

RELATÓRIO GLOBAL DO CONTRATO DE GESTÃO

CICLO 2016-2020

RELATÓRIO ANUAL DO SEGUNDO TERMO ADITIVO DO CONTRATO DE GESTÃO

ANO 2020



INMETRO

SUMÁRIO

I - APRESENTAÇÃO GERAL.....	4
II – RESULTADOS DE 2020	4
III - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	6
IV –QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2020.....	6
V – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DO OBJETO.....	7
VI – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2020	7
VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM.....	12
INDICADOR 1.1 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	12
INDICADOR 1.2 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO	13
VIII - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	16
INDICADOR 2.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	16
INDICADOR 2.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	16
INDICADOR 2.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	17
IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	19
INDICADOR 3.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	19
INDICADOR 4.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	20
INDICADOR 4.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	21
X - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	24
INDICADOR 5.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	24
INDICADOR 5.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO	26
INDICADOR 5.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO.....	27
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE MEDIÇÃO NO KCDB (<i>KEY COMPARISON DATABASE</i>) DO BIPM (<i>BUREAU INTERNATIONAL DES POIDS ET MESURES</i>)	28
XI – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO	30
OBJETIVO – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO	30
XII – RESULTADOS DO CICLO 2016-2020	32

XII.1 – QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO – 2016-2020	32
XII.2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO CICLO 2016-2020	32
XII.3 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM.....	38
INDICADOR 1.1 - NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA ENTRE 16 A 24 ANOS	38
INDICADOR 1.2 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	38
INDICADOR 1.3 - NÍVEL DE PERCEPÇÃO INSTITUCIONAL DO INMETRO JUNTO A PARTICIPANTES DE COMITÊS TÉCNICOS DE REGULAMENTAÇÃO	38
XII.4 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	40
INDICADOR 2.1- NÚMERO DE VISITAS DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS REGULAMENTADOS.....	40
INDICADOR 2.2 – PERCENTUAL DE FISCALIZAÇÃO NO ATACADO.....	40
INDICADOR 2.3 - PERCENTUAL DE PAC QUE CONSIDEREM O REGISTRO DE OBJETOS REGULAMENTADOS.....	40
INDICADOR 3.1 - NÚMERO DE MODELOS DE PRODUTOS NO MERCADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE	41
XII.5 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE.....	42
INDICADOR 4.1 - ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE AVALIADORES EXTERNOS AO INMETRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO	42
INDICADOR 5.1 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS	42
INDICADOR 5.2 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO.....	43
INDICADOR 5.3 - TEMPO MÉDIO PARA A CONCESSÃO DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	43
INDICADOR 5.4 - NÚMERO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE ACREDITADOS CONCEDIDOS POR NORMA	43
XII.6 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA	45
INDICADOR 6.1 - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I.....	45
INDICADOR 6.2 - ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA MEDIÇÃO DE BOMBAS E BALANÇAS	45
INDICADOR 7.1 - TEMPO MÉDIO EFETIVO DOS PROCESSOS DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO	45
INDICADOR 7.2 - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO DE APRECIACÃO TÉCNICA DE MODELO.....	46
XII.7 - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E RASTREABILIDADE EM METROLOGIA.....	48
INDICADOR 8.1 - NOTA MÉDIA DA SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DO SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO OFERTADO PELO INMETRO	48
INDICADOR 8.2 - PRODUTIVIDADE DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO	49

INDICADOR 8.3 - PRODUTIVIDADE DOS ENSAIOS DE INSTRUMENTOS E PADRÕES DE MEDIÇÃO.....	50
INDICADOR 8.4 - NÚMERO DE SERVIÇOS DE MEDIÇÃO NO KCDB (<i>KEY COMPARISON DATABASE</i>) DO BIPM (<i>BUREAU INTERNATIONAL D'ÉTS POIDS ET MESURES</i>)	51
XII.8 – DESEMPENHO RELATIVO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTIPULADOS NO PLANO DE TRABALHO - ANEXO I DO CONTRATO DE GESTÃO	52
OBJETIVO I – APROVAR METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DA REGULAMENTAÇÃO ATÉ O FIM DO CICLO DO CONTRATO DE GESTÃO.	52
OBJETIVO II– REALIZAR ANÁLISES DE IMPACTO REGULATÓRIO (AIR) PARA PELO MENOS 75% DOS TEMAS PREVISTOS NA AGENDA REGULATÓRIA DO INMETRO.	53
OBJETIVO III – REALIZAR REDIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO DA INSTITUIÇÃO	59
ANEXO A – EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELA RBMLQ-I POR ESTADO.	60
ANEXO B – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE IMAGEM DO INMETRO JUNTO À POPULAÇÃO BRASILEIRA	61
ANEXO C – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE IMAGEM JUNTO AOS PARTICIPANTES DOS COMITÊS TÉCNICOS DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO .	65
ANEXO D – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APRECIÇÃO TÉCNICA DE MODELO.....	67
ANEXO E – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIO.	69

I - APRESENTAÇÃO GERAL

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados pelo Inmetro no ano de 2020, na execução das ações previstas no Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, firmado entre este instituto e a União, por intermédio do Ministério da Economia, tendo como intervenientes neste ato o Senhor Secretário Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade.

O aludido relatório dedica, também, um capítulo aos resultados obtidos pelo Inmetro no ciclo 2016-2020, que compreende o contrato de gestão original (ciclo 2016-2018) e o Primeiro e Segundo Termos Aditivos, anos 2019 e 2020, respectivamente.

II – RESULTADOS DE 2020

Como principais resultados de 2020, destaca-se que, dos 12 indicadores estabelecidos para os 5 objetivos do aditivo 2020, o Inmetro atingiu a meta de metade deles.

Entre as ações realizadas que mais contribuíram para o alcance dos objetivos, destaca-se a elaboração do planejamento estratégico do Inmetro.

Pelo fato de que o planejamento estratégico ficou desatualizado durante alguns anos, constatou-se a necessidade de envidar esforços no sentido da elaboração do Plano Estratégico do Inmetro 2021-2023. Dessa forma, várias iniciativas foram postergadas a fim de alinhá-las aos Objetivos Estratégicos do Plano.

Ressalta-se, ainda, que 2020 foi um ano atípico, em razão da pandemia e com grande restrição orçamentária, o que contribuiu para resultados insatisfatórios.

No que se refere ao Objetivo “1 - Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira”, o Inmetro não atingiu a meta de nenhum dos 2 indicadores: “1.1 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira” e “1.2 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação”.

Porém, obteve-se resultado muito próximo da meta nos referidos indicadores, com 94,58% e 93,01% de alcance da meta, respectivamente. Ademais, o Instituto ficou entre os mais bem avaliados, quando comparado às demais organizações públicas pesquisadas. Vale ressaltar que em ambos os indicadores houve uma melhora em relação aos resultados do ano anterior.

Quanto ao Objetivo “2 – Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade”, o Inmetro alcançou a meta dos três indicadores.

No que se refere ao Objetivo “3 – Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa”, a meta do indicador “3.1 - Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I” foi alcançada.

No que concerne ao Objetivo “4 – Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo”, não foi alcançada a meta do indicador “4.1 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo”, que ficou

em 81,33%. Entretanto, este resultado é superior aos 73,33% de alcance de meta atingido em 2019. Já em relação ao indicador “7.2 - Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo”, pela primeira vez no ciclo a meta foi alcançada.

Quanto ao Objetivo “5 – Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros”, o alcance da meta do indicador “5.1 - Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro” foi de 94,13%, resultado superior apenas ao ano de 2016, quando considerado o ciclo 2016-2020. Em relação aos indicadores “5.2 - Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição” e “5.3 - Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição”, as metas não foram atingidas em razão dos efeitos da pandemia. Já no que tange ao indicador “5.4 - Número de serviços de medição no KCDB (*Key Comparison Database*) do BIPM (*Bureau International des Poids et Mesures*)”, a meta foi superada em 43,52%.

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

III - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

Conforme sistemática de avaliação das metas, previstas no Anexo II do Contrato de Gestão, a pontuação global será dada pelo enquadramento da Nota Parcial do Contrato de Gestão nas faixas descritas no quadro a seguir:

Nota Parcial do Contrato de Gestão	Pontuação Global
Maior ou igual a 90,00	100,00
Entre 85,00 e 89,99	90,00
Entre 80,00 e 84,99	82,50
Entre 70,00 e 79,99	70,00
Entre 60 e 69,99	50,00
Menor que 60	0,00

Quadro 1

A Nota parcial do Contrato de Gestão (Np) será medida pela multiplicação por 10 da soma da nota relativa ao alcance das metas de negócio (Nmn) multiplicada por 0,9 com a nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional (Nod) multiplicada por 0,5.

Cálculo da Nota parcial do Contrato de Gestão:

$$Np = [(Nmn \times 0,9) + (Nod \times 0,5)] \times 10$$

Np = Nota parcial do Contrato de Gestão;

Nmn = Nota relativa ao alcance das metas de negócio;

Nod = Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional

Para cálculo da nota relativa ao alcance das metas de negócio foram utilizados os indicadores constantes do Anexo I do Contrato e o percentual de alcance das metas previstas.

IV –QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2020

Ano	2020
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,1 de 10
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	1,8 de 2
Nota parcial do Contrato de Gestão	91,3 de 100
Pontuação Global	100 de 100

Quadro 2

V – 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. Como resultado do contrato, espera-se que seja elevado o nível da instituição na execução das políticas nacionais de metrologia e qualidade industrial.

VI – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2020

No quadro 3, estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultados obtidos e outras informações que permitem calcular a nota relativa ao alcance das metas de negócio.

Macroprocesso	Imagem								
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso
Nome		Memória de Cálculo							
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 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.	81%	76,61%	4,39	94,58%	9,5	5	47,5
	1.2 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.	87%	80,92%	6,08	93,01%	9,5	5	47,5

Quadro 3

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade								
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Nome	Memória de Cálculo							
2. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	2.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas no ano) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos no ano)	11,6 meses	11,15 meses	0,45	103,88%	10	4	40
	2.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo das concessões de acreditação de organismos de certificação concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de organismos de certificação concluídos)	7,5 meses	7,0 meses	0,50	106,67%	10	4	40
	2.3 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)	5,6 Meses	4,4 meses	1,20	121,43%	10	4	40

Quadro 3 – continuação

Macroprocesso	Garantia Metrológica									
	Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
		Nome	Memória de Cálculo							
3. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	3.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I Dimensão: Eficiência	(Número de verificações subsequentes + inspeções de instrumentos de medição) / (Número de funcionários da RBMLQ – I)	475	537	62,00	113,05%	10	3	30	
4. Buscar a excelência na prestação do serviço de apreciação técnica de modelo	4.1 Tempo médio efetivo dos processos de avaliação de modelo Dimensão: Eficácia	(Soma do tempo efetivo dos processos) / (número de processos no ano)	150 dias	178 dias	28,00	81,33%	8,5	4	34	
	4.2 Satisfação dos clientes com o serviço de avaliação 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%	70%	0,00	100,00%	10	4	40	

Quadro 3 – continuação

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia								
Objetivos	Indicadores		Meta	Resultado	Desvio Absoluto	Alcance da meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
	Nome	Memória de Cálculo							
5. Prover à sociedade serviços especializados em metrologia e desenvolver pesquisas científicas e tecnológicas, visando ao aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros	5.1 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.	8,0	7,53	0,47	94,13%	9,5	4	38
	5.2 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)	4,2	2,57	1,63	61,19%	6	3	18
	5.3 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)	145	1,30	143,70	0,90%	5	3	15
	5.4 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 Internationale des Poids e Mesures</i>)	324	465	141,00	143,52%	10	4	40

Quadro 3 – continuação

VII - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Indicador 1.1 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2020	2020	
81%	76,61%	94,58%

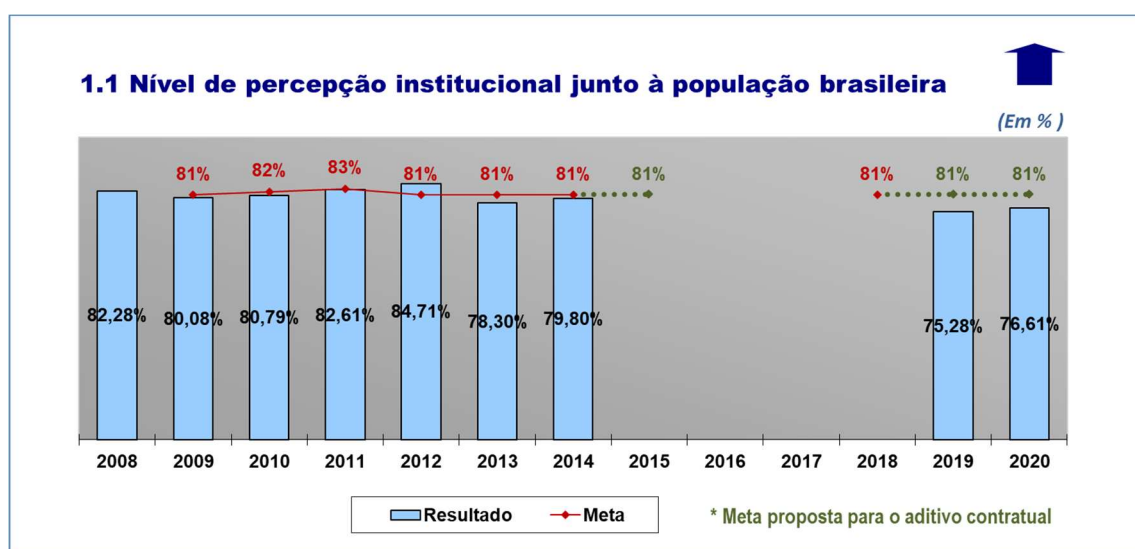


Gráfico 1

O resultado do indicador "1.1 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira" foi obtido por meio de pesquisa de opinião. Foram realizadas 1500 entrevistas pessoais junto à população brasileira com idade igual ou superior a 16 anos, distribuídas em 52 municípios em todas as regiões do Brasil, em particular nos seguintes Estados da Federação: Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo. Para efetuar as entrevistas, o Inmetro contou com os serviços da empresa QUALITEST CIÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA., contratada em 2020 por meio de licitação – pregão eletrônico de menor preço.

Foi solicitado aos entrevistados que atribuísem nota de 1 a 10 para a eficácia de algumas organizações públicas do Brasil, sendo que 1 representa "Muito ineficaz" e 10 "Muito eficaz". O Inmetro obteve nota média de 7,28, ficando atrás somente da Embrapa com 7,31. Um dado importante para essa pergunta é que a nota média geral foi de 6,79.

Para efeito de comparação com resultados obtidos em anos anteriores, foi definido como "Eficaz" as notas de 6 a 10 e "Ineficaz" as notas de 1 a 5. Dessa

forma, conforme pode ser verificado no gráfico 2, 76,61% avaliaram o Inmetro como eficaz, empatado tecnicamente com o IBGE (77,11%) e Embrapa (76,37%), levando em consideração o erro amostral de 2,53 pontos percentuais.

