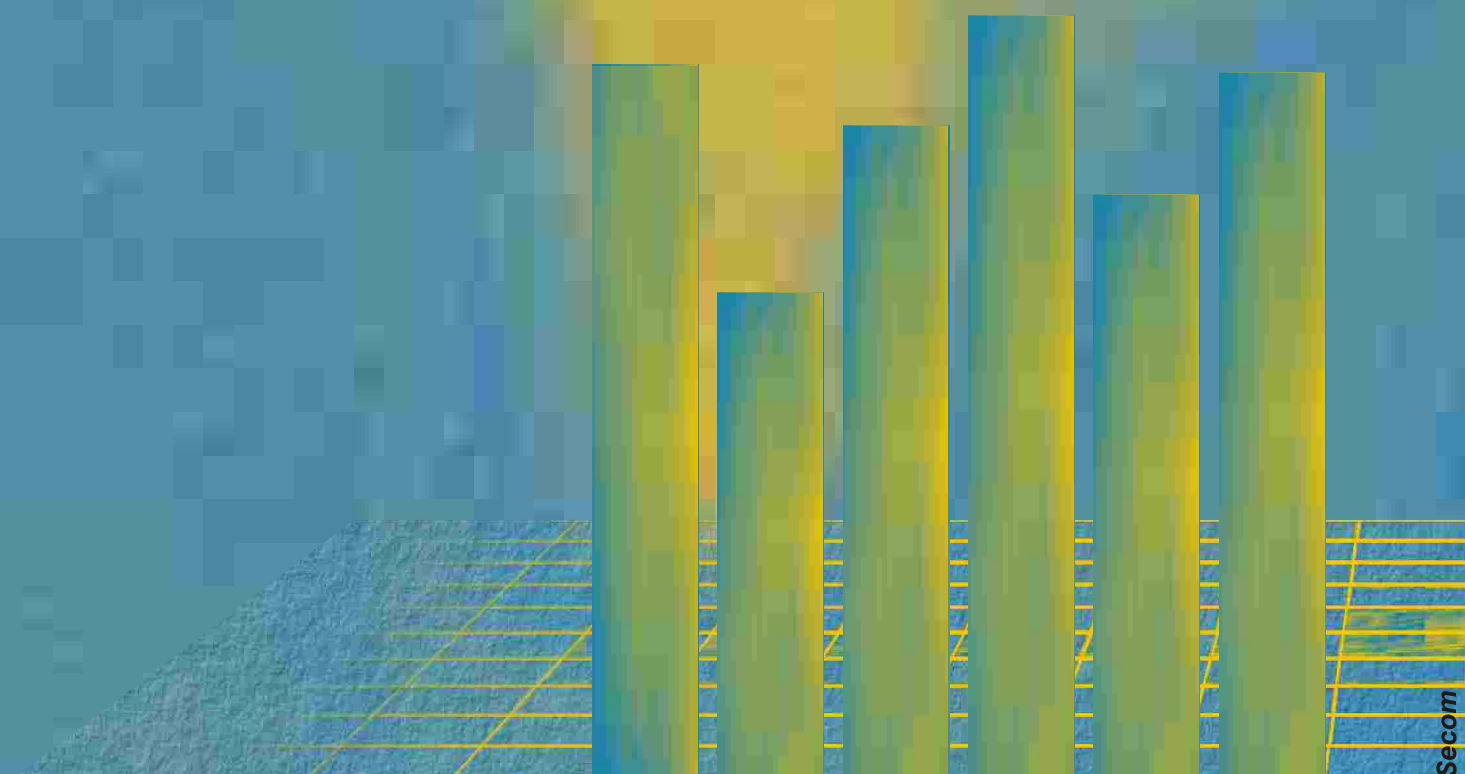


Relatório dos Resultados alcançados pelo Inmetro no Contrato de Gestão



2003

IN
INMETRO

SUMÁRIO

A - APRESENTAÇÃO GERAL	2
B - DEMONSTRATIVO DO DESEMPENHO DO INMETRO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	3
B1 - QUADRO RESUMO DO DESEMPENHO DO INMETRO EM 2003	3
B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2003	3
C - AVALIAÇÃO DOS INDICADORES	6
C 1 - Indicadores que não atingiram a meta	6
C 1.1 - AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	6
C 1.1.1 -Indicador: Índice de irregularidade na fiscalização de produtos regulamentados	6
C 1.2 CONTROLE METROLÓGICO	7
C 1.2.1 Indicador: Índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição	7
C 1.2.2 Indicador: Eficiência do serviço descentralizado	9
C 2 – Propostas de alteração de indicadores e metas	10
C 2.1 CONTROLE METROLÓGICO	10
C 2.1.1 Indicador: Índice de irregularidade de produtos pré-medidos	10
C 2.1.2 - Indicador: Índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição	11
C 2.1.3 Indicador: Eficiência do serviço descentralizado	12
D - DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA SEGUNDA DO CONTRATO DE GESTÃO DAS OBRIGAÇÕES DO INMETRO	- 13
E – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA TERCEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS FINANCEIROS	24
F – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA QUARTA DO CONTRATO DE GESTÃO – DAS MEDIDAS DE AMPLIAÇÃO DA AUTONOMIA DE GESTÃO	26
G - DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA OITAVA DO CONTRATO DE GESTÃO - PUBLICIDADE	26
H - RECOMENDAÇÕES DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO	27
ANEXOS	29
1- TABELAS DEMONSTRATIVAS DO NÚMERO DE REPROVAÇÕES E DO NÚMERO DE VERIFICAÇÕES (PERIÓDICA, INICIAL E EVENTUAL) EM TERMÔMETROS CLÍNICOS E NO TOTAL DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	
2- TELAS DO SISTEMA DE METAS FÍSICAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (PLANEST)	
3- TELA DO SISTEMA DE PESQUISA DE OPINIÃO	
4- ÁRVORES INSTITUCIONAIS E DE MACRO PROCESSOS	
5- RELAÇÃO ENTRE OS INDICADORES E A FUNÇÃO SOCIAL DO INMETRO	

