



RELATÓRIO PARCIAL DOS RESULTADOS
ALCANÇADOS PELO INMETRO

CONTRATO DE GESTÃO 2017



INMETRO

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO GERAL.....	3
II – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	4
QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO PARCIAL DO INMETRO EM 2017	5
III - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM	10
IV - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	10
INDICADOR 2.1 - NÚMERO DE VISITAS DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....	10
INDICADOR 2.2 – PERCENTUAL DE FISCALIZAÇÃO NO ATACADO.....	11
INDICADOR 2.3 – PERCENTUAL DE PAC QUE CONSIDEREM O REGISTRO DE OBJETOS REGULAMENTADOS	12
INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	13
V - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	15
INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	15
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	15
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	16
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	18
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	18
VI - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	19
INDICADOR 6.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	19
INDICADOR 6.2 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA MEDIÇÃO DE BOMBAS E BALANÇAS.....	21
INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	21
INDICADOR 7.2 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	24
VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	26
INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	26
INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO.....	29
INDICADOR 8.3 – PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO	30

INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO NO KCDB (KEY COMPARISON DATABASE) DO BIPM (BUREAU INTERNATIONAL DES POIDS ET MESURES)31

VIII – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO 33

OBJETIVO I – APROVAR METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DA REGULAMENTAÇÃO ATÉ O FIM DO CICLO DO CONTRATO DE GESTÃO. 33

OBJETIVO II– REALIZAR ANÁLISES DE IMPACTO REGULATÓRIO (AIR) PARA PELO MENOS 75% DOS TEMAS PREVISTOS NA AGENDA REGULATÓRIA DO INMETRO. 34

OBJETIVO III – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO 36

ANEXOS

ANEXO A – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO. 38

ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO..... 39

ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO 42

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados parciais alcançados pelo Inmetro em 2017, 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, Desenvolvimento 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 2017

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 2017

Macroprocesso	Imagem				
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais
Nome		Memória de Cálculo	2017		
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 Dimensão: Efetividade	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 Dimensão: Efetividade	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 Dimensão: Efetividade	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.	86%	**	**

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	2017		
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 Dimensão: Eficácia	Número de visitas de fiscalização de produtos regulamentados	42.500	35.522	83,58%
	2.2 Percentual de fiscalização no atacado Dimensão: Eficácia	(Número de visitas de fiscalização em pontos da rede de distribuição do produto) / (Número total de visitas de fiscalização)	2,1	2,9	138,10%
	2.3 Percentual de Programas de Avaliação da Conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados Dimensão: Eficácia	Número de Programas de Avaliação da Conformidade publicados com registro (acumulado) / Número de Programas de Avaliação da Conformidade com registro aplicável	72	69,5	96,49%
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 Dimensão: Eficácia	Número de modelos de objetos e/ou produtos com selo de avaliação da conformidade	1.030.000	918.101	89,14%

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade				
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais	% Alcance da meta
	Nome	Memória de Cálculo	2017		
4. Rever o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação Dimensão: Eficácia	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)	91%	95,8%	105,27%
5. Aperfeiçoar o atendimento junto aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)	12,3 meses	11,3 meses	108,46%
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	6,9 meses	9,0 meses	69,57%
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de inspeção concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de inspeção concluídos)	5,8 meses	5,3 meses	108,62%
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma Dimensão: Eficácia	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica	1.711	2.323	135,77%

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Garantia Metrológica					
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais	% Alcance da meta
		Nome	Memória de Cálculo	2017		
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	(Número de verificações subsequentes + inspeções de instrumentos de medição) / Número de funcionários da RBMLQ-I	606	428	70,63%	
	6.2 Índice de conformidade na medição de bombas e balanças Dimensão: Efetividade	(Número de bombas e balanças verificadas que não apresentaram erro quantitativo maior que o permitido) / (Número total de bombas e balanças verificadas)	99,00%	99,78%	100,79%	
7. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo	7.1 Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	Soma do tempo efetivo dos processos / número de processos no ano	105 dias	174,71 dias	33,61%	
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	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	70%	55%	78,57%	

Quadro 1 – continuação

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia				
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultados parciais
Nome		Memória de Cálculo	2017		
8. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros	8.1 Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro Dimensão: Eficácia	Nota Média ponderada da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio	7,9	7,7	97,47%
	8.2 Produtividade da <u>calibração</u> de instrumentos e padrões de medição Dimensão: Eficiência	(Número de calibrações de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos na calibração)	4,1	4,58	111,71%
	8.3 Produtividade dos <u>ensaios</u> de instrumentos e padrões de medição Dimensão: Eficiência	(Número de ensaios de pontos de instrumentos de medição) / (número de horas de trabalho dos técnicos envolvidos nos ensaios)	140	114	81,43%
	8.4 Número de serviços de medição no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau International des Poids et Mesures</i>) Dimensão: Eficácia	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>)	465	529	113,76%

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 no ano de 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 2017.

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
2017	Jun. 2017	
42.500	35.522	83,58%

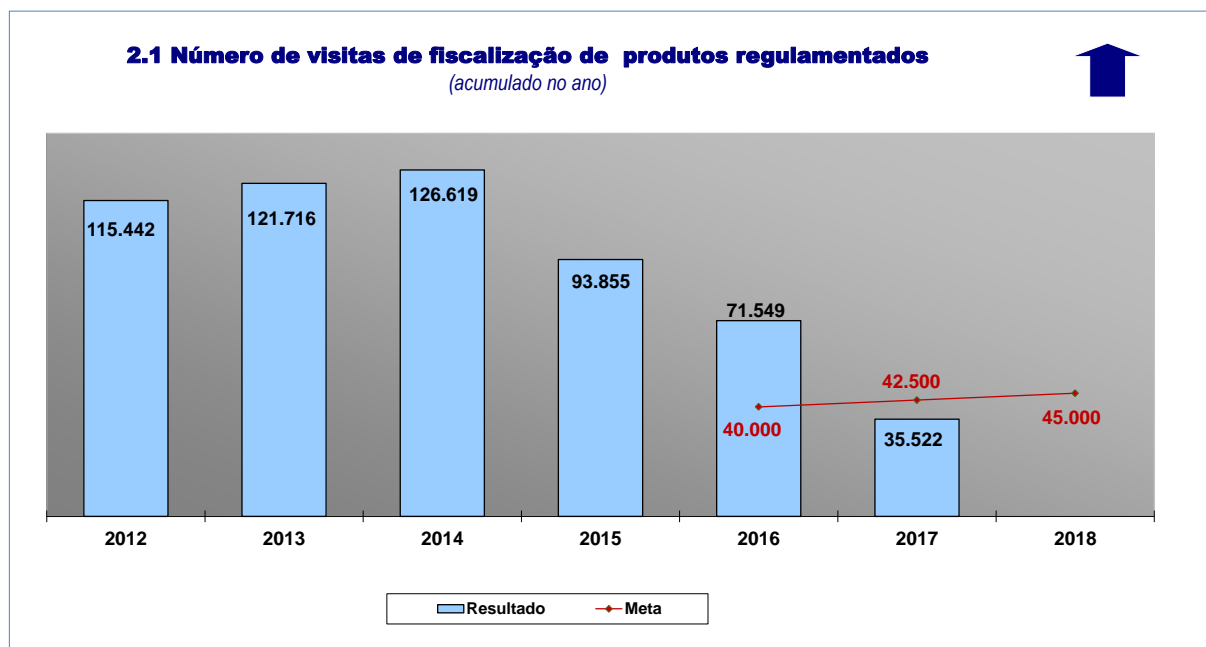


Gráfico 1

Na época da elaboração do contrato, foram estipuladas metas conservadoras com base na previsão de fortes limitações orçamentárias e financeiras para o período de 2016 a 2018. As limitações orçamentárias e financeiras têm ocorrido, obrigando os órgãos delegados a reduzir significativamente o número de ações de fiscalização em

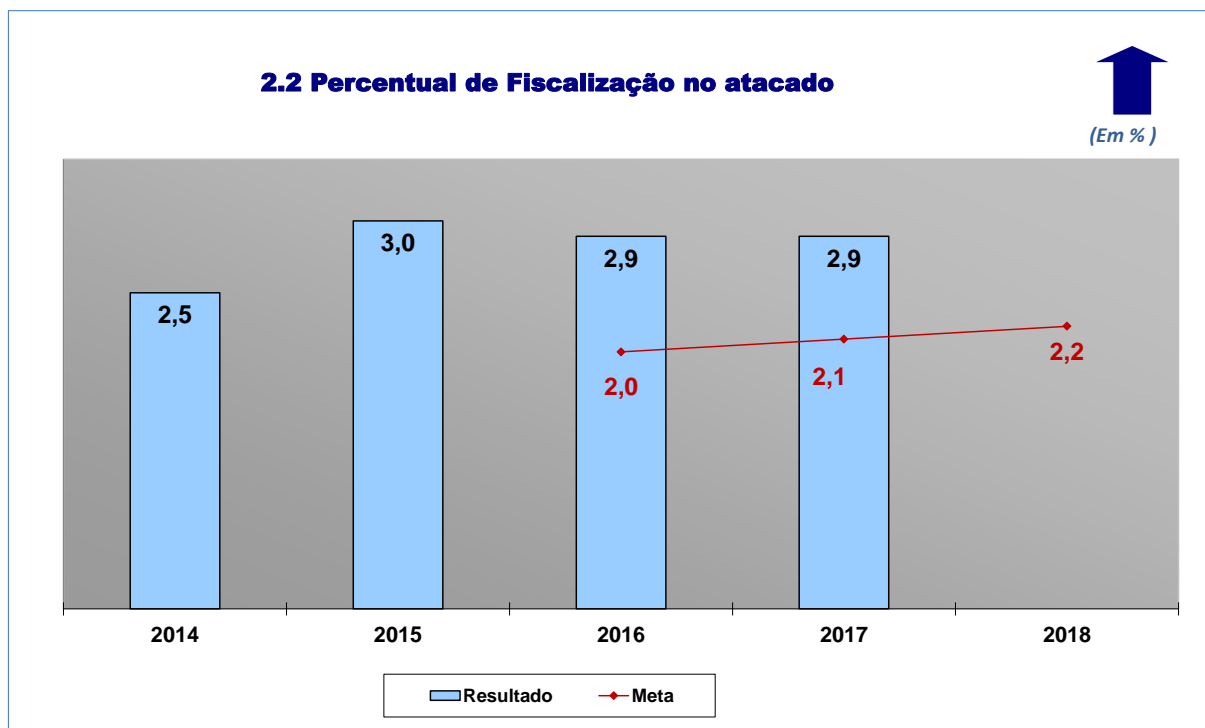
relação ao realizado no período anterior à crise econômica. Apesar da drástica redução do resultado, ainda conseguimos superar significativamente a meta em 2016 e há tendência de superação em 2017, já que atingimos 83% da meta no primeiro semestre. Em março de 2017, foi anunciado um contingenciamento de 45% do orçamento programado para esse ano, o que terá efeito maior a partir do 2º semestre e, possivelmente, as visitas de fiscalização não cresçam na mesma taxa que o 1º semestre.