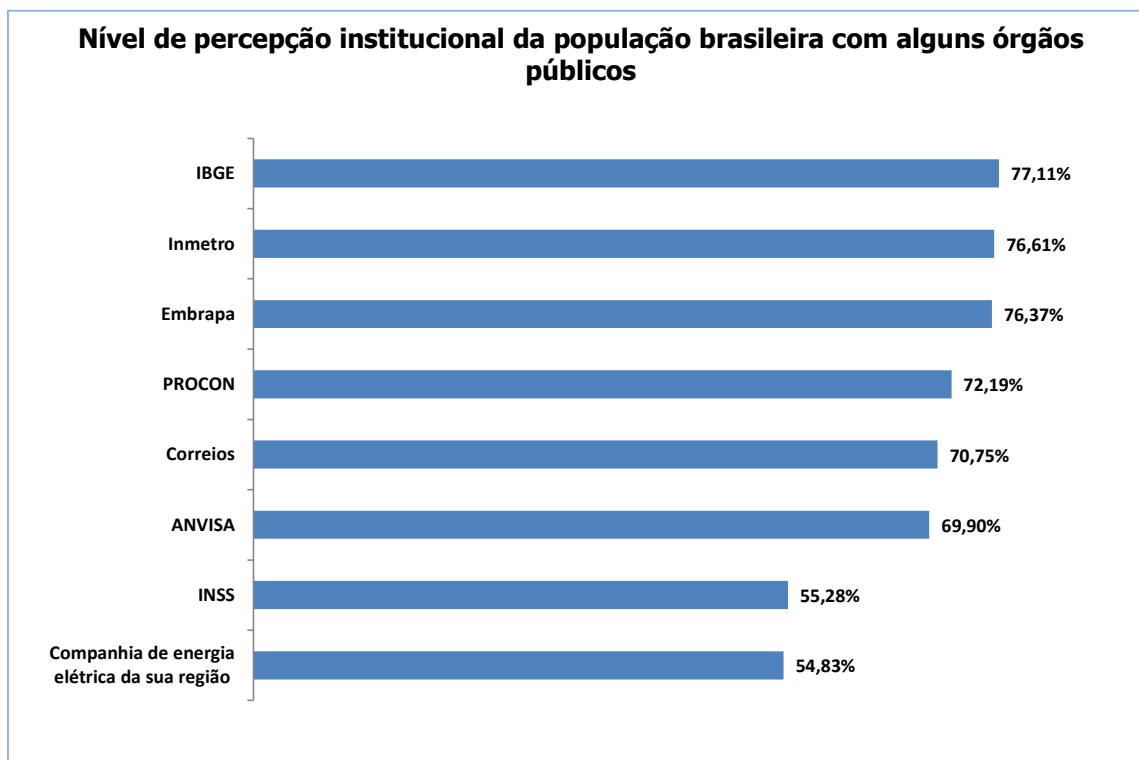


Gráfico 2 – eficácia das entidades avaliadas

Além das informações acima, os entrevistados também foram questionados sobre o grau de conhecimento a respeito do Inmetro. O percentual dos pesquisados que afirmam conhecer ou já ter ouvido falar do Inmetro é alto, 83,4%. Quanto ao grau de confiança nos serviços prestados pelo Inmetro, o percentual das pessoas que confiam é 84,7%, o que denota valor expressivo.

Indicador 1.2 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	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.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2020	2020	
87%	80,92%	93,01%

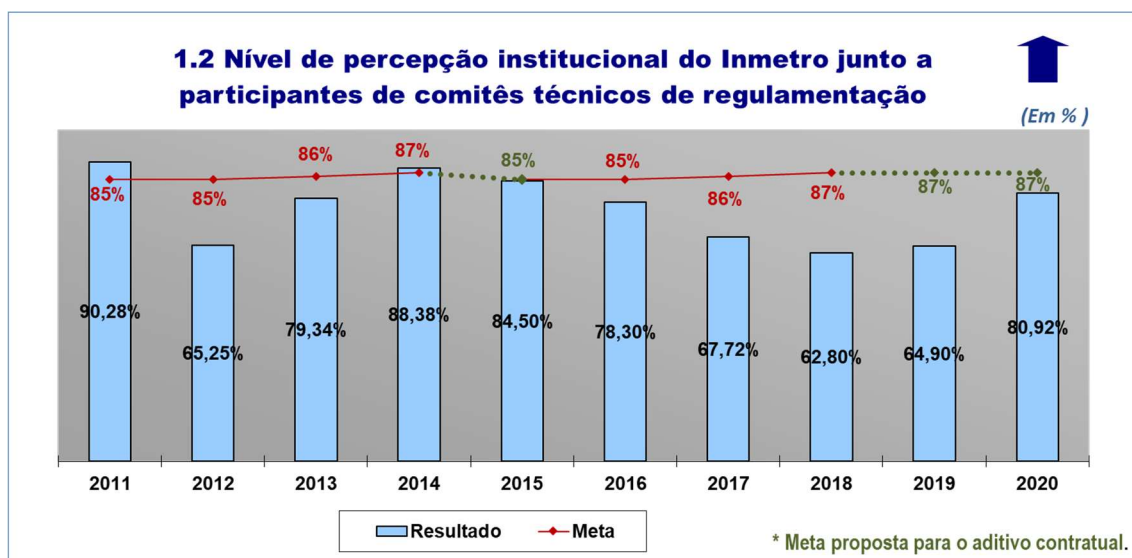


Gráfico 3

Os resultados do indicador “1.2 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação” são apurados juntos aos aludidos comitês por meio de pesquisa conduzida pelo próprio Inmetro, cuja coleta de dados ocorreu no período de 19 de janeiro até 10 de março e cujos resultados encontram-se a seguir.

O Gráfico 3 apresenta o percentual dos respondentes da pesquisa de opinião junto aos comitês técnicos de regulamentação que consideram o Inmetro eficaz. Em 2020, o Inmetro foi considerado eficaz por 80,92% dos respondentes. O erro amostral da pesquisa ficou em 8,19 pontos percentuais.

O resultado do indicador é obtido por meio da pergunta 2 do questionário descrito no **Anexo C** (“Pelo que o (a) Sr. (a) sabe ou ouviu falar, informe, numa escala de 0 a 10 - sendo 0 menos eficaz e 10 mais eficaz - o grau de eficácia de cada uma das instituições abaixo indicadas em sua atuação como autoridade regulamentadora. Ao avaliar o grau de eficácia, considere os seguintes atributos: transparência, participação, agilidade, imparcialidade e eficiência/otimização dos recursos”).

A título de comparação, a pergunta sobre eficácia foi aplicada também em relação às seguintes instituições: ANATEL, ANEEL, ANTT, ANVISA, DENATRAN e MAPA. Conforme mostra o Gráfico 4, o Inmetro ocupou o primeiro lugar no “ranking de eficácia”. Apesar de não atingir a meta do indicador em 2020, o Inmetro mantém uma alta percepção de eficácia quando comparado a outros regulamentadores.

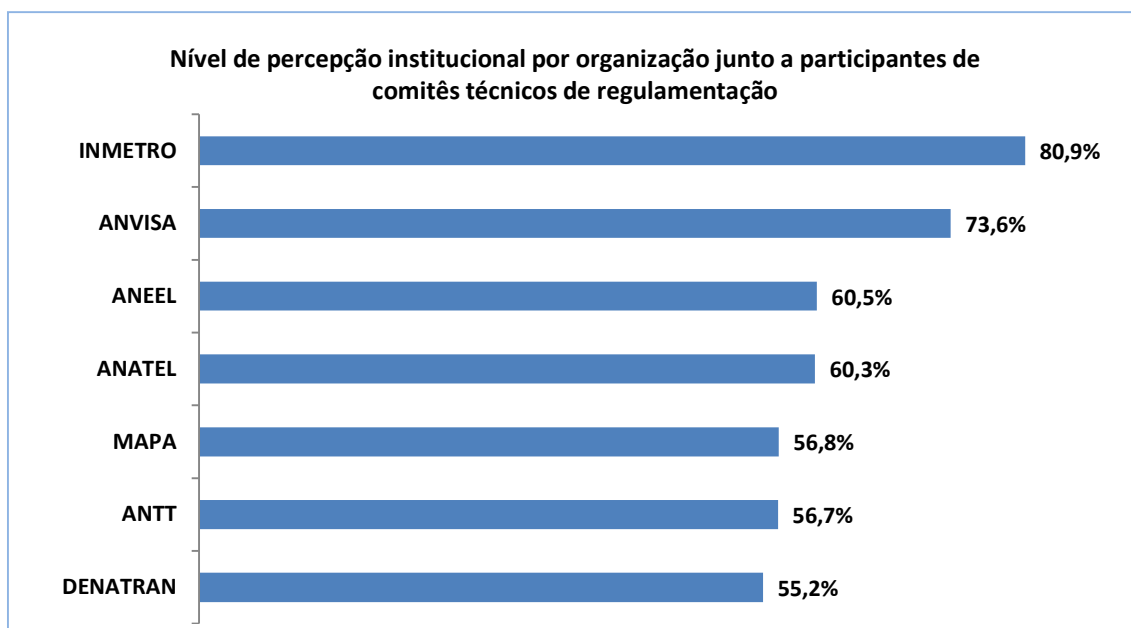


Gráfico 4

Importante destacar que, em 2020, a pesquisa foi realizada apenas com os participantes de comissões técnicas no âmbito da metrologia legal, uma vez que a Dconf não instituiu novas comissões desde a publicação do Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019, que extinguiu e estabeleceu diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal.

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

Indicador 2.1 - Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios

Macroprocesso	Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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
2020	2020	
11,6 meses	11,15 meses	

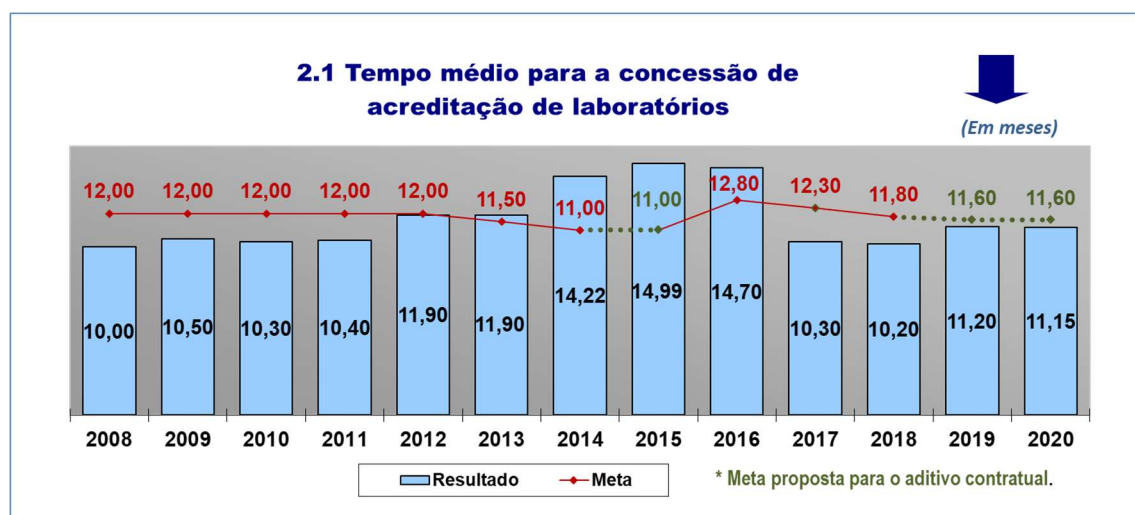


Gráfico 5

O resultado em 2020 foi favorável, tendo em vista que o tempo médio para concessão de acreditação de laboratórios foi menor que a meta estipulada para o ano.

Indicador 2.2 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação

Macroprocesso	Ac creditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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
2020	2020	

7,5 meses	7,0 meses	106,67%
-----------	-----------	---------

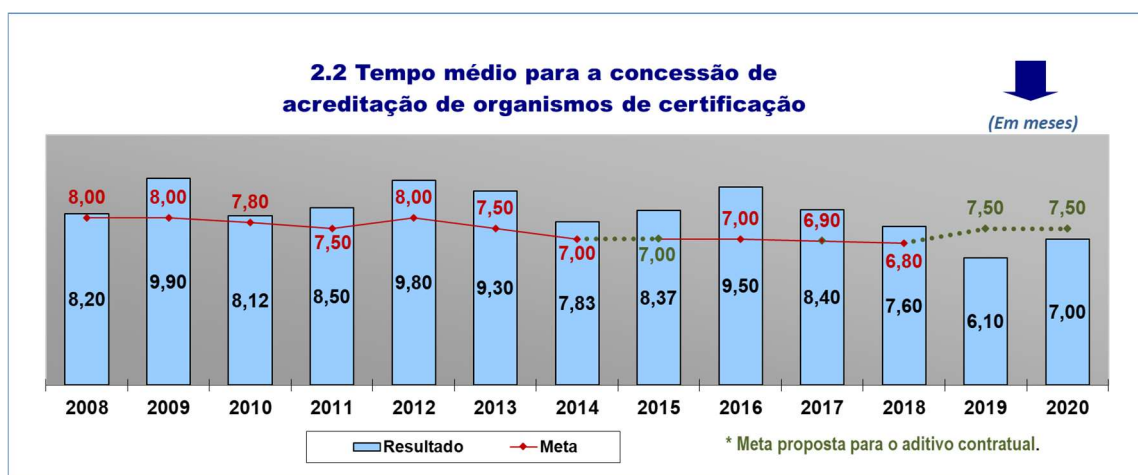


Gráfico 6

Assim como com relação ao tempo médio para concessão de acreditação de laboratórios, o resultado em 2020 foi favorável, tendo em vista que o tempo médio para concessão de acreditação de organismos de certificação foi menor que a meta estipulada para o ano.

Indicador 2.3 - Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	2. 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
2020	2020	
5,6 meses	4,4 meses	121,43%

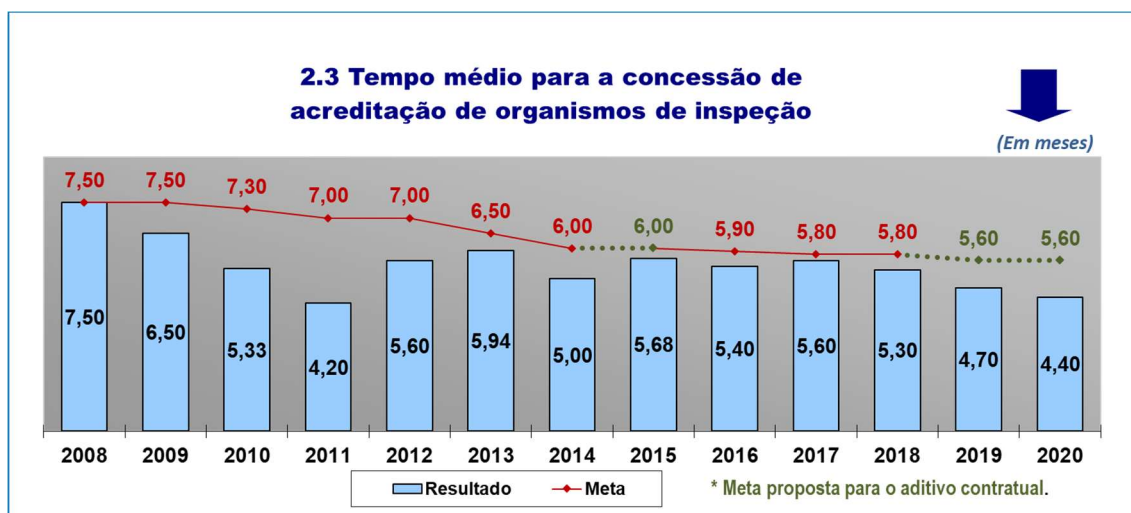


Gráfico 7

De forma semelhante aos indicadores 2.1 e 2.2, o Inmetro obteve, em 2020, resultado favorável com relação ao indicador “2.3 - Tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de inspeção”, tendo em vista que o tempo médio obtido foi menor que a meta estipulada para o ano.

IX - RESULTADOS DOS INDICADORES DO MACROPROCESSO GARANTIA METROLÓGICA

Indicador 3.1 - Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	3. 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
2020	2020	
475	537	113,05%

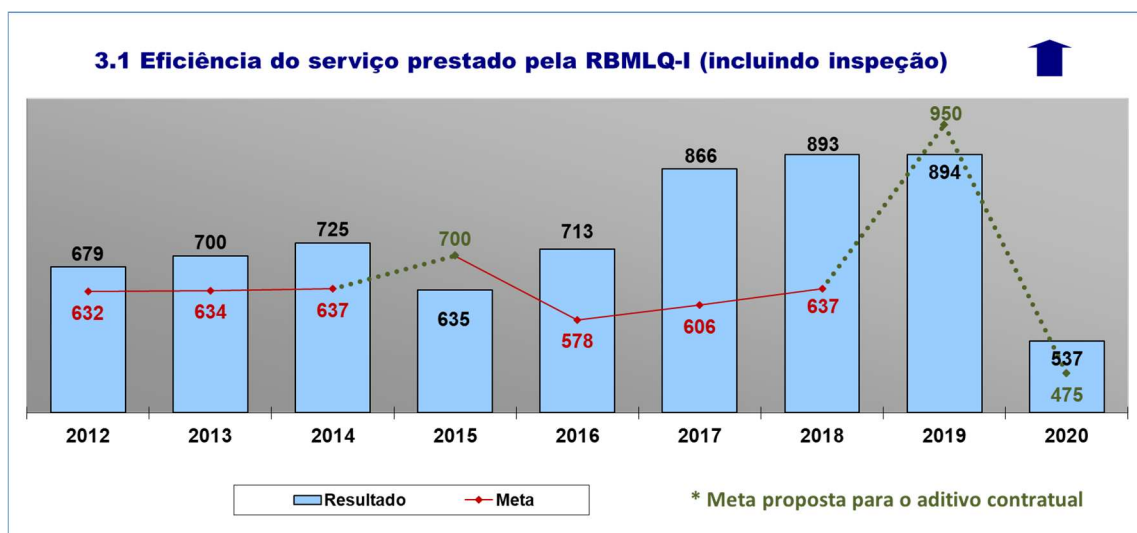


Gráfico 8

Para 2020, a meta foi revista para um patamar compatível com a expectativa orçamentária para o ano e foi alcançada.