A - APRESENTAÇÃO GERAL

O presente relatório tem por objetivo apresentar o desempenho do Inmetro no alcance das metas estabelecidas no Contrato de Gestão, incorporando as várias sugestões feitas pela Comissão de Avaliação do Contrato no sentido de aperfeiçoá-lo.

O nosso objetivo é que o relatório apresente com clareza os resultados do Inmetro para a sociedade, facilitando assim a Avaliação do seu desempenho pela Comissão, pelos principais interessados da administração pública e pelos cidadãos. Temos consciência que o alcance desse objetivo é decorrência de um processo de melhoria contínua fruto da persistência de propósito do Inmetro e do apoio da Comissão de Avaliação.

No ano de 2003, tivemos uma grande interação Inmetro X Comissão de Avaliação, o que além de propiciar uma melhoria do nosso relatório, contribuiu para a geração de conhecimento em relação ao Contrato de Gestão, instrumento que vem se firmando como fundamental no processo de modernização da gestão pública e que vem ganhando adeptos em todos os níveis da Administração Pública.

Entretanto, para o desenvolvimento desta experiência de gestão no Inmetro, é necessário que o Governo Federal defina e trate com prioridade uma política de gestão comprometida com a modernização da Gestão Pública e que incorpore modernos conceitos gerenciais que propiciem a melhoria de qualidade e produtividade da Administração Pública. É necessário redefinir, a partir destes novos conceitos, regras, principalmente para a gestão orçamentária, gestão de pessoal, gestão de compras e prestação de contas aos órgãos de controle.

E por fim, agradecemos a contribuição dos membros da Comissão de Avaliação que com críticas e sugestões ajudaram no aprimoramento do Contrato de Gestão do Inmetro.

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 em 2003

Ano	2003
Pontuação Global	8,33
Conceito Obtido	Bom

B2 – Quadro detalhado do desempenho do Inmetro no ano de 2003

Neste quadro estão relacionados os indicadores, metas previstas, resultado obtido e outras informações que permitem calcular a pontuação global e o conceito obtido pelo Inmetro no desenvolvimento do Contrato de Gestão.

B2– QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2003

INDICADORES	Fonte	Meta Anual	Resultado Obtido 2003	Desvio Absoluto	Alcance da Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
GLOBAL								
👉 Índice de Reconhecimento	Pesquisa	40,0%	65,0%	+25,0	162,5%	10	3	30
👉 Índice de Confiabilidade	Pesquisa	83,0%	91,0%	+8,0	109,6%	10	3	30
ATENDIMENTO								
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE								
👉 Índice de irregularidade na fiscalização de produtos regulamentados	Informações Gerenciais	1,43%	2,72%	+1,29	9,8%	0	5	0
👉 Nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação compulsória	Pesquisa	88,0%	90,1%	+2,1	102,4%	10	4	40
👉 Nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária	Pesquisa	92,0%	96,6%	+4,6	105,0%	10	4	40
👉 Produtividade na implementação de programas de avaliação da conformidade	Informações Gerenciais	4,2	4,2	0	100%	10	3	30
👉 Nº de processos de credenciamento e supervisão de laboratórios, por técnico de credenciamento	Informações Gerenciais	30,0	34,0	13	113%	10	3	30

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2003

INDICADORES	Fonte	Meta Anual	Resultado Obtido 2003	Desvio Absoluto	Alcance da Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
CONTROLE METROLÓGICO								
☞ Índice de irregularidade de produtos pré-medidos	Informações Gerenciais	3,20%	2,45%	-0,75	123,4%	10	5	50
☞ Índice de irregularidade da verificação de instrumentos de medição	Informações Gerenciais	1,50%	2,08%	+0,58	61,3%	2	5	10
☞ Nível de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica	Pesquisa	88,00%	93,8%	+5,8	106,6%	10	4	40
☞ Eficiência do serviço descentralizado	Informações Gerenciais	50,00 (*)	52,23	+2,23	95,5%	10	3	30

* Valor expresso em reais.