Para reduzir o impacto de um número menor de produtos fiscalizados, estamos focando em ações coordenadas que permitam uma maior efetividade, tais como: o deslocamento das visitas de fiscalização do varejo para atacadistas, distribuidores, fabricantes e importadores, o planejamento de ações de fiscalização por meio da priorização de produtos que ofereçam mais riscos à sociedade (brinquedos, berços, sistemas de Gás Natural Veicular - GNV), mais propensos à fraude (lâmpadas LED, plugues, tomadas, adaptadores de plugues e tomadas), e que sejam utilizados por um maior número de pessoas (eletrodomésticos, eletro portáteis, produtos têxteis, telhas e tijolos cerâmicos).

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
2017	Jun. 2017	
2,1	2,9	138,10%



No intuito de incentivar a RBMLQ-I a ampliar ações no atacado - tendência mundial para otimizar recursos e tornar a fiscalização mais inteligente e eficiente – foi estabelecido o indicador 2.2.

Nos últimos anos, os órgãos delegados da RBMLQ-I têm conseguido realizar, aproximadamente, 3% das fiscalizações no atacado. Entretanto, com base na previsão de limitações orçamentárias e financeiras para o período de 2016 a 2018, estabelecemos metas um pouco menores do que esse histórico de resultados sem prejuízo à estratégia de incentivo a esse tipo de fiscalização direcionada.

A previsão de restrição de 45% no orçamento do Inmetro para 2017 poderá comprometer o resultado deste indicador futuramente. Para mitigar o efeito deletério que a redução do orçamento pode causar na fiscalização de produtos regulamentados estão sendo adotadas ações de inteligência focadas em melhorar a efetividade das ações de fiscalização, como: o planejamento de ações de fiscalização através da priorização de produtos, a realização de operações especiais de fiscalização focadas em atacadistas, distribuidores, fabricantes e importadores e a execução de investigações preliminares como subsídio para posteriores ações de fiscalização.

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
2017	Jun. 2017	
72	69,5	96,49%

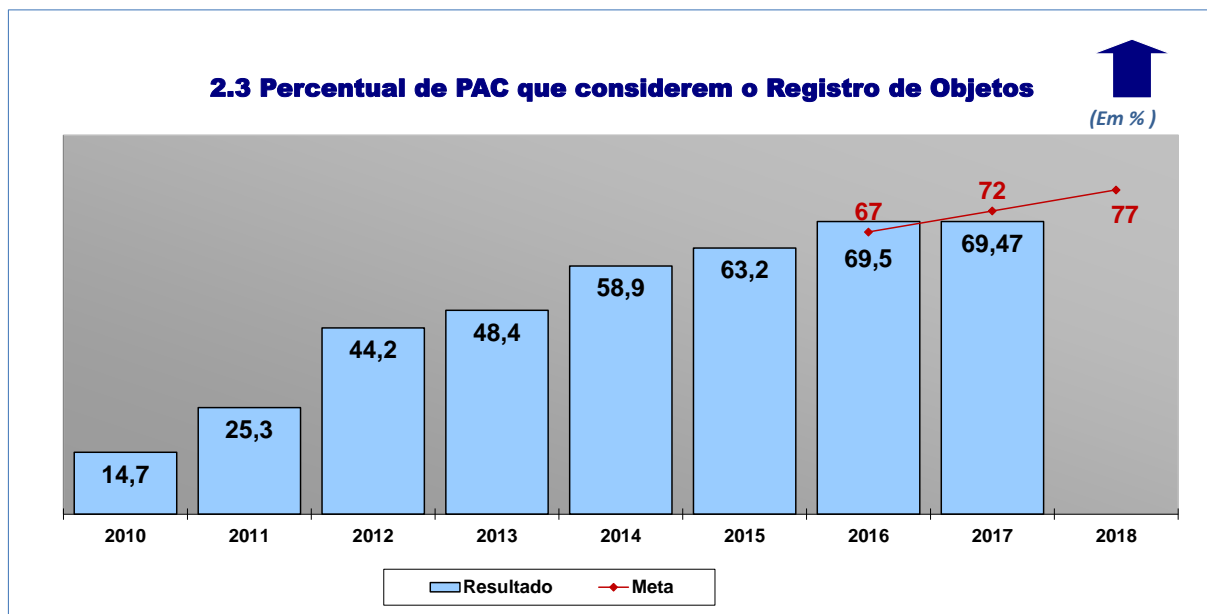


Gráfico 3

Este indicador é atualizado apenas no final do ano. Não há tendência de alcance da meta, pois as minutas dos programas que estão em elaboração e que podem ser finalizadas até o final do ano (pneus de bicicleta de uso adulto, vidro de segurança laminado para para-brisa de veículos rodoviários automotores e vidro de segurança temperado de veículos rodoviários automotores), quando concluídas, resultarão em um percentual de 70% de PACs que consideram o registro de objetos. Esse resultado, um pouco abaixo da meta, deve-se principalmente à redução de pessoal e orçamento para a atividade de revisão e aperfeiçoamento de portarias, além da rediscussão a respeito do custo-benefício da diretriz de todos os programas com avaliação da conformidade compulsória precisarem ter registro. Possíveis alterações nessa diretriz poderão impactar ainda mais o alcance da meta de 2018.

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
2017	Jun. 2017	
1.030.000	918.101	89,14%

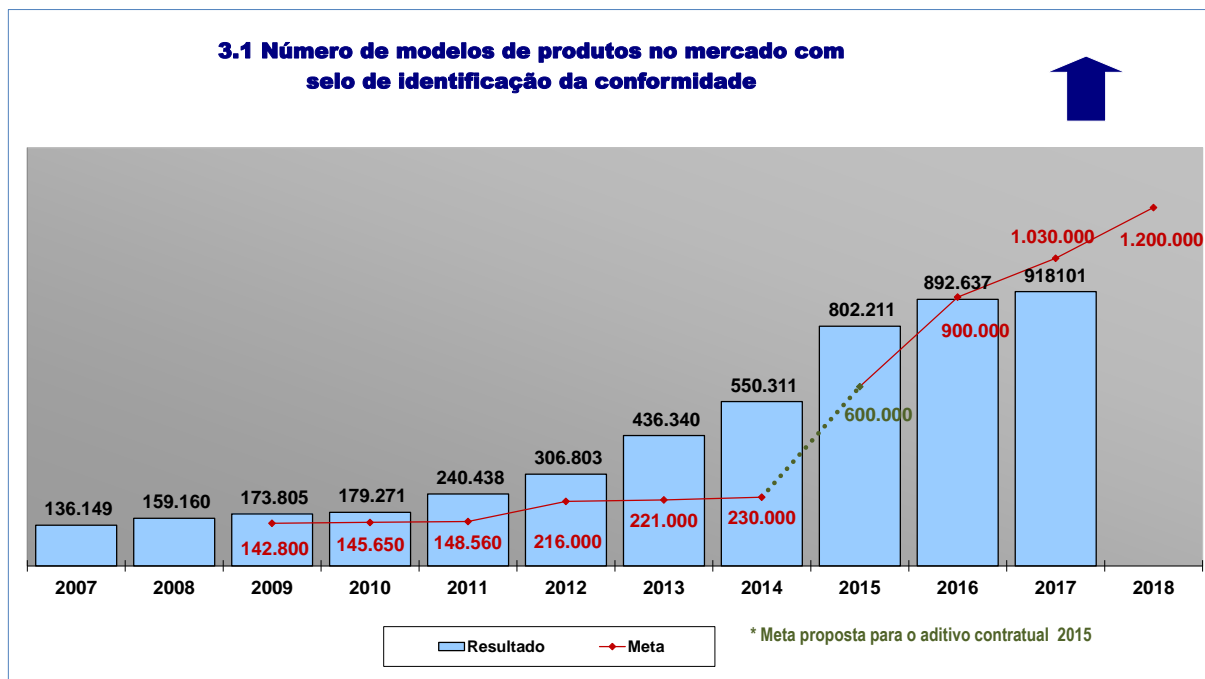


Gráfico 4

A projeção de crescimento do indicador foi feita com base na evolução histórica do nº de modelos de produtos certificados no período de 2008 a 2015 já que, à época da elaboração do contrato de gestão, não estava prevista a publicação de novos regulamentos que pudessem incrementar de forma significativa o nº de modelos certificados (parcela do indicador que pode ser afetada por ações do Inmetro).

O número de modelos certificados é mais influenciado pelo lançamento de novos modelos, sua permanência no mercado e/ou sua importação para o país, o que depende primordialmente das decisões de negócio das empresas dos setores abrangidos pela medida regulatória. Porém, parte do crescimento pode ser explicada pela entrada em vigor de programas que envolvem grande número de modelos de produtos, tal como o Programa de Lâmpadas LED, ocorrido em 2015.

É possível que a crise econômica tenha afetado e continue afetando a evolução do indicador. Caso a taxa de crescimento se mantenha, há tendência do resultado anual ser um pouco inferior à meta, pois no ritmo de crescimento atual atingiremos 943.565 no ano.

