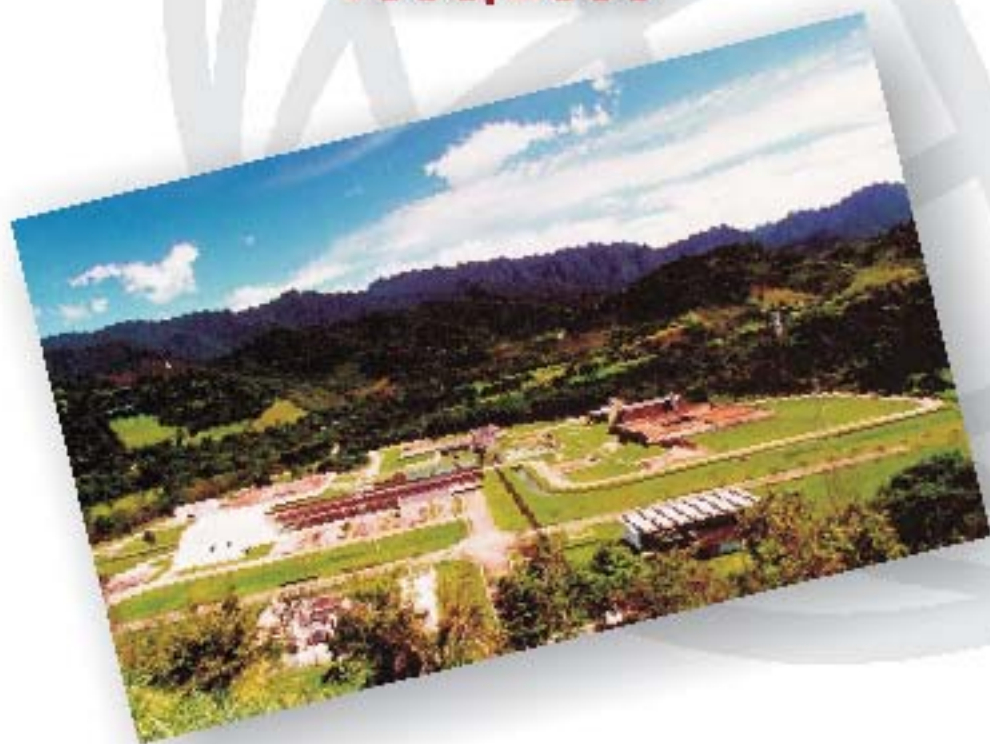




**Relatório dos Resultados
Alcançados pelo INMETRO
no Contrato de Gestão
1998/2000**



Outubro/2001

SUMÁRIO

A	APRESENTAÇÃO GERAL	02
B	DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	05
B1	QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO	05
B2	QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998, 1999 E 2000	05
B3	DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA SEGUNDA DO CONTRATO DE GESTÃO - DAS OBRIGAÇÕES DO INMETRO	26
B4	DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA NONA DO CONTRATO DE GESTÃO - SUBCLÁUSULA ÚNICA - PUBLICIDADE	27
C	OUTROS RELATÓRIOS	28
C1	FICHA DE ACOMPANHAMENTO DA META	28
D	PROPOSIÇÕES	78

A - APRESENTAÇÃO GERAL

O INMETRO é a única autarquia federal que tem um Contrato de Gestão assinado com o MDIC tendo como intervenientes o Ministério da Fazenda – MF, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP e o extinto Ministério de Administração e Reforma do Estado – MARE, hoje incorporado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O contrato foi assinado em 1998 e se encerra em outubro do corrente ano, estando portanto em vigor. Seu histórico remonta ao Plano Diretor da Reforma do Aparelho de Estado aprovado pela Câmara de Reforma do Estado presidida pelo Excelentíssimo Senhor Presidente da República.

O Contrato de Gestão é, com efeito, um dos instrumentos integrantes do referido Plano e tem como objetivo dotar as entidades que o assinam de maior autonomia administrativa e gerencial em troca de metas de desempenho e instrumentos de controle consubstanciadas no próprio contrato. Tais entidades, quando autarquias, recebem o status de Agência Executiva ao assinarem o referido contrato.

O INMETRO foi selecionado pelo extinto MARE para assinar o primeiro contrato de gestão. Ao aceitar o desafio, o INMETRO iniciou a adoção de uma série de aperfeiçoamentos organizacionais, operacionais e de controle necessários ao alcance das metas que passaram a integrar o contrato. Estes aperfeiçoamentos se intensificaram no ano 2000 o que contribuiu decisivamente, junto com outras medidas de melhoria de eficiência e controle, para que o INMETRO recebesse a premiação ouro do PQGF 2000 – Prêmio de Qualidade do Governo Federal, tendo sido a única autarquia a receber tal premiação.

Ao assinar o referido contrato, o INMETRO recebeu também o status de Agência Executiva através de decreto publicado em 27/07/1998.

Atualmente, o INMETRO é a única autarquia qualificada como Agência Executiva e com Contrato de Gestão assinado.

O grande desafio do Projeto Agência Executiva é a construção de um novo modelo de gestão para a área pública.

Este novo modelo pretende alcançar, em resumo, os seguintes objetivos:

- Melhorar a qualidade da prestação dos serviços à população;
- Aprimorar o controle social sobre o Estado;
- Combater o patrimonialismo e o clientelismo;
- Fazer mais ao menor custo possível;
- Valorizar o Servidor Público;

A construção do novo Modelo de Gestão requer a participação de vários órgãos públicos, devido ao seu impacto nos vários sistemas de gestão hoje existentes. Portanto, é fundamental o envolvimento dos gestores desses sistemas, na formulação do novo modelo.

Uma das estratégias utilizadas pelo Projeto Agência Executiva é a criação de projetos piloto, com objetivo de "testar" novos modelos de gestão baseados em princípios de gerência moderna, e, a partir daí sua disseminação para toda a Administração Pública.

O desenvolvimento desse novo modelo, requer um processo de melhoria contínua, devido à sua complexidade, à necessária participação de muitos gestores e o fato de não haver nenhum detentor de "solução mágica" para os problemas enfrentados pela Administração Pública.

É, portanto, fundamental que hajam avaliações periódicas do projeto para eventuais correções de rumo. O novo modelo de gestão tem que ser construído, com ampla participação dos vários órgãos da Administração Pública que participam da gestão do Estado Brasileiro, a saber: Tribunal de Contas da União, Secretaria Federal de Controle, Secretaria de Orçamento Federal, Secretaria de Gestão, Secretaria do Tesouro Nacional, Secretaria de Recursos Logísticos e de Tecnologia de Informação e Secretaria de Recursos Humanos, entre outros.

A existência de um responsável pelo Projeto com poderes de mobilizar os vários órgãos envolvidos é importante para seu sucesso. Já que os Órgãos que se dispõem a participar como Projeto Piloto não têm poderes para mobilizar os vários Órgãos Públicos que precisam ser envolvidos em um processo de modernização de suas práticas de gestão.

O Projeto Agência Executiva não teve desde 1998 as avaliações necessárias para permitir o seu desenvolvimento.

O INMETRO, justamente se candidatou a projeto piloto, tendo em vista o entendimento da sua direção de que, para atender às demandas atuais de Serviços de Metrologia e Qualidade da sociedade brasileira, era preciso um novo modelo de gestão orientado para resultados e baseado em flexibilidades administrativas que alavancassem a capacidade gerencial do Instituto.

Para obter a já referida condição de Agência Executiva, o INMETRO negociou durante 2 anos, com o antigo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, Ministério da Fazenda e Ministério do Planejamento, o seu Contrato de Gestão, finalmente publicado no DOU em 10/98 com validade de 3 anos.

Este contrato estabelece entre outras uma obrigação para o INMETRO, de submeter periodicamente ao Comitê de Avaliação (Comitê criado para acompanhar o desempenho do INMETRO em relação ao Contrato de Gestão) um relatório sobre o seu desempenho. Estamos portanto apresentando, agora, o relatório de desempenho referente aos anos de 1998, 1999 e 2000.

Registramos que o INMETRO durante estes 3 anos acompanhou com rigor a execução das metas previstas no seu Contrato, mesmo sem a criação formal do Comitê de Avaliação, de modo a cumprir com sua obrigação "contratual".

A experiência do INMETRO no desenvolvimento do seu Modelo de Gestão a partir dos princípios estabelecidos no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, e em relação aos resultados alcançados indica que a retomada deste projeto é altamente benéfica para a Modernização da Gestão Pública.

Uma das experiências mais importantes criadas a partir deste projeto foi a elaboração do Contrato de Gestão.

O Contrato de Gestão foi formulado a partir de 2 princípios básicos: primeiro, é baseado em resultados do INMETRO para a sociedade, que são medidos por Macro Indicadores nas dimensões de Efetividade, Eficácia e Eficiência para cada Macroprocesso Finalístico da Instituição. Segundo, ele relaciona meios e fins, ou seja é necessário definir quais os meios (recursos financeiros, humanos, materiais e flexibilidades administrativas, etc) disponibilizados pelo governo para que o INMETRO alcance os resultados pactuados no Contrato.

As flexibilidades administrativas são fundamentais para dotar o INMETRO de meios que possibilitem aumentar suas competências gerenciais, condição necessária para o alcance dos resultados pactuados no Contrato de Gestão.

O Contrato além de ser um instrumento de supervisão Ministerial, deixa transparente as demandas e os recursos disponíveis para o INMETRO evidenciando assim as prioridades da Instituição.

Por fim, conforme demonstrado, o Projeto Agência Executiva não alcançou todos os resultados previstos no Plano Diretor em virtude da não continuidade do seu desenvolvimento. Ao mesmo tempo, ficou para nós evidenciada a importância deste Projeto para a Modernização da Gestão Pública.

No nosso entender, é sumamente importante a retomada do projeto Agência Executiva, como relevante estratégia para superar o desafio da Modernização da Gestão Pública, incluída na agenda do Governo a partir do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.

B - Demonstrativo do Desempenho do INMETRO na Execução do Contrato de Gestão

Conforme sistemática de avaliação das metas previstas no Contrato de Gestão, apresentamos, a seguir, os resultados obtidos.

Para aplicação dessa sistemática foram tomados como base os indicadores constantes do contrato e o grau de alcance das metas previstas.

B1 - Quadro Resumo do Desempenho do INMETRO

Ano	1998	1999	2000
Pontuação Global	<i>9,25</i>	<i>9,29</i>	<i>9,61</i>
Conceito Obtido	<i>Bom</i>	<i>Bom</i>	<i>Muito Bom</i>

B2 - Quadro Detalhado do Desempenho do INMETRO no Ano de 1998, 1999 e 2000

Neste quadro estão relacionados por ano (1998, 1999, 2000), os indicadores, metas previstas, resultado alcançado e outras informações que permitem calcular a pontuação global e o conceito obtido pelo INMETRO no desenvolvimento do Contrato de Gestão.