B2 – QUADRO DETALHADO DO DESEMPENHO DO INMETRO NO ANO DE 2003

INDICADORES	Fonte	Meta Anual	Resultado Obtido 2003	Desvio Absoluto	Alcance da Meta	Nota Atribuída	Peso	Total de Pontos
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA								
☞ Nível de credibilidade do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro à indústria exportadora	Pesquisa	88,00%	97,9%	+9,9	111,3%	10	5	50
☞ Nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro	Pesquisa	89,00%	98,2%	+9,2	110,3%	10	4	40
☞ Produtividade da calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreabilidade ao Sistema Internacional	Informações Gerenciais	33,30	34,7	+1,4	104,2%	10	3	30

C - AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

C 1 - Indicadores que não atingiram a meta

C 1.1 - AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

C 1.1.1 -Indicador: Índice de irregularidade na fiscalização de produtos regulamentados

Memória de cálculo

$$\frac{\text{Nº de unidades de produtos irregulares na fiscalização de produtos regulamentados}}{\text{Nº total de unidades de produtos fiscalizados}}$$

Série Histórica

2001	2002	2003
-	1,42%	2,72%

Meta Anual Pactuada: 1,43%

O indicador não se comportou como havia sido previsto no relatório semestral, devido à entrada de novos produtos na carteira de produtos fiscalizáveis, que acarreta, em um primeiro momento, o aumento do número de irregulares, sendo que em 2003, a carteira recebeu os seguintes produtos: Cestas de alimentos e similares, embalagens plásticas para álcool, fios e cabos – NBR 7288, fornos e fogões a gás, isqueiros descartáveis a gás e plugues e tomadas.

Outro fator a ser ressaltado é a mudança no enfoque dado pelos órgãos Delegados à fiscalização na Área da Qualidade em decorrência da elaboração do Plano de Fiscalização para o ano de 2003. Dentre as diversas ações tomadas, destacam-se:

Aumento do número de agentes fiscais alocados na Qualidade

Maior tempo na atividade fim

Planejamento das atividades de fiscalização (execução ou melhoria)

Maior abrangência territorial (locais nunca visitados)

Abaixo seguem as tabelas com a quantidade de produtos irregulares, a quantidade de produtos fiscalizados e a previsão do número de produtos fiscalizados.

	2002	2003	Variação
Quantidade de produtos Irregulares	506.294	1.398.148	176,15%
Quantidade de produtos Fiscalizados	35.662.596	51.409.594	44,15%

Previsão do número de produtos Fiscalizados em 2003	39.970.000
Quantidade de produtos Fiscalizados	51.409.594
Variação	28,62%

Excluindo os novos produtos da carteira de produtos fiscalizáveis descritos anteriormente, ou seja, mantendo a carteira de produtos do ano de 2002, o índice de irregularidade na fiscalização de produtos regulamentados é de 1,36%. Conforme demonstrado na tabela a seguir, dividindo-se a quantidade de produtos irregulares pela quantidade de produtos fiscalizados, chega-se ao valor de 1,36%

Quantidade de Produtos Fiscalizados	Quantidade de produtos Irregulares	Índice de Irregularidade na fiscalização de produtos
47.848.664	650.138	1,36

C 1.2 CONTROLE METROLÓGICO

C 1.2.1 Indicador: Índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição

Memória de cálculo

$$\frac{\text{Nº total de reprovações em verificações}}{\text{Nº total de verificações}}$$

Série Histórica

2001	2002	2003
1,29%	1,37%	2,08%

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2003	2,52%	2,98%	2,81%	2,63%	3,06%	2,73%	2,56%	2,26%	2,23%	2,21%	2,14%	2,08%
2002	0,64%	0,68%	0,91%	1,16%	1,37%	1,47%	1,44%	1,46%	1,42%	1,46%	1,44%	1,37%

Meta Anual Pactuada: 1,50%

Em 2003 houve um aumento deste índice e o fator que mais contribuiu para isso foi o alto número de termômetros clínicos importados reprovados na verificação inicial. Além disso, o número total de verificações de instrumentos (que é o denominador do indicador) caiu de 2001 para 2003 cerca de 1,184 milhões de unidades e a meta estabelecida para 2003 se baseava em um número de verificações próximo daquele valor de 2001.

(Ver Anexo I)

Como o denominador diminuiu e o número de reprovações em verificações iniciais (que é um fator que está fora do controle do Inmetro) aumentou, o índice de irregularidade foi maior do que o previsto.

Podemos ver no quadro a seguir, que a diminuição do número total de verificações de 2001 para 2003 foi causada pela queda do número de verificações iniciais. Essa queda foi devido à diminuição da produção e importação de instrumentos de medição, que é um fator sobre o qual o Inmetro não tem influência.

Deve-se ressaltar, no entanto, que índices de irregularidade de até 5% são considerados aceitáveis internacionalmente.