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	Ac creditação 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
2017	Jun. 2017	
91,0%	95,8%	105,27%

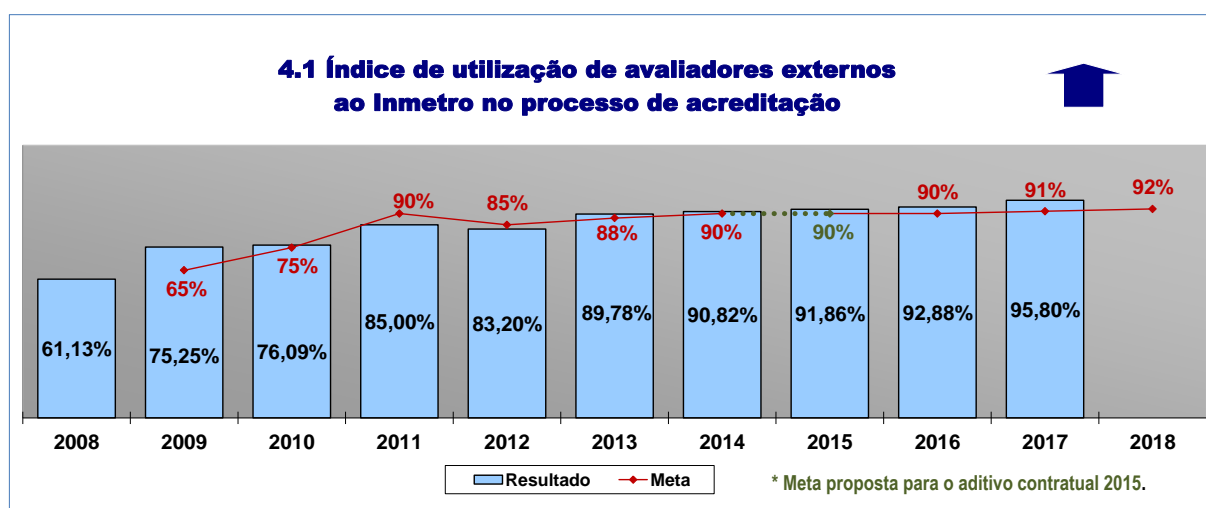


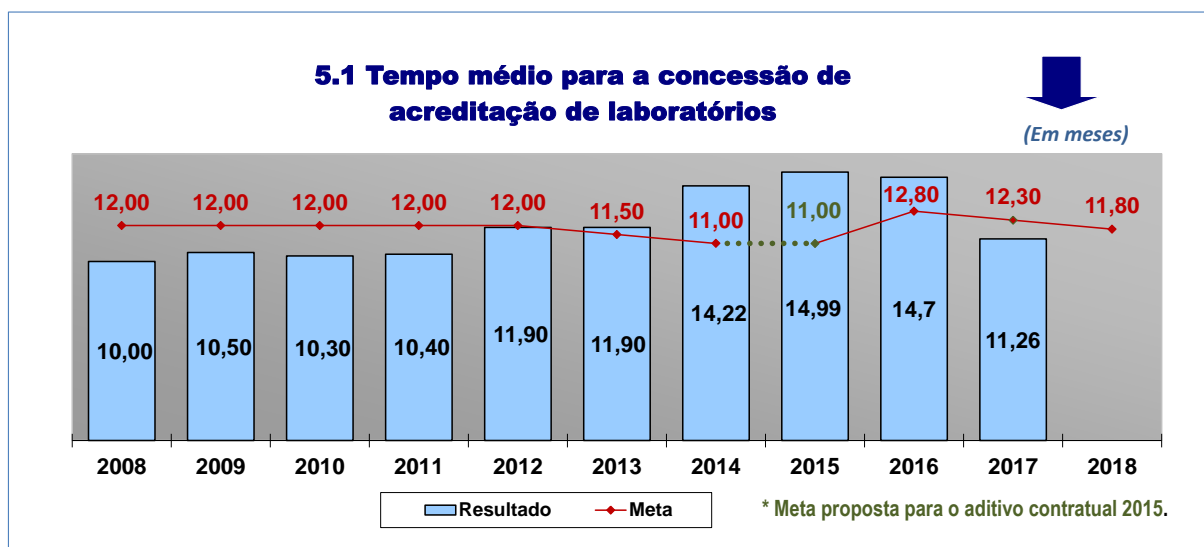
Gráfico 5

O Inmetro tem empreendido esforços para treinar novos avaliadores, de forma que os avaliadores internos realizem apenas a quantidade necessária de avaliações para manter sua proficiência. É recomendável uma margem de segurança para a quantidade de avaliadores externos mantidos no banco de avaliadores e, com isso, o resultado do indicador tem se mantido um pouco acima da meta.

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

Macroprocesso	Ac creditação 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
2017	Jun. 2017	
12,30 meses	11,26 meses	108,46%



A média histórica das metas do tempo de acreditação de laboratórios é de aproximadamente um ano. O resultado de 2016 foi impactado em quase dois meses por processos pendentes oriundos de 2014 e 2015, ou seja, processos que demoraram até dois anos. No primeiro semestre de 2017, praticamente todos os processos iniciados em 2014 e 2015 foram concluídos, o que impactou positivamente no tempo médio conforme previmos – indicamos no relatório anual de 2016 uma tendência de redução do tempo médio de 14,7 para 13 meses caso os processos antigos fossem concluídos.

Devido ao cenário econômico do país, houve queda na taxa de solicitações de creditações de laboratórios: uma redução de 23% em relação ao 1º semestre de 2016. A baixa demanda reduz a fila de espera dos processos que utilizam os mesmos recursos e, por consequência, o tempo médio de acreditação. O resultado do primeiro semestre de 2017, de 11,3 meses, foi influenciado pela sobreposição do efeito da queda na demanda e conclusão dos processos pendentes de anos anteriores.

Vale ressaltar a importância de ações como a capacitação dos avaliadores líderes - em regra, profissionais externos bastante especializados - para realizar atividades antes realizadas pelos gestores de acreditação do Inmetro - servidores concursados - e a força-tarefa para concluir os processos antigos ainda pendentes - que necessitavam de tratamento por parte dos laboratórios.

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
2017	Jun. 2017	
6,9 meses	9,0 meses	69,57%

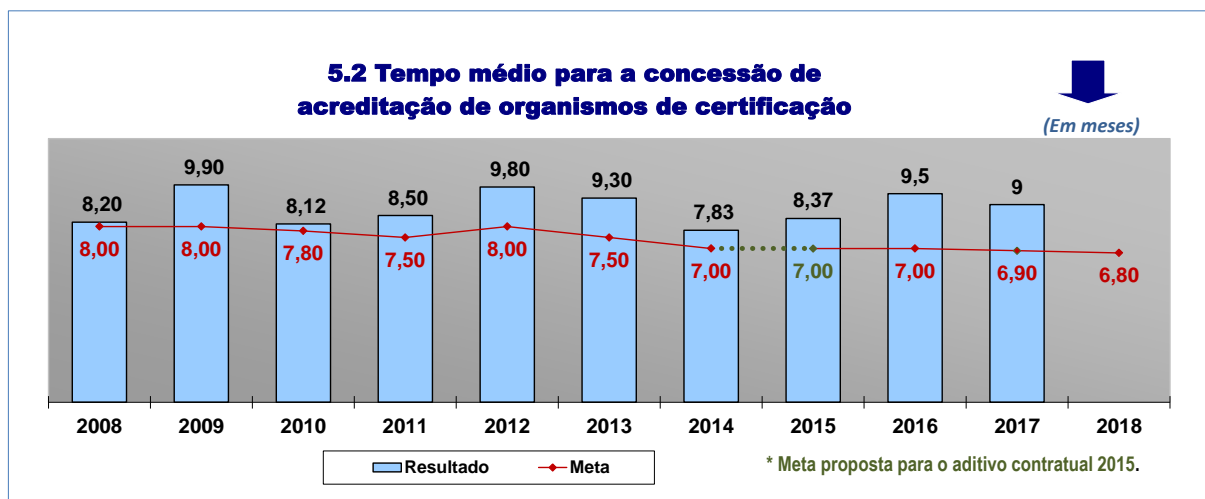


Gráfico 7

Entre janeiro e junho de 2017 foram concedidas 10 creditações. A análise das causas pelo não alcance da meta identificou que, em 4 destas creditações, foram registrados atrasos em duas atividades cuja responsabilidade de realização é exclusiva do organismo de certificação.

Estas atividades se referem a:

- 1- Análise de documentação: falta de completeza dos documentos anexados à solicitação da acreditação para comprovação da infraestrutura técnico-administrativa dos organismos de certificação;
- 2- Testemunha da auditoria: demora na indicação de uma empresa para realização de uma auditoria supervisionada pelo Inmetro.

A etapa do processo de acreditação denominada testemunha da auditoria é obrigatória para organismos de certificação e visa atestar a competência da equipe de auditores do organismo que está pleiteando a acreditação. Para tanto, o organismo deve indicar uma empresa e alocar uma equipe auditora que será avaliada pelos profissionais do Inmetro.

Com a crise econômica tem sido cada vez maior o tempo necessário aos organismos para prospectar clientes e indicar as empresas a serem auditadas, impactando negativamente no tempo médio de acreditação de organismos de certificação.