**QUADRO DETALHADO DO
DESEMPENHO DO INMETRO NO
ANO DE 1998**

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
GLOBAL							
☞ Conhecimento da Imagem do INMETRO	Pesquisa	50,00%	41,00%	82,00%	6	3	18
☞ Confiabilidade da Imagem do INMETRO	Pesquisa	70,00%	68,00%	97,14%	10	3	30
☞ Acréscimo da Receita Própria	Informações Gerenciais	5,00%	8,28%	165,60%	10	3	30
ATENDIMENTO							
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação Compulsória junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	60,00%	68,00%	113,33%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário Direto da Certificação Compulsória	Pesquisa	40,00%	91,10%	227,75%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto da Certificação Voluntária	Pesquisa	65,00%	96,90%	149,07%	10	4	40
☞ Nº de Produtos com Certificação Voluntária por Funcionário	Informações Gerenciais	1,50	3,24	216,00%	10	3	30
☞ Nº de Produtos com Certificação Compulsória por Funcionário	Informações Gerenciais	2,50	3,06	122,40%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
CONTROLE METROLÓGICO							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação dos Instrumentos de Medição junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	60,00%	68,00%	113,33%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Aprovação de Modelos	Pesquisa	60,00%	82,50%	137,50%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário dos Serviços de Verificação Inicial	Pesquisa	50,00%	87,80%	175,60%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Verificação Periódica	Pesquisa	50,00%	98,20%	196,40%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Arqueação de Tanques	Pesquisa	60,00%	90,60%	151,00%	10	4	40
☞ N° de Instrumentos verificados por Funcionário	Informações Gerenciais	22.200,00	23.170,00	104,37%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA							
☞ Nível de Conhecimento do Sistema Metrológico brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	10,00%	52,40%	524,00%	10	5	50
☞ Nível de Credibilidade do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	15,00%	85,00%	566,67%	10	5	50
☞ Nível de Utilização do Sistema Metrológico	Pesquisa	20,00%	41,90%	209,50%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Calibração ofertado pelo Laboratório Nacional	Pesquisa	40,00%	90,50%	226,25%	10	4	40
☞ Nº de Processos de Credenciamento supervisionados por técnico da divisão de Credenciamento de Laboratórios de Calibração	Informações Gerenciais	40,00	31,00	77,50%	4	3	12

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA A QUALIDADE							
☞ Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO pelo setor Industrial de alimentos.	Pesquisa	8,00%	1,50%	18,75%	0	4	0
☞ Nível de satisfação do usuário direto do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO	Pesquisa	40,00%	100,00%	250,00%	10	3	30
☞ N° de Consultas externas por funcionário	Informações Gerenciais	3,00%	77,00%	2.566,67%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1998

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
EDUCAÇÃO PARA A QUALIDADE							
☞ Consumidores individuais que usam as informações do INMETRO para a sua decisão de compra.	Pesquisa	11,00%	61,00%	554,54%	10	4	40
☞ Cumprimento do Programa Anual de Análise da Qualidade de Produtos, considerando 60 produtos analisados até o ano 2000	Informações Gerenciais	33,00%	40,00%	121,00%	10	3	30
☞ Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia / valor investido no programa de testes.	Informações Gerenciais	200,00%	12.225,00 %	6.112,50 %	10	3	30

PONTUAÇÃO GLOBAL: 9,25

CONCEITO OBTIDO: Bom

**QUADRO DETALHADO DO
DESEMPENHO DO INMETRO NO
ANO DE 1999**

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1999

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
GLOBAL							
☞ Conhecimento da Imagem do INMETRO	Pesquisa	52,00%	53,00%	101,92%	10	3	30
☞ Confiabilidade da Imagem do INMETRO	Pesquisa	75,00%	64,00%	85,33%	6	3	18
☞ Acréscimo da Receita Própria	Informações Gerenciais	5,00%	22,26%	445,20%	10	3	30
ATENDIMENTO							
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação Compulsória junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	65,00%	64,00%	98,46%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário Direto da Certificação Compulsória	Pesquisa	45,00%	95,00%	211,11%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto da Certificação Voluntária	Pesquisa	70,00%	97,10%	138,71%	10	4	40
☞ Nº de Produtos com Certificação Voluntária por Funcionário	Informações Gerenciais	1,70	2,50	147,06%	10	3	30
☞ Nº de Produtos com Certificação Compulsória por Funcionário	Informações Gerenciais	2,60	1,80	69,23%	2	3	6

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1999

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
CONTROLE METROLÓGICO							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação dos Instrumentos de Medição junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	65,00%	64,00%	98,46%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Aprovação de Modelos	Pesquisa	70,00%	87,80%	125,43%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário dos Serviços de Verificação Inicial	Pesquisa	60,00%	94,20%	157,00%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Verificação Periódica	Pesquisa	60,00%	90,80%	151,33%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Arqueação de Tanques	Pesquisa	70,00%	92,20%	131,71%	10	4	40
☞ N° de Instrumentos verificados por Funcionário	Informações Gerenciais	24.400,00	24.498,00	100,40%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1999

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA							
☞ Nível de Conhecimento do Sistema Metrológico brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	30,00%	45,10%	150,33%	10	5	50
☞ Nível de Credibilidade do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	25,00%	91,50%	366,00%	10	5	50
☞ Nível de Utilização do Sistema Metrológico	Pesquisa	30,00%	29,10%	97,00%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Calibração ofertado pelo Laboratório Nacional	Pesquisa	50,00%	98,00%	196,00%	10	4	40
☞ N° de Processos de Credenciamento supervisionados por técnico da divisão de Credenciamento de Laboratórios de Calibração	Informações Gerenciais	45,00	27,00	60,00%	0	3	0

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1999

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA A QUALIDADE							
☞ Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO.	Pesquisa	13,00%	54,00%	415,38%	10	4	40
☞ Nível de satisfação do usuário direto do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO	Pesquisa	45,00%	99,10%	220,22%	10	3	30
☞ N° de Consultas externas por funcionário	Informações Gerenciais	8,00%	24,00%	300,00%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 1999

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
EDUCAÇÃO PARA A QUALIDADE							
☞ Consumidores individuais que usam as informações do INMETRO para a sua decisão de compra.	Pesquisa	12,00%	64,00%	533,33%	10	4	40
☞ Cumprimento do Programa Anual de Análise da Qualidade de Produtos, considerando 60 produtos analisados até o ano 2000	Informações Gerenciais	67,00%	193,00%	288,00%	10	3	30
☞ Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia / valor investido no programa de testes.	Informações Gerenciais	200,00%	7.700,00%	3.850,00%	10	3	30

PONTUAÇÃO GLOBAL: 9,29

CONCEITO OBTIDO: BOM

**QUADRO DETALHADO DO
DESEMPENHO DO INMETRO NO
ANO DE 2000**

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2000

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
GLOBAL							
☞ Conhecimento da Imagem do INMETRO	Pesquisa	55,00%	55,00%	100,00%	10	3	30
☞ Confiabilidade da Imagem do INMETRO	Pesquisa	77,00%	70,00%	90,90%	8	3	24
☞ Acréscimo da Receita Própria	Informações Gerenciais	5,00%	5,83%	116,60%	10	3	30
ATENDIMENTO							
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação Compulsória junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	70,00%	70,00%	100,00%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário Direto da Certificação Compulsória	Pesquisa	50,00%	91,60%	183,20%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto da Certificação Voluntária	Pesquisa	75,00%	96,50%	128,67%	10	4	40
☞ Nº de Produtos com Certificação Voluntária por Funcionário	Informações Gerenciais	2,20	2,80	127,27%	10	3	30
☞ Nº de Produtos com Certificação Compulsória por Funcionário	Informações Gerenciais	3,50	2,06	58,86%	0	3	0

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2000

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
CONTROLE METROLÓGICO							
☞ Nível de Credibilidade da Certificação dos Instrumentos de Medição junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	70,00%	70,00%	100,00%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Aprovação de Modelos	Pesquisa	80,00%	95,30%	119,12%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário dos Serviços de Verificação Inicial	Pesquisa	70,00%	94,80%	135,43%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Verificação Periódica	Pesquisa	65,00%	93,60%	144,00%	10	4	40
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Arqueação de Tanques	Pesquisa	80,00%	95,50%	119,38%	10	4	40
☞ N° de Instrumentos verificados por Funcionário	Informações Gerenciais	26.000,00	25.234,00	97,05%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2000

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA							
☞ Nível de Conhecimento do Sistema Metrológico brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	50,00%	71,40%	142,80%	10	5	50
☞ Nível de Credibilidade do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	35,00%	95,10%	271,71%	10	5	50
☞ Nível de Utilização do Sistema Metrológico	Pesquisa	45,00%	57,70%	128,22%	10	5	50
☞ Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Calibração ofertado pelo Laboratório Nacional	Pesquisa	70,00%	96,70%	138,14%	10	4	40
☞ N° de Processos de Credenciamento supervisionados por técnico da divisão de Credenciamento de Laboratórios de Calibração	Informações Gerenciais	50,00	28,00	56,00%	0	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2000

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA A QUALIDADE							
☞ Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO.	Pesquisa	18,00%	62,80%	348,89%	10	4	40
☞ Nível de satisfação do usuário direto do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO	Pesquisa	55,00%	92,70%	168,55%	10	3	30
☞ N° de Consultas externas por funcionário	Informações Gerenciais	13,00%	22,53%	173,31%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2000

Resultado observado = % do resultado obtido em relação à meta

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
EDUCAÇÃO PARA A QUALIDADE							
☞ Consumidores individuais que usam as informações do INMETRO para a sua decisão de compra.	Pesquisa	15,00%	64,00%	426,66%	10	4	40
☞ Cumprimento do Programa Anual de Análise da Qualidade de Produtos, considerando 60 produtos analisados até o ano 2000	Informações Gerenciais	100,00%	233,00%	233,00%	10	3	30
☞ Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia / valor investido no programa de testes.	Informações Gerenciais	200,00%	306,15%	153,07%	10	3	30

PONTUAÇÃO GLOBAL: 9,61

CONCEITO OBTIDO: Muito Bom

B3 – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA SEGUNDA DO CONTRATO DE GESTÃO - DAS OBRIGAÇÕES DO INMETRO

O INMETRO, nesta cláusula, se compromete a alcançar resultados para garantir o seu constante desenvolvimento institucional, de forma a aprimorar permanentemente a qualidade da sua prestação de serviços à sociedade e a manutenção do Patrimônio Público.

Ação I

Elaborar, até 30/12/98, plano para o realinhamento estratégico, estrutural e tecnológico do órgão a ser concluído até 30/12/2002

Resultado I

O INMETRO desenvolveu e está implementando o seu Plano Estratégico com horizonte de 2010 e detalhamento até 2002.

Ação II

Concorrer ao Prêmio Nacional da Qualidade do governo Federal e atingir 400 pontos até 30/12/01999

Resultado II

Após dois anos (1998 e 1999) em que obteve o Reconhecimento Prata, o INMETRO foi contemplado em 2000 com a categoria Ouro do Prêmio Qualidade do Governo Federal na Categoria Autarquias e Fundações equivalente aos 400 pontos exigidos no Contrato de Gestão (lembrando que a premiação 2000 é relativa as atividades de 1999).

Ação III

Treinar e qualificar 10% (dez por cento) dos funcionários nas áreas de competências críticas da entidade - fundamentais para obtenção de resultados para a sociedade – no prazo de 24 meses a contar da data de assinatura do contrato.

Resultado III

Os eventos de Educação e Treinamento tiveram em 1998, 1999 e 2000 respectivamente 1560, 2234 e 3409 participações em um universo de 821 funcionários e 152 colaboradores.

Ação IV

Observar o limite mínimo de 5% (cinco por cento) do orçamento para os dispêndios com manutenção e/ ou crescimento do patrimônio do órgão;

Resultado IV

O INMETRO realizou, 1998, 13% do seu orçamento em investimentos e 15% em manutenção, exceto pessoal. Em 1999, o dispêndio com investimento foi de 5%, enquanto 16% foram gastos em manutenção. No ano de 2000, o dispêndio com investimento foi de 8%, enquanto 17% foram gastos em manutenção.

Ação V

Implantar, até 30/06/99, e manter atualizado sistema de informações gerenciais que possa servir de base eficaz para avaliação de resultados e do desempenho do órgão, com respectiva divulgação das informações ao MICT, às partes intervenientes e à sociedade.

Resultado V

O INMETRO implantou até 30/06/99 um sistema para acompanhamento das Metas do Contrato de Gestão.

Ação VI

Elaborar, até 30/12/98, plano de readequação do perfil funcional e lotação necessária.

Resultado VI

Plano de readequação do perfil funcional e da lotação necessária, previsto para ser elaborado até 30/12/2000, foi adiado para 2001, por falta de recursos orçamentários.

B4 - DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA NONA DO CONTRATO DE GESTÃO - SUBCLÁUSULA ÚNICA - PUBLICIDADE

Nesta cláusula, além da publicidade exigida em lei, o MICT fará publicar de imediato no Diário Oficial da união, o presente contrato, assim como os relatórios do Comitê de Avaliação sobre o desempenho do INMETRO.

Parágrafo Único

O INMETRO disponibilizará imediatamente, por meios físicos e eletrônicos, para consulta de qualquer interessado, os documentos de que trata o caput.

Resultado

O INMETRO disponibilizou na Intranet e Internet o Contrato de Gestão.

Não disponibilizou os resultados devido a não validação por parte do Comitê de Avaliação do Contrato de Gestão.

C – OUTROS RELATÓRIOS

O relatório ora apresentado refere-se ao acompanhamento das metas dos macroindicadores de eficácia e efetividade e é de grande importância para avaliar o desempenho do INMETRO pois, descreve de modo sucinto os critérios que nortearam as pesquisas que serviram de base para avaliar vários Indicadores do Contrato de Gestão. Para os indicadores de eficiência estão descritas suas respectivas memórias de cálculo.