A eficiência, obtida de janeiro a dezembro de 2020, aponta um alcance da meta de 113,1%, refletindo o aperfeiçoamento contínuo da gestão da força de trabalho da RBMLQ-I.

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.

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

Indicador 4.1 - Tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metroológica
Objetivo	4. 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 metroológico 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 Metroológica.

Meta	Resultado	Alcance da meta
2020	2020	
150 dias	178 dias	81,33%

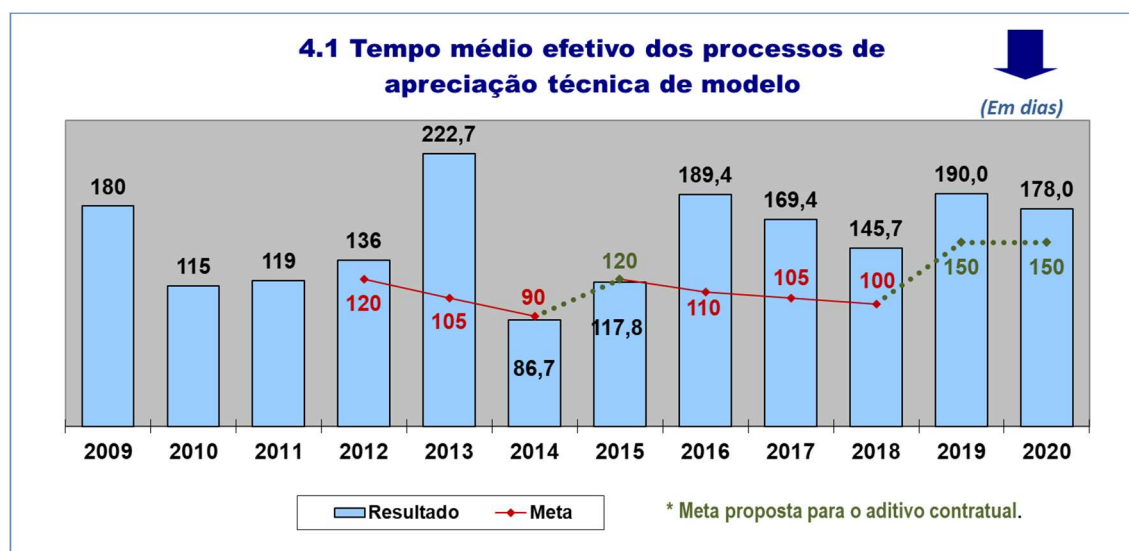


Gráfico 9

O resultado alcançado refere-se ao cumprimento parcial da meta estabelecida, para o ano de 2020. O tempo médio de processo acima do esperado dá-se por dois pontos específicos:

- Encerramento de processos considerados *outliers*; e
- Demora acima do normal em tarefas-chave, cuja execução dependia especificamente da presença do técnico em atividade presencial, prejudicada devido à Pandemia de Covid-19. Prova disso é termos atingido um tempo maior do que a prévia estimada no primeiro semestre.

Além do ponto exposto acima, ao longo deste ano houve esforço especial para o encerramento de processos considerados *outliers*, ou seja, processos com tempo

de duração fora do padrão esperado e estabelecido pela Diretoria de Metrologia Legal. Tais processos *outliers*, somados aos tempos de tarefas mencionados acima, justificam o tempo acima da meta estabelecida.

A fim de embasar a influência dos referidos *outliers* e das tarefas mencionadas no resultado (de todos os processos encerrados, 17,4% correspondem a processos iniciados entre 2017 e 2018), estima-se a mediana do tempo médio dos processos. Neste cálculo, o resultado obtido para o tempo médio dos processos foi de 119 dias, resultado que supera de modo considerável a meta estabelecida para o período.

Indicador 4.2 - Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo

Macroprocesso	Garantia Metrológica
Objetivo	4. 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 avaliado. 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
2020	2020	
70%	70%	

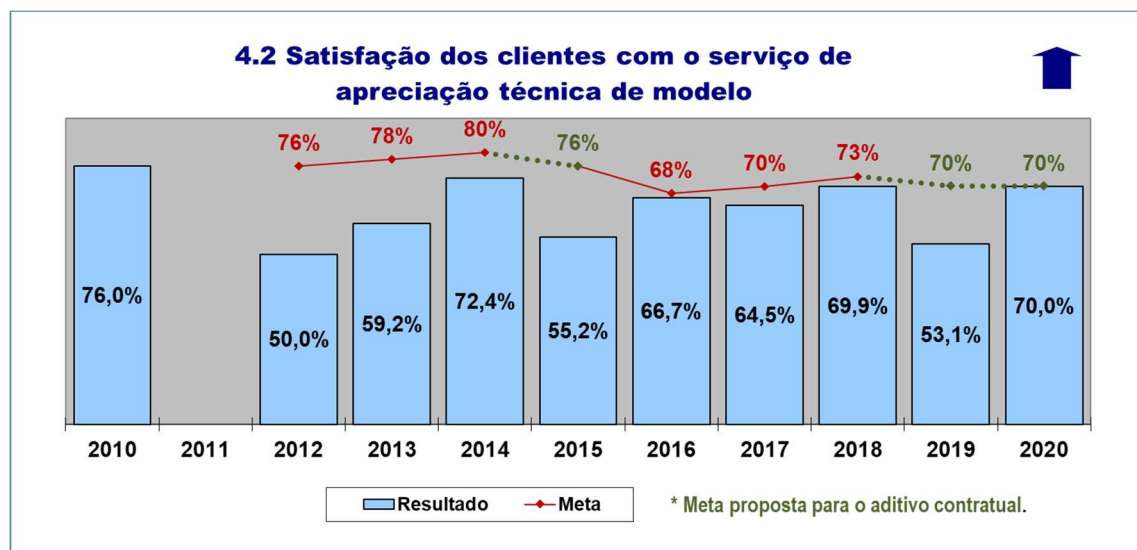


Gráfico 10

Este indicador é apurado pela soma do percentual de clientes dos serviços de Avaliação Técnica de Modelo (ATM) que responderam à pergunta 2 do questionário do **ANEXO D** ("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 ATM.

Cabe ressaltar que das 153 empresas solicitantes do serviço de ATM, 80 responderam à pesquisa, o que corresponde a aproximadamente 52%, representando alto índice de resposta. O erro amostral atingido pela pesquisa foi de 7,6 pontos percentuais.

O gráfico 11 mostra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados desde o “Muito insatisfeito” até o “Muito satisfeito”. Desta maneira, nota-se que a soma de satisfeitos (35%) e muito satisfeitos (35%) resulta em 70%, resultado alcançado pelo indicador.

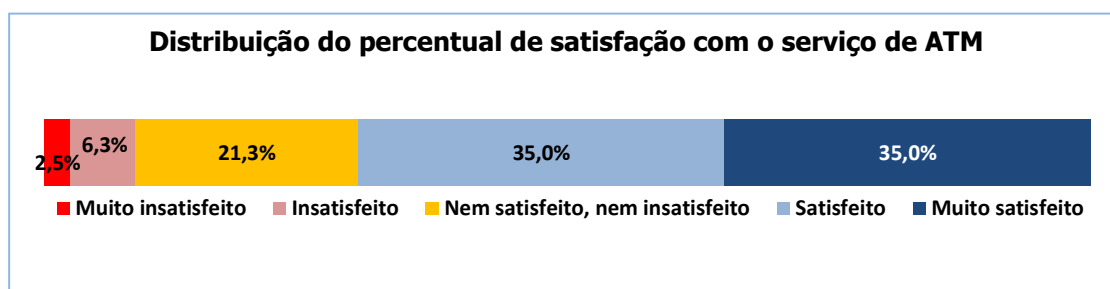


Gráfico 11

Além disso, o gráfico abaixo mostra o nível de satisfação com cada atributo do serviço de apreciação técnica de modelo. O cumprimento de prazo continua sendo o pior item avaliado nos últimos anos e, portanto, o que mais impactou negativamente no nível de satisfação geral com o processo.

Por outro lado, os atributos “Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas”, “Competência dos profissionais para a realização do serviço” e “Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço” permanecem entre os mais bem avaliados.

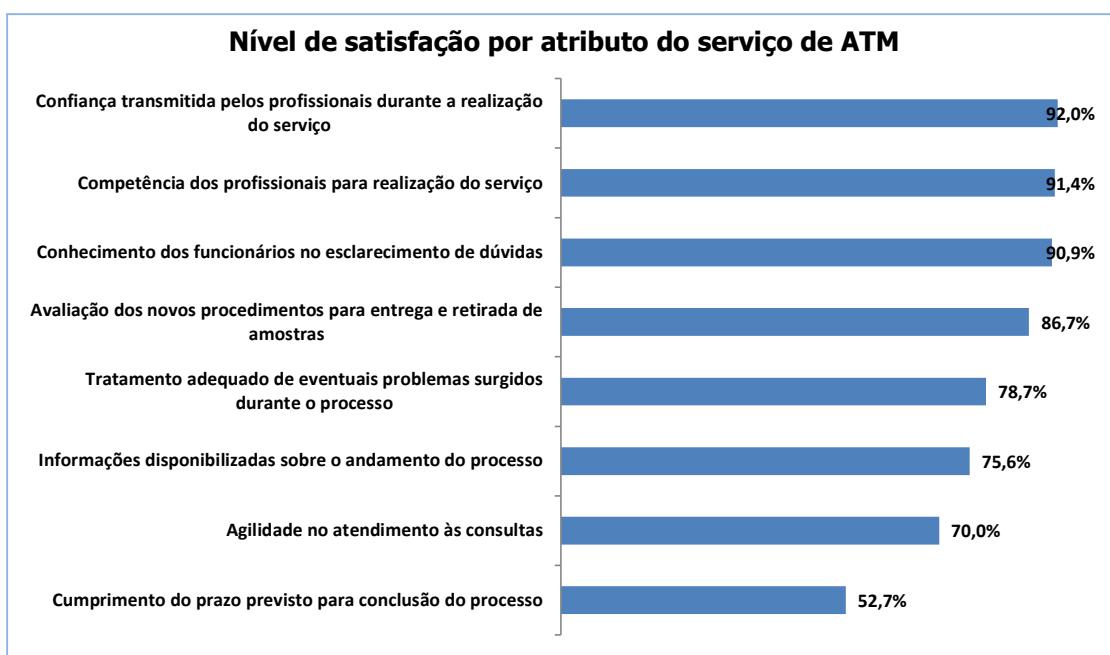


Gráfico 12

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

Indicador 5.1 - Nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	5. 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
2020	2020	
8,0	7,53	94,13%

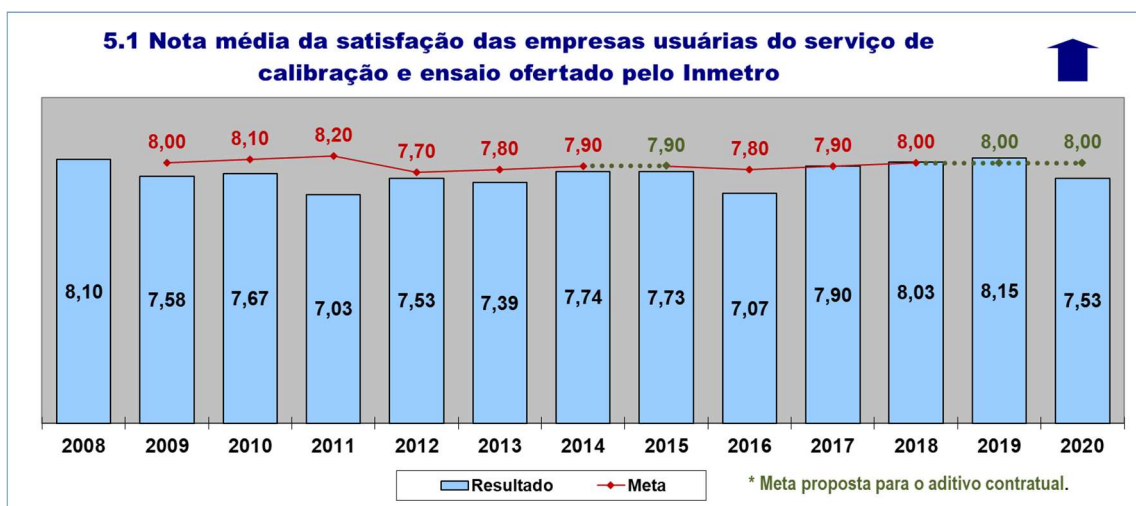


Gráfico 13

A meta do indicador 5.1 não foi alcançada, indicando que os efeitos da pandemia ocorrida em 2020 refletiram na satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

Pelo gráfico 14, observa-se que 41,2% estão muito satisfeitos; 35,3% encontram-se satisfeitos; 21,6%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos; 2,0%, insatisfeitos e nenhum muito insatisfeito.

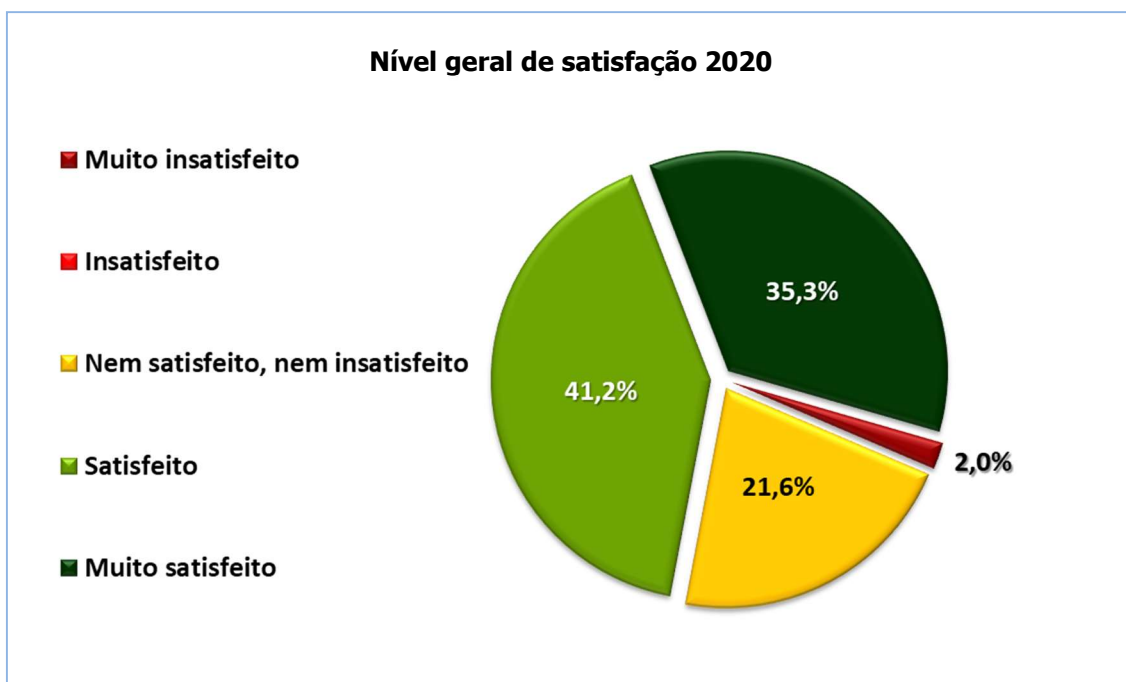


Gráfico 14

Cabe ser destacado que o grau de satisfação é da ordem de 77%, uma vez que 76,5% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

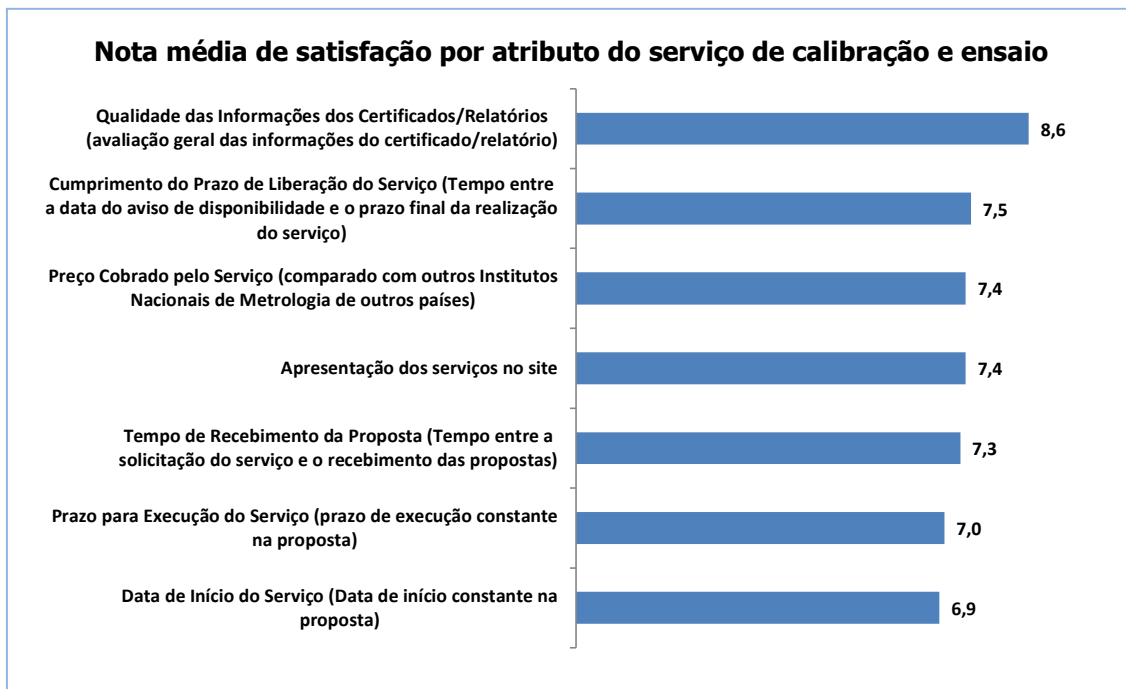


Gráfico 15

O gráfico 15 explicita a nota média de satisfação de cada atributo avaliado do serviço de calibração e ensaio. A pergunta utilizada para apurar este indicador é a de número 3 do questionário descrito no **Anexo E** ("Qual o seu grau de

satisfação em relação à avaliação dos serviços de calibração e ensaio?") deste relatório.