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
2017	Jun. 2017	
5,8 meses	5,3 meses	

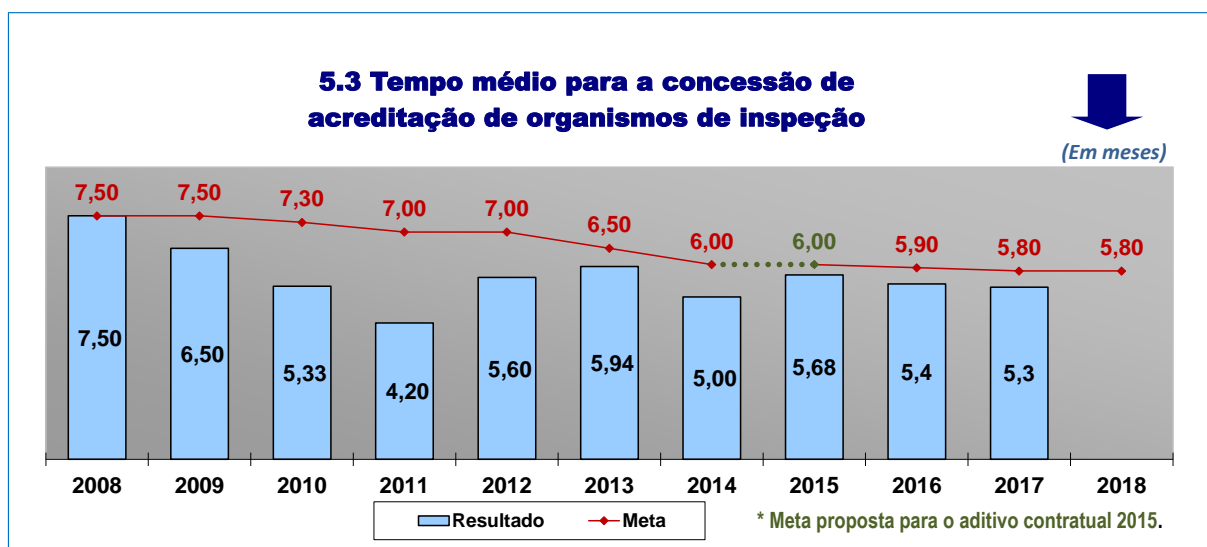


Gráfico 8

O tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de inspeção vem se mantendo relativamente estável e superando a meta estabelecida. Parte desse tempo foge do controle do Inmetro e é de responsabilidade do organismo a ser acreditado - geralmente correções de pendências do processo. Portanto, o tempo pode aumentar, caso existam mais empresas inexperientes no processo. Além disso, alguns escopos são mais complexos do que outros, conforme explicamos em relatos anteriores. No primeiro semestre de 2017, não houve solicitações para o escopo Inspeção de Projetos e Obras de Infraestrutura - escopo novo que poderia aumentar o tempo de acreditação devido a sua maior complexidade.

Para o alcance do resultado, ainda vale ressaltar o uso do sistema informatizado Orquestra em todas as etapas da condução dos processos.

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 modalidades principais existem os tipos de creditações 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
2017	Jun. 2017	
1.711	2.323	135,77%

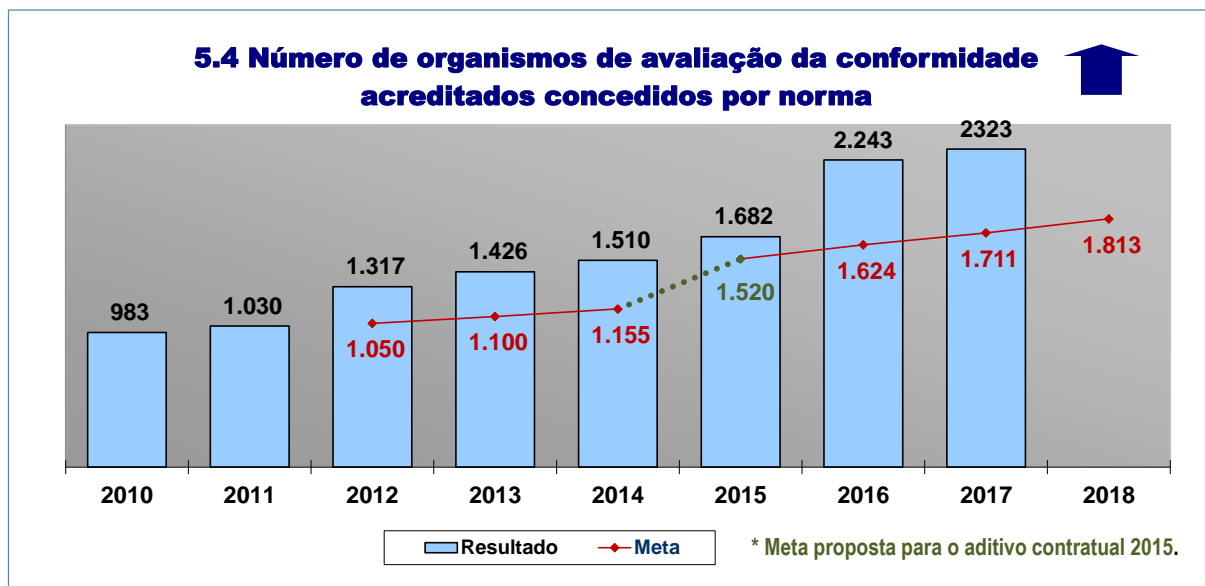


Gráfico 9

O Inmetro vem observando que os organismos de avaliação da conformidade, laboratórios principalmente, vêm buscando se adequar às novas exigências de regulamentação, em especial do MAPA, ANP, e ANVISA, o que gerou um aumento expressivo na quantidade de novas solicitações de acreditação, a partir de 2014. Contudo, em 2017 está ocorrendo uma redução significativa na taxa de crescimento da demanda quando comparada ao crescimento ocorrido de 2015 para 2016, o que, inclusive, refletiu nos tempos de acreditação, principalmente de laboratórios.

Mesmo com o declínio da taxa de crescimento em 2017, o resultado ficou muito acima da meta, portanto, muito acima das expectativas do Inmetro. Este resultado depende de o regulamentador estabelecer algum novo critério e de o organismo de avaliação da conformidade ter interesse em buscar a acreditação a ele relacionada - o que costuma ser uma decisão vinculada à política comercial do próprio organismo, podendo ser afetada pelo contexto de crise econômica.

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
2017	Jun. 2017	
606	428	70,63%

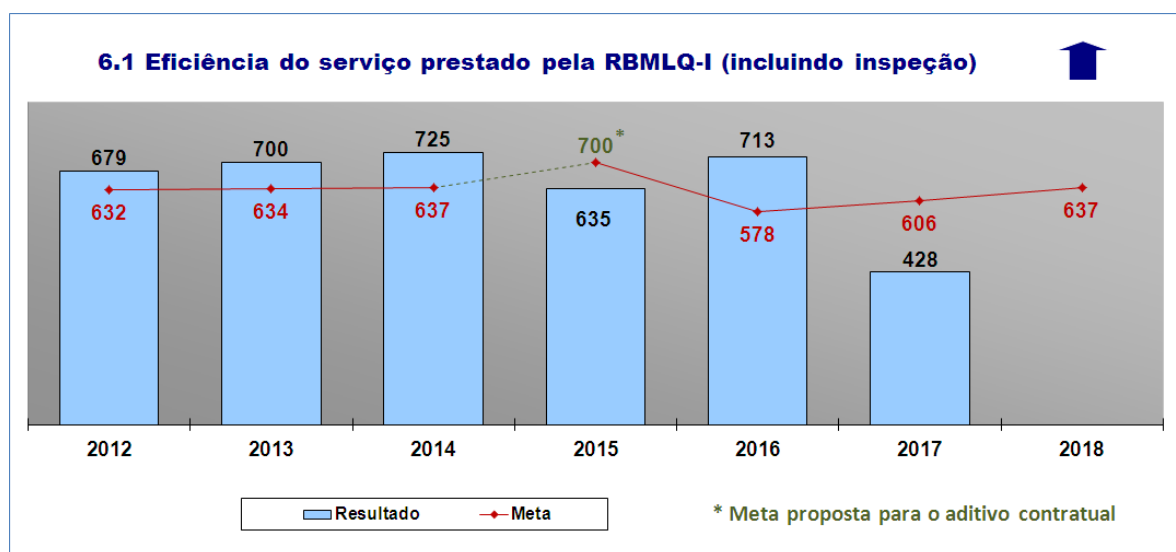


Gráfico 10

A eficiência obtida de janeiro a junho de 2017 reflete um alcance da meta de 70,63%. Há tendência de superação da meta até o final de 2017. Além das metas atuais estarem aproximadamente 10% abaixo das metas do contrato anterior, devido ao contexto de crise econômica, o aperfeiçoamento contínuo da gestão da força de trabalho da RBMLQ-I vem contribuindo para os bons resultados, apesar dos cortes orçamentários e financeiros.

Os principais esforços de melhoria vêm sendo aplicados no planejamento estruturado das atividades da rede e no Sistema de Gestão Integrada – SGI (sistema informatizado de gestão). O planejamento estruturado das atividades da rede é feito por meio das ferramentas Plano de Trabalho e Plano de Aplicação, sendo que o primeiro estabelece o planejamento e acompanhamento das metas físicas enquanto o outro lida com os recursos financeiros.

Em 2017, destacam-se os seguintes avanços no SGI:

- implantação do módulo de RH para a RBMLQ-I;
- sistematização da rotina de cálculo do índice de produtividade dos órgãos integrantes da RBMLQ-I (IP);

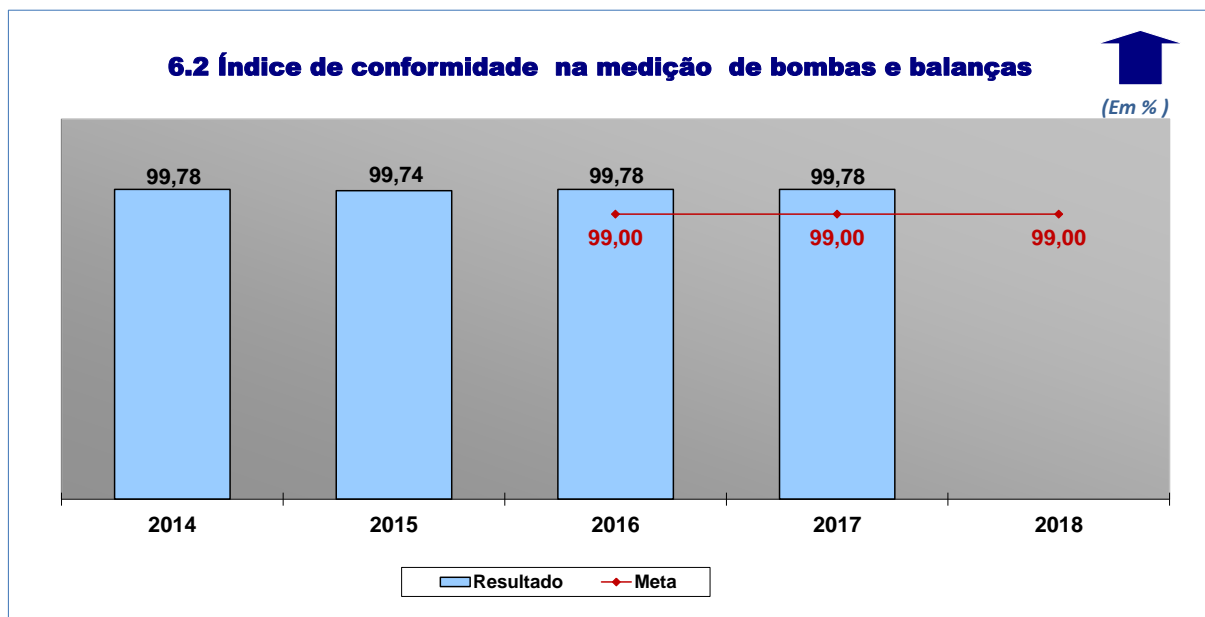
- c) implantação de critérios de validação e aprovação dos planos de aplicação, que passou a identificar os analistas responsáveis pela aprovação, análise ou validação dos planos.