O INMETRO, através de consultoria externa, vem realizando anualmente pesquisas de opinião, com objetivo de avaliar os resultados de sua atuação, em atendimento aos objetivos pactuados no contrato de gestão, firmado com o MDIC. Os indicadores relativos à imagem do INMETRO foram obtidos através de pesquisa realizada junto à população brasileira, em todo o território nacional e os indicadores referentes a atendimentos foram obtidos junto aos usuários diretos e indiretos dos serviços do INMETRO.

Nota: Este relatório conceituou erro absoluto de amostragem como um valor pré definido que deve ser somado ou subtraído do resultado encontrado, na pesquisa gerando um intervalo de confiança. A probabilidade do resultado correto estar dentro deste intervalo é chamado de coeficiente de confiança.

Ex.: Resultado obtido na pesquisa: 80
Erro absoluto $\pm 2,2 \rightarrow 77,8 \rightarrow 82,2$
Coeficiente de confiança: 95%

C1 - FICHA DE ACOMPANHAMENTO DA META

INDICADOR: Conhecimento da Imagem do INMETRO

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	50,00%	52,00%	55,00%
Realizado (R)	41,00%	53,00%	55,00%
Alcance de Meta	82,00%	101,92%	100,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

Objetiva levantar informações que permitam identificar junto a população brasileira o índice de conhecimento das atividades que o INMETRO desenvolve.

2 PREVISTO

Para atender ao pactuado no Contrato de Gestão o INMETRO pesquisou junto ao cidadão se ele conhecia ou não o INMETRO, porém já na primeira análise da metodologia da pesquisa de opinião percebemos que não fazia sentido apenas utilizar-se o indicador sem testar o conhecimento do entrevistado sobre as atividades que o Instituto desenvolve.

Para testar esse conhecimento foi feita uma segunda pergunta para todos que disseram que conheciam o INMETRO a respeito de suas atividades (o que chamamos de "filtro"). O resultado obtido a partir dessa Segunda pergunta demonstrou um conhecimento sobre o INMETRO mais consolidado. Portanto, consideramos que para fins de metodologia do contrato de gestão deveríamos considerar apenas o índice de conhecimento obtido a partir desse "filtro", ou seja, apenas os consumidores individuais que dizem conhecer o INMETRO e citam pelo menos uma atividade realizada pelo órgão.

A partir daí mantivemos o acompanhamento dos dois resultados para fins estatísticos.

Essa questão não foi repactuada, porque necessitava da instalação do Comitê de Avaliação do Contrato de Gestão, que somente em 2001 se concretizou.

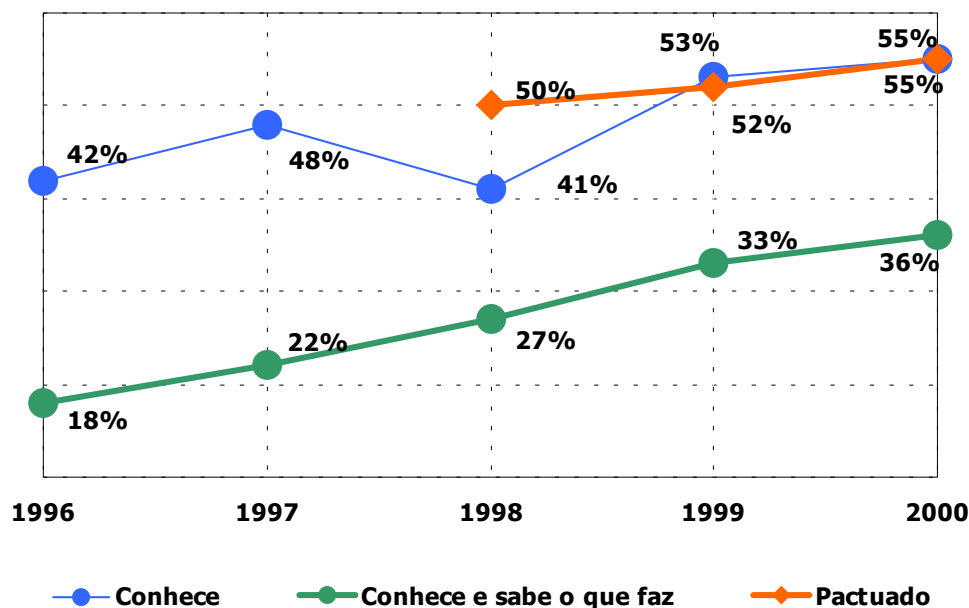
3 REALIZADO

Valores com filtro (consumidores que conhecem o INMETRO e sabem o que ele faz)

1998 – 27%

1999 – 33%

2000 – 36%



O percentual dos que declaram conhecer o INMETRO, antes do filtro (conhecimento declarado e não testado), é sujeito a variações conjunturais dependentes, em grande parte, da intensidade da exposição do INMETRO na mídia. No entanto, uma parte de quem passa a conhecer o INMETRO após um período de longa ou intensa exposição, não esquece, sendo portanto, também crescente esse percentual.

Os valores dos percentuais relativos ao conhecimento do INMETRO para quem conhece e sabe o que ele faz para cada ano considerando o erro de amostragem e os intervalos de confiança corroboram o crescimento da série.

Em 1998 houve uma interrupção do crescimento da série, provavelmente provocadas por ter sido ano eleitoral, tendo em vista que:

- a) A pesquisa foi feita em pleno período das eleições, ou seja, no fim do ano;
- b) A campanha política mobiliza a mídia durante no mínimo os 4 meses anteriores ao pleito;

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este índice é obtido através de pesquisa de âmbito nacional realizada por amostragem num total de 2000 entrevistas.

A população pesquisada foi segmentada segundo as variáveis (variáveis de segmentação): sexo, idade, grau de instrução, região geográfica do país, condição do município (capital, periferia, ou interior), porte do município (em nº de eleitores), renda familiar e critério econômico do Brasil. O intervalo de confiança estimado é de 95% e o erro de amostragem é de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

INDICADOR: Confiabilidade da Imagem do INMETRO

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	70,00%	75,00%	77,00%
Realizado (R)	68,00%	64,00%	70,00%
Alcance de Meta	97,14%	85,33%	90,90%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

Objetiva levantar informações que permitam identificar junto a população brasileira o grau de confiança no órgão.

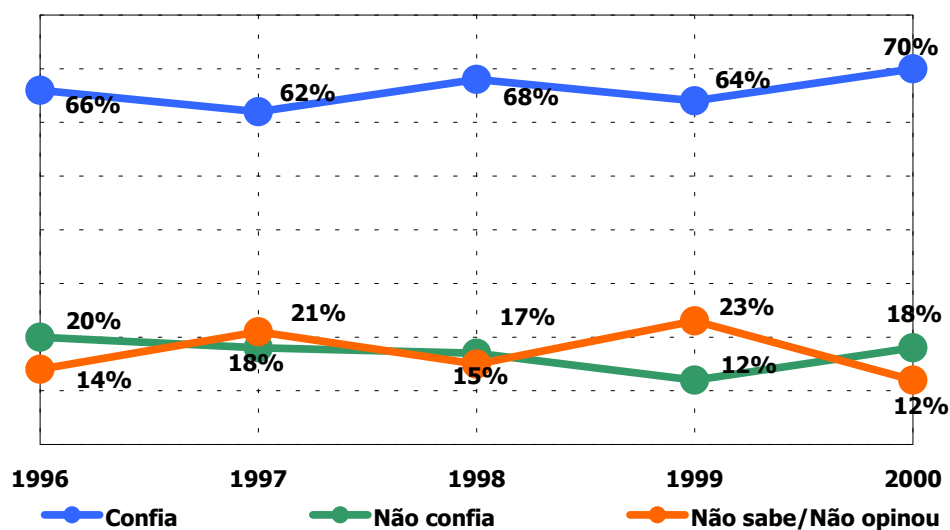
2 PREVISTO

A pergunta sobre a confiabilidade só é feita para aqueles consumidores que dizem conhecer o INMETRO.

Portanto, temos resultados diferentes, conforme o indicador de conhecimento utilizado. Se considerarmos o indicador de conhecimento "sem filtro", conforme explicado no item anterior, teremos o resultado do índice de confiabilidade conforme pactuado no contrato. Porém entendemos que para efeito do contrato o indicador de confiabilidade a ser pactuado deva ser o calculado junto aos consumidores que conhecem o INMETRO e dizem pelo menos uma atividade que o INMETRO desenvolve (conhecem e sabem o que faz).

Essa questão não foi repactuada, porque necessitava da instalação do Comitê de Avaliação do Contrato de Gestão, que somente em 2001 se concretizou.

3 REALIZADO



Os valores relativos à evolução da confiança no INMETRO mostram que a confiança vem crescendo no período pesquisado, ainda que apresente oscilações. Uma curva ajustante ou mesmo uma média móvel entre 2 anos aplicada aos dados evidencia o comportamento crescente da série.

Como a oscilação devido ao erro de amostragem de um ano em relação ao ano anterior deveria situar-se dentro dos intervalos de confiança respectivos, caso a série não fosse crescente, há a interveniência de outros fatores. Entre os fatores que por hipótese podem ser citados estão: o nível de confiança da população em relação ao governo, ao serviço público, a interpretação das notícias na mídia.

Uma mesma notícia na mídia pode ser interpretada de formas diversas por diferentes pessoas. Por exemplo, se o número de balanças descalibradas no comércio for grande e o INMETRO aparece agindo, a notícia pode ser favorável por estar trabalhando ou desfavorável por não ter conseguido até hoje cumprir plenamente com a sua finalidade. Se o INMETRO não aparece na notícia agindo, então a notícia provavelmente tenderá a contribuir para a diminuição do nível de confiança.

O nível de confiança no INMETRO caiu ligeiramente no ano de 1999. Nesse ano a crise cambial levou o Governo a uma queda de popularidade e os indicadores costumam ser influenciados pela avaliação que a população faz do governo como um todo.

Valores com filtro (confiabilidade pesquisada junto aos consumidores que conhecem e sabem o que o INMETRO faz).

- 1998 – 89%
- 1999 – 88%
- 2000 – 87%

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este índice é obtido através de pesquisa de âmbito nacional realizada por amostragem num total de 2000 entrevistas.

A população pesquisada foi segmentada segundo as variáveis (variáveis de segmentação): sexo, idade, grau de instrução, região geográfica do país, condição do município (capital, periferia, ou interior), porte do município (em nº de eleitores), renda familiar e critério econômico do Brasil. O intervalo de confiança estimado é de 95% e o erro de amostragem é de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

INDICADOR: Acréscimo da Receita Própria**UNIDADE DE MEDIDA:** %**Quadro de Previsão, Realização e Desvio da Meta:**

	1998	1999	2000
Previsto (P)	5,00%	5,00%	5,00%
Realizado (R)	8,28%	22,26%	5,83%
Alcance de Meta	165,60%	445,20%	116,60%

Comentários sobre o indicador:**1 CONCEITO**

Para efeito deste indicador, consideramos apenas a receita própria do INMETRO (Fonte 250). Não consideramos receitas provenientes do Tesouro (Fonte 100).

A receita própria total utilizada para o cálculo do indicador foi extraída do Sistema SIAFI e, é composta pela soma de todos os tipos de receitas próprias decorrentes de prestação de serviços. Estão excluídas as receitas provenientes de multas, dívida ativa, aplicação financeira, arrendamentos e demais receitas não operacionais.

2 PREVISTO

Em função de termos um crescimento vegetativo em torno de 3%, estabeleceu-se como meta o crescimento de 5%.

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

RECEITA DE SERVIÇOS

Receita Própria Realizada em 1997	67.206.319,04
Receita Própria Realizada em 1998	72.771.459,52
Receita Própria Realizada em 1999	88.968.215,39
Receita Própria Realizada em 2000	94.153.383,06

INDICE DE CRESCIMENTO

△ 98	Crescimento em 1998	8,28%
△ 99	Crescimento em 1999	22,26%
△ 00	Crescimento em 2000	5,83%

Nos exercícios de 1998 e 2000, o crescimento ficou dentro do programado. No entanto em 1999, registrou-se um crescimento bem maior que os demais exercícios, face atualização da tabela de preços dos instrumentos de medir e medidas, aprovada em dezembro de 1998 com repercussão no exercício seguinte – 1999.