Analisando-se o gráfico 15, verifica-se que o atributo "Qualidade das Informações dos Certificados/Relatórios" continua sendo o mais bem avaliado, contribuindo para elevar o nível total de satisfação. Por outro lado, os atributos "Tempo de Recebimento da Proposta", "Prazo para Execução do Serviço" e "Data de Início do Serviço" foram os que mais contribuíram para redução da nota.

Cabe ressaltar que dos 74 solicitantes, 51 responderam à pesquisa, o que corresponde a 68,9%, representando alto índice de resposta. O erro amostral atingido pela pesquisa foi de 7,7 pontos percentuais.

Indicador 5.2 - Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	5. 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
2020	2020	
4,2	2,57	61,19%

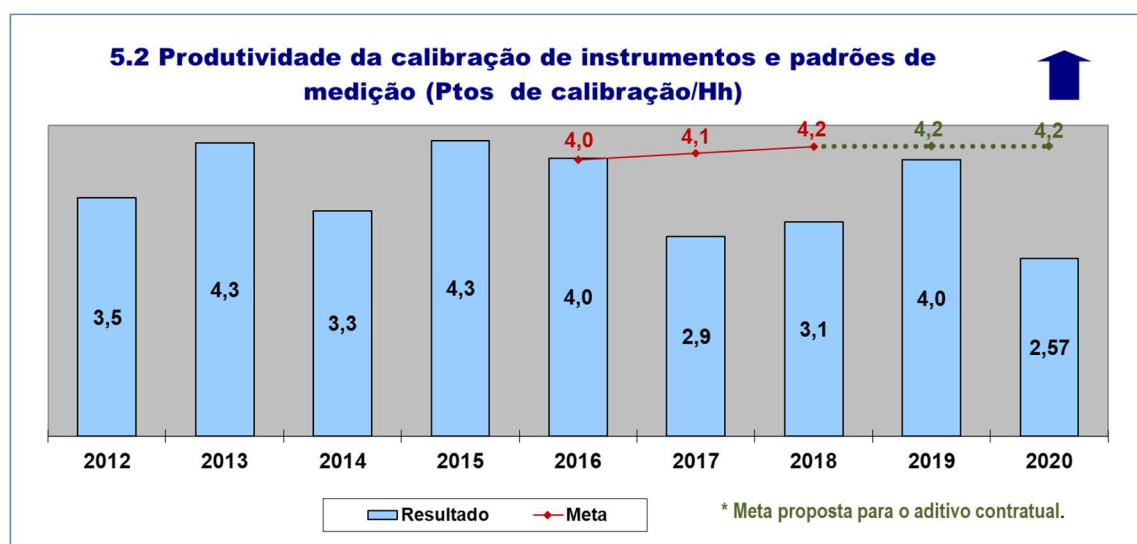


Gráfico 16

Entre 01/01/2020 e 31/12/2020, foram calibrados 17.414 pontos de medição, em 6.787 homem-hora (Hh). A produtividade final ficou em 2,57, o que corresponde a 61,2% da meta para o ano.

Em função da pandemia, 2020 foi um ano atípico, o que impactou na produtividade, conforme pode ser observado no gráfico 16.

Indicador 5.3 - Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	5. 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
2020	2020	
145	1,3	0,90%

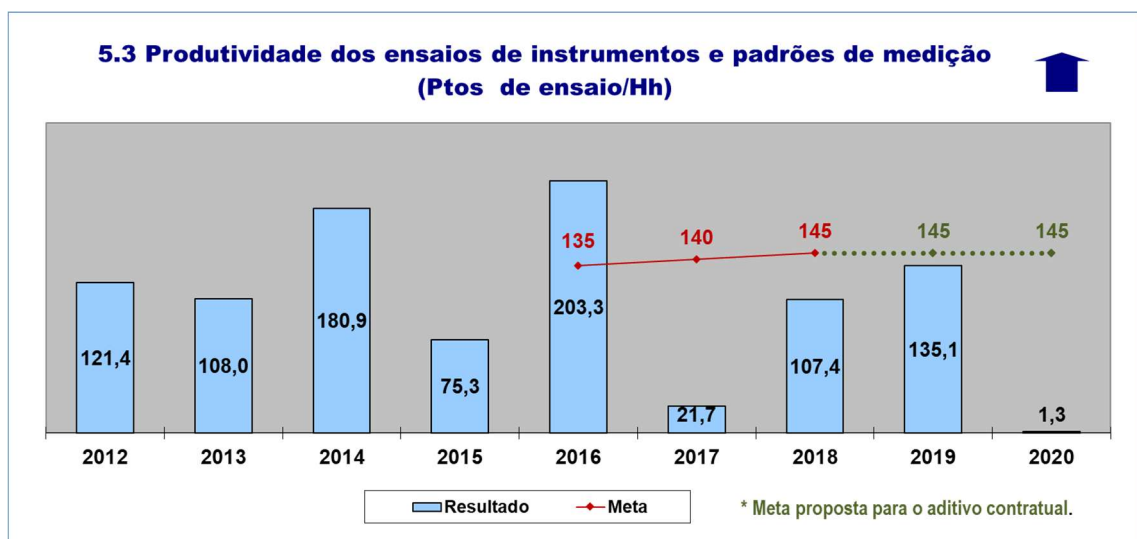


Gráfico 17

Em relação a ensaios, entre 01/01/2020 e 31/12/2020, foram ensaiados 485 pontos de medições, em 362 homem-hora (Hh). Sendo assim, a produtividade ficou em 1,3, o que corresponde a 0,90% da meta para o ano. Dois fatores impactaram no resultado do indicador:

- Redução da demanda por ensaios; e
- Limitação da estrutura laboratorial. O quantitativo de servidores em trabalho presencial foi reduzido, em razão da pandemia, conforme orientações do governo federal.

Cabe ressaltar que calibrações e ensaios são atividades executadas em atendimento às demandas de clientes, programadas antecipadamente. Dessa forma, considerando o período de isolamento em razão da pandemia (durante o ano de 2020) e possíveis paralisações em setores demandantes de serviços de

medições no país, as metas não foram alcançadas. Vale destacar que, mesmo em um ano atípico como foi 2020, foram mantidas atividades essenciais nos laboratórios da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial (Dimci), para atender a agenda estabelecida.

O gráfico 18, abaixo, trata do percentual da demanda por rastreabilidade metrológica atendida e contempla tanto a produtividade dos serviços de calibração, quanto a produtividade dos serviços de ensaios (indicadores 5.2 e 5.3). É importante mencionar que o índice de atendimento de 25%, em 2020, está diretamente correlacionado às limitações presenciais de servidores nos laboratórios de referência da Dimci do Inmetro.

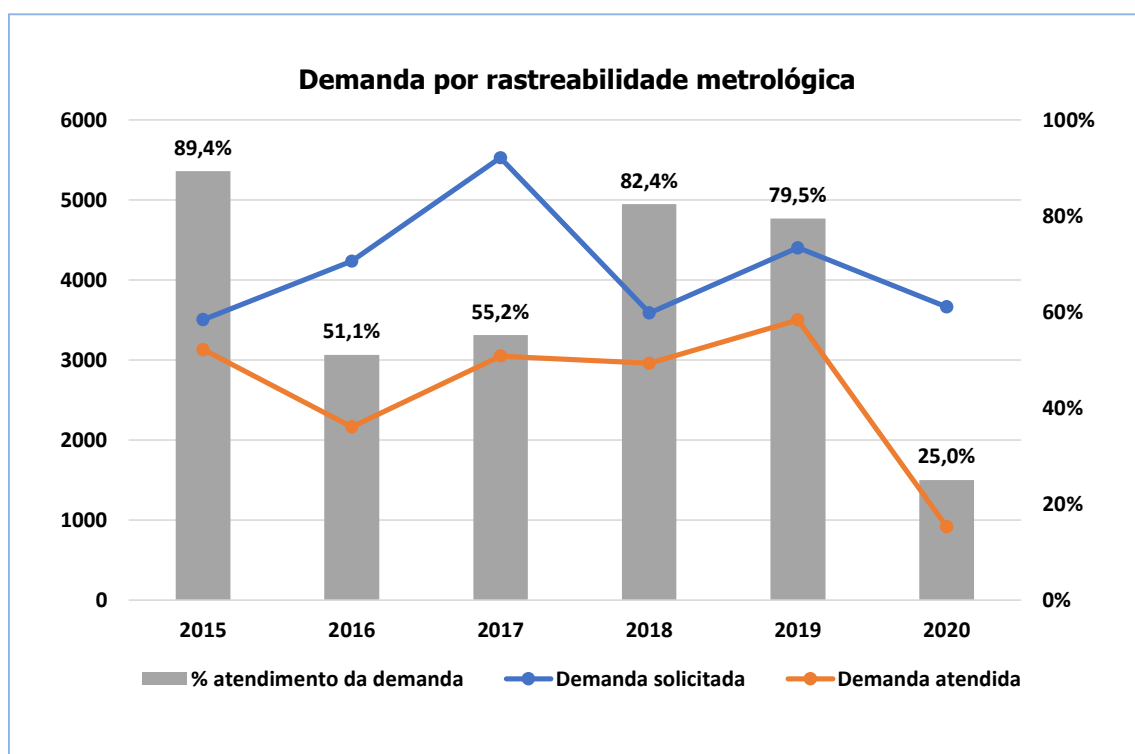


Gráfico 18

Indicador 5.4 - Número de serviços de medição no KCDB (*Key Comparison Database*) do BIPM (*Bureau International des Poids et Mesures*)

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia
Objetivo	5. 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
2020	2020	

324	465	143,52%
-----	-----	---------

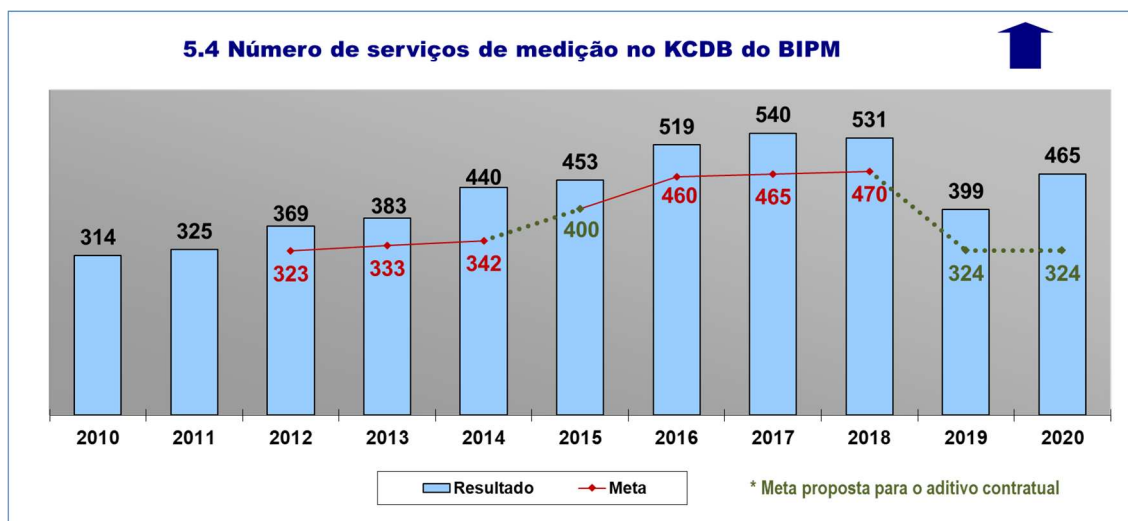


Gráfico 19

Conforme o gráfico acima, o resultado do indicador “Número de serviços de medição no KCDB (*Key Comparison Database*) do BIPM (*Bureau International des Poids et Mesures*)” foi de 465 serviços, tendo superado a meta de 324, pactuada para 2020.

Cabe notar que as metas para 2019 e 2020 foram revistas, tendo em vista a perspectiva de mudança na forma de se consolidar o número de serviços de Capacidades de Medição em Calibrações (CMC), na Base de Dados *Key Comparison Database* (KCDB), por parte do *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM).

Contudo, a mudança na forma de se categorizar os CMC tem ocorrido de forma mais lenta do que o esperado, já que o BIPM procedeu essa mudança apenas na área elétrica apenas e somente no ano de 2019.

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

No Anexo I, item 2 do Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, está pactuado o Objetivo de Desenvolvimento Institucional do Inmetro para o ano de 2020. A nota relativa ao alcance desse objetivo corresponde a 10% da pontuação global do contrato.

OBJETIVO – Realizar redirecionamento estratégico da instituição

- Apresentar relatório missão do Inmetro em reunião da CAA (até 30/05/2020)
- Apresentar a estrutura de macroprocessos do Inmetro em reunião da CAA (até 30/07/2020)
- Apresentar a análise estratégica realizada em reunião da CAA (até 30/09/2020)
- Apresentar plano estratégico do Inmetro em reunião da CAA (até 31/10/2020)

RESULTADO

Para atender ao referido objetivo de desenvolvimento institucional, foi constituído o Grupo de Trabalho para assessorar o Presidente do Inmetro na elaboração do Plano Estratégico Institucional (GTPE) por intermédio da Portaria Inmetro nº 141, de 22 de abril de 2020 (0683625) - processo SEI nº 0052600.005282/2020-28.

Em decorrência do andamento dos trabalhos do GTPE, os prazos das entregas II, III e IV, respectivamente, estrutura de macroprocessos, relatório de análise estratégica e plano estratégico foram repactuados junto à Sepec/ME (cf. Ofício nº 733/2020/Gabin-Inmetro - 0827213), sendo o prazo final de apresentação do Plano Estratégico do Inmetro estabelecido em 15 de fevereiro de 2021.

As quatro fases do objetivo de desenvolvimento institucional foram concluídas dentro dos prazos acordados, culminando com a aprovação do Plano Estratégico do Inmetro 2021-2023 pelo Comitê de Governança do Inmetro em 10 de fevereiro de 2021, estando disponível no site do Inmetro. Ao longo do processo de planejamento estratégico, foram produzidos os seguintes documentos:

- Texto Base da Missão do Inmetro;
- Texto Base dos Macroprocessos do Inmetro;
- Relatório de Análise Estratégica;
- Plano Estratégico do Inmetro 2021-2023.

O Plano Estratégico Institucional foi lançado oficialmente no dia 04 de março de 2021, em solenidade que contou a participação da Alta Administração do Inmetro e da Sepec/ME.

Desta maneira, entende-se que o objetivo de desenvolvimento institucional foi plenamente atendido.