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
2017	Jun. 2017	
99,00%	99,78%	100,79%



A eficiência obtida de janeiro a junho de 2017 reflete um alcance da meta de 100,79%. 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
2017	Jun. 2017	
105 dias	174,71 dias	33,61%

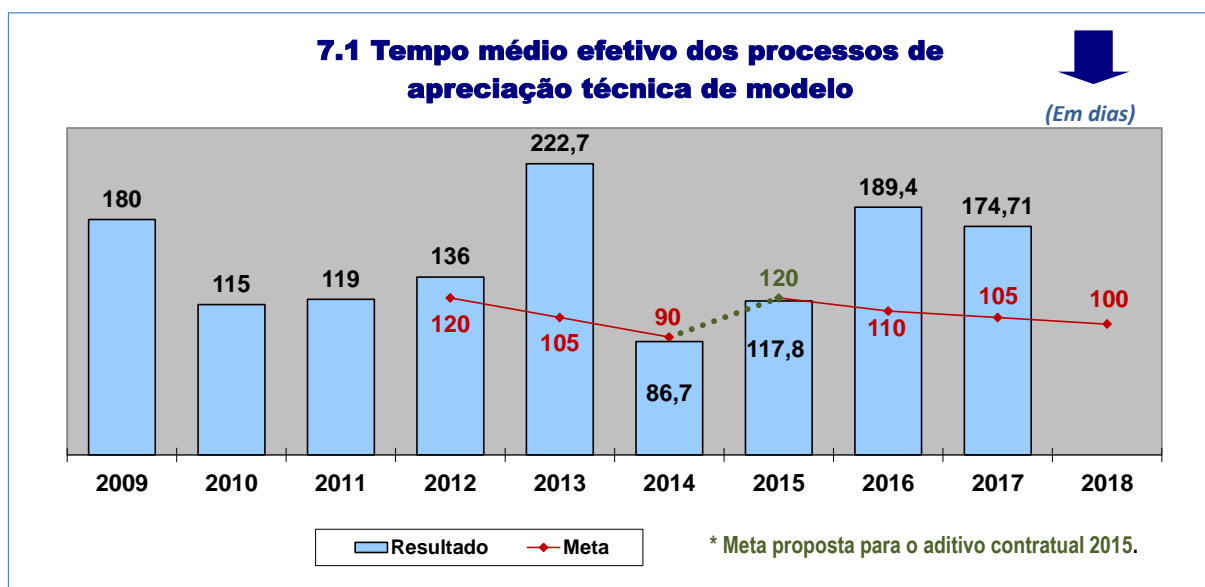


Gráfico 12

Um dos maiores desafios para o Inmetro tem sido reduzir o tempo de duração do processo de Avaliação de Modelo, cumprindo os requisitos regulamentares, derivados de recomendações internacionais (Organisation Internationale de Métrologie Légale - OIML), e atendendo às necessidades do requerente, sem infringir a legalidade e afetar a qualidade técnica inerentes ao processo.

Em virtude do atendimento de apenas 27,8% da meta pactuada para 2016, o Inmetro relacionou as causas do baixo desempenho e tem concentrado esforços para implementar ações de melhoria contínua, a saber, ações de planejamento e simplificação dos seus processos. Inclusive, o processo de avaliação de modelos foi um dos escolhidos para ser tratado pelo Grupo de Trabalho de Simplificação Administrativa (GTSA), grupo criado pelo Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC) com o objetivo de implementar ações de desburocratização no curto prazo a fim de reduzir entraves ao setor produtivo brasileiro. As principais ações de melhoria do GTSA preveem ajustes e mudanças na gestão das atividades referentes à análise de software dos instrumentos, incentivo à acreditação de laboratórios de

ensaio e redução do tempo médio dos ensaios de desempenho realizados no Inmetro.

Durante o primeiro semestre de 2017, foram implementadas algumas ações para sanar problemas específicos relatados no ano passado:

- Restrições nas viagens para conclusão dos processos: este ano foi aprovada norma interna específica que permite, conforme critérios estabelecidos, que as despesas das viagens sejam custeadas antecipadamente pelos requerentes de avaliação de modelo. Não foram encontrados entraves para implementação desta prática uma vez que é de interesse do requerente o andamento do serviço. Desta forma, as viagens voltaram a ser realizadas para execução de exames e ensaios fundamentais para a conclusão dos processos, impactando positivamente no tempo.

- Redução na força de trabalho: houve reestruturação das áreas da Diretoria de Metrologia Legal de forma que os processos de expedição de instrumentos de medição e cobrança foram concentrados sob a gerência de uma única área. Essa ação garantiu melhor fluidez e interação entre as atividades de gestão do processo de avaliação de modelo, aumentando a produtividade da operação. Porém, remoções e aposentadorias precisam de ações mais efetivas como a recuperação de pessoal.

- Sistema Orquestra desatualizado: o Inmetro está priorizando recursos financeiros para prover a atualização e adequação do Sistema Orquestra - sistema informatizado que gere o processo de avaliação de modelo - à estrutura atual. O sistema é atualizado por uma empresa terceirizada.

Até o final do ano esperamos impactos maiores na redução do tempo, principalmente, com o avanço das ações de melhoria acompanhadas pelo GTSA. Ressaltamos que, mesmo com todas as melhorias implantadas, o atingimento das metas para 2017 e 2018 é bastante difícil, dado que requisitos regulamentares devem ser respeitados, por exemplo, os requisitos para análise de software.

Com o desenvolvimento tecnológico dos instrumentos de medição, tornou-se fundamental o uso de softwares embutidos e sistemas dedicados a aplicações metrológicas. Essa tecnologia não era prevista nos Regulamentos Técnicos Metrológicos - RTMs até então publicados. Com a finalidade de definir requisitos específicos para área de software e hardware no que se refere a segurança e combate a fraudes metrológicas, foram publicados novos RTMs que contemplam vários instrumentos na Metrologia Legal. Atualmente, diversos processos de Avaliação de Modelo necessitam de um tempo considerável adicional para análise de software. O Quadro 2 apresenta a evolução dos processos de software, desde sua implantação:

Processos de SW	
Ano	Qtd
2012	2
2013	8
2014	11
2015	33
2016	90
2017	50

Quadro 2

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
2017	Jun. 2017	
70%	55%*	78,57%

* Resultado parcial com erro de 12pp

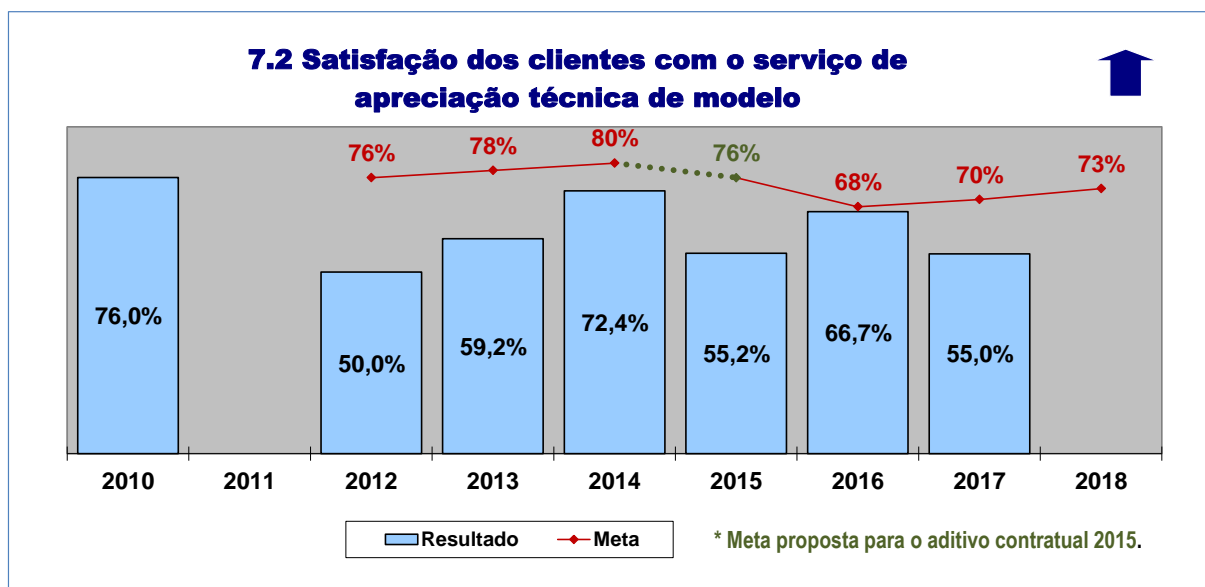


Gráfico 13

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 – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes do

serviço de apreciação técnica de modelo. (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".