Ano	Verificações periódicas e eventuais	Verificações Iniciais	Total
2001	1.805.613	8.792.529	10.598.142
2002	1.922.537	6.886.690	8.809.227
2003	2.031.808	7.381.950	9.413.758

C 1.2.2 Indicador: Eficiência do serviço descentralizado

Memória de cálculo

Despesa da RBMLQ realizada
Nº total de verificações

Série Histórica

2001	2002	2003
51,25	54,42	52,23

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2003	42,24	53,14	51,42	53,22	52,17	43,43	45,40	47,06	48,16	48,98	50,01	52,23
2002	52,96	66,68	61,18	56,55	54,37	44,72	45,68	46,17	46,95	48,56	49,45	54,42

Meta Anual Pactuada: 50,0

Apesar de não ter alcançado a meta pode-se observar que este indicador melhorou em relação ao ano anterior, ou seja, o número de verificações cresceu proporcionalmente mais do que as despesas mesmo levando-se em consideração a inflação do ano (em torno de 9%).

C 2 – Propostas de alteração de indicadores e metas

C 2.1 CONTROLE METROLÓGICO

C 2.1.1 Indicador: Índice de irregularidade de produtos pré-medidos

Proposta de alteração de meta

	Anterior	Nova
Meta para 2004	3,00%	2,75%
Meta para 2005	2,00%	2,50%

No relatório referente ao primeiro semestre verificou-se que o resultado obtido estava superior a meta, ou seja, o índice de irregularidade de produtos pré-medidos estava bem menor que a meta pactuada. Considerando que o indicador mantivesse a mesma tendência do ano anterior, a nossa previsão foi de que seu valor deveria ficar praticamente estável até o final do ano. Por isso, propusemos a alteração desta meta na reunião de acompanhamento dos resultados do Contrato de Gestão realizada no dia 14/10/2003, entretanto a Comissão preferiu analisar os dados no fim do ano.

Conforme a previsão, o indicador se manteve estável e fechou o ano em 2,45%, superando a meta, que era de 3,20%.

Nos últimos dois anos o índice de irregularidade de produtos pré-medidos se manteve abaixo de 3,00%, portanto a meta anteriormente pactuada para 2004 (3,00%) é razoavelmente conservadora. Sendo assim, espera-se que o índice se mantenha nesse nível mais baixo e por isso a proposta de meta para 2004 foi alterada para 2,75%.

Para 2005 a proposta para a meta é de 2,50%, nesse caso para cima, já que a tendência é de manutenção do resultado.

C 2.1.2 - Indicador: Índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição

Proposta de alteração de meta:

	Anterior	Nova
Meta para 2004	1,40%	2,00%
Meta para 2005	1,20%	2,00%

Por conta da diminuição da produção e da importação de instrumentos de medição, houve uma redução do número de verificações iniciais, implicando na redução do número total de verificações de instrumentos de medição. Simultaneamente, o número de reprovações em verificações iniciais aumentou, principalmente, por conta do número de reprovações em verificações iniciais de termômetros clínicos. Existe a expectativa de manutenção deste cenário, portanto, apresentamos a proposta de alteração da meta de 1,40% para 2,00% para 2004 e de 1,20% para 2,00% em 2005.

C 2.1.3 Indicador: Eficiência do serviço descentralizado

Proposta de Alteração de Cálculo do Indicador

Nº total de verificações

Nº de funcionários da RBMLQ

O novo indicador (número de verificações / nº de funcionários da RBMLQ) tem como objetivo medir o quanto se produz com um determinado número de funcionários. Dessa forma é possível quantificar de maneira mais adequada a produtividade e consequentemente a eficiência dos serviços de verificação. É importante destacar que, assim como no cálculo anterior, no cálculo desse indicador não estão incluídas as verificações iniciais, pois nem todos os estados realizam este serviço e como foi citado anteriormente, o número de verificações iniciais independe de ações do Inmetro.

Série Histórica

Ano	Número de Verificações Periódicas e Eventuais	Número de Funcionários	Eficiência
2001	1.805.613	3.187	567
2002	1.922.532	3.069	626
2003	2.031.808	3.091	657

Meta

2004	2005
666	676

Para 2004 e 2005 foi feita uma estimativa baseada na evolução do nº de verificações periódicas e eventuais dos anos anteriores e na modificação da tabela de taxas de serviços metrológicos, na qual foram inseridos novos serviços. Com isso estima-se que esse número de verificações aumente em torno de 3% em 2004 e mais 3% em 2005.

Quanto ao número de funcionários, há previsão de contratação em alguns IPEM's, 50 em 2004 e mais 50 em 2005

Ano	Número de Verificações Periódicas e Eventuais	Varição do nº de verificações	Número de Funcionários	Aumento do nº de funcionários	Eficiência
2003	2.031.808		3.091		657
2004	2.092.762	3,0%	3.141	50	666
2005	2.155.545	3,0%	3.191	50	676

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

O INMETRO obriga-se a alcançar os resultados e metas descritos na Cláusula Primeira deste Contrato, bem como incluir, no seu plano de trabalho, de modo a garantir o desenvolvimento contínuo da entidade, as ações definidas a seguir:

Ação I

Modernizar a Gestão de Pessoas até 2005 com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito à aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários.