XII – RESULTADOS DO CICLO 2016-2020

XII.1 – QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO – 2016-2020

Ano	2016	2017	2018	2019	2020
Nota relativa ao alcance das metas de negócio	9,3 de 10	8,9 de 10	9,1 de 10	9,1 de 10	9,1 de 10
Nota relativa ao alcance dos objetivos de desenvolvimento institucional	2 de 2	2 de 2	1,7 de 2	1,7 de 2	1,8 de 2
Nota parcial do Contrato de Gestão	94,1 de 100	90,1 de 100	90,4 de 100	90,4 de 100	91,3 de 100
Pontuação Global	100 de 100	100 de 100	100 de 100	100 de 100	100 de 100

Quadro 4

XII.2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO CICLO 2016-2020

No quadro 5 estão relacionados os indicadores, metas previstas e resultados obtidos em relação às metas de negócio do ciclo.

Macroprocesso	Objetivos	Indicadores	Imagem									
			Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
			2016		2017		2018		2019		2020	
1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira	1.1 Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 e 24 anos Dimensão: Efetividade	*	*	*	*	*	*	41%	31,52%	**	**	
	1.2 Nível de percepção institucional junto à população brasileira Dimensão: Efetividade	*	*	*	*	*	*	81%	75,28%	81%	76,61%	
	1.3 Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação Dimensão: Efetividade	85%	78,3%	86%	67,72%	87%	63,8%	87%	64,2%	87%	80,92%	

Quadro 5

Nota (*): o indicador não foi monitorado em 2016 e em 2017, tendo em vista restrições orçamentárias e financeiras previstas para esses anos. Em 2018, a realização da pesquisa foi comprometida, principalmente, em função de dificuldades burocráticas que inviabilizaram a contratação de empresa de pesquisa em tempo hábil.

():** o indicador foi removido no aditivo 2020 ao contrato de gestão 2016-2018.

Macroprocesso	Avaliação da Conformidade											
	Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
			2016		2017		2018		2019		2020	
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	40.000	71.549	42.500	72.614	45.000	69.776	70.000	58.665	**	**	
	2.2 Percentual de fiscalização no atacado Dimensão: Eficácia	2,00	2,90	2,1	2,79	2,2	3,6	2,8	4,0	**	**	
	2.3 Percentual de Programas de Avaliação da Conformidade que considerem o Registro de Objetos Regulamentados Dimensão: Eficácia	67,00	69,47	72	67,3	77	71	77	71,0	**	**	
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	900.000	892.637	1.030.000	1.043.835	1.200.000	1.212.795	1.200.000	1.352.504	**	**	

Quadro 5 – continuação

Nota ():** o indicador foi removido no aditivo 2020 ao contrato de gestão 2016-2018.

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade											
	Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
			2016		2017		2018		2019		2020	
4. Manter o modelo da atividade de acreditação	4.1 Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro no processo de acreditação Dimensão: Eficácia	90%	92,88%	91%	96%	92%	96,50%	92%	96,4%	**	**	
5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade	5.1 Tempo médio para a concessão de acreditação de laboratórios Dimensão: Eficácia	12,8 meses	14,7 meses	12,3 meses	10,3 meses	11,8 meses	10,2 meses	11,6 meses	11,2 meses	11,6 meses	11,15 meses	
	5.2 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Certificação Dimensão: Eficácia	7 meses	9,5 meses	6,9 meses	8,4 meses	6,8 meses	7,6 meses	7,5 meses	6,1 meses	7,5 meses	7 meses	
	5.3 Tempo médio para a concessão de acreditação de Organismos de Inspeção Dimensão: Eficácia	5,9 meses	5,4 meses	5,8 meses	5,6 meses	5,8 meses	5,3 meses	5,6 meses	4,7 meses	5,6 meses	4,4 meses	
	5.4 Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma Dimensão: Eficácia	1.624	2.243	1.711	2.465	1.813	2.671	2.500	2.694	**	**	

Quadro 5 – continuação

Nota ():** o indicador foi removido no aditivo 2020 ao contrato de gestão 2016-2018.

Macroprocesso	Garantia Metrológica											
	Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
			2016		2017		2018		2019		2020	
6. Assegurar a proteção ao cidadão e a concorrência justa	6.1 Eficiência do serviço prestado pela RBMLQ - I Dimensão: Eficiência	578	713	606	866	637	893	950	894	475	537	
	6.2 Índice de conformidade na medição de bombas e balanças Dimensão: Efetividade	99,00%	99,78%	99,00%	99,75%	99,00%	99,82%	99,00%	99,95%	**	**	
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	110 dias	189,44 dias	105 dias	169,38 dias	100 dias	145,7 dias	150 dias	190 dias	150 dias	178 dias	
	7.2 Satisfação dos clientes com o serviço de apreciação técnica de modelo Dimensão: Eficácia	68%	66,67%	70%	64,47%	73%	69,91%	70%	53,1%	70%	70%	

Quadro 5 – continuação

Nota ():** o indicador foi removido no aditivo 2020 ao contrato de gestão 2016-2018.

Macroprocesso	Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia										
	Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	
			2016		2017		2018		2019		2020
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	7,8	7,1	7,9	7,9	8,0	8,03	8,0	8,15	8,0	7,53
	8.2 Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição Dimensão: Eficiência	4	4,03	4,1	2,89	4,2	3,10	4,2	4,0	4,2	2,57
	8.3 Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição Dimensão: Eficiência	135	203,31	140	21,74	145	107,40	145	135,1	145	1,3
	8.4 Número de serviços de medição no KCDB (<i>Key Comparison Database</i>) do BIPM (<i>Bureau Internationale des Poids e Mesures</i>) Dimensão: Eficácia	460	519	465	540	470	531	324	399	324	465

Quadro 5 – continuação

Os motivos para exclusão ou manutenção dos indicadores do aditivo 2020 encontram-se explicitados na Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do Processo SEI 0052600.004174/2020-38.

XII.3 - RESULTADOS DOS INDICADORES DE IMAGEM

Indicador 1.1 - Nível de entendimento do Inmetro junto à população brasileira entre 16 a 24 anos

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual dos entrevistados que conhecem o Inmetro e ao menos uma das suas atividades na faixa etária de 16 a 24.

Este indicador foi apurado apenas em 2019. Nos anos anteriores do ciclo, a pesquisa não foi realizada em função de contingenciamentos e, no ano de 2020, o indicador foi excluído.

Em 2019, na faixa etária de 16 a 24 anos, 31,52% da população citou pelo menos uma de suas atividades de forma correta. Apesar de o Inmetro ter investido bastante em mídias sociais nesse ano, não foi o suficiente para o alcance da meta, talvez porque o nível de entendimento requer um conhecimento mais profundo sobre a Instituição.

Indicador 1.2 - Nível de percepção institucional junto à população brasileira

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	Percentual da população brasileira que considera o Inmetro "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram.

O indicador 1.2 foi apurado em 2019 e em 2020, tendo havido pequena melhora – de 75,28% para 76,61% – no nível de percepção institucional por parte do Inmetro junto à população brasileira. Apesar de não ter atingido a meta em 2020, o Inmetro continua figurando entre os órgãos mais bem avaliados entre todos aqueles contemplados na pesquisa: IBGE, Correios, Procon, Embrapa, Anvisa, INSS e empresa de energia elétrica.

Indicador 1.3 - Nível de percepção institucional do Inmetro junto a participantes de comitês técnicos de regulamentação

Macroprocesso	Imagem
Objetivo	1. Consolidar a percepção institucional junto à sociedade brasileira
Dimensão	Efetividade
Memória de Cálculo	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.

Entre 2016 e 2018, observou-se uma tendência de queda no indicador em todas as instituições investigadas: ANATEL, ANEEL, ANTT, ANVISA, DENATRAN e MAPA, o que indica que, muito provavelmente, tal redução resultou de fatores extrínsecos. No caso do Inmetro, o resultado passou de 78,3% (2016) para 63,8% (2018).

Em 2019, houve uma pequena recuperação dos resultados, não somente por parte do Inmetro, mas também de todas as outras organizações. No caso do Inmetro, o percentual dos participantes de comitês técnicos de regulamentação metrológica e de produto que considerou o INMETRO "muito eficaz" ou "eficaz", dentre o total dos entrevistados que opinaram, foi de 64,2%.

Entretanto, em 2020, houve ampla recuperação deste indicador para os organismos pesquisados, sendo que o Inmetro atingiu 80,9%, melhor resultado considerando os 5 anos deste ciclo.

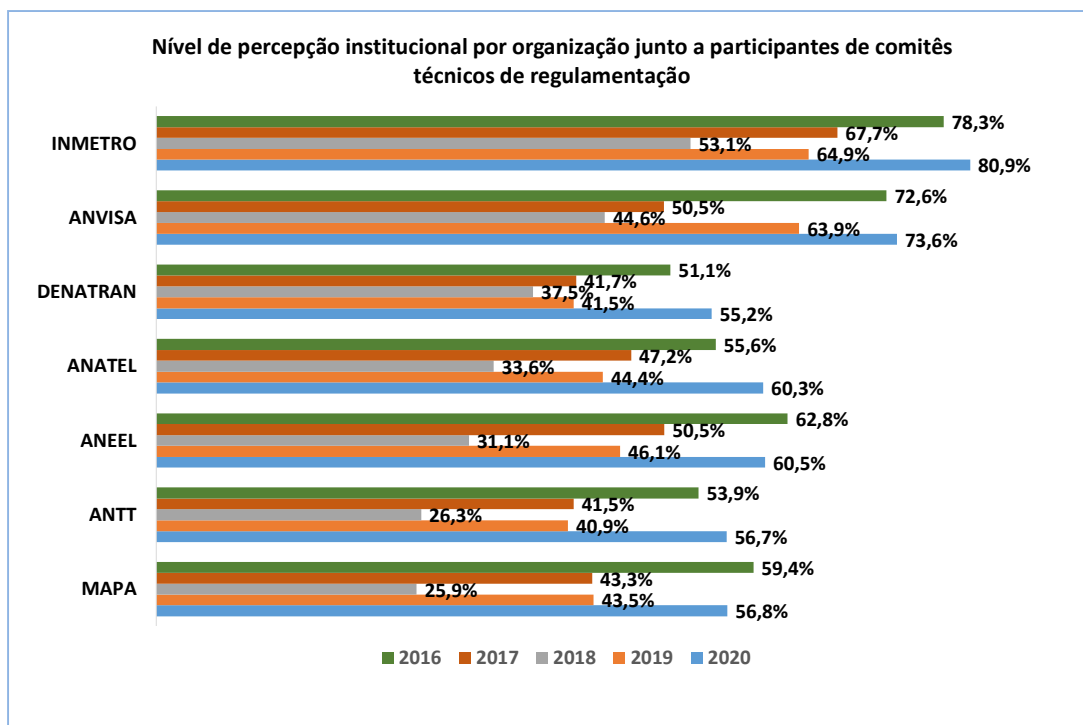


Gráfico 20

XII.4 - 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.	

Como afirmado previamente, para o período de 2016 a 2018, foram estipuladas metas conservadoras, tendo em vista a previsão de limitações orçamentárias e financeiras. Em 2019, a meta foi revista para um patamar próximo ao que tinha sido alcançado em 2018, mas não foi cumprida pelo fato de nesse ano ter havido grande restrição orçamentária de fato. Vale informar que o indicador foi excluído do Termo Aditivo relativo ao ano de 2020 (vide Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do processo INMETRO/SEI/NÚMERO DO PROTOCOLO 0052600.004174/2020-38).

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.	

O Inmetro adotou este indicador, buscando ampliar a fiscalização no atacado por parte da RBMLQ-I, ação menos dispendiosa, porém mais efetiva, o que é especialmente importante num cenário de restrição orçamentária. Nesse sentido, a meta para esse indicador passou de 2% em 2016 para 4% em 2019. Porém, tendo em vista as justificativas apresentadas na Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do processo INMETRO/SEI/NÚMERO DO PROTOCOLO 0052600.004174/2020-38, esse indicador deixou de existir no Segundo Termo Aditivo do Contrato de Gestão – Ano 2020.

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.	

Tendo em vista que o Inmetro deixou de utilizar o referido indicador no seu processo de gestão e de tomada de decisões, ele foi suprimido do Segundo Termo Aditivo do Contrato de Gestão – Ano 2020 (vide Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do processo INMETRO/SEI/NÚMERO DO PROTOCOLO 0052600.004174/2020-38).

Nos anos anteriores, o Inmetro adotou ações gerenciais com vista ao alcance dos resultados. Contudo, isto não ocorreu em função de trâmites administrativos relacionados à publicação das portarias e, mais tarde, de mudanças nas diretrizes relativas ao modelo regulatório do Inmetro. O Novo Modelo Regulatório do Inmetro (<https://www4.inmetro.gov.br/novo-modelo-regulatorio>) descontinuou a publicação de portarias para registro de produtos.

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.	

Como já informado, o número de certificações (produtos com selo) sofre influência direta do mercado, mais especificamente do lançamento de novos modelos, não tendo como o Inmetro influenciar nessas demandas. Apesar disso, exceto no ano de 2016, o Inmetro foi bem-sucedido no atingimento das metas em todo o ciclo.

Em 2019, 1.352.504 foi o número de modelos de produtos certificados com Selo de Avaliação da Conformidade alcançado pelo Inmetro, um acréscimo de 139.709 modelos em relação ao ano anterior.

A expectativa de implantação Novo Modelo Regulatório que mudou totalmente a forma de atuação da regulação foi concretizada. Em decorrência, inúmeros programas estão sendo cancelados. Por este motivo, o indicador foi descontinuado em 2020.

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

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

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	4. Rever o modelo da atividade de acreditação
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Número de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação) / (Número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação)
Este indicador expressa o percentual de avaliadores externos ao Inmetro utilizados no processo de acreditação em relação ao número total de avaliadores utilizados no processo de acreditação. A utilização de avaliadores externos, isto é, que não são do quadro de servidores do Inmetro, visa dar ao processo de concessão de acreditação mais agilidade, tornando o Inmetro capaz de atender a forte demanda por acreditação.	

O número de servidores envolvidos no processo de acreditação tem diminuído significativamente ao longo dos anos, o que naturalmente aumentou a proporção de avaliadores externos em relação aos avaliadores internos. Somado a isso, a quantidade de laboratórios aumentou, o que também levou a um maior uso de avaliadores externos.

Tendo em vista que esse indicador foi proposto em uma época em que o percentual de servidores do Inmetro atuantes em avaliações de acreditação era considerável – atualmente, o uso de avaliadores externos na acreditação tem sido consistentemente próximo a 100%, – e que o Inmetro vinha alcançando a meta desse indicador ao longo dos anos – 2016, 2017, 2018 e 2019 – optou-se por sua exclusão para o ano de 2020.

Como informado anteriormente, a utilização de avaliadores externos não apresenta risco na perda de proficiência dos avaliadores internos, uma vez que a instituição conta com uma área específica para monitorar a qualificação e o desempenho de todo o pessoal envolvido na atividade de acreditação. Ademais, com a utilização de avaliadores externos, houve redução de despesas relacionadas ao processo.

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

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	(Soma do tempo das concessões de acreditação de laboratórios concluídas) / (Número de processos de concessão de acreditação de laboratórios concluídos)

Melhorias no processo de acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade foram realizadas ao longo do tempo. Em 2017, investiu-se na capacitação dos avaliadores líderes para realizar atividades antes realizadas pelos gestores de acreditação; no aumento da frequência das reuniões das Comissões de Acreditação; no acompanhamento semanal dos processos de concessão da acreditação/reconhecimento e na alteração na forma de realização da atividade de análise crítica da solicitação e completeza pelos profissionais externos, que antes era realizada em meio físico e passou a ser realizada

por meio remoto. Em 2019, houve a implantação, na área de laboratórios, do fluxo informatizado para o processo de acreditação utilizando o sistema Orquestra. Todas essas ações resultaram na redução do tempo médio para realização do serviço, o que contribuiu para o alcance da meta em 2020

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)

Após identificação, por parte dos gestores de acreditação, de controle ineficiente das tarefas do fluxo de processos, ajustes nos fluxos de acreditação produziram os resultados esperados de redução do tempo médio. Nesse sentido, desde 2016, o tempo médio para a concessão de acreditação de organismos de certificação vem caindo, o que permitiu ao Inmetro o alcance da meta estabelecida - ou mesmo ficando com tempo médio inferior à meta - nos anos de 2019 e de 2020.

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)

O Inmetro alcançou a meta estabelecida ao longo de todo o ciclo. O indicador manteve-se estável entre 2016 e 2018, tendo havido ainda melhoria com diminuição no tempo médio para acreditação de organismos de inspeção nos anos de 2019 e de 2020.