INDICADOR: Nível de Credibilidade da Certificação Compulsória junto aos Consumidores Individuais

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	60,00%	65,00%	70,00%
Realizado (R)	68,00%	64,00%	70,00%
Alcance de Meta	113,33%	98,46%	100,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

A Certificação é um meio de se atestar que o produto foi fabricado de forma a atender aos requisitos de uma Norma ou de um Regulamento Técnico.

A **Certificação Compulsória** é feita por um instrumento legal emitido por um organismo regulamentador e se destina, prioritariamente, à defesa dos consumidores, no que diz respeito a proteção da vida, da saúde e do meio ambiente. A certificação é feita por Organismos de Certificação credenciados pelo INMETRO.

O objetivo desta pesquisa é medir a efetividade do macroprocesso certificação.

O nível de credibilidade foi escolhido por ser um indicador de suma importância para o INMETRO. É fundamental que os consumidores acreditem na certificação do INMETRO para que ele realize sua função social de garantir a qualidade de produtos certificados compulsoriamente.

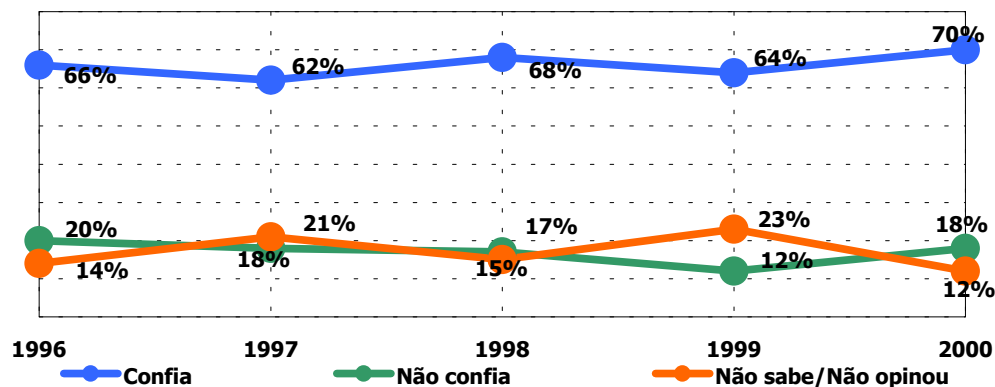
2 PREVISTO

Dado que os macroindicadores de efetividade dos macroprocessos, medidos juntos aos consumidores individuais, são de difícil obtenção pela variedade de produtos e equipamentos e amplos segmentos de público, além do alto custo envolvido em tal pesquisa, o INMETRO optou por estender o macroindicador de efetividade relativo à confiança no INMETRO, obtido na pesquisa de opinião pública junto aos consumidores individuais, aos macroindicadores de efetividade dos macroprocessos Certificação e Controle Metrológico.

Essa questão não foi repactuada, porque necessitava da instalação do Comitê de Avaliação do Contrato de Gestão, que somente em 2001 se concretizou.

3 REALIZADO

Dado ao alto custo que envolve as pesquisas junto a população em geral, foi utilizado o mesmo indicador relativo a confiança no INMETRO.



Os valores relativos à evolução da confiança no INMETRO mostram que a confiança vem crescendo no período pesquisado, ainda que apresente oscilações. Uma curva ajustante ou mesmo uma média móvel entre 2 anos aplicada aos dados evidencia o comportamento crescente da série.

Como a oscilação devido ao erro de amostragem de um ano em relação ao ano anterior deveria situar-se dentro dos intervalos de confiança respectivos, caso a série não fosse crescente, há a interveniência de outros fatores. Entre os fatores que por hipótese podem ser citados estão: o nível de confiança da população em relação ao governo, ao serviço público, a interpretação das notícias na mídia.

Uma mesma notícia na mídia pode ser interpretada de formas diversas por diferentes pessoas. Por exemplo, se o número de balanças descalibradas no comércio for grande e o INMETRO aparece agindo, a notícia pode ser favorável por estar trabalhando ou desfavorável por não ter conseguido até hoje cumprir plenamente com a sua finalidade. Se o INMETRO não aparece na notícia agindo, então a notícia provavelmente tenderá a contribuir para a diminuição do nível de confiança.

O nível de confiança no INMETRO caiu ligeiramente no ano de 1999. Nesse ano a crise cambial levou o Governo a uma queda de popularidade e os indicadores costumam ser influenciados pela avaliação que a população faz do governo como um todo.

Valores com filtro:

- 1998 – 89%
- 1999 – 88%
- 2000 – 87%

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este índice é obtido através de pesquisa de âmbito nacional realizada por amostragem num total de 2000 entrevistas.

A população pesquisada foi segmentada segundo as variáveis (variáveis de segmentação): sexo, idade, grau de instrução, região geográfica do país, condição do município (capital, periferia, ou interior), porte do município (em nº de eleitores), renda familiar e critério econômico do Brasil. O intervalo de confiança estimado é de 95% e o erro de amostragem é de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário Direto da Certificação Compulsória

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	40,00%	45,00%	50,00%
Realizado (R)	91,10%	95,00%	91,60%
Alcance de Meta	227,75%	211,11%	183,20%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

A Certificação é um meio de se atestar que o produto foi fabricado de forma a atender aos requisitos de uma Norma ou de um Regulamento Técnico.

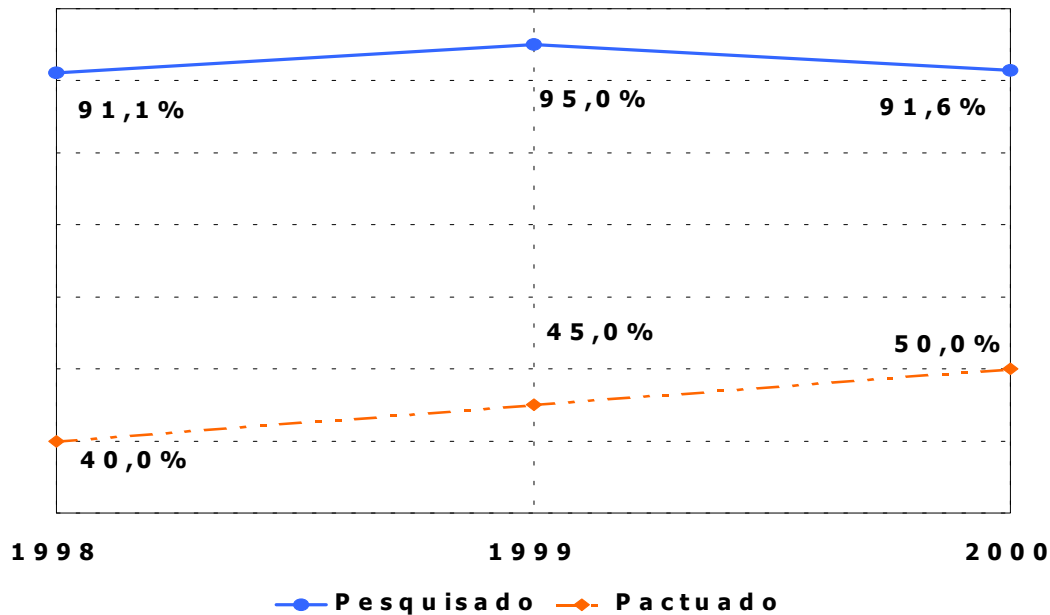
A **Certificação Compulsória** é feita por um instrumento legal emitido por um organismo regulamentador e se destina, prioritariamente, à defesa dos consumidores, no que diz respeito a proteção da vida, da saúde e do meio ambiente.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso certificação.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa.

3 REALIZADO



A oscilação indicada no quadro acima está dentro do provável, sendo considerada erro absoluto de amostragem.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este indicador é medido avaliando-se especificamente a satisfação dos usuários diretos com relação ao trabalho realizado pelos Organismos de Certificação, através de contatos telefônicos com as empresas atendidas pelos organismos no período. A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 7 pontos percentuais para mais e para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos são as empresas certificadas pelos Organismos Credenciados pelo INMETRO.

O índice de satisfação desses usuários diretos é obtido através da média ponderada entre as respostas das empresas certificadas à pergunta " Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo organismo de certificação?"

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO.

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário direto da Certificação Voluntária

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	65,00%	70,00%	75,00%
Realizado (R)	96,90%	97,10%	96,50%
Alcance de Meta	149,07%	138,71%	128,67%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

A Certificação é um meio de se atestar que o produto foi fabricado de forma a atender aos requisitos de uma Norma ou de um Regulamento Técnico.

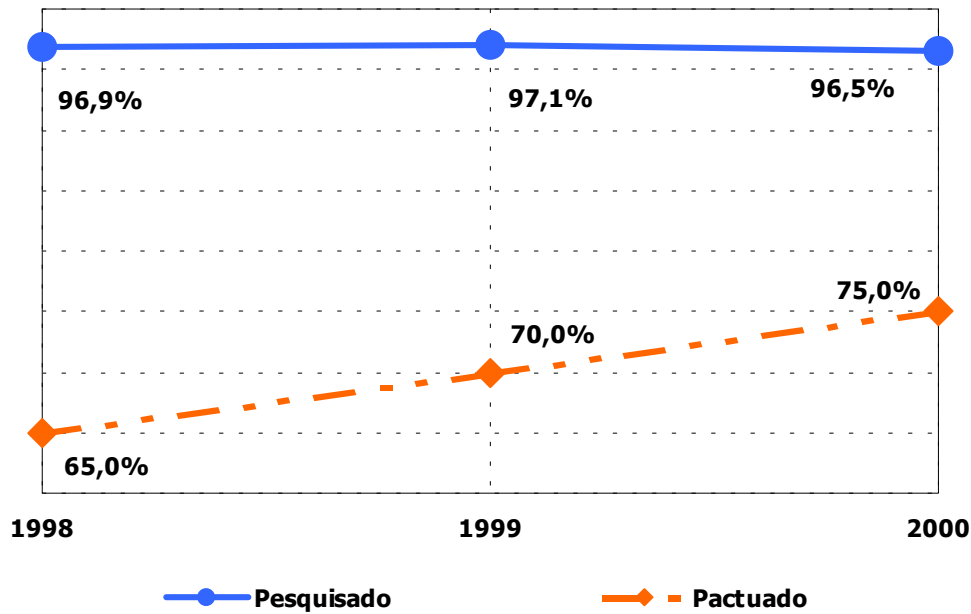
A **Certificação Voluntária** é feita quando parte de uma decisão exclusiva do solicitante e tem como objetivo comprovar a conformidade de seus processos, produtos e serviços as normas nacionais, regionais e internacionais. Esse procedimento é usado por fabricantes ou importadores como meio de informar e atrair o consumidor.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso certificação.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa.

3 REALIZADO



A oscilação indicada no quadro acima está dentro do provável, sendo considerada erro absoluto de amostragem.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O nível de satisfação do usuário direto da certificação voluntária pela ISO 9000 é medido avaliando-se especificamente a satisfação com relação ao trabalho realizado pelos Organismos de Certificação Credenciados – OCC, através de contatos telefônicos com as empresas atendidas pelos organismos no período. A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 7 pontos percentuais para mais e para menos, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos são as empresas certificadas pelos Organismos Credenciados pelo INMETRO.

O índice de satisfação desses usuários diretos é obtido através da média ponderada entre as respostas das empresas certificadas à pergunta “ Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo organismo de certificação?”

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO.

INDICADOR: Nº de Produtos com Certificação Voluntária por Funcionário

UNIDADE DE MEDIDA: Nº

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	1,50	1,70	2,20
Realizado (R)	3,24	2,50	2,80
Alcance de Meta	216,00%	147,06%	127,27%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

A Certificação é o meio de se atestar que o produto foi fabricado de forma a atender aos requisitos de uma Norma ou de um Regulamento Técnico.

A **Certificação Voluntária** é feita quando parte de uma decisão exclusiva do solicitante e tem como objetivo comprovar a conformidade de seus processos, produtos e serviços as normas nacionais, regionais e internacionais. Esse procedimento é usado por fabricantes ou importadores como meio de informar e atrair o consumidor.