Resultado I

O Inmetro vai retomar este projeto com recursos próprios. Este projeto está em fase de concepção e está inserido no Plano Estratégico da Diretoria Administrativa.

Ação II

Participar do Prêmio da Qualidade do Governo Federal a partir do ciclo 2003, obtendo reconhecimento da gestão, no mínimo, na faixa prata.

Resultado II

O Inmetro desenvolveu no ano de 2003, um processo de treinamento dos seus técnicos, utilizando os critérios do prêmio, visando melhorar e ampliar a participação desse corpo técnico para o ano de 2004. Com a finalidade de auxiliar na elaboração do relatório foi criado um grupo relator composto por técnicos de diferentes áreas. Além do grupo relator, foram criados sub grupos para analisar cada um dos critérios do PQGF.

Ação III

Ampliar o nível de informatização do Inmetro, priorizando a elaboração e a implantação do Portal Corporativo, com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito à aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários.

Resultado III

O Inmetro retomou o projeto Portal Corporativo com recursos próprios. Foram muitas as implementações efetuadas na área de TI – Tecnologia de Informações - do INMETRO neste período, sendo atendidas as necessidades de estruturação das funções de administração de banco de dados, administração de dados, desenvolvimento, manutenção, suporte e produção para atender tanto aos sistemas existentes quanto aqueles em desenvolvimento nas diversas áreas do Instituto, além da consolidação do serviço de suporte técnico aos usuários, sendo executado através do Helpdesk com uma central em Xerém e outra no Rio Comprido.

ASSUNTO	2000	2003
Parque Tecnológico		
Nº de Pontos de Rede no Rio Comprido	285	630
Nº de Pontos de Rede em Xerém	808	984
Nº de Micros – contrato manutenção	450	812
Nº de impressoras– contrato manutenção	250	315
Atualização Tecnológica		
Servidores	NT	Windows 2000
Correio Eletrônico	Eudora	Lotus Notes
SQL Server	Versão 6.5	Versão 2000
Visual Basic	Versão 5.0	Versão 6.0
Crystal Report	Versão 6.0	Versão 8.0
Delphi	Versão 4.0	Versão 5.0
Plataforma – Desenvolvimento Sistemas	Cliente Servidor	Web
Sistemas em Produção	9	39
Base de Dados Corporativos		
% da existência das informações corporativas confiáveis	20%	75%
% de Integração dos Sistemas de Informação	30%	80%
Comunicação Inmetro – RBMLQ	Papel e Fax	Internet / Intranet
Normas Técnicas Gerais e Internas da área de informática	Inexistentes	Existentes

Ação IV

Consolidar o Sistema de Informações Gerenciais do Inmetro, com prioridade para a Rede de Indicadores do Planejamento, até 2005.

Resultado IV

O Inmetro já montou a sua rede de indicadores para acompanhar os resultados do seu plano estratégico. Com a finalidade de gerenciar a rede de indicadores estão implantados e sendo testados os sistemas de metas físicas do planejamento estratégico (planest) e de pesquisa de opinião, que gerenciam os resultados pactuados no Plano Estratégico e no contrato de gestão.

Ver Anexo II e III

Ação V

Apresentar, até dezembro de 2003, índice de eficácia que meça os tempos médios de atendimentos dos serviços prestados, com apoio da Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, no que diz respeito à aprovação do plano de trabalho e aos recursos necessários.

Resultado V

O Inmetro vai retomar este projeto com recursos próprios. O projeto está incluído no Plano Estratégico da Diretoria Administrativa.

Ação VI

Implementar, no âmbito de sua área de atuação, o Plano Brasileiro de Avaliação da Conformidade e o Plano Nacional de Metrologia.

Resultado VI

- Em 2003, o Inmetro executou as ações pertinentes ao ano do PBAC 2000/2003 e, paralelamente fez uma revisão desse plano para o quadriênio 2004/2007. Na ocasião elaborou uma pesquisa sobre quais os programas de avaliação da conformidade a serem desenvolvidos são considerados prioritários pela sociedade. O planejamento do PBAC pressupõe que na reunião do Conmetro do dia 13/04/2004, seja aprovado o PBAC 2004/2007
- O Inmetro colaborou na elaboração, em substituição ao Plano Nacional de Metrologia, que encerrou-se em dezembro de 2002, do documento Diretrizes Estratégicas para a Metrologia Brasileira 2003/2007, aprovando-o primeiramente no âmbito do Comitê Brasileiro de Metrologia e, posteriormente, no Conmetro. Para adequar-se ao novo documento, o Inmetro promoveu a revisão do seu plano estratégico de metrologia.

Ação VII

Promover a educação para a metrologia e a qualidade, conforme Plano Estratégico do Inmetro.

Resultado VII

- O ano de 2003 serviu para consolidar o Programa de Análise de Produtos como uma referência, em termos de credibilidade, junto aos consumidores e, principalmente, junto ao setor produtivo. Neste ano, seis diferentes entidades representativas da indústria procuraram o Programa com o objetivo de buscar soluções para os problemas de qualidade que vinham ou vêm enfrentando decorrentes, principalmente, de casos de concorrência desleal, o que reforça o sentimento de confiança da sociedade nos resultados efetivos do Programa.