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

Macroprocesso	Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
Objetivo	5. Aperfeiçoar o atendimento juntos aos Organismos de Avaliação de Conformidade
Dimensão	Eficácia
Memória de Cálculo	Número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma técnica

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

Como já afirmado, a acreditação é voluntária e, portanto, não é possível saber de antemão quantas solicitações de acreditação (ou de cancelamento) serão realizadas pelos OAC.

Apesar disso, o número de organismos de avaliação da conformidade acreditados concedidos por norma tem evoluído ao longo do tempo e superado as metas previstas para os anos de 2016, 2017, 2018 e 2019. O indicador foi excluído do Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, relativo ao ano de 2020 (vide Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do processo INMETRO/SEI/NÚMERO DO PROTOCOLO 0052600.004174/2020-38).

XII.6 - 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.

Contingenciamentos orçamentários e financeiros foram os principais responsáveis pelo não cumprimento das metas relativas ao indicador “eficiência do serviço prestado pela RBMLQ-I”.

Em 2019, a meta foi ampliada em função dos resultados obtidos nos anos anteriores (2016 a 2018). Esperava-se que a nova meta pactuada para 2019 pudesse ser alcançada em sua totalidade; porém isso não se concretizou em função dos aludidos contingenciamentos que impactaram tanto o Inmetro quanto os órgãos delegados.

Para 2020, a meta foi revista para um patamar compatível com a expectativa orçamentária para o ano, tendo sido atingida.

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)

Este indicador visa a identificar o percentual de bombas e balanças verificadas que efetivamente cumprem os limites técnicos especificados nos regulamentos expedidos

As metas do indicador “Índice de conformidade na medição de bombas e balanças” foram alcançadas nos quatro anos do ciclo 2016-2019, porém o indicador foi descontinuado em 2020, tendo em vista sua dubiedade (vide Nota Técnica nº 2/2020/Dgcor/Dplan-Inmetro do processo INMETRO/SEI/NÚMERO DO PROTOCOLO 0052600.004174/2020-38).

Como afirmado pela CAA, o atingimento da meta não deixa claro se as bombas e balanças estão, de fato, conformes ou se a atividade realizada não foi bem conduzida.

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
<p>Todo instrumento de medição, medida materializada ou parte destes comercializado no Brasil deve obter compulsoriamente a aprovação de seu modelo, de acordo com o regulamento técnico metrológico pertinente, antes de ser posto no mercado. Desta forma, a duração do processo de apreciação técnica de modelo é um fator crítico para o bom desempenho do Macroprocesso da Garantia Metrológica.</p>	

O Inmetro não alcançou a meta desse indicador em nenhum dos anos do ciclo 2016-2020. De 2016 a 2018, houve uma redução progressiva do “tempo médio efetivo dos processos de apreciação técnica de modelo”. Ações de reestruturação da Dimel no sentido de promover uma convergência dos processos para uma só área (Dicol) resultaram na diminuição do trâmite da documentação e no maior direcionamento ao atendimento ao cliente.

Em 2019, a tendência de queda do tempo médio foi revertida, apesar dos esforços realizados pela Dimel, em especial a busca por simplificação de medidas regulatórias (Regulamentação para Avaliação de Modelo) e por desburocratização para requerimento dos processos e tarefas no sistema. No ano de 2020, houve nova redução do tempo médio, mas ainda insuficiente para o alcance da meta.

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
<p>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 avaliado. 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”.</p>	

Em 2020, o Inmetro alcançou a meta estabelecida relativa ao indicador “Satisfação dos clientes com o serviço de Apreciação Técnica de Modelo (ATM)”, ainda que em 2016, 2017, 2018 e 2019 não tenha atingido o resultado do nível de satisfação geral com o processo de ATM.

Vale ressaltar que foram realizados esforços para diminuição do prazo dos processos, fato que sempre exerceu influência negativa na avaliação dos entrevistados.

O gráfico abaixo mostra a distribuição dos percentuais de satisfação dos entrevistados, desde “Muito satisfeito”, até “Muito insatisfeito”, desde 2016.

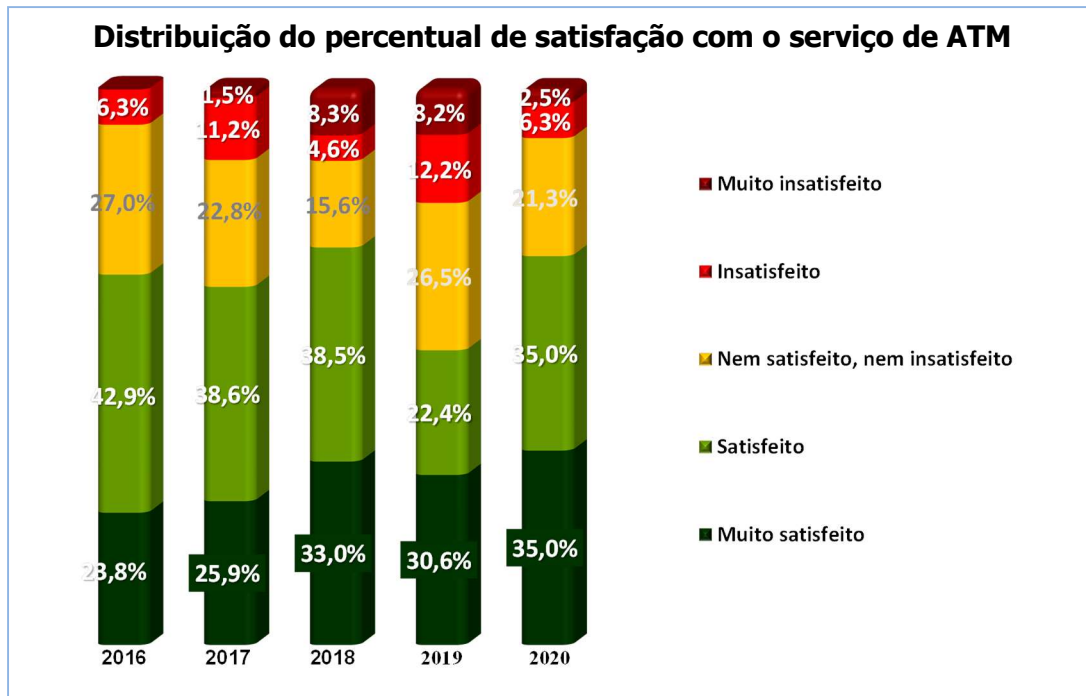


Gráfico 21

XII.7 - 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	

A nota média da satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro variou no ciclo 2016-2020 entre 7,1 e 8,15, não tendo o Inmetro alcançado a meta apenas em 2016 e agora, em 2020, ano atípico em função da pandemia, quando muitos serviços deixaram de ser prestados.

O gráfico abaixo mostra o percentual de satisfação dos entrevistados no ciclo 2016-2020 com o serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro.

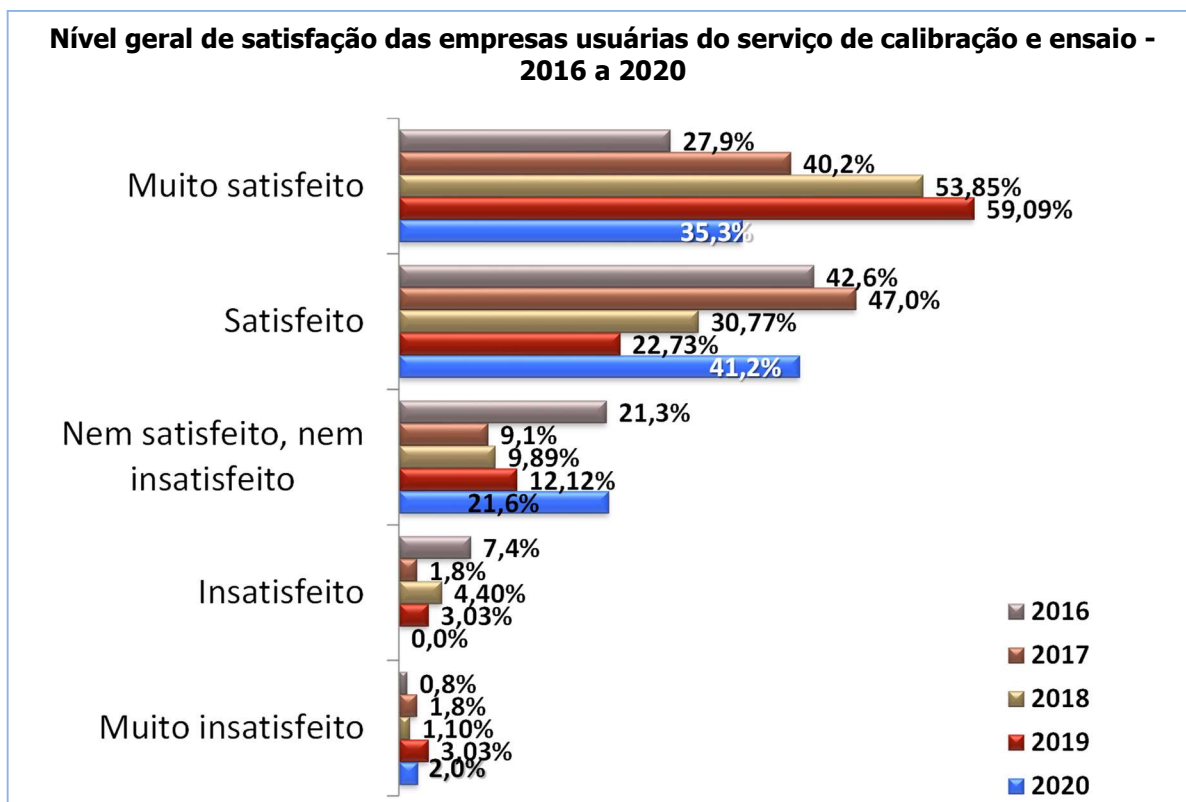


Gráfico 22

Cabe registrar, contudo, que foi atingido 94,13% da meta e que, apesar do percentual dos satisfeitos ou muito satisfeitos no ano ter sido 76,5%, o percentual dos insatisfeitos

ou muito insatisfeitos caiu significativamente em 2020, tendo ficado em apenas 2%, o menor dos últimos 5 anos, como pode ser observado no gráfico acima.

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.	

Ao longo do ciclo 2016-2020, os resultados relativos ao indicador “Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição” oscilaram bastante. O motivo da queda no indicador nos anos de 2017 e 2018 decorreu, principalmente, de problemas relacionados à infraestrutura dos laboratórios, problema que foi parcialmente resolvido em 2019 e que resultou na melhoria dos resultados e alcance de 95,24% da meta no ano. Já em 2020, tendo em vista a pandemia e a impossibilidade de realização de diversos serviços, a produtividade caiu bastante, o que levou o Inmetro a atingir apenas 61,2% da meta para o ano.

Em 2016, o Inmetro atingiu a meta estabelecida. Nos anos seguintes (2017 e 2018), apresentou resultados abaixo das metas relativas aos indicadores 8.2 e 8.3, em função de uma gama de fatores. Entre eles, ressaltam-se as instabilidades nas condições de temperatura e umidades relativas dos laboratórios (climatização), segurança para qualidade da energia elétrica que alimentam os laboratórios (*nobreaks* e baterias), recuperação da infraestrutura dos laboratórios e a falta de insumos (como reagentes químicos para produção de Materiais de Referência Certificados), justificados em razão dos contingenciamentos ocorridos ao longo dos anos. Com relação a estes aspectos, as instâncias decisórias da Presidência da Autarquia e a Diretoria de Planejamento e Articulação Institucional (Dplan) foram alertadas pelos meios de comunicação institucionais pertinentes quando da apresentação dos resultados de 2017.

Atendendo à orientação da CAA, o Inmetro elaborou *Relatório sobre a Infraestrutura Laboratorial - Prioridades de Providências*, que foi entregue em junho de 2018.

No ano de 2019, quando comparado aos últimos três anos (2016, 2017 e 2018), houve uma contínua recuperação da infraestrutura operacional dos laboratórios. A climatização (condições de temperatura e umidade relativa), segurança na qualidade da energia elétrica que alimenta os laboratórios (*nobreaks* e baterias), aquisição dos insumos necessários na produção de materiais de Referência Certificados – MRC foram gradativamente recuperados ao longo do ano. Este esforço contínuo da administração possibilitou que os laboratórios da Dimci recuperassem boa parte de sua capacidade operacional nas suas atividades principais, quais sejam, calibração, ensaios e produção de MRC.

Como consequência, mesmo com a crise econômica que permaneceu ao longo do ano, o contínuo esforço da administração do Inmetro com o acerto na priorização da alocação dos recursos orçamentários na importante área finalística – Diretoria de Metrologia Científica e Tecnologia – possibilitou uma sensível recuperação das atividades metrológicas dos laboratórios.

Em decorrência dos investimentos e diante da maior capacidade operacional da Diretoria, houve aproximação da meta, demonstrando grande melhoria se comparado com o ano anterior: de 3,1 (2018) para 4,0 (2019). Observa-se, ainda em 2019, uma recuperação da ordem de 43% e 33%, em relação aos anos 2017 e 2018, respectivamente.

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.	

Assim como no caso do indicador “8.2 Produtividade da calibração de instrumentos e padrões de medição”, os resultados obtidos relativos ao indicador “8.3 Produtividade dos ensaios de instrumentos e padrões de medição” sofreram grande oscilação.

Na verdade, as metas não foram atingidas em 2017, 2018, 2019 e 2020, tendo sido alcançada somente em 2016. Contudo, enquanto ficamos próximos da meta nos anos de 2018 e 2019, o mesmo não ocorreu em 2017 e, em especial, no ano de 2020.

As mesmas justificativas explicitadas para o indicador 8.2 aplicam-se ao indicador 8.3.

Cumprе salientar que o método empregado para a realização dos ensaios e também das calibrações é heterogêneo e varia muito com o tipo de serviço. Se analisarmos, por exemplo, os ensaios ópticos em luminárias, em razão do nível de mecanização atual do laboratório, o número de homens-hora empregados nessa atividade é bem inferior se comparado, por exemplo, com alguns dos ensaios realizados pelo laboratório de térmica que, dada a tipicidade do serviço (por exemplo, ensaios em termômetros clínicos), ainda é necessário o uso intensivo de homens-hora.

Além disso, o volume de demanda, tanto pelos serviços de ensaios quanto de calibração, foge ao controle do Inmetro e, em razão disso, é natural observar certa sazonalidade nos resultados apresentados pelo indicador, pois, em determinados anos, a demanda por serviços está direcionada para serviços mais automatizados, que requer menor quantidade de homens-hora, o que acarreta em melhoria no desempenho do indicador. Em outros anos, essa demanda se assenta sobre serviços com maior emprego de homens-hora, reduzindo o desempenho do serviço prestado.

Em 2019, se comparada ao indicador de produtividade em calibrações, a recuperação de ensaios foi ainda mais acentuada, com valores percentuais comparados a 2017 e 2018, da ordem de 622% e 26% respectivamente. Atribui-se a melhoria no resultado das

metas, quando comparado ao ano anterior, aos investimentos realizados em infraestrutura, especialmente nos laboratórios, que resultaram na maior capacidade operacional relatada no item anterior. Apesar de a meta não ter sido alcançada, ficou bastante próxima de ser atingida.

De forma contrária, ficamos longe do alcance da meta em 2020 (apenas 0,9%). Entretanto, como já afirmado, tal resultado está diretamente relacionado à diminuição da demanda e às limitações presenciais de servidores nos laboratórios de referência da Dimci.

Indicador 8.4 - Número de serviços de medição 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.	

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).

Ao longo do ciclo 2016-2020, o Inmetro manteve o número de serviços de medição no KCDB do BIPM entre 465 e 540, tendo tido o melhor resultado em 2017. Cabe notar, entretanto, que o indicador, da forma como foi concebido, é influenciado pela metodologia utilizada pelo BIPM, que foi alterada em 2019.

Dessa forma, as metas que vinham sendo ampliadas paulatinamente – 460 (2016), 465 (2017) e 470 (2018) – foram revistas para 2019 e 2020, tendo em vista a perspectiva de mudança na forma de se consolidar o número de serviços de Capacidades de Medição em Calibrações (CMC), na Base de Dados *Key Comparison Database* (KCDB), do *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM).

Em 2018, o Inmetro obteve aprovação, por meio das avaliações de pares (*peer reviews*), de mais serviços de CMC do KCDB por parte do BIPM, resultando num total de 531 CMC até dezembro de 2018.