O objetivo deste indicador é medir a eficiência do macroprocesso certificação.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

	1998	1999	2000
<u>Nº de produtos com certificação voluntária</u>	$\frac{55}{17} = 3,24$	$\frac{42}{17} = 2,50$	$\frac{42}{15} = 2,80$
Nº de funcionários envolvidos	17	17	15

INDICADOR: N° de Produtos com Certificação Compulsória por Funcionário

UNIDADE DE MEDIDA: N°

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	2,50	2,60	3,50
Realizado (R)	3,06	1,80	2,06
Alcance de Meta	122,40%	69,23%	58,86%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

A Certificação é o meio de se atestar que o produto foi fabricado de forma a atender aos requisitos de uma Norma ou de um Regulamento Técnico.

A **Certificação Compulsória** é feita por um instrumento legal emitido por um organismo regulamentador e se destina, prioritariamente, à defesa dos consumidores, no que diz respeito a proteção da vida, da saúde e do meio ambiente.

O objetivo deste indicador é medir a eficiência do macroprocesso certificação.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

	1998	1999	2000
N° de produtos com certificação compulsória	$\frac{52}{17} = 3,06$	$\frac{30}{17} = 1,80$	$\frac{31}{15} = 2,06$
N° de funcionários envolvidos	17	17	15

INDICADOR: Nível de Credibilidade da Certificação dos Instrumentos de Medição junto aos Consumidores Individuais

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	60,00%	65,00%	70,00%
Realizado (R)	68,00%	64,00%	70,00%
Alcance de Meta	113,33%	98,46%	100,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

O controle metrológico objetiva a confiabilidade das medidas realizadas em qualquer transação comercial, na área de saúde ou segurança do cidadão.

O nível de credibilidade foi escolhido por ser um indicador de suma importância para o INMETRO. É fundamental que os consumidores acreditem na certificação do INMETRO para que ele realize sua função social de garantir a confiabilidade dos instrumentos de medição.

2 PREVISTO

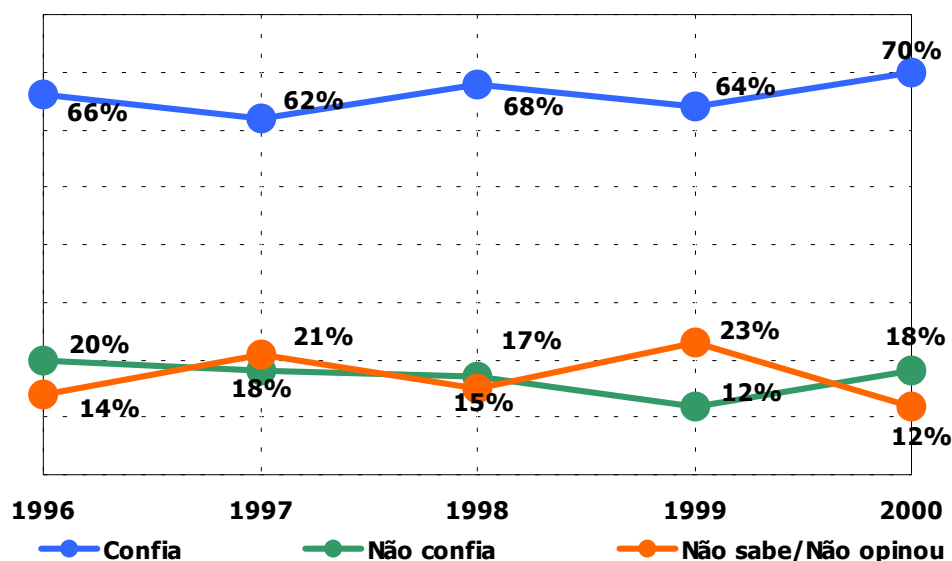
Dado que os indicadores relativos aos macroprocessos medidos junto à população brasileira são de difícil obtenção e considerando-se o custo da pesquisa por amostragem, optou-se por estender o indicador relativo a confiança do INMETRO aos de certificação dos instrumentos de medição.

Essa questão só não foi repactuada, porque necessitava da instalação do Comitê de Avaliação do Contrato de Gestão, que somente em 2001 se concretizou.

O objetivo desta pesquisa é medir a efetividade do macroprocesso controle metrológico.

3 REALIZADO

Dado ao alto custo que envolve as pesquisas junto a população em geral, foi utilizado o mesmo indicador relativo a confiança no INMETRO.



Os valores relativos à evolução da confiança no INMETRO mostram que a confiança vem crescendo no período pesquisado, ainda que apresente oscilações. Uma curva ajustante ou mesmo uma média móvel entre 2 anos aplicada aos dados evidencia o comportamento crescente da série.

Como a oscilação devido ao erro de amostragem de um ano em relação ao ano anterior deveria situar-se dentro dos intervalos de confiança respectivos, caso a série não fosse crescente, há a interveniência de outros fatores. Entre os fatores que por hipótese podem ser citados estão: o nível de confiança da população em relação ao governo, ao serviço público, a interpretação das notícias na mídia.

Uma mesma notícia na mídia pode ser interpretada de formas diversas por diferentes pessoas. Por exemplo, se o número de balanças descalibradas no comércio for grande e o INMETRO aparece agindo, a notícia pode ser favorável por estar trabalhando ou desfavorável por não ter conseguido até hoje cumprir plenamente com a sua finalidade. Se o INMETRO não aparece na notícia agindo, então a notícia provavelmente tenderá a contribuir para a diminuição do nível de confiança.

O nível de confiança no INMETRO caiu ligeiramente no ano de 1999. Nesse ano a crise cambial levou o Governo a uma queda de popularidade e os indicadores costumam ser influenciados pela avaliação que a população faz do governo como um todo.

Valores com filtro:

- 1998 – 89%
- 1999 – 88%
- 2000 – 87%

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este índice é obtido através de pesquisa de âmbito nacional realizada por amostragem num total de 2000 entrevistas.

A população pesquisada foi segmentada segundo as variáveis (variáveis de segmentação): sexo, idade, grau de instrução, região geográfica do país, condição do município (capital, periferia, ou interior), porte do município (em nº de eleitores), renda familiar e critério econômico do Brasil. O intervalo de confiança estimado é de 95% e o erro de amostragem é de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Aprovação de Modelos

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	60,00%	70,00%	80,00%
Realizado (R)	82,50%	87,80%	95,30%
Alcance de Meta	137,50%	125,43%	119,12%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

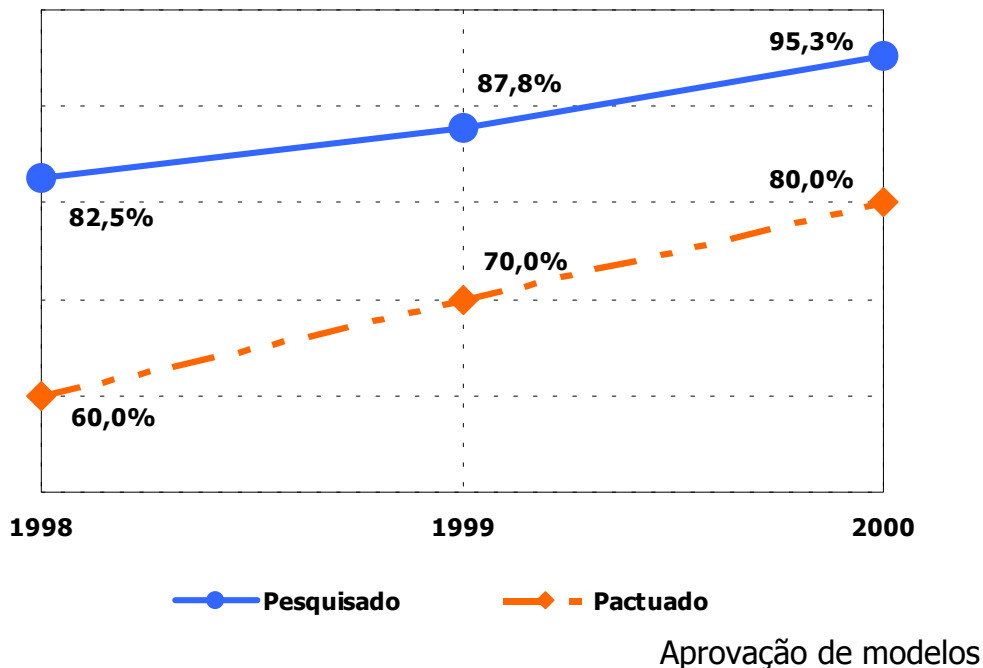
A **Aprovação de Modelos** tem por objetivo a apreciação técnica de modelos de instrumentos de medir. Para que um instrumento de medir seja comercializado no país ele precisa ser aprovado pelo INMETRO.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso controle metrológico.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o Comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



A evolução do nível de satisfação dos usuários desse serviço vem crescendo desde 1998. Os erros absolutos de amostragem das pesquisas, os respectivos intervalos de confiança, e o fato de não haver oscilação na série indica que a série deve ser considerada como crescente.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos do Serviço de Aprovação de Modelos são as empresas fabricantes e importadoras de instrumentos de medição.

A pesquisa de satisfação desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos fornecidos pela Diretoria de Metrologia Legal. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?".

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário dos Serviços de Verificação Inicial

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	50,00%	60,00%	70,00%
Realizado (R)	87,80%	94,20%	94,80%
Alcance de Meta	175,60%	157,00%	135,43%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

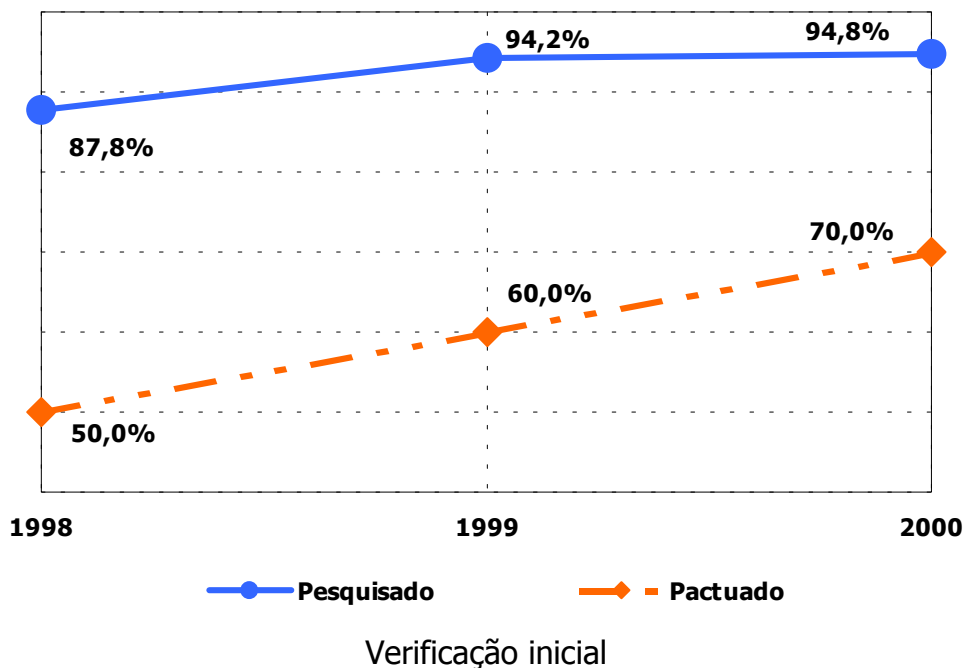
Considera-se **Verificação Inicial**, a verificação de um instrumento de medir ou medida materializada logo após sua construção e antes de sua instalação e/ou utilização. A verificação inicial é feita nas fábricas.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso controle metrológico.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



A evolução do nível de satisfação dos usuários desse serviço vem crescendo desde 1998. Os erros absolutos de amostragem das pesquisas, os respectivos intervalos de confiança, e o fato de não haver oscilação na série indica que a série deve ser considerada como crescente.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos do Serviço de Verificação Inicial são as empresas fabricantes e importadoras de instrumentos de medição.

A pesquisa de satisfação desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos fornecidos pela Diretoria de Metrologia Legal. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?".