Este Programa alcançou a meta de 24 produtos analisados por ano. Foram cerca de quarenta minutos de divulgação de resultados de análises, ou melhor, de informações, para o consumidor, na mídia televisiva, sobre a qualidade de produtos.

Outra ação importante foi a Formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo, cujo objetivo é a formação de multiplicadores dos conceitos de consumo responsável, através da reflexão das práticas de consumo vigentes.

Para isso, foi elaborada, em parceria com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), a Coleção Educação para o Consumo Responsável, bibliografia específica e inédita, no Brasil, sobre seis temas com foco no consumo: Publicidade, Ética, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Direitos do Consumidor.

Em 2003 foram realizados seis cursos, em sete estados diferentes (Acre, Pará, Paraíba, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande Sul e Goiás), que contou com a participação de cerca de seiscentas pessoas e que tiveram como exemplos de desmembramentos, a promoção de palestras, a criação de fóruns de discussão sobre os temas e a articulação com outras entidades.

- O Portal do Consumidor, além de um mecanismo de busca veloz e eficaz, pois devolve para o consumidor/usuário de Internet, como resultado da pesquisa, apenas informações que têm como tema central questões voltadas para as relações de consumo, também oferece outros serviços como notícias cadastradas diariamente, informações sobre órgãos de defesa do consumidor em cada um dos estados da federação, material didático que pode ser utilizado como fonte de referência para pesquisas, além de um canal de comunicação do consumidor com a equipe que coordena o Portal, entre outros.

Em 2003, o Portal estabeleceu-se, de acordo com o reconhecimento de diversos portais da Internet, como referência, ou seja, como um site que deve ser consultado quando o assunto é direito do consumidor. Além disso, foram criadas novas ferramentas alinhadas a política de inclusão digital do Portal do Consumidor, dentre as quais destacamos o Gerador de Sites, através da qual entidades que não têm recursos financeiros para contratarem um

provedor de Internet, poderão montar seu próprio site e disponibilizar suas informações dentro do Portal.

- Deve-se também ressaltar a criação do Clipping de Notícias, através do qual são enviadas, semanalmente, via e-mail, para cerca de 5 mil pessoas, as principais notícias cadastradas e destaques. Com esse lançamento, o Portal obteve, como resultado, expressivo crescimento em termos de número de acessos.

- Foram elaboradas e impressas as cartilhas de Produção Integrada de Frutas (PIF) e Cesta de Alimentos, ambas frutos da parceria entre o Inmetro e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), e de Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE). A cartilha de extintor de incêndio foi reimpressa, assim como a de Gás Natural Veicular (GNV), após revisão, em função das mudanças ocorridas na regulamentação.

Ao longo de 2003, foi implementado o Programa RH-Metrologia, com a promoção e criação de cursos de pós-graduação, de mestrado, produção de literatura especializada em metrologia, formação de recursos humanos e a realização de três escolas avançadas em temas específicos da metrologia (mecânica, óptica e avaliação de incertezas de medições).

Ação VIII

Promover a disseminação das informações tecnológicas produzidas pelo Inmetro, conforme seu Plano Estratégico.

Resultado VIII

- Durante o ano de 2003, o número médio de atendimentos à Consultas Externas foi de aproximadamente 21.500 atendimentos/servidor, correspondendo a um aumento de 8,5 % em relação ao ano anterior (a previsão era de 7,3 %).
- Nível de Utilização, pelos PME's Exportadores, do Serviço de Informação Tecnológica do Inmetro de 36,4%, sendo que a previsão era de 14%.
- Nível de Satisfação do Usuário Direto do Serviço de Informação Tecnológica do Inmetro de 96,9%, com previsão de 88%.
- Dentro das ações do processo operacional de "Divulgação de Produtos e Serviços de Informação em Eventos", o Inmetro participou de 11 eventos externos, que resultaram na identificação de aproximadamente 531 novos usuários externos dos produtos e serviços de informação disponibilizados.
- Dando continuidade aos processos operacionais de "Geração de Produtos de Informação em Mídia Impressa" e de "Atualização de Conteúdo de Produtos de Informação em Mídia Impressa", com o objetivo de atender as necessidades de informação detectadas junto aos usuários, o Inmetro editou 05 novas publicações e

atualizou 04 títulos já existentes. Além disso, produziu 48 números das publicações periódicas (Inmetro Informação, Resenha do DOU e Boletim de Serviço).