Em 2019, o resultado deste indicador (399) superou a meta pactuada (324). A mudança na forma de se categorizar os CMC tem ocorrido, mas não na velocidade esperada, o que permitiu que o Inmetro não apenas alcançasse as metas, mas que as superasse em cerca de 23,1% em 2019 e de 43,5% em 2020.

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

No Anexo I, item 2 do Contrato de Gestão, estão pactuados os Objetivos de desenvolvimento institucional do Inmetro para o ciclo 2016 - 2018. A nota relativa ao alcance desses objetivos corresponde a **10%** da pontuação global do contrato.

Ressalta-se, contudo, que dos três objetivos de desenvolvimento institucional previstos para o ciclo, restou, em 2020, apenas o objetivo institucional III: Realizar redirecionamento estratégico da instituição. Os demais – OBJETIVO I: Aprovar metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação até o fim do ciclo do Contrato de Gestão e OBJETIVO II: Realizar Análises de Impacto Regulatório (AIR) para pelo menos 75% dos temas previstos na Agenda Regulatória do Inmetro – foram cumpridos, total ou parcialmente, em 2018 e 2019, respectivamente, não tendo sido contemplados no Termo Aditivo relativo a 2020.

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

A metodologia para avaliação da efetividade da regulamentação foi incorporada à nova norma de Avaliação de Resultados Regulatórios (ARR) do Inmetro. Após o processo de consulta interna, a nova norma de ARR (NIT-Diqre 003) foi publicada no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro em dezembro de 2018.

Norma NIT-Diqre 003 – Avaliação de Resultados Regulatórios (Anexo)

Os estudos internos elaborados encontram-se inseridos no SEI sob o nº 0052600.005809-2018 e se referem às seguintes Notas Técnicas:

1. DCONF/DIQRE/009/2018: Proposta de metodologia para Avaliação da Efetividade da Regulamentação (ANEXO D);
2. DCONF/DIQRE/010/2018: Avaliação da Efetividade do programa de etiquetagem de refrigeradores (ANEXO E).

Cumpra-se destacar que a consulta pública mencionada é de natureza interna, visto que a definição da metodologia a ser utilizada compete exclusivamente ao Inmetro. Assim, o detalhamento do objetivo quando menciona consulta pública busca se referir a consulta às diversas unidades internas do Inmetro que possuem relação direta com o trabalho. Além disso, as partes interessadas, neste contexto, dizem respeito às unidades internas que possuem responsabilidade no processo de adoção de medidas regulatórias (estudo, elaboração de novo regulamento, monitoramento etc.).

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.

A Casa Civil da Presidência da República, em alinhamento às Boas Práticas Regulatórias da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), instruiu os reguladores federais a implantar tanto a Agenda Regulatória quanto a Análise de Impacto Regulatório (AIR).

Desta forma, em 2015/2016, o Inmetro adotou a Agenda Regulatória em substituição ao Plano de Ação Quadrienal, que vigorava desde o ano 2000. Além disso, revisou sua metodologia de Análise de Impacto Regulatório de acordo com as Diretrizes Gerais e do Guia Orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório (AIR), importante documento, publicado pela Casa Civil da Presidência da República em junho de 2018. Vale destacar a participação ativa do Inmetro na construção desse documento, em conjunto com outros agentes reguladores.

Os princípios e as diretrizes de boas práticas regulatórias pautados no documento foram internalizados como normas do Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro. Essa prática assegura o aprimoramento dos estudos regulatórios elaborados pelos profissionais do Inmetro, tais como a Análise de Impacto Regulatório (AIR), Avaliação de Resultados Regulatórios (ARR) e Análise Inicial de Demandas (AID) fornecendo um suporte mais robusto à tomada de decisão.

Após o processo de consulta interna de 30 dias, as normas NIE-Dconf-009 (Elaboração e Atualização da Agenda Regulatória) e NIT-Diqre-002 (Análise de Impacto Regulatório) foram publicadas, em dezembro de 2018, no Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro.

A Agenda Regulatória do Inmetro pode ser acessada no endereço:

http://www.inmetro.gov.br/qualidade/agenda_regulatoria.asp.

Assim sendo, salvo exceções expressas na norma NIE-Diqre-002 que estabelecem isenção de análise de impacto regulatório aprofundada, todo tema contará ao menos com uma nota técnica de Análise de Demanda, entendida como uma análise de impacto regulatório simplificada.

Para o cálculo desse indicador são considerados apenas os programas em desenvolvimento na Agenda Regulatória Inmetro (ARI). Na ARI (2017-2018), atualizada em 09/01/2019, dos 81 objetos existentes atualmente, identificados na fase de estudo, 27 já tiveram os trabalhos concluídos, 42 estão em andamento e 12 previstos.

Neste sentido, entendemos que, em 2018, estamos realizando a Análise de Impacto Regulatório (AIR) para 85,2% dos temas previstos na Agenda Regulatória do Inmetro (ver tabela abaixo).

	Nº	%
Concluídos + em andamento (no processo de análise inicial de demanda)	27 + 42 = 69	85,2%
Previstos	12	14,8%
Total:	81	100

Através do gráfico 24, abaixo, podemos ver a evolução do percentual de AIR realizados ao longo dos três últimos anos.

Evolução do percentual de AIR realizados dos temas previstos na Agenda Regulatória do Inmetro para os três últimos anos

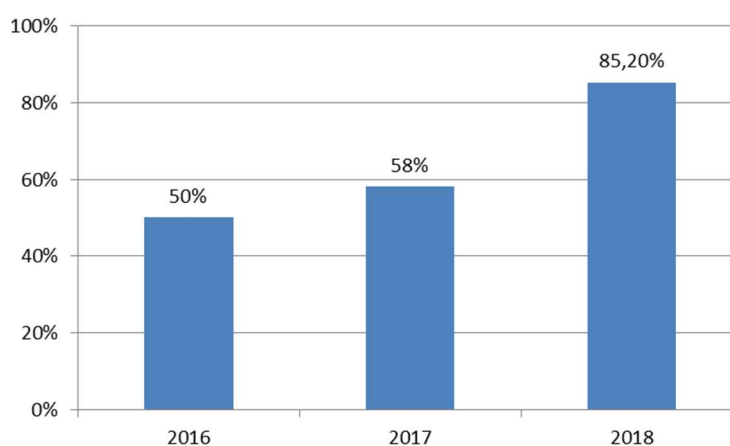


Gráfico 24

Quanto à meta de 75%, a lógica à época da assinatura do Contrato de Gestão, era que, a cada 4 demandas, três deveriam passar obrigatoriamente pelo processo de análise de

impacto regulatório, que englobava também o atual processo de análise inicial de demanda. Porém, dada à reestruturação da Diretoria após o redesenho e as discussões no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, todos os temas da agenda regulatória para a fase de estudo devem passar pelo processo de análise inicial de demanda, que foi um desdobramento da parte inicial do processo de análise de impacto regulatório. Logo, hoje, o indicador corresponderia a 100%.

A última lista dos objetos encontra-se abaixo:

Objetos em Estudo			
Essa fase abrange temas em estudo por meio de Análise de Demandas, Monitoramento de Regulamentadores no Exterior, Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultados Regulatórios.			
Objetos (81)	Projetos (81)	Fase	Situação
Agregados	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Alimentos a peso	Revisão - Portaria Inmetro nº 97/2000	Estudo	Em andamento
Ampliação da "autoverificação" para todos os medidores de água e gás, e não apenas domiciliares	Revisão - Resolução Conmetro nº 13/2006	Estudo	Em andamento
Aparelhos elétricos de Aquariorfilia	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Artigos Infantis	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Auditores de fabricação de Extintores de Incêndio	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Banheira infantil	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Bateria botão	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Bens reprocessados	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Calçados e artefatos de couro	Estudo sobre adoção de Medidas Regulatórias pelo Inmetro	Estudo	Concluído
Camas empilháveis de uso infantil	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Capacete para condutores de bicicletas e usuários de patins, skates e semelhantes de uso adulto e infantil	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Capacete para condutores e passageiros de motocicletas e similares	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Concluído
Coifas e Depuradores	Análise Inicial de Demanda	Estudo	Em andamento
Compatibilidade eletromagnética	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Componentes do sistema para Gás Natural Veicular (GNV)	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento

Objetos em Estudo

Essa fase abrange temas em estudo por meio de Análise de Demandas, Monitoramento de Regulamentadores no Exterior, Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultados Regulatórios.

Objetos (81)	Projetos (81)	Fase	Situação
Componentes dos sistemas de compressão de gás natural veicular (GNV) e de gás natural comprimido (GNC)	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Conexões de ferro fundido	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Conteúdo líquido de produtos pré-medidos (grandezas de massa e volume)	Revisão - Portaria Inmetro nº 248/2008 (Resolução GMC nº 07/2008)	Estudo	Previsto
Copos plásticos descartáveis	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Concluído
Cordões de Persiana	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Decibelímetros	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Previsto
Declaração de conformidade para ensaios de verificação inicial de taxímetros	Revisão - Portaria Inmetro nº 201/2002	Estudo	Previsto
Densímetros	Revogação - Portaria INT nº 31/1950 e Portaria MIC nº 204/1962	Estudo	Em andamento
Dispositivos elétricos de baixa tensão	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Concluído
Dosadoras de café – instrumentos de pesagem automáticos	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Efeitos de interferências ocasionadas por campos eletromagnéticos gerados por portas giratórias em portadores de dispositivos médicos implantáveis	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Equipamentos de Playground	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Escadas metálicas domésticas	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Esfigmomanômetros	Revisão - Portaria Inmetro nº 46/2016 - RTM: Ensaio do erro de indicação	Estudo	Em andamento
Esguadrías	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Extintores de incêndio (fabricação)	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Fabricação de veículos acessíveis de categorias M2 e M3 para transporte escolar em áreas urbanas	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Filtro de linha	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Garrafas térmicas com amianto	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído

Objetos em Estudo

Essa fase abrange temas em estudo por meio de Análise de Demandas, Monitoramento de Regulamentadores no Exterior, Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultados Regulatórios.

Objetos (81)	Projetos (81)	Fase	Situação
Imãs utilizados em brinquedos ou em objetos de mesa para adultos	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Indicadores de pressão para Extintores de Incêndio	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Inspeção de veículos rodoviários automotores com sistemas de gás natural veicular (GNV)	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Instrumentos de pesagem automáticos de veículos rodoviários em movimento (IPA rodoviário)	Revisão - Portaria Inmetro nº 375/2013 - Erros máximos admissíveis (EMA)	Estudo	Em andamento
Instrumentos para medição de estresse térmico	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Instrumentos reparados	Revisão - Portaria Inmetro nº 04/2013 e Portaria Inmetro nº 65/2015	Estudo	Previsto
Líquidos para freios hidráulicos para veículos automotores	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Luminárias de LED para uso interno	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Mangueira de incêndio	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Medidas de capacidade descartáveis	Revogação - Portaria Inmetro nº 199/1993	Estudo	Previsto
Medidas materializadas de comprimento	Revisão - Portaria Inmetro nº 145/1999	Estudo	Em andamento
Medidores de GLP a granel, montados em veículos rodoviários	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Medidores de óleo lubrificante	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Medidores de transmitância luminosa	Revisão - Portaria Inmetro nº 64/2006	Estudo	Previsto
Medidores de velocidade de veículos rodoviários	Revisão - Portaria Inmetro nº 544/2014 - Controle Metrológico Legal	Estudo	Previsto
Medidores de volume de B-100 embarcado em caminhão-tanque	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Motores elétricos reconicionados	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Oficinas de reparo e manutenção de bombas medidoras de combustíveis	Revogação - Portaria Inmetro nº 04/2013	Estudo	Em andamento
Opacímetro	Revisão - Portaria Inmetro nº 60/2008 - Periodicidade das verificações	Estudo	Previsto

Objetos em Estudo

Essa fase abrange temas em estudo por meio de Análise de Demandas, Monitoramento de Regulamentadores no Exterior, Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultados Regulatórios.

Objetos (81)	Projetos (81)	Fase	Situação
Pão francês	Revisão - Portaria Inmetro nº 146/2006	Estudo	Em andamento
Perfis laminados de aço para uso estrutural	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Pilhas e baterias de Li-ion e Níquel	Análise Inicial de Demanda	Estudo	Em andamento
Ponteiras a laser	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Presença de amianto em produtos infantis	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Produtos de Iluminação LED	Estudo sobre adoção de Medidas Regulatórias pelo Inmetro	Estudo	Concluído
Projeto medição de combustíveis - veículo tanque rodoviário	Revisão - Portaria Inmetro nº 59/1993	Estudo	Em andamento
Quantidade nominal dos produtos "clips para papel", "grampos para papel" e "palitos para churrasco"	Revogação - Portaria inmetro nº 123/2002	Estudo	Previsto
Redes de proteção	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Relés fotoelétrico	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Revogação do artigo 6º da Portaria Inmetro nº 554/2015 que regulamenta o serviço de reforma de pneus de motocicletas	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Em andamento
Rodas automotivas	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Roupas com proteção UV de uso adulto e infantil	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Sacarímetros	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Previsto
Segurança do Vestuário Infantil	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Segurança em Piscinas	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Self-balancing scooter ("Hoverboard")	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Serviço de comissionamento em postos de abastecimento de gás natural veicular (GNV)	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Sistemas de medição de gás natural	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Previsto
Tanque de armazenamento subterrâneo de combustível	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Termômetro auricular por medição de infravermelho	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento

Objetos em Estudo

Essa fase abrange temas em estudo por meio de Análise de Demandas, Monitoramento de Regulamentadores no Exterior, Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultados Regulatórios.

Objetos (81)	Projetos (81)	Fase	Situação
Termômetro digital de resistência	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Em andamento
Tintas - teor de chumbo	Análise de Impacto Regulatório	Estudo	Concluído
Válvulas industriais para instalações de exploração, produção, refino e transporte de produtos de petróleo	Avaliação de Resultado Regulatório	Estudo	Em andamento
Veículo tanque ferroviário	Revisão - Portaria Inmetro nº 112/1989 e Portaria Inmetro nº 438/2007	Estudo	Em andamento
Verificação periódica de medidores de energia elétrica	Revisão - Portaria Inmetro nº 602/2012	Estudo	Em andamento
Volume real de chope (Medidas de capacidade descartáveis para consumo imediato de bebidas)	Desenvolvimento de Regulamentação Técnica Metrológica	Estudo	Previsto

OBJETIVO III – Realizar redirecionamento estratégico da instituição

- Apresentar relatório da missão do Inmetro em reunião da CAA (até 30/05/2020)
- Apresentar a estrutura de macroprocessos do Inmetro em reunião da CAA (até 30/07/2020)
- Apresentar a análise estratégica realizada em reunião da CAA (até 30/09/2020)
- Apresentar plano estratégico do Inmetro em reunião da CAA (até 31/10/2020)

RESULTADO

O Inmetro, ao longo do ciclo, buscou adotar diferentes estratégias com o intuito de elaborar seu planejamento estratégico.

Contudo, isso somente se concretizou em 2020, como apresentado na página 29 deste relatório.