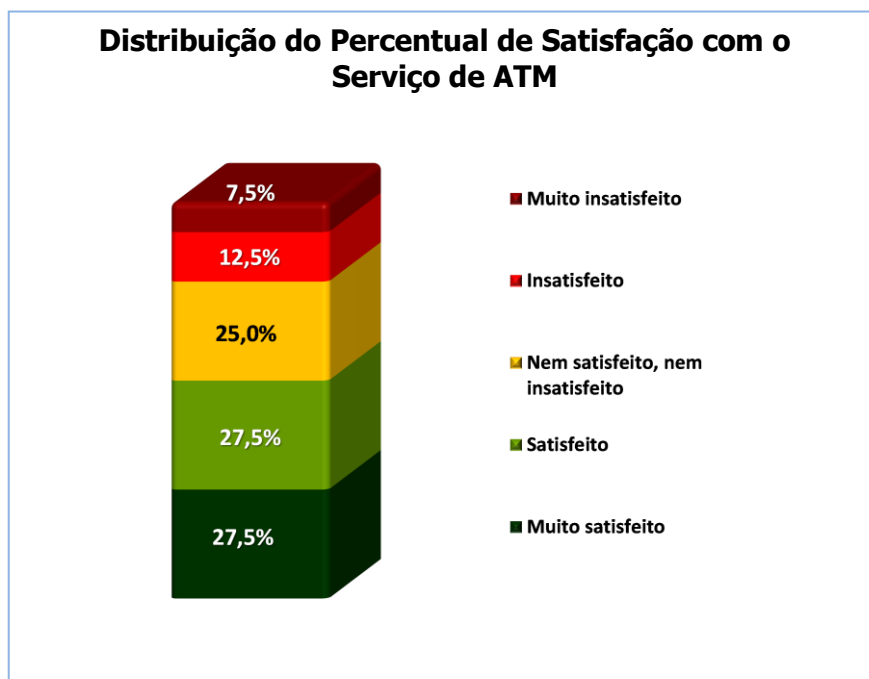


Gráfico 14

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 (37,5%), seguido dos atributos "Agilidade no atendimento às consultas" (70%) e Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo (74,4%).

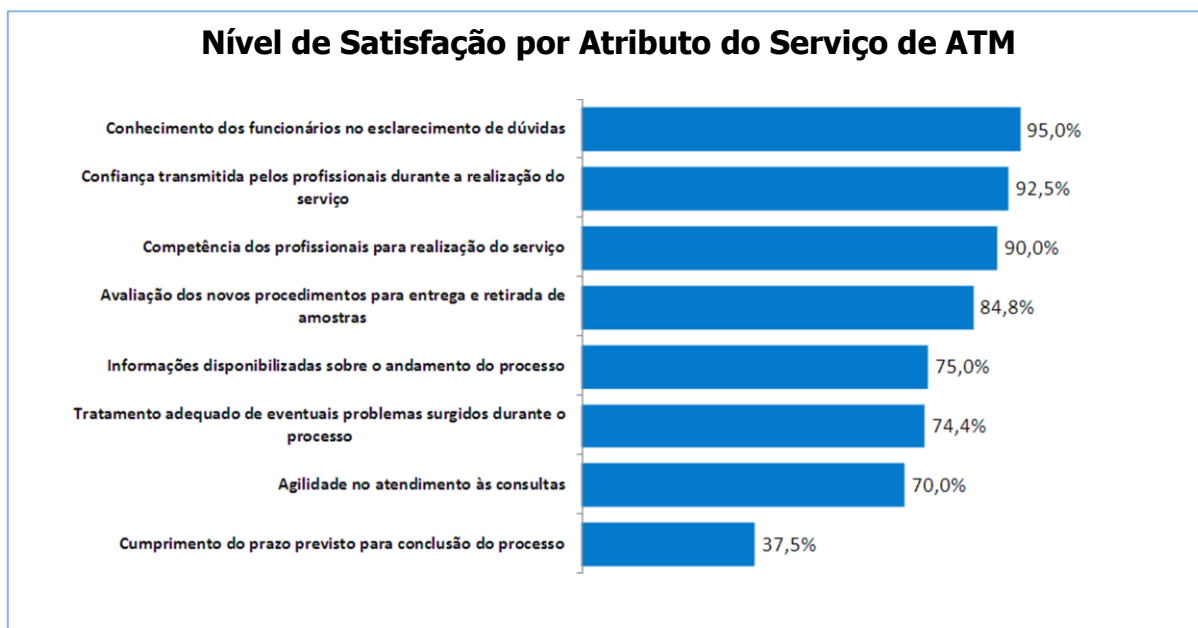


Gráfico 15

Os atributos “conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas” e “confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço” permanecem entre os três primeiros atributos do ranking de nível de satisfação do cliente desde 2014.

Por meio de regressão linear foi identificado que a satisfação dos clientes pesquisados é mais sensível aos seguintes atributos em ordem decrescente de impacto: informações disponibilizadas sobre o andamento do processo, agilidade no atendimento às consultas e cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo.

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
2017	Jun. 2017	
7,9	7,7	97,47%

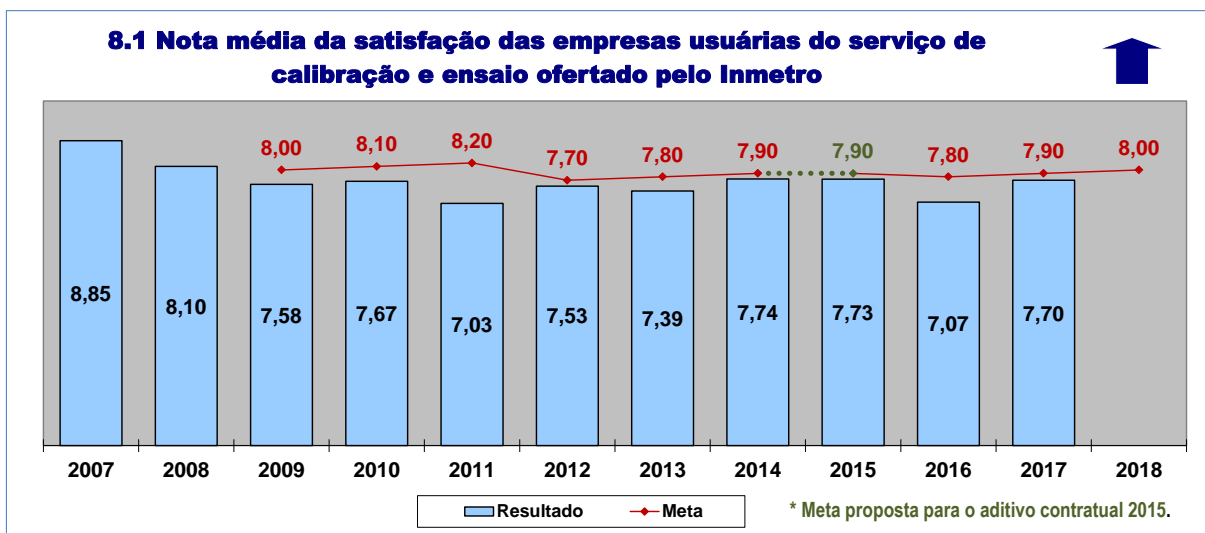


Gráfico 16

Pelo gráfico 17 abaixo, pode-se observar que 30,6% estão muito satisfeitos; 54,8%, satisfeitos; 11,3%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 1,6%, insatisfeitos e 1,6% muito insatisfeitos.

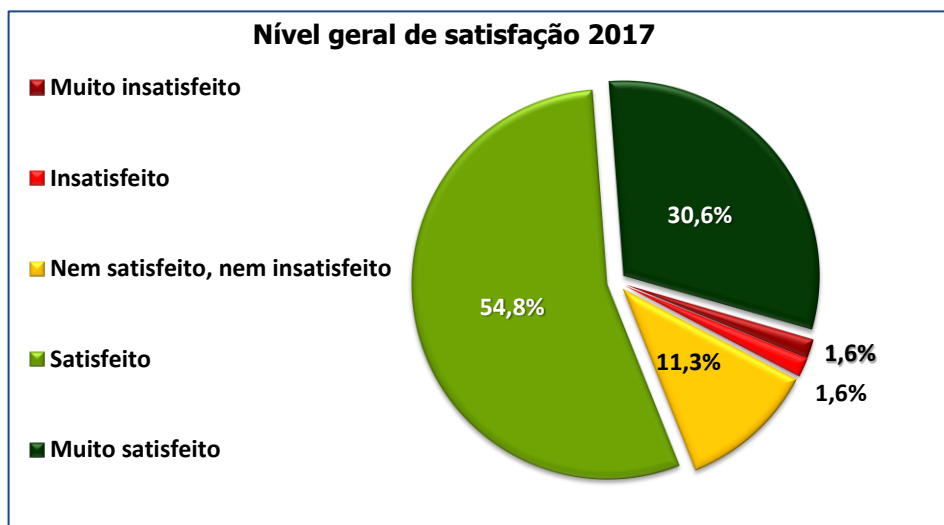


Gráfico 17

Cabe ressaltar que, apesar deste indicador não ter alcançado a meta pactuada, 85,4% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro, aproximadamente 15pp a mais que 2016.