- Foram, também, incorporadas à lista de publicações disponibilizadas do Inmetro, com vistas a sua divulgação, comercialização e distribuição, 07 novos títulos. Dessas publicações, foram comercializadas/ distribuídas gratuitamente aproximadamente 50.000 exemplares.
- Dentro das ações dos processos operacionais de "Geração de Produtos de Informação em Mídia Eletrônica" e de "Atualização de Conteúdo de Produtos de Informação em Mídia Eletrônica" foram disponibilizadas/ atualizados no site do Inmetro as Bases de Dados de Produtos e Serviços com Conformidade Avaliada, Portarias de Aprovação de Modelos de Instrumentos de Medição, Rede Brasileira de Calibração, Oficinas Convertedoras de Veículos para Gás Natural Veicular, Portarias de Declaração do Fornecedor, Portarias de Designação de Organismos e Resoluções Não Técnicas do Conmetro.
- O Site do Inmetro foi redesenhado e disponibilizado, acompanhando as tendências web, na forma e conteúdo, possibilitando ao usuário encontrar de modo rápido e seguro todas as informações que procura.
- Foi disponibilizado no site o serviço destinado aos Organismos de Avaliação da Conformidade Credenciados pelo Inmetro para o Programa de Produção Integrada de Frutas – PIF. Este serviço possibilita desde o registro e controle das adesões ao PIF, em parceria com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, até o fornecimento de selos por parte da Diretoria da Qualidade às empacotadoras.
- Além disso, foi também disponibilizado no site um Fórum de Discussão sobre o tema "Agregação de Valor a Serviços e Produtos de Informação" com o objetivo de definir o conceito e elaborar uma classificação hierárquica dos serviços e produtos de informação que o Inmetro oferece aos seus clientes.
- Dentro das ações dos processos operacionais de "Disseminação de Informação via Base de Dados" e de "Disseminação de Informação via Home Page" destacam-se o crescente número de acessos ao site do Inmetro e às bases de dados disponibilizadas, alcançando aproximadamente 600.000 acessos ao site (50.000 acessos/mês) e 400.000 acessos às bases de dados (33.300 acessos/mês).
- Dentro das ações dos processos operacionais de "Recebimento de Solicitação de Produtos de Informação" e de "Prospecção de Demandas de Produtos de Informação" destacam-se a implementação das atividades de identificação de produtos de informação nas Unidades Principais do Inmetro, alcançando-se 32 prospecções de acervos de informação que poderão se transformar em novos produtos de informação tecnológica. Visando, também, a otimização das atividades do processo operacional de "Atendimento ao Público pelas Bibliotecas", estão sendo ultimados os procedimentos de inventário do acervo da biblioteca e da digitação do acervo de normas técnicas que comporão as bases de dados da Biblioteca Online, serviço de informação que será disponibilizado no início de 2004.

- Homologação do Sistema Ponto Focal - em setembro, foi entregue a versão completa do referido sistema, bem como os manuais, os CDs de instalação, para futuras atividades de cooperação técnica.
- Atendeu as demandas que surgem através do Ponto Focal. Atualmente contamos com cerca de 1300 usuários inscritos no sistema "Alerta Exportador!", e até o ano de 2003 foram recebidas mais de 1000 perguntas sobre o tema barreiras técnicas, que são respondidas pelo corpo técnico da coordenação.
- Aprimoramento do Sistema "Alerta Exportador!", com a inclusão de funções específicas e ferramentas que proporcionam maior abrangência de atuação ao sistema.
- Desenvolvimento de projeto de assistência tecnológica para os parceiros do Mercosul, em que os três países passaram a ter acesso aos serviços oferecidos pelo Ponto Focal de Barreiras Técnicas em seu portal na Internet. Dentre tais serviços, destacamos a utilização do Sistema Alerta Exportador! por parte dos empresários dos países do Mercosul.
- Publicação da reedição do manual 'Barreiras Técnicas: O que são e como superá-las.
- Publicação de um Módulo de Treinamento sobre Barreiras Técnicas e sobre as atividades do Ponto Focal de Barreiras Técnicas, para ser utilizados em treinamentos realizados por técnicos do Inmetro ao público externo.
- Criação, a partir de iniciativa do Inmetro, da Rede Nacional de Capacitação em Tecnologia Industrial Básica e Barreiras Técnicas às Exportações - RNTBT, em parceria com o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE, a Confederação Nacional das Indústrias - CNI, a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo - FIESP, a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro - FIRJAN, a Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC, a Fundação Dom Cabral - FDC, a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, a Agência Nacional do Petróleo - ANP, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, através do seu Programa Redeagentes, o Banco do Nordeste do Brasil - BNB, a Agência de Promoção de Exportações do Brasil - APEX e a Agência InvesteBrasil. Seu objetivo é a capacitação de pequenos e médios exportadores brasileiros nas questões relativas a barreiras técnicas ao comércio, originárias do desconhecimento das regras de comércio no que se refere às atividades de tecnologia industrial básica, através do treinamento de multiplicadores.
- Publicação, no âmbito das atividades da RNTBT, da Cartilha sobre Barreiras Técnicas para o setor têxtil e de confecções.
- Elaboração do artigo "Comentários sobre a Política das Comunidades Europeias para Transgênicos à Luz do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio".