ANEXOS

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

- Tabela em ordem decrescente de eficiência

UF	Nº Verif Periódica	Nº Verif Após Reparo (Eventual)	Nº de inspeções de instrumentos de medição	Nº Verif Total (P+A) + Nº de Inspeções	Nº Funcionários da RBMLQ-I	Meta Anual	Resultado Obtido 2019 (janeiro a dezembro)	Alcance da Meta
PE	80.550	1.598	6.409	88.557	53	475	1.671	351,80%
BA	107.806	2.464	6.367	116.637	111	475	1.051	221,20%
MG	175.060	1.671	22.753	199.484	213	475	937	197,20%
PR	143.225	966	411	144.602	188	475	769	161,90%
MA	43.903	1.021	4.103	49.027	64	475	766	161,30%
SC	126.861	353	10.773	137.987	181	475	762	160,50%
RS	79.863	221	1.023	81.107	115	475	705	148,50%
SP	526.411	3.245	38.974	568.630	822	475	692	145,60%
PA	53.053	2.308	1.031	56.392	91	475	620	130,50%
MS	41.608	1.659	8.485	51.752	88	475	588	123,80%
MT	57.676	196	9.398	67.270	124	475	543	114,20%
GO	39.963	505	643	41.111	76	475	541	113,90%
AM	39.186	2.120	5.245	46.551	91	475	512	107,70%
ES	36.419	472	6.925	43.816	86	475	509	107,30%
RJ	152.138	1.384	3.531	157.053	330	475	476	100,20%
CE	87.911	1.611	2.991	92.513	218	475	424	89,30%
RO	18.149	91	1.124	19.364	55	475	352	74,10%
PB	24.945	205	3.193	28.343	86	475	330	69,40%
AL	16.227	236	4.287	20.750	94	475	221	46,50%
SE	19.472	202	4.943	24.617	112	475	220	46,30%
PI	14.047	593	14.540	29.180	152	475	192	40,40%
AC	5.507	132	380	6.019	33	475	182	38,40%
TO	10.385	208	452	11.045	88	475	126	26,40%
AP	3.324	53	81	3.458	42	475	82	17,30%
RN	25.195	395	961	26.551	375	475	71	14,90%
RR	2.352	14	343	2.709	47	475	58	12,10%
RBMLQ-I	1.931.236	23.923	159.366	2.114.525	3.935	475	537	113,10%

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 imagem do Inmetro junto à população brasileira

Bloco 1 – Informações Socioeconômicas

1. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Feminino

2. Qual sua idade?
 - a. 16 a 24 anos
 - b. 25 a 34 anos
 - c. 35 a 44 anos
 - d. 45 a 59 anos
 - e. 60 anos ou mais
 - f. Não quis responder

3. Qual sua ocupação principal?
 - a. Assalariado
 - b. Autônomo
 - c. Profissional liberal
 - d. Empresário/Comerciante
 - e. Estudante/Estagiário
 - f. Aposentado/Pensionista
 - g. Funcionário público
 - h. Desempregado
 - i. Atividades ligadas ao meio rural
 - j. Outra. Qual? _____
 - k. Não quis responder

4. Escolaridade
 - a. Até 4ª série (5º ano) do Ensino Fundamental **incompleto**
 - b. 4ª série (5º ano) do Ensino Fundamental **completo** /Fundamental **incompleto**
 - c. Ensino Fundamental **completo**/Médio **incompleto**
 - d. Médio **completo**
 - e. Superior **incompleto**
 - f. Superior **completo**
 - g. **Pós-graduação**
 - h. Não quis responder

Bloco 2 – Percepção Sobre Entidades

5. Agora vou citar um conjunto de Entidades Públicas que existem no Brasil e preciso que você informe, numa escala de 1 (um) a 10 (dez), se considera cada uma como..., onde 1 representa Muito Ineficaz e 10 Muito Eficaz.

PROCON – Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor

Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

Correios – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Embrapa – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Companhia de energia elétrica da sua região (citar nome).

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

INSS – Instituto Nacional de Seguro Social.

Bloco 3 – Inmetro - Conhecimento

6. O(A) Sr.(a) se lembra de ter visto esta marca? (Mostrar cartão com a marca do Inmetro).
 - a. Sim
 - b. Não
 - c. Não sabe

7. (Se sim na questão anterior) De qual instituição é essa marca? (Espontânea)
 - a. Inmetro
 - b. Outra instituição
 - c. Não sabe

8. O(A) Sr.(a) já conhece ou já ouviu falar do Inmetro?
 - a. Sim/já ouviu falar.
 - b. Não/nem ouviu falar

9. (Se sim na questão anterior) Pelo que o(a) Sr.(a) sabe ou ouviu falar, o que faz o Inmetro, quais as suas atividades? (Até três opções na ordem citada pelo entrevistado).
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____

d. Não sabe citar atividades.

10. O Inmetro é o instituto responsável pela verificação dos instrumentos de pesos e medidas e pela avaliação da qualidade de produtos quanto a segurança, saúde e meio ambiente. O(A) Sr.(a) sabia que o Inmetro é o responsável por estas atividades?
- a. Sim, sabia.
 - b. Não sabia.

11. (Se sim na questão anterior) O(A) Sr.(a) diria que confia ou que não confia neste trabalho?
- a. Confia
 - b. Não confia
 - c. Não sabe

Bloco 4 – Inmetro – Presença da Marca

12. De uma maneira geral o(a) Sr.(a) tem ou não tem o hábito de verificar a presença da marca/selo do Inmetro nesses instrumentos?

Escala de Resposta

- a. Tem o hábito de verificar
- b. Não tem o hábito de verificar
- c. Não sabia que tinha marca do Inmetro
- d. Nunca utilizei este instrumento

Instrumentos (Alternar ordem de citação)

- Taxímetro
- Bomba de combustível
- Balança de feira
- Balança de supermercado
- Balança de padaria
- Balança de restaurante de comida a quilo
- Medidor de pressão arterial

13. Vou citar alguns produtos e gostaria de saber se o(a) Sr.(a) tem ou não tem o

hábito de procurar neles a marca/selo do Inmetro.

Escala de Resposta

- a. Tem o hábito de verificar
- b. Não tem o hábito de verificar
- c. Não sabia que tinha marca do Inmetro
- d. Nunca utilizei este instrumento

Produtos (Alternar ordem de citação)

- Brinquedos
- Cadeira para bebê/criança em automóvel
- Preservativo/camisinha
- Fósforo
- Eletrodoméstico
- Panela de pressão
- Cadeira plástica (bares, praia)

Bloco 5 – Inmetro – Valor

14. Entre dois produtos similares que tenham o mesmo preço, qual deles o(a) Sr.(a) preferiria comprar? (Ler as duas primeiras opções)
- a. Um de marca conhecida que não tenha o selo do Inmetro.
 - b. Um outro de marca não conhecida, mas que tenha o selo do Inmetro.
 - c. Depende do produto. (Espontânea)
 - d. Não sabe.
15. Você aceitaria pagar 10% a mais por um produto com selo do Inmetro em comparação a um que não tenha selo?
- a. Sim
 - b. Não
 - c. Depende
 - d. Não sabe/não respondeu

16. Quando você vê a marca do Inmetro, a que você associa? (Resposta múltipla)
- a. Confiança
 - b. Fiscalização

- c. Qualidade
- d. Segurança
- e. Seriedade
- f. Tecnologia e Inovação
- g. Não sabe

Bloco 6 – Confiança em Equipamentos

17. Para cada um dos equipamentos que eu citar, gostaria que o(a) Sr.(a) me dissesse se, de uma maneira geral, considera que ele marca corretamente ou não marca corretamente o que está medindo:

Escala de Resposta

- a. Marca corretamente
- b. Não marca corretamente
- c. Não sabe

Equipamentos (Alternar ordem de citação)

- Balança de feira
- Balança de padaria
- Balança de supermercado
- Balança de restaurante de comida a quilo
- Bomba de combustível
- Medidor de pressão arterial
- Taxímetro
- Relógio de luz/medidor de luz
- Medidor de água/hidrômetro

18. Para cada produto que eu citar, gostaria que o(a) Sr.(a) me dissesse se, de uma maneira geral, considera confiável ou não confiável no que diz respeito à segurança:

Escala de Resposta

- a. Confiável
- b. Não confiável
- c. Depende (espontânea)
- d. Não sabe opinar

Produtos (Alternar ordem de citação)

- Capacete de motociclista
- Brinquedo
- Fósforo
- Berço de bebê
- Preservativo/camisinha
- Painel de pressão
- Cadeira plástica (bares, praia)
- Cadeira para bebê/criança para automóvel
- Carrinho de bebê

19. Você comprou algum produto em camelô nos últimos 12 meses?

- a. Sim
- b. Não (Pular para 22)

20. (Se sim na questão anterior) O que o(a) Sr.(a) mais levou em consideração no momento da compra?

- a. Preço
- b. Marca
- c. Segurança
- d. Distância – Ser perto de casa/local de trabalho

21. (Se sim na questão 19) O(A) Sr.(a) tem o hábito de comprar ou já comprou _____ (substituir pelo produto da lista abaixo) em camelô nos últimos 12 meses?

- 1. Brinquedos
 - a. Sim
 - b. Não
- 2. Artigos escolares
 - a. Sim
 - b. Não
- 3. Isqueiro
 - a. Sim
 - b. Não

Bloco 7 – Programa Brasileiro de Etiquetagem

22. O(A) Sr.(a) lembra de já ter visto esta etiqueta em algum desses produtos: automóveis, geladeira, microondas, TV, lâmpadas, lavadora de roupa, ar-

condicionado ou fogão? (Mostrar a etiqueta do PBE).

- a. Sim, lembro.
- b. Não lembro.
- c. Não sabe

23. (Se sim na questão anterior) Sabe o que significa esta etiqueta?

- a. Sim
- b. Não

24. (Se sim na questão anterior) O que é?

_____.

- a. Não sabe responder

25. O(A) Sr.(a) já levou em conta a etiqueta de consumo de energia e/ou combustível na decisão de compra de algum desses produtos: automóveis, geladeira, microondas, TV, lâmpadas, lavadora de roupa, ar-condicionado ou fogão?

- a. Sim
- b. Não
- c. Nunca comprou
- d. Não lembra/não sabe

Bloco 8 – Acidente por Uso/Consumo de Produtos

26. Você, alguém da sua família ou conhecido já sofreu algum acidente ao usar ou consumir um produto?

- a. Sim
- b. Não (Pular para 33)
- c. Não sabe

27. Com qual produto?

- a. Produto Infantil
- b. Eletrodoméstico
- c. Utensílio doméstico
- d. Aparelho elétrico
- e. Mobiliário
- f. Veículo
- g. Outro: _____
- h. Não lembra

28. O seu acidente foi:

- a. Queda
- b. Corte

- c. Choque elétrico
- d. Queimadura
- e. Fratura
- f. Outros: _____
- g. Não lembra

29. Houve necessidade de atendimento médico?

- a. Sim
- b. Não
- c. Não sabe/Não lembra

30. Em qual local o acidente ocorreu?

- a. Casa
- b. Local de trabalho
- c. Rua
- d. Escola ou creche
- e. Clube, praça ou outra área de lazer
- f. Outro: _____
- g. Não sabe/Não lembra

31. O(A) Sr.(a) comunicou o acidente?

- a. Sim
- b. Não
- c. Não sabe/Não lembra

32. (Se sim na questão anterior) Comunicou a quem?

- a. Ao fabricante
- b. Loja onde adquiriu o produto
- c. A algum órgão de defesa ao consumidor
- d. Ao Inmetro
- e. À polícia
- f. Ao hospital/pronto socorro
- g. Ao corpo de bombeiros
- h. Outro: _____
- i. Não sabe/Não lembra

33. Você conhece o Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidente de Consumo (SINMAC)?

- a. Sim
- b. Não

34. (Se sim na questão anterior) O que é?

_____.

- a. Não sabe responder

ANEXO C – Questionário utilizado na pesquisa de imagem junto aos participantes dos comitês técnicos do processo de regulamentação

P1) No que se refere à regulamentação técnica no Brasil, qual sua opinião a respeito de seu grau de contribuição para cada um dos itens indicados abaixo.

	Não Contribui	Contribui Pouco	Contribui	Contribui Muito	Não sei
Combate de barreiras técnicas ao comércio					
Combate às práticas enganosas de comércio					
Melhoria da qualidade de produtos e serviços					
Proteção do consumidor					
Promoção da Concorrência Justa					

P2) Pelo que o(a) Sr.(a) sabe ou ouviu falar, informe, numa escala de 0 a 10 (sendo 0 menos eficaz e 10 mais eficaz), o grau de eficácia de cada uma das instituições abaixo indicadas em sua atuação como autoridade regulamentadora. Ao avaliar o grau de eficácia, considere os seguintes atributos: transparência, participação, agilidade, imparcialidade e eficiência (otimização dos recursos).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não sei
INMETRO												
ANTT												
ANEEL												
ANATEL												
MAPA												
ANVISA												
DENATRAN												

P3) Qual sua opinião a respeito do grau de contribuição do Inmetro para cada um dos itens indicados abaixo?

	Não Contribui	Contribui Pouco	Contribui	Contribui Muito	Não sei
Promoção da competitividade das empresas					
Inovação					
Combate de barreiras técnicas ao comércio					
Combate às práticas enganosas de comércio					
Aumento das exportações					
Melhoria da qualidade de produtos e serviços					
Apoio à pequena e média empresa					
Proteção do consumidor					
Melhoria das relações de consumo					

P4) De um modo geral, o(a) Sr.(a) acredita que a marca do Inmetro em um produto ou serviço agrega valor a ele?

- () Sim
() Não
() Depende do produto/serviço

P5) Você aceitaria pagar até 10% a mais por um produto ou serviço com selo do Inmetro, em comparação a um que não tem o selo?

- Sim
 Não

P6) Ordene por grau de importância (sendo 1 o mais importante e 5 o menos importante) os seguintes atributos relacionados ao processo de regulamentação:

- Transparência
 Participação
 Agilidade
 Imparcialidade
 Eficiência (otimização dos recursos)

6.1) Existem outros atributos que você considera importantes?

- Não
 Sim. Quais?

P7) Como você avalia o processo de regulamentação do Inmetro no que se refere aos atributos abaixo? Utilize uma escala de 0 a 10 para responder a esta pergunta (sendo 0 a pior avaliação e 10 a melhor avaliação).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não sei
Transparência												
Participação												
Agilidade												
Imparcialidade												
Eficiência (otimização dos recursos)												

P8) Você considera que, em alguns casos, ao invés de desenvolver regulamentos técnicos e controle metrológico legal para solucionar problemas relativos à segurança, saúde, meio ambiente, concorrência desleal e práticas enganosas de comércio, o Inmetro poderia adotar outras ações mais eficazes?

- Sim
 Não
 Não sei

P8) Você considera que, em alguns casos, ao invés de desenvolver regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade para solucionar problemas relativos à segurança, saúde, meio ambiente, concorrência desleal e práticas enganosas de comércio, o Inmetro poderia adotar outras ações mais eficazes?

- Sim
 Não
 Não sei

P9) Que outras ações você sugeriria?

P10) Junto a que setores o(a) Sr.(a) considera que deveria haver uma atuação mais incisiva do Inmetro?
(opcional)

P11) Deixe aqui seu comentário, dúvida, sugestão ou crítica: (opcional)

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

1. Em uma escala de 0 a 10, em que 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, avalie os itens a seguir, considerando o serviço solicitado de avaliação de modelo.

	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
Agilidade no atendimento às consultas												
Informações disponibilizadas sobre o andamento do processo												
Conhecimento dos funcionários no esclarecimento de dúvidas												
Tratamento adequado de eventuais problemas surgidos durante o processo												
Confiança transmitida pelos profissionais durante a realização do serviço												
Cumprimento do prazo previsto para conclusão do processo												
Competência dos profissionais para realização do serviço												
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. Você consultou o site do Inmetro para obter informações relativas à apreciação técnica de modelo antes de abrir um processo no Orquestra?

- Sim**
 Não (pular para questão 6)

4. Como você avalia o nível de informações disponibilizadas no site do Inmetro?

- Ótimo (pular para questão 6)**
 Bom (pular para questão 6)
 Regular. Por quê? _____
 Ruim. Por quê? _____
 Péssimo. Por quê? _____
 Não sei (pular para questão 6)

5. Sua empresa tem acompanhado o processo de avaliação de modelo no sistema Orquestra?

Sim

Não

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

Sim

Não

7. Como você avalia o atendimento?

() Ótimo (pular para questão 10)

() Bom (pular para questão 10)

() Regular. Por quê? _____

() Ruim. Por quê? _____

() Péssimo. Por quê? _____

() Não sei (pular para questão 10)

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

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

1 - O Sr.(a) trabalha em qual área?												
<input type="checkbox"/>	Técnica (ex; metrologia, gerência técnica, qualidade, P&D)											
<input type="checkbox"/>	Administrativa (ex: área comercial, financeira, compras)											
<input type="checkbox"/>	Outra. Qual? <input type="text"/>											
2 - Quais foram os principais motivos de sua empresa solicitar os serviços de calibração e ensaio do Inmetro? (Escolha quantas opções desejar)												
<input type="checkbox"/>	Atender às diretrizes do sistema interno de qualidade.											
<input type="checkbox"/>	Confiança na qualidade do serviço do Inmetro.											
<input type="checkbox"/>	Por ser o Inmetro o único a fazer esse serviço.											
<input type="checkbox"/>	Necessidade de rastreabilidade.											
<input type="checkbox"/>	Por prover menor incerteza da medição.											
<input type="checkbox"/>	Para cumprir a lei.											
<input type="checkbox"/>	Consolidar a imagem/estratégias de marketing da empresa junto aos clientes.											
<input type="checkbox"/>	Para melhorar processos internos.											
<input type="checkbox"/>	Outros. Quais?											
	<input type="text"/>											
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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de Recebimento da Proposta (Tempo entre a solicitação do serviço e o recebimento das propostas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preço Cobrado pelo Serviço (comparado com outros Institutos Nacionais)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

5 – Caso o Inmetro necessite de mais informações para esclarecer suas eventuais dúvidas ou sugestões, você autoriza nosso contato?

- Sim
- Não