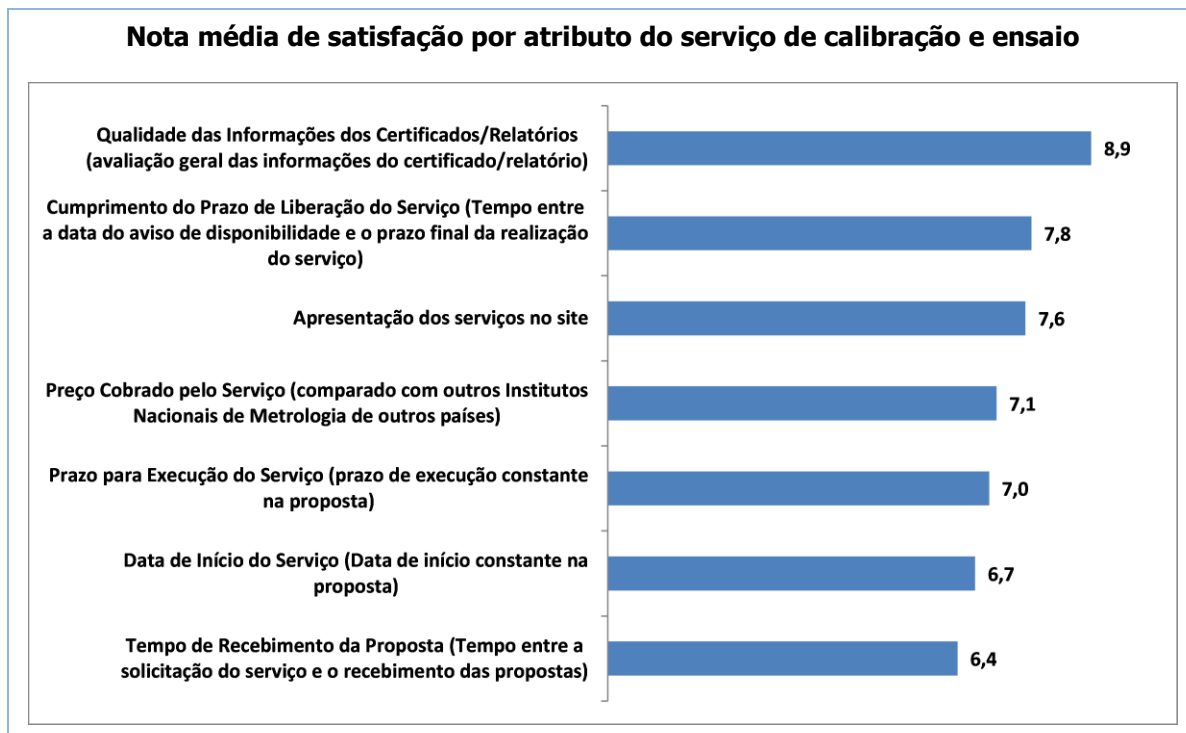


Gráfico 18

A nota média da satisfação geral das empresas usuárias é 7,7, porém, quando os atributos são avaliados isoladamente, recebem as notas apresentadas no Gráfico 18.

No primeiro semestre de 2017 o atributo **Qualidade das Informações dos certificados/relatórios** foi o mais bem avaliado, recebendo a nota média de 8,9. Por outro lado, o atributo **Tempo de Recebimento da Proposta**, foi o mais mal avaliado, recebendo a nota média de 6,4.

A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no ANEXO C – Questionário utilizado na pesquisa de satisfação das empresas usuárias dos serviços de calibração e ensaio (Qual o seu grau de satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio? – item: Nível Geral de Satisfação).

Por meio de regressão linear foi identificado que a satisfação dos clientes pesquisados é mais sensível aos seguintes atributos em ordem decrescente de impacto: apresentação dos serviços no site, prazo para execução do serviço e qualidade das informações dos certificados/relatórios.

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
2017	Jun. 2017	
4,1	4,6	111,7%

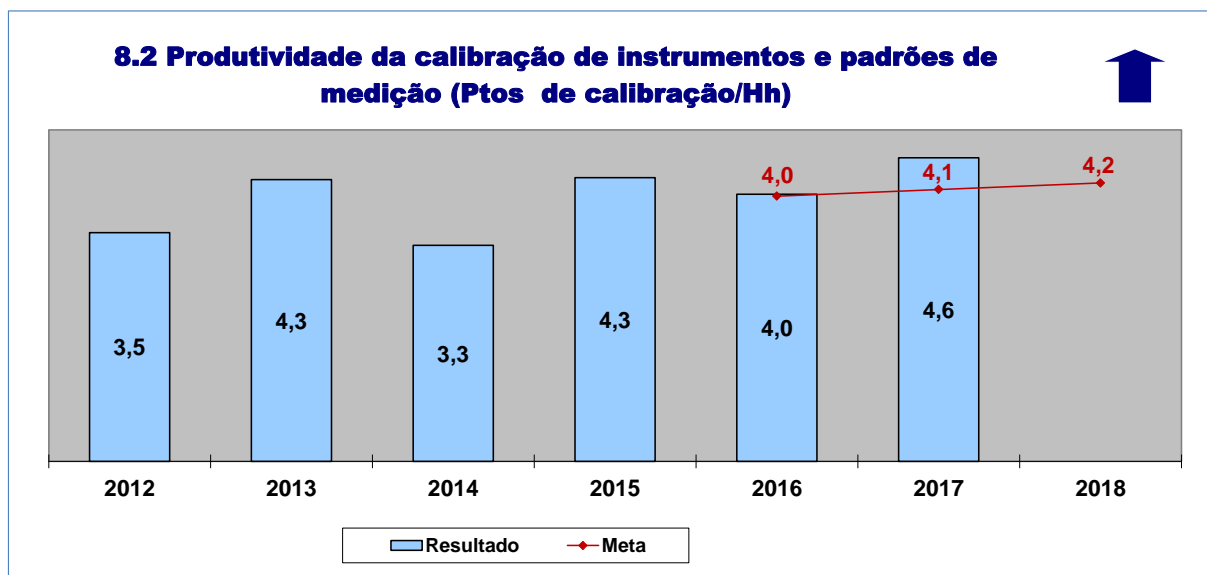


Gráfico 19

Em 2017, 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 junho de 2017, dos 21.542 pontos de calibrações executados, 16.101 pontos foram demandados para a Diele e 3.494 pontos para a Diavi. Os demais 1947 pontos foram executados pelas outras 4 divisões (metrologia em mecânica, ótica, química e dinâmica dos fluidos).

Embora a produtividade de calibrações esteja um pouco acima da meta, houve um número maior de serviços suspensos de calibração e ensaio em 2017, aproximadamente 25% a mais do que 2016. Os problemas de infraestrutura laboratorial estão paulatinamente sendo solucionados. Apesar de já ser possível perceber uma melhoria nas condições de refrigeração de alguns laboratórios, não é possível a retomada imediata de vários serviços. Uma quantidade significativa de padrões e equipamentos foi danificada, devido ao período de exposição a condições desfavoráveis, exigindo manutenção para retomada da operação.

O contingenciamento de 45% no orçamento deste ano poderá inviabilizar a manutenção dos padrões e equipamentos, o que impedirá a retomada dos serviços.

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
2017	Jun.2017	
140	114	81,4%

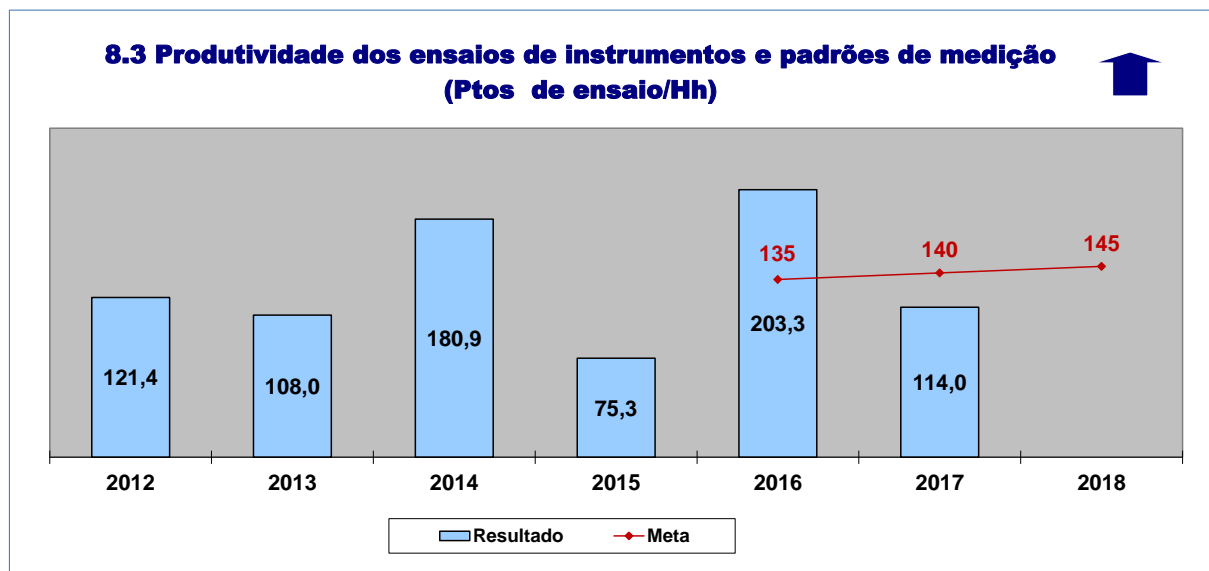


Gráfico 20

A produtividade de ensaios é afetada pelos tipos de ensaios ao longo do ano, mais longos ou mais curtos. Portanto, o resultado pode aumentar com a realização de ensaios de mais curto prazo previstos para a divisão de ótica no segundo semestre.

Os problemas de infraestrutura laboratorial estão paulatinamente sendo solucionados. Apesar de já ser possível perceber uma melhoria nas condições de refrigeração de alguns laboratórios, não é possível a retomada imediata de vários serviços. Uma quantidade significativa de padrões e equipamentos foi danificada, devido ao período de exposição a condições desfavoráveis, exigindo manutenção para retomada da operação.