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Verificação Periódica

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	50,00%	60,00%	65,00%
Realizado (R)	98,20%	90,80%	93,60%
Alcance de Meta	196,40%	151,33%	144,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

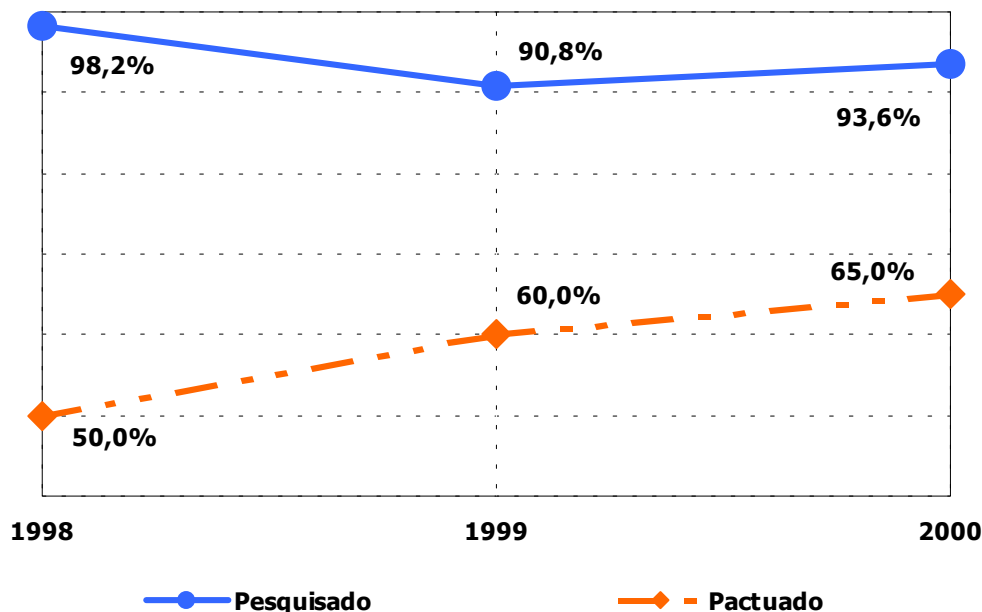
O INMETRO executa a verificação periódica nos instrumentos de medir utilizados no comércio, como taxímetros, balanças, bombas de gasolina, entre outros.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso controle metrológico.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



Não se pode dizer que houve queda no nível de satisfação do usuário de verificação periódica, pois o universo da pesquisa nos 3 anos são diferentes, devido a dificuldade dos Institutos Estaduais organizarem seus cadastros (a pesquisa de 1998 foi realizada em 2 estados, a de 1999 em 14 estados e a de 2000 em 20 estados), não podendo compará-los.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias, Os resultados contam com o erro de amostragem de 7 pontos percentuais para mais ou para menos com um intervalo de confiança de 95%, o que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos dos serviços de verificação periódica são os donos dos estabelecimentos comerciais onde estes instrumentos são utilizados.

A pesquisa desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas respostas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?".

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário direto dos Serviços de Arqueação de Tanques

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	60,00%	70,00%	80,00%
Realizado (R)	90,60%	92,20%	95,50%
Alcance de Meta	151,00%	131,71%	119,38%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

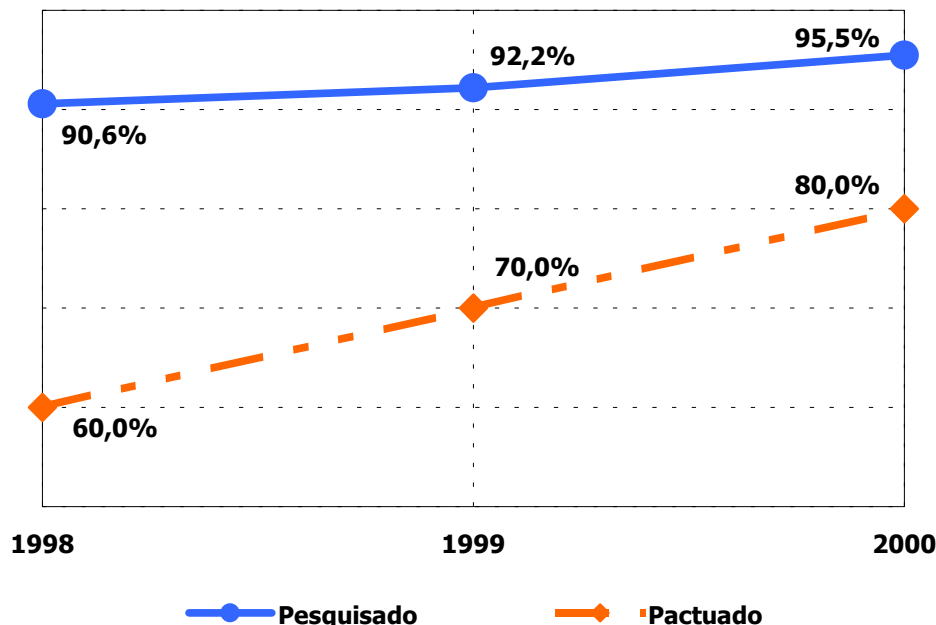
O Serviço de **Arqueação de Tanques** é a determinação da Capacidade Volumétrica de Reservatórios (Tanques e Embarcações) utilizados para armazenamento de produtos a granel.

O objetivo desta pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso controle metrológico.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



A evolução do nível de satisfação dos usuários desse serviço vem crescendo desde 1998. Os erros absolutos de amostragem das pesquisas, os respectivos intervalos de confiança, e o fato de não haver oscilação na série indica que a série deve ser considerada como crescente.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Os usuários diretos do Serviço de Arqueação de Tanques são as empresas fabricantes e importadoras de instrumentos de medição.

A pesquisa de satisfação desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos fornecidos pela Diretoria de Metrologia Legal. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas respostas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?".

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO

INDICADOR: Nº de Instrumentos verificados por Funcionário**UNIDADE DE MEDIDA:** Nº**Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:**

	1998	1999	2000
Previsto (P)	22.200,00	24.400,00	26.000,00
Realizado (R)	23.170,00	24.498,00	25.234,00
Alcance de Meta	104,37%	100,40%	97,05%

Comentários sobre o indicador:**1 CONCEITO**

O objetivo deste indicador é medir a eficiência do macroprocesso controle metrológico.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

	1998	1999	2000
Nº de instrumentos verificados	$\frac{1.876.772}{81} = 23.170,00$	$\frac{1.984.347}{81} = 24.498,00$	$\frac{2.043.957}{81} = 25.234,00$
Nº de servidores envolvidos	81	81	81

O numerador considera a verificação periódica e a verificação eventual.

O denominador considera o número de servidores da Diretoria de Metrologia Legal envolvidos no controle metrológico.

INDICADOR: Nível de Conhecimento do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	10,00%	30,00%	50,00%
Realizado (R)	52,40%	45,10%	71,40%
Alcance de Meta	524,00%	150,33%	142,80%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

As atividades da metrologia científica e industrial compreendem o estabelecimento e a guarda de padrões físicos de medição e calibrações. A credibilidade do sistema nacional de metrologia científica e industrial depende da rastreabilidade das medições (aos padrões nacionais mantidos pelo INMETRO).

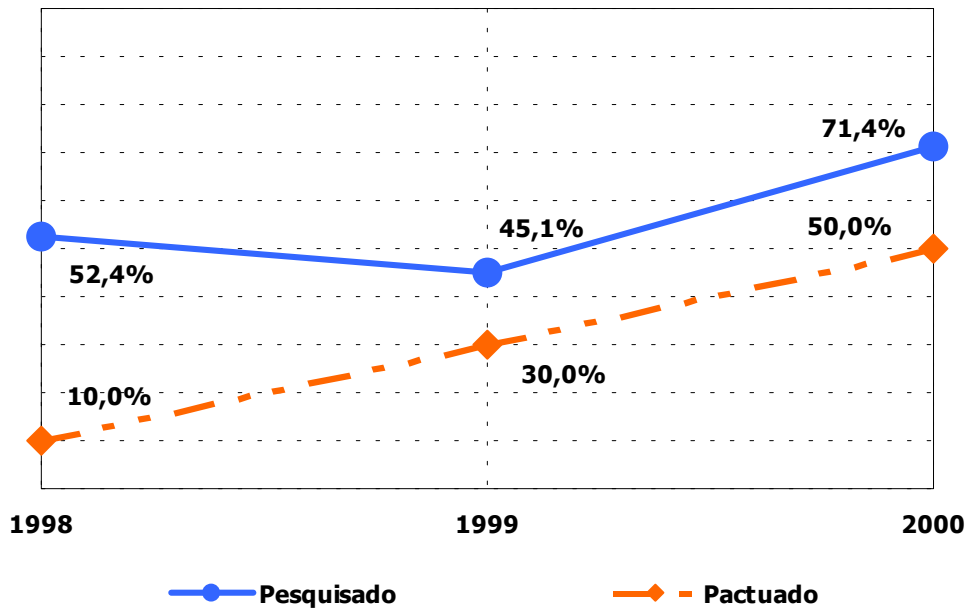
Quanto mais a indústria avança tecnologicamente mais ela exige processos de medições com menores margens de erro. Um sistema de medição único e confiável é essencial no campo industrial, científico e comercial. Para a indústria os benefícios são claros, aumentando a eficiência da produção e obtendo melhorias na qualidade dos produtos, especialmente em processos que requerem alta tecnologia.

O objetivo da pesquisa é medir a efetividade do macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



Em 1998 e em 2000, o cadastro das indústrias exportadoras disponibilizava o valor exportado por cada empresa. Desta forma, pudemos selecionar as maiores empresas exportadoras e gerar uma nova base de dados representando 90% do total das exportações do Brasil nesses dois anos. Como o cadastro de 1999 não continha essa informação tivemos que utilizá-lo integralmente. Esse fato pode explicar a oscilação nos níveis de conhecimento em função de termos provavelmente pesquisado um número alto de pequenas exportadoras em 1999.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O cadastro utilizado nas pesquisas é fornecido pela Secretaria de Comércio Exterior.

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

INDICADOR: Nível de Credibilidade do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	15,00%	25,00%	35,00%
Realizado (R)	85,00%	91,50%	95,10%
Alcance de Meta	566,67%	366,00%	271,71%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

As atividades da metrologia científica e industrial compreendem o estabelecimento e a guarda de padrões físicos de medição e calibrações. A credibilidade do sistema nacional de metrologia científica e industrial depende da rastreabilidade das medições (aos padrões nacionais mantidos pelo INMETRO).

Quanto mais a indústria avança tecnologicamente mais ela exige processos de medições com menores margens de erro. Um sistema de medição único e confiável é essencial no campo industrial, científico e comercial. Para a indústria os benefícios são claros, aumentando a eficiência da produção e obtendo melhorias na qualidade dos produtos, especialmente em processos que requerem alta tecnologia.

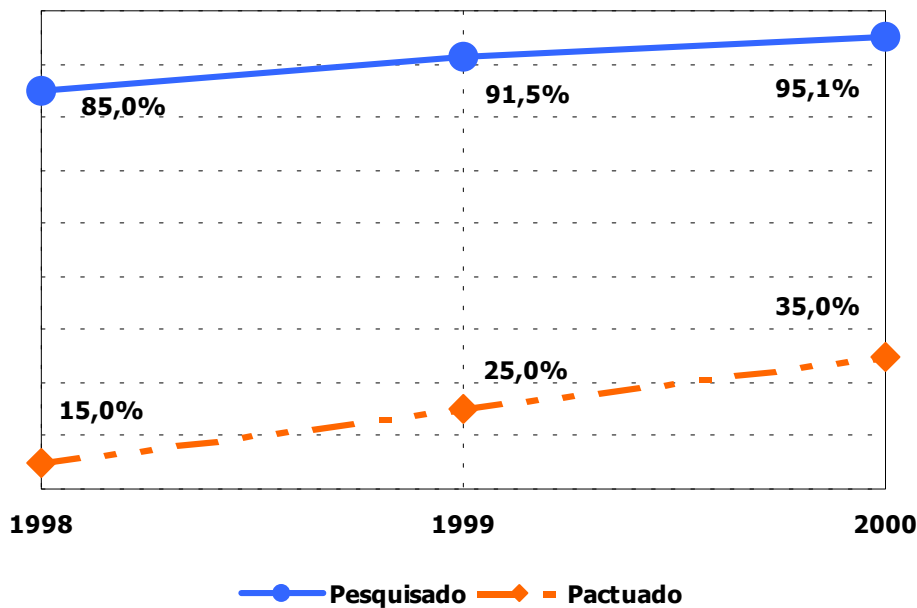
O objetivo da pesquisa é medir a efetividade do macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida

O nível de credibilidade foi escolhido por ser um indicador de suma importância para o INMETRO. É fundamental que a indústria exportadora acredite no Sistema Metrológico Brasileiro.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa.

