técnica e Manutenção de Extintores de Incêndio - Selo	AIR	100%
Cilindros para Armazenamento de Gás Natural Veicular (GNV) - Selo	AIR	100%
Requalificação de Cilindros Destinados ao Armazenamento de Gás Natural Veicular - Selo	AIR	100%

Anexo C – Detalhamento dos objetos presentes na agenda regulatória 2024-2025 em metrologia legal

Projeto	Tipo	Percentual de execução
Autorização para executar os ensaios inerentes à verificação	Aperfeiçoamento regulatório	100,00%
Sistemas de medição dinâmica para quantidades de líquidos	Aperfeiçoamento regulatório	90,00%
Veículo tanque rodoviário (VTR) / veículo tanque ferroviário (VTF)	Aperfeiçoamento regulatório	100,00%
Eletroposto	Novo	90,00%
Credenciamento de oficinas permissionárias	Aperfeiçoamento regulatório	95,00%
Aprovação de modelo	Aperfeiçoamento regulatório	40,00%
Medidores de umidade de grãos	ARR / Ajuste	60,00%
Termômetros de líquido em vidro	Aperfeiçoamento regulatório	100,00%
Densímetro de vidro	Aperfeiçoamento regulatório	100,00%
Densímetro termocompensado	Aperfeiçoamento regulatório	100,00%
Medidores de gás automotivo	Aperfeiçoamento regulatório	90,00%
Pesagem ferroviária dinâmica	Novo	10,00%
Etilômetro	Aperfeiçoamento regulatório	36,00%
Conteúdo nominal - pré-embalado	Simplificação	100,00%
Indicação da quantidade líquida de produtos	Consolidação	100,00%
Concessão serviço de arqueação de tanques	Consolidação	100,00%
Medidores de energia elétrica e SIP	Simplificação	100,00%
Mercadorias pré-embaladas comercializadas em unidades de massa ou volume	Suspensão	100,00%
Indicação Quantitativa de Cosméticos em gel	Aperfeiçoamento regulatório	35,00%

Anexo D – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro para superação de barreiras técnicas

Perguntas comuns a todos os serviços:

1) Qual setor que sua empresa/você pertence?

- ☐ Indústria
- ☐ Comércio e Serviços
- ☐ Governo (Pular para questão 3)
- ☐ Consultoria (Pular para questão 3)
- ☐ Estudos e pesquisa (Pular para questão 3)
- ☐ Outro: _____

2) Como classifica o porte da sua empresa (conforme critério de classificação do IBGE)?

- ☐ Micro (até 09 empregados para Comércio e Serviços ou até 19 para Indústria)
- ☐ Pequena (de 10 a 49 empregados para Comércio e Serviços ou de 20 a 99 para Indústria)
- ☐ Média (de 50 a 99 empregados para Comércio e Serviços ou de 100 a 499 para Indústria)
- ☐ Grande (acima de 100 empregados para Comércio e Serviços ou acima de 500 para Indústria)

3): A sua empresa exporta?

- ☐ Sim
- ☐ Não, mas quero exportar (Responder questões 4.A, 4.B e 4.C e depois pular pra questão 7)
- ☐ Não e nem pretendo exportar (Pular para questão 7)

4.A) Para qual país sua empresa mais exporta/quer exportar? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

4.B) Qual produto é/será seu principal item de exportação? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

4.C) Qual a NCM do produto que é/será seu principal item de exportação? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” ou “Não, mas quero exportar” na questão 3)

5) Durante o processo de exportação, já enfrentou algum tipo de dificuldade decorrente de exigências técnicas? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” na questão 3)

- ☐ Sim
- ☐ Não (Pular para questão 7)

6) Qual o principal motivo da dificuldade encontrada? (responder somente se você assinalou a opção “Sim” na questão 5)

- ☐ Adequação do seu produto à regulamentação técnica e/ou norma técnica do país de interesse
- ☐ Aceitação de resultados de ensaio ou de certificado de conformidade de seu produto
- ☐ Diferença entre os regulamentos brasileiros e estrangeiros
- ☐ Diferença entre normas utilizadas no Brasil e no país de interesse
- ☐ Outros: _____

Resposta a consultas técnicas

As perguntas a seguir se referem ao uso do serviço de consultas técnicas, ou seja, se você escreveu um e-mail para nós para tirar dúvidas sobre a exportação de seu produto.

7) A resposta à sua consulta técnica foi útil?

	1	2	3	4	5	
Pouco útil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muito útil

8) Ficou satisfeito com o prazo de resposta?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito

Notificações no Sistema Alerta Exportador

As perguntas a seguir devem ser respondidas por aqueles que assinam o serviço de alerta exportador, ou seja, que recebem e-mail do Inmetro toda vez que um novo regulamento sobre os produtos que exporta é publicado em um país de destino.

7) As informações sobre regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade enviadas automaticamente pelo serviço Alerta Exportador, para os produtos e países selecionados por você, têm sido úteis?

- ☐ Sim
- ☐ Não

8) Sobre a busca de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade (notificações à OMC e textos completos) no site do Sistema Alerta Exportador, qual a sua satisfação com as informações encontradas?

- ☐ Nunca fiz busca no Sistema
- ☐ Muito insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito

Participantes do Fórum de Barreiras Técnicas

As perguntas a seguir devem ser respondidas pelos participantes do Fórum de Barreiras Técnicas.

7) As discussões do Fórum do BT têm sido úteis para seu negócio/trabalho?

	1	2	3	4	5	
Pouco útil	()	()	()	()	()	Muito útil

8) Qual seu grau de satisfação com o Fórum de BT?

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	()	()	()	()	()	Muito satisfeito

Perguntas comuns a todos os serviços:

9) Na sua percepção, qual o seu grau de satisfação geral com o serviço prestado?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito insatisfeito	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Muito satisfeito

10) Utilize o espaço abaixo para fazer algum comentário adicional, crítica ou sugestão.