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
2017	Jun. 2017	
465	529	113,8%

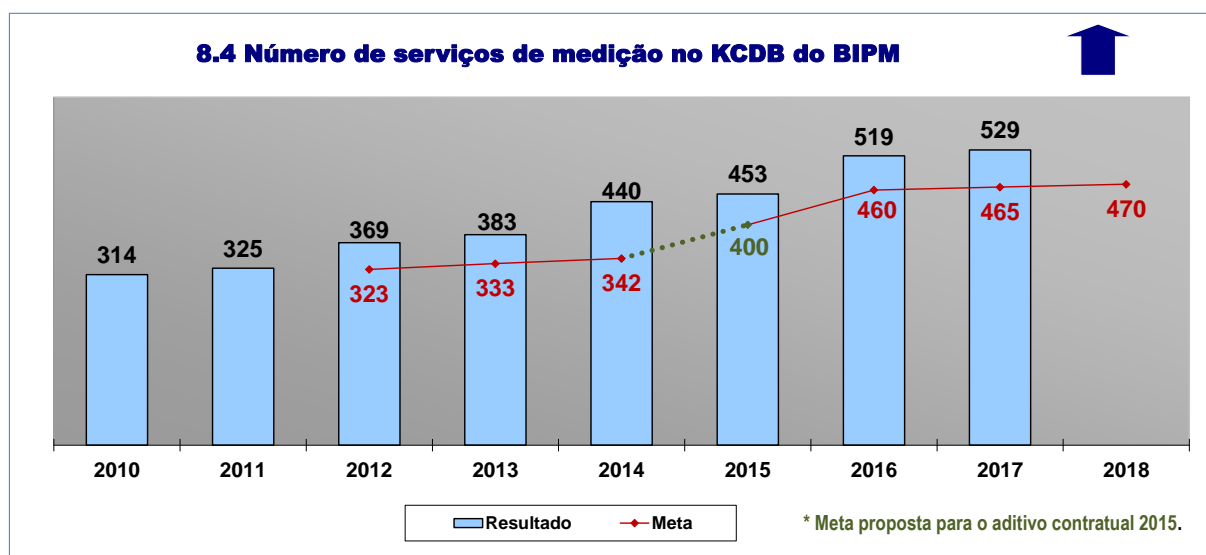


Gráfico 21

No primeiro semestre de 2017, o Inmetro obteve aprovação, por meio das avaliações de pares (peer reviews), de mais 10 novos serviços de Capacidades de Medição em Calibrações (CMC), na Base de Dados Key Comparison Database (KCDB), do Bureau International des Poids et Mesures (BIPM), resultando num total de 529 CMCs até julho/2017.

As 529 CMCs estão distribuídas por áreas no KCDB da seguinte forma: Acústicas e Vibrações = 88; Massa e grandezas relacionadas = 77; Comprimento = 27; Fotometria e Radiometria = 11; Temperatura = 11; Eletricidade e Magnetismo = 66; Química = 117; Tempo e Frequência = 13 e Radiações Ionizantes = 119.

Para o período de 2016 a 2018 foi planejado um crescimento menor que o histórico realizado, devido à previsão de contingenciamento orçamentário que, inclusive, vem se concretizando. Houve um esforço significativo para desenvolver e atualizar novos serviços de medição e submeter para as avaliações de pares (peer reviews) de forma a não comprometer o atendimento aos critérios do Acordo de Reconhecimento

Mútuo firmado entre Institutos Nacionais de Metrologia, visando à verificação mútua de suas capacidades de medição em calibrações. O processo de avaliações por pares (peer reviews) é necessário para manutenção da credibilidade nacional e internacional do Inmetro. Por meio dele, sob a coordenação do BIPM, torna-se possível assegurar a uniformidade das medições, o reconhecimento internacional e a rastreabilidade ao Sistema Internacional das Unidades (SI).

Os esforços empreendidos permitiram, então, que a meta prevista para 2017 fosse ultrapassada já no 1º semestre, em 13,8%.

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, em 2016, 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.

Após consulta interna do procedimento, foi realizada a consolidação das contribuições concluindo assim o documento com orientações gerais para Avaliação de Resultado Regulatório (ARR). Também foi implantada a matriz de cálculo que possibilita estabelecer a priorização dos Programas de Avaliação da Conformidade (PAC) a ser submetidos à ARR. A aplicação da matriz permitiu priorizar oito programas a partir dos quais será selecionado um como projeto-piloto para a nova metodologia.

Concomitantemente, está em desenvolvimento a relação de indicadores de desempenho visando monitorar os novos programas ou regulamentos. Os

indicadores em questão serão incluídos na fase de Análises de Impacto Regulatório (AIR), sendo acompanhados durante o desenvolvimento e implementação da medida regulatória para finalmente ser avaliada sua efetividade durante o ARR.

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

Para cálculo do percentual de AIR são considerados apenas os programas em desenvolvimento na Agenda regulatória (AR). Na AR atual, dos 22 programas em desenvolvimento, 11 possuem AIR.

	Objeto	Tem Estudo?	Ano do Estudo
1.	Autorização de postos de ensaio de cronotacógrafos, oficinas e postos de selagem, e mecanismos de supervisão metrológica dos cronotacógrafos.	Sim	2014
2.	Manômetros de pneus (“calibradores” de pneus)	Sim	2013
3.	Medição fiscal e transferência de custódia para gás	Não	-
4.	Medidores multidimensionais para veículos rodoviários	Não	-
5.	Sistemas de medição de agente redutor líquido de NO _x automotivo (ARLA 32)	Não	-
6.	Termômetro clínico digital a bateria solar	Sim	2015
7.	Verificação de instrumentos de medição	Sim	2016
8.	Andadores Infantis	Não	
9.	Aquecedores instantâneos de água elétricos	Não	
10.	Cadeira de rodas	Sim	2013
11.	Cadeira plástica infantil	Sim	2012
12.	Embalagens reutilizáveis para mercado varejista de combustíveis automotivos (Anexo)	Não	
13.	Inspeção periódica de tanque portátil destinado ao transporte de produtos perigosos	Não	
14.	Luminárias para lâmpadas de descarga e LED - Iluminação Pública Viária	Sim	2016

15.	Manutenção, Reparo e Reforma de Equipamentos para Produtos Perigosos	Não	
16.	Materiais da Construção Civil: Isolantes Térmicos e Acústicos	Sim	2015
17.	Competências pessoais para atmosferas explosivas	Sim	2012
18.	Oficinas de serviços de reparo, revisão e recuperação de equipamentos para atmosferas explosivas	Sim	2012
19.	Louças Sanitárias - Sistema de Descarga	Sim	2014
20.	Profissionais da área da construção civil e urbanitários das ocupações de pedreiro de obras, eletricista instalador de baixa tensão, instalador hidráulico predial, inspetor de rede de distribuição interna e de aparelhos a gás e soldador e mantenedor de tubos e conexões de polietileno	Não	
21.	Veículos Pesados (PBE)	Sim	2013
22.	Imãs utilizados em brinquedos ou em objetos de mesa para adultos	Sim	2015

Sendo assim, 59% dos temas previstos na agenda regulatória do Inmetro de 2016 foram objetos de análise de impacto regulatório.

O Inmetro realizou os seguintes estudos de impacto regulatório para subsidiar a decisão de desenvolver ou não os programas:

- Em 2016:

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. Roupas 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.
15. Luminárias para lâmpadas de descarga e LED - Iluminação Pública Viária

- Em 2017:

1. Motores Elétricos Recondicionados;
2. Análise Preliminar de Segurança em Piscinas - Afogamentos em piscinas públicas e residenciais;
3. Concentração de Chumbo em tintas;
4. Hand Spinner;
5. Hoverboard - Self- Balancing scooter.

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (Ctinf) retomou a construção do subsite da Agenda Regulatória, que está na fase de teste, no ambiente de homologação.

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 projeto básico para a apresentação de propostas. Quando o termo de projeto básico estava pronto para ser publicado e o processo de seleção seria iniciado, o Presidente do Inmetro foi trocado.

Em 2016, foi finalizado um novo projeto básico para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de consultoria, o qual engloba 03 objetos: i. Elaboração de planejamento estratégico 2018-2025, ii. Gestão de processos e, iii. Redefinição do modelo de relacionamento da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - RBMLQ – I. No final de 2016 este projeto básico foi encaminhado para apreciação da presidência do Inmetro, que o retornou, em julho de 2017, à área de planejamento, para prosseguimento.

ANEXOS

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

- Tabela em ordem decrescente de eficiência

UF	Nº Verif Periódico	Nº Verif Após Reparo (Eventual)	Nº de inspeções de instrumentos de medição	Código 248 (emissão de certificado provisório de cronotacógrafo)	Nº Verif Total (P+A) + Nº de Inspeções	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual 2017	Resultado Obtido 2017 (janeiro a junho)	Alcance da Meta
PE	81.193	2.419	10.894	0	94.506	128	606	738	121,78%
SP	569.448	2.128	38.927	0	610.503	906	606	674	111,22%
MG	194.165	1.017	17.151	0	212.333	347	606	612	100,99%
ES	43.568	186	16.545	0	60.299	102	606	591	97,52%
MS	39.412	1.379	19.723	0	60.514	107	606	566	93,40%
PR	127.324	465	7.343	0	135.132	241	606	561	92,57%
MT	49.674	66	20.491	0	70.231	126	606	557	91,91%
SC	83.391	114	4.848	0	88.353	169	606	523	86,30%
GO	76.640	194	2.668	0	79.502	164	606	485	80,03%
MA	44.714	48	9.093	0	53.855	120	606	449	74,09%
CE	82.029	1.937	5.057	0	89.023	210	606	424	69,97%
RJ	147.394	760	6.444	0	154.598	379	606	408	67,33%
RS	103.909	1.136	2.735	0	107.780	277	606	389	64,19%
PB	31.404	4.695	26.884	0	62.983	175	606	360	59,41%
RO	18.487	47	3.132	0	21.666	61	606	355	58,58%
PA	63.634	43	957	0	64.634	200	606	323	53,30%
AM	32.606	1.297	5.429	0	39.332	127	606	310	51,16%
BA	92.768	1.914	10.974	0	105.656	404	606	262	43,23%
PI	26.879	193	1.280	0	28.352	115	606	247	40,76%
AL	24.177	565	6.224	0	30.966	147	606	211	34,82%
SE	22.818	1.536	3.831	0	28.185	135	606	209	34,49%
TO	13.441	1.011	6.388	0	20.840	110	606	189	31,19%
AC	4.526	134	324	0	4.984	35	606	142	23,43%
RN	24.023	65	3.673	0	27.761	312	606	89	14,69%
RR	2.920	55	1.059	0	4.034	47	606	86	14,19%
AP	5.418	100	827	0	6.345	147	606	43	7,10%
RBMLQ-I	2.005.962	23.504	232.901	0	2.262.367	5.291	606	428	70,63%

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						
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Apresentação dos serviços no site	<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"/>
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)	<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"/>
Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com	<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)												
Data de Início do Serviço (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"/>
Prazo para Execução do Serviço (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"/>
Cumprimento do Prazo de Liberação do Serviço (Tempo entre a data do aviso de disponibilidade e o prazo final da realização do serviço)	<input type="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"/>
Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios (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"/>
Nível Geral de Satisfação	<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