3 REALIZADO



Pode-se afirmar que o nível de credibilidade é crescente pois ultrapassa o intervalo de confiança.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O cadastro utilizado nas pesquisas é fornecido pela Secretaria de Comércio Exterior.

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Essa pesquisa é realizada somente para aqueles que dizem conhecer o INMETRO.

INDICADOR: Nível de Utilização do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	20,00%	30,00%	45,00%
Realizado (R)	41,90%	29,10%	57,70%
Alcance de Meta	209,50%	97,00%	128,22%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

As atividades da metrologia científica e industrial compreendem o estabelecimento e a guarda de padrões físicos de medição e calibrações. A credibilidade do sistema nacional de metrologia científica e industrial depende da rastreabilidade das medições (aos padrões nacionais mantidos pelo INMETRO).

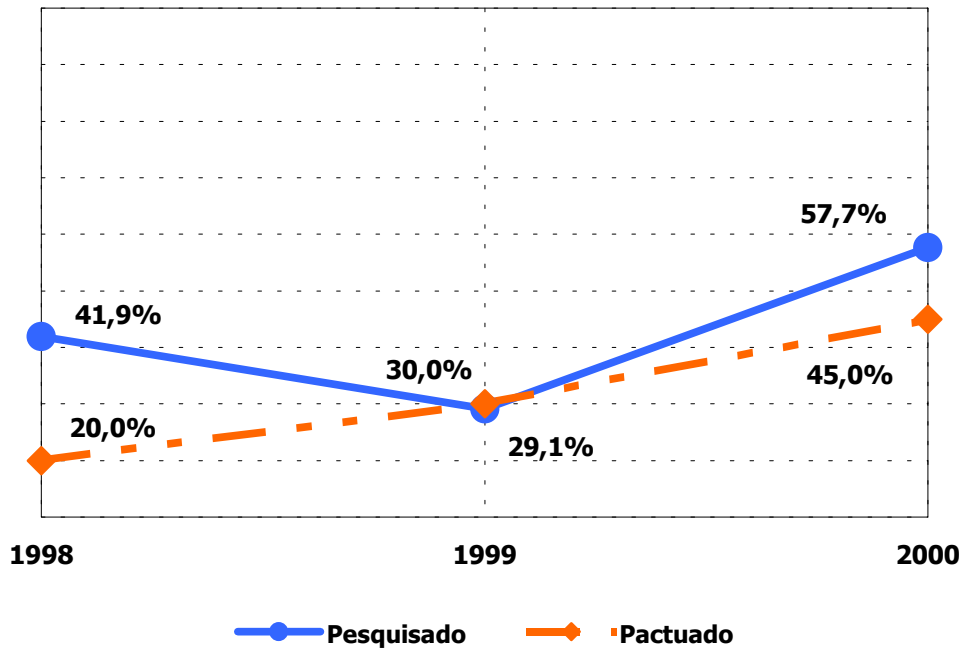
Quanto mais a indústria avança tecnologicamente mais ela exige processos de medições com menores margens de erro. Um sistema de medição único e confiável é essencial no campo industrial, científico e comercial. Para a indústria os benefícios são claros, aumentando a eficiência da produção e obtendo melhorias na qualidade dos produtos, especialmente em processos que requerem alta tecnologia.

O objetivo da pesquisa é medir a efetividade do macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa

3 REALIZADO



Em 1998 e em 2000, o cadastro das indústrias exportadoras disponibilizava o valor exportado por cada empresa. Desta forma, pudemos selecionar as maiores empresas exportadoras e gerar uma nova base de dados representando 90% do total das exportações do Brasil nesses dois anos. Como o cadastro de 1999 não continha essa informação tivemos que utilizá-lo integralmente. Esse fato pode explicar a oscilação nos níveis de utilização em função de termos provavelmente pesquisado um número alto de pequenas exportadoras em 1999.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta pesquisa é utilizado o cadastro das indústrias exportadoras, fornecido pela Secretaria de Comércio Exterior.

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

INDICADOR: Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Calibração ofertado pelo INMETRO

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	40,00%	50,00%	70,00%
Realizado (R)	90,50%	98,00%	96,70%
Alcance de Meta	226,25%	196,00%	138,14%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

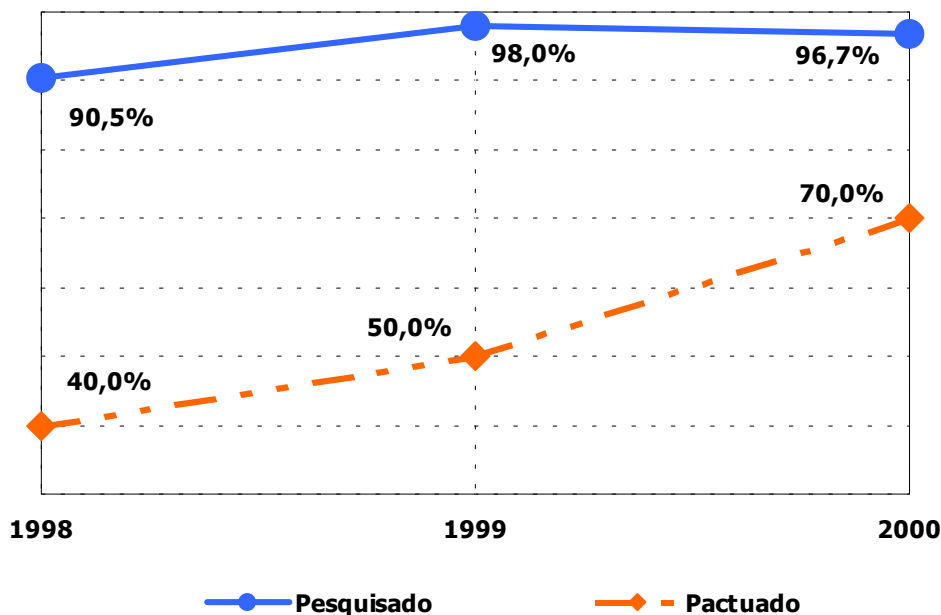
A calibração determina a magnitude de um erro de medição de um determinado instrumento.

O objetivo da pesquisa é medir a eficácia do macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação desde a realização da primeira pesquisa.

3 REALIZADO



De 1998 a 1999 pode-se dizer que houve crescimento pois este ultrapassou o limite do intervalo de confiança. Já de 1999 a 2000 houve uma oscilação dentro do provável, sendo considerada erro absoluto de amostragem.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O cadastro utilizado nas pesquisas é fornecido pela Diretoria de Metrologia Científica e Industrial.

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

O usuário direto são os laboratórios credenciados pelo INMETRO e as indústrias que utilizam diretamente os serviços do INMETRO.

A pesquisa de satisfação desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos fornecidos pela Diretoria de Metrologia Científica e Industrial. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas respostas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?"

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO

INDICADOR: Nº de Processos de Credenciamento supervisionados por técnico da divisão de Credenciamento de Laboratórios de Calibração

UNIDADE DE MEDIDA: Nº

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	40,00	45,00	50,00
Realizado (R)	31,00	27,00	28,00
Alcance de Meta	77,50%	60,00%	56,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

O credenciamento de laboratório representa o reconhecimento formal de que o laboratório está operando com um sistema da qualidade documentado e é tecnicamente competente para realizar calibrações específicas.

O objetivo deste indicador é medir a eficiência do macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação

3 REALIZADO

Memória de Cálculo do indicador:

1998	1999	2000
Nº de processos de credenciamento: 90	Nº de processos de credenciamento: 111	Nº de processos de credenciamento: 137
Nº de processos em fase de credenciamento: 33	Nº de processos em fase de credenciamento: 48	Nº de processos em fase de credenciamento: 97
Nº de processos em extensão: 5	Nº de processos em extensão: 8	Nº de processos em extensão: 13
Nº de técnicos envolvidos: 4	Nº de técnicos envolvidos: 6	Nº de técnicos envolvidos: 9
REALIZADO: $(90+33+5) / 4 =$ 31,00	REALIZADO: $(111+48+8) / 6 =$ 27,00	REALIZADO: $(137+97+13) / 9 =$ 28,00

INDICADORES: **Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO pelo setor Industrial de alimentos (1998)**
Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO pelos usuários potenciais (1999 e 2000)

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	8,00%	13,00%	18,00%
Realizado (R)	1,50%	54,00%	62,80%
Alcance de Meta	18,75%	415,38%	348,89%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

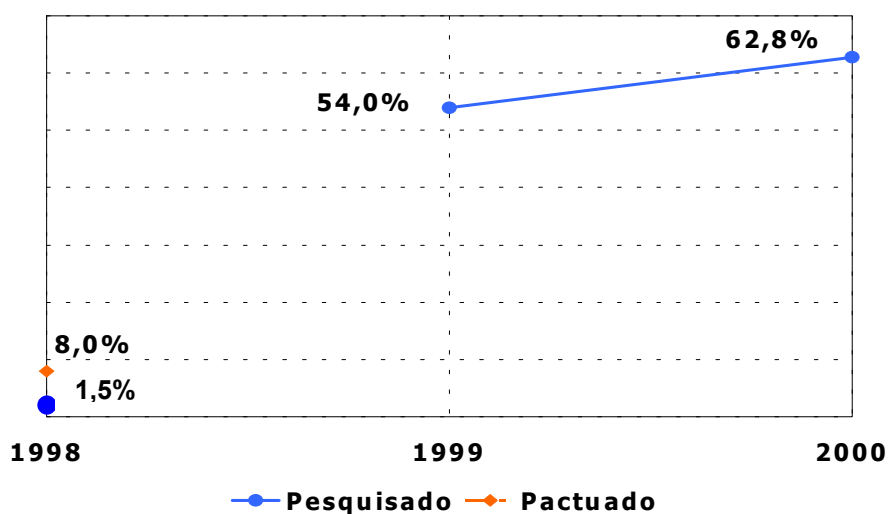
O Serviço de Informação Tecnológica objetiva disseminar para a sociedade as informações geradas/desenvolvidas pelo INMETRO.

O objetivo deste indicador é medir a efetividade do macroprocesso Informação Tecnológica para a qualidade.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de avaliação já estivesse funcionando, tanto esses índices quanto esse indicador teriam sido objeto de renegociação. Todos os índices foram previstos como meta do nível de utilização do serviço de informação tecnológica do INMETRO pelo setor industrial de alimentos.

3 REALIZADO



- O valor pactuado só está apresentado para 1998 pois a partir de 1999 o público alvo da pesquisa foi alterado, não permitindo comparações.

O cadastro utilizado nas pesquisas de 1998 foi obtido junto ao setor industrial de alimentos, que não se mostrou muito adequado ao objetivo da pesquisa, pois continha as indústrias, as associações de classe e todos os tipos de fornecedores da indústria alimentícia, além de não dispor dos telefones das empresas. Por isso, em 1999, não mais se utilizou o cadastro da Associação Brasileira de Industrias Alimentícias - ABIA nessas pesquisas. Tendo sido substituído por outro cadastro, constituído pelos assinantes da publicação INMETRO Informação, Catálogos da RBC e RBLE e atendimentos das bibliotecas do INMETRO. Desta forma não há como comparar os resultados obtidos em 1998 e 1999, por serem baseados em cadastros diferentes.

O realizado em 1998 foi pesquisado com o cadastro do setor industrial de alimentos. A grande diferença encontrada entre o previsto e o realizado deve-se à pesquisa ter sido realizada com um cadastro onde se misturavam usuários e não usuários do INMETRO do setor industrial alimentício.

O realizado em 1999 e 2000 foi pesquisado com o cadastro fornecido pela área de informação tecnológica do INMETRO. Não podemos fazer uma avaliação mais consistente porque precisamos de no mínimo três resultados para definir tendência.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia empregada trabalha com amostras aleatórias. Os resultados contam com o erro de amostragem de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, com um intervalo de confiança de 95%, que deve ser considerado na ocasião de sua leitura.

Para os anos de 1999 e 2000 utilizamos o cadastro de usuários potenciais fornecido pela área de Informações Tecnológica do INMETRO.

INDICADOR: Nível de satisfação do usuário direto do Serviço de Informação Tecnológica do INMETRO

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	40,00%	45,00%	55,00%
Realizado (R)	100,00%	99,10%	92,70%
Alcance de Meta	250,00%	220,22%	168,55%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

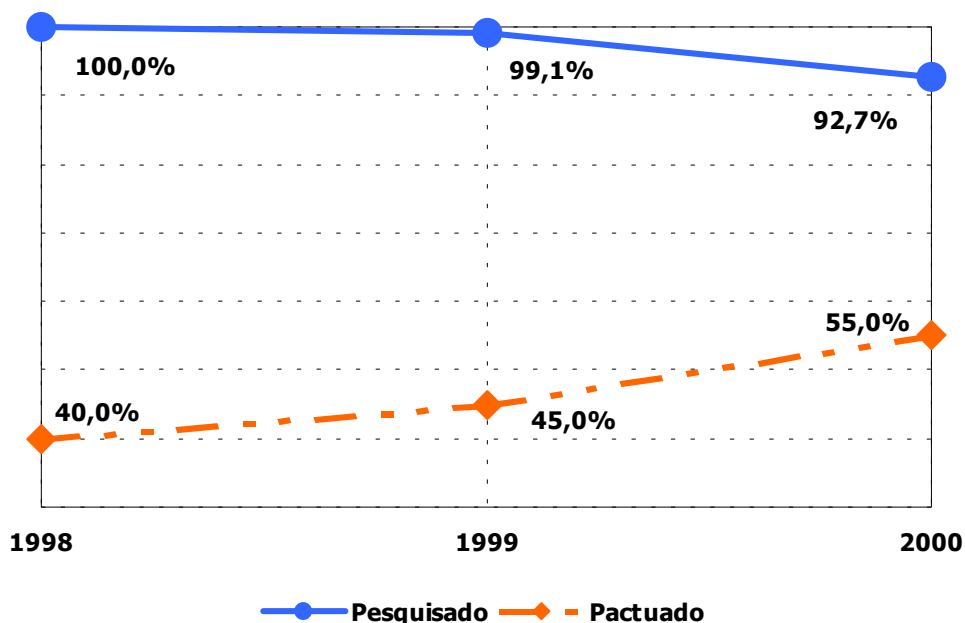
O Serviço de Informação Tecnológica objetiva disseminar para a sociedade as informações geradas/desenvolvidas pelo INMETRO.

O objetivo desse indicador é medir a eficácia do macroprocesso Informação Tecnológica para Qualidade.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação

3 REALIZADO



A evolução do nível de satisfação dos usuários desse serviço vem decrescendo desde 1998. Os erros absolutos de amostragem das pesquisas, os respectivos intervalos de confiança, e o fato de não haver oscilação na série indica que a série deve ser considerada como decrescente.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O cadastro utilizado nesta pesquisa é fornecido pela Divisão de Informação Tecnológica, sendo constituído pelos assinantes da Publicação INMETRO Informação, Catálogos da Rede Brasileira de Calibração e Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaios e atendimentos das bibliotecas do INMETRO.

A pesquisa de satisfação desses usuários diretos é feita por telefone, tendo como base os cadastros de atendimentos fornecidos pela Divisão de Informação Tecnológica. O índice de satisfação desses usuários é o resultado das respostas dadas à pergunta: "Como o Sr.(a) avalia a qualidade do serviço prestado pelo INMETRO?".

Para os usuários que se dizem insatisfeitos é pesquisada a causa, através de outra pergunta sobre prazo, preço, qualidade no atendimento e outros. O objetivo desta pesquisa é fornecer subsídios para uma ação de melhoria a ser tomada pelo INMETRO.

INDICADOR: Nº de Consultas externas por funcionário**UNIDADE DE MEDIDA:** Nº**Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:**

	1998	1999	2000
Previsto (P)	3,00%	8,00%	13,00%
Realizado (R)	77,00%	24,00%	22,53%
Alcance de Meta	2.566,67%	300,00%	173,31%

Comentários sobre o indicador:**1 CONCEITO**

As consultas consideradas nesse indicador são apenas aquelas feitas por usuários externos ao INMETRO, a saber: consultas externas às bibliotecas, ao Pergunte ao INMETRO, aos catálogos da RBC e RBLC, ao INMETRO Informação e a home page do INMETRO.

O objetivo desse indicador é medir a eficiência do macroprocesso Informação Tecnológica para Qualidade.

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

1998	1999	2000
Nº de Atendimentos: 5948 Nº de funcionários envolvidos: 23 Nº de Atendimentos por funcionário: 258 Nº de incremento: +77%	Nº de Atendimentos: 9911 Nº de funcionários envolvidos: 30 Nº de Atendimentos por funcionário: 320 Nº de incremento: +24%	Nº de Atendimentos: 11330 Nº de funcionários envolvidos: 29 Nº de Atendimentos por funcionário: 391 Nº de incremento: +22%

INDICADOR: Consumidores individuais que usam as informações do INMETRO para a sua decisão de compra

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	11,00%	12,00%	15,00%
Realizado (R)	61,00%	64,00%	64,00%
Alcance de Meta	554,54%	533,33%	426,66%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

Objetiva levantar informações que permitam identificar junto à população brasileira o percentual de consumidores que utilizam as informações do INMETRO na sua decisão de compra.

O objetivo desse indicador é medir a efetividade do macroprocesso Educação para Qualidade.

2 PREVISTO

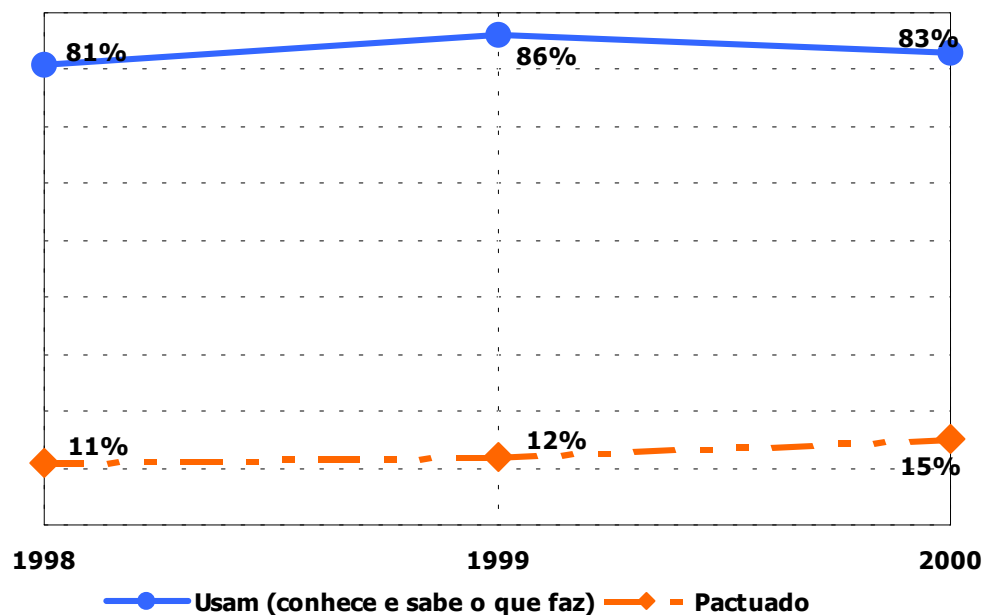
O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o Comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação.

3 REALIZADO

Resultado sem filtro

A oscilação indicada no quadro acima evidencia um pequeno crescimento em 1999, que se manteve no ano seguinte.

Resultado com filtro



Os valores relativos à evolução da consideração das informações do INMETRO nas decisões de compra mostram que esta vem crescendo no período pesquisado, ainda que apresente oscilações. Uma curva ajustante ou mesmo uma média móvel de 2 anos aplicada aos dados evidencia o comportamento crescente da série.

As oscilações são devidas em parte ao erro de amostragem, mas também a outros fatores. Podemos considerar também que houve uma redução da exposição do INMETRO na mídia nesse período.

Os valores com filtro foram pesquisados apenas para os consumidores que conhecem o INMETRO e sabe o que ele faz.

Valores com filtro:

1998 – 81%

1999 – 86%

2000 – 83%

A oscilação acima indicada está dentro do provável, sendo considerada erro absoluto de amostragem. A redução da exposição do INMETRO na mídia, no período, pode ter contribuído para este resultado.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A população pesquisada foi segmentada segundo as variáveis (variáveis de segmentação): sexo, idade, grau de instrução, região geográfica do país, condição do município (capital, periferia, ou interior), porte do município (em nº de eleitores), renda familiar e critério econômico do Brasil. O intervalo de confiança estimado é de 95% e o erro de amostragem é de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

INDICADOR: Cumprimento do Programa Anual de Análise da Qualidade de Produtos, considerando 60 produtos analisados até o ano 2000

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	33,00%	67,00%	100,00%
Realizado (R)	40,00%	193,00%	233,00%
Alcance de Meta	121,00%	288,00%	233,00%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

Este indicador mede o percentual de cumprimento do programa anual de análise da qualidade dos produtos, por meio do cálculo da relação entre o realizado e o previsto.

Os produtos escolhidos para teste são definidos pelo INMETRO a partir de sugestões de instituições de defesa do consumidor, de órgãos do governo e de parceiros do programa.

Considera-se realizado sobre previsto o número de análises de produtos realizados (acumulado) sobre o número de análises de produtos previstas (acumulado).

$$X = \frac{n \times 100}{60}$$

onde:

n= número de produtos analisados no período (acumulado).
60=número total de produtos a serem analisados até 2000

2 PREVISTO

O número de produtos a serem analisados até 2000 é 60.

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

Número de produtos analisados até 1998 - 24

Número de produtos analisados até 1999 - 116

Número de produtos analisados até 2000 - 140

Número total de produtos a serem analisados - 60

INDICADOR: Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia / valor investido no programa de testes

UNIDADE DE MEDIDA: %

Quadro de Previsão, Realização e Alcance da Meta:

	1998	1999	2000
Previsto (P)	200,00%	200,00%	200,00%
Realizado (R)	12.225,00%	7.700,00%	306,15%
Alcance de Meta	6.112,50%	3.850,00%	153,07%

Comentários sobre o indicador:

1 CONCEITO

O indicador calcula a taxa de retorno do investimento realizado pelo INMETRO no programa de análise da qualidade de produtos.

O objetivo desse indicador é medir a eficiência do macroprocesso Educação para Qualidade.

O valor investido neste programa inclui o custo de Laboratório acrescido do custo da compra dos produtos.

O valor do espaço ocupado gratuitamente na Mídia é calculado pela fórmula:

$$\text{Nº de divulgações} \times 243 \times \frac{152.120,00}{30}$$

onde:

Nº de divulgações = nº de divulgações realizadas no programa Fantástico/ano

243 – Média de tempo em segundos de veiculação de 1 programa

$\frac{152.120,00}{30}$ - preço de 30 segundos no programa do Fantástico

Para o cálculo do percentual utiliza-se a seguinte regra de três:

Valor investido no Programa ----- 100

Valor do espaço ocupado na Mídia ----- Resultado

2 PREVISTO

O índice pactuado em 1998, foi uma previsão feita pelo INMETRO, sem dispor de históricos. Portanto, se o comitê de Avaliação já estivesse funcionando, esses índices teriam sido objeto de renegociação

3 REALIZADO

Memória de cálculo do indicador:

1998

Valor investido no programa: R\$ 231.828,48

Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia: R\$ 28.339.996,00

1999

Valor investido no programa: R\$ 224.026,72

Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia: R\$ 17.250.408,00

2000

Valor investido no programa: R\$ 136.840,95

Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia: R\$ 41.893.848,00

D - PROPOSIÇÕES

Neste item o INMETRO propõe ações que considera importantes para o desenvolvimento do projeto Agência Executiva, a saber:

1. É necessária a retomada do desenvolvimento do Projeto Agência Executiva pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com alta prioridade.
O Projeto Agência Executiva é um projeto do governo, não há possibilidade dele ser desenvolvido a partir de ministérios setoriais em função do envolvimento de diversos órgãos públicos de diferentes ministérios.
2. A Evolução do Projeto deve retomar as discussões no âmbito da Administração Pública sobre:
Flexibilidades administrativas, controle social, formação do poder nas instituições, formas de garantir a continuidade administrativa, gestão de Recursos Humanos, gestão Orçamentária, legislação de compras, prestação de contas, relação entre o projeto e o PPA, como relacionar decisões de governo que impactam as Agência Executivas, entre outras.