- Continuidade das atividades de treinamento sobre os serviços prestados pelo Ponto Focal, agora incorporados à Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (IPEMs) – treinamentos realizados no ES, PR, PI e MA.
- Organização, em parceria com a Firjan, do II Encontro Inmetro/Firjan para o pequeno e médio exportador, onde foi proferida palestra sobre barreiras técnicas.
- Após a assinatura de Convênio com ITC (International Trade Center), associação entre a UNCTAD e a OMC (Organização Mundial do Comércio) destinada a capacitar tecnicamente os países em desenvolvimento nos assuntos referentes ao comércio internacional, no ano de 2002, foi publicada versão em português do livro “Export Quality Management – an answer book for small and medium-sized exporters”, lançado numa associação entre o Inmetro, a CNI e o SENAI, no ano de 2003.

Ação IX

Implementar acordos de reconhecimento mútuo para facilitar as exportações de setores chave da economia.

Resultado IX

O Inmetro obteve o reconhecimento do programa de manejo florestal pela PEFC – Pan European Forest Council, em 2003.

Está sendo formalizada a solicitação de reconhecimento ao IAF para o credenciamento na área ambiental, utilizando a ISO 14001, estando programada a avaliação do Instituto pelo IAF para março de 2004.

O Inmetro vem se preparando para obter o reconhecimento internacional junto à IATCA (International Auditor and Training Certification Association) para os credenciamentos que outorgou aos organismos de Treinamento de auditores. O Inmetro deverá ingressar com a solicitação para o Acordo Multilateral de Reconhecimento neste fórum internacional até os meados de 2004

Ação X

Desenvolver e implementar Plano de Fiscalização de Produtos Regulamentados, até 2005.

Resultado X

O Manual de Planejamento Anual e Quadrienal de Fiscalização foi desenvolvido em 2002, e o Plano Anual foi implantado nos órgãos delegados em 2003. O manual apresenta as orientações institucionais e a metodologia para elaboração do Plano, e busca dar maior clareza, por parte do Inmetro, aos órgãos da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro, sobre:

- a) as bases para negociação das metas a serem alcançadas por cada órgão;
- b) os tipos de abordagens que serão conferidas aos produtos que serão objeto de fiscalização a cada ano;
- c) o levantamento das necessidades de capacitação do pessoal da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro;
- d) o levantamento dos recursos necessários à execução daquelas atividades; e
- e) a definição das informações que objetivam o monitoramento de resultados do processo de fiscalização de produtos.

A implementação do Plano Anual de Fiscalização trouxe, de imediato, conseqüências na fiscalização de produtos regulamentados, dentre as quais podemos destacar, o aumento do n.º de agentes fiscais alocados na área da qualidade, maior disponibilidade de tempo para a realização das atividades de fiscalização, maior abrangência territorial da fiscalização, e, como conseqüência, o aumento no número de unidades de produtos fiscalizados, quando comparado com o de 2002.

E – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA TERCEIRA DO CONTRATO DE GESTÃO – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS FINANCEIROS

Conforme demonstram os quadros abaixo, o “Orçamento Realizado” do Inmetro ficou praticamente estável. Houve redução da “Receita Arrecadada”, em função de uma redução dos “Recursos Recebidos do Tesouro”, parcialmente compensados pela “Receita Realizada 2003”.

Devido a característica das atividades do Inmetro, principalmente, a fiscalização metrológica executada pelos órgãos da RBMLQ, as despesas precisam ocorrer, para que a receita seja gerada. Portanto, os limites de pagamento devem ser compatíveis com o Orçamento, permitindo que os órgãos gerem receita e efetuem, no mínimo, o pagamento de suas despesas fixas.

Porém, no quadro “Limites de pagamento- Portarias”, fica evidente que na maior parte do ano, esses limites não foram compatíveis com o Orçamento do Instituto.

Esse foi o cenário vigente até dezembro, quando com a publicação da portaria MDIC nº10, os limites de pagamento se adequaram ao orçamento do Inmetro.

Orçamento Realizado – Despesa

	2002	2003	Varição
Total	214.220.081,68	215.854.887,88	0,76%

Receita Arrecadada

	2002	2003	Varição
Total	218.755.353,150	217.847.605,78	-0,41%

Instrumento Legal	Data	Limites até Dezembro
Portaria MDIC Nº 2	Fevereiro 2003	R\$ 108.890.000,00
Portaria MDIC Nº 5	Junho 2003	R\$ 103.278.000,00
Portaria MDIC Nº 9	Outubro 2003	R\$ 116.765.000,00
Portaria MDIC Nº 10	Dezembro 2003	R\$ 167.148.000,00

Demonstrativo do Impacto do Tesouro

Limite de Pagamento Referente a Fonte 100 – Recursos do Tesouro

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	1.404	2.122	2.830	6.766	7.539	8.247	8.954	9.661	10.838	12.956	17.085

Recursos Recebidos do Tesouro/ Fonte 100

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	689	794	1.785	2.184	3.571	4.323	4.474	5.743	7.089	9.874	15.509

Diferença: Recursos do Tesouro/ Fonte 100 x Limite de Pagamento

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	(725,00)	(1.328,00)	(1.045,00)	(4.582,00)	(3.968,00)	(3.924,00)	(4.480,00)	(3.918,00)	(3.749,00)	(3.082,00)	(1.576,00)

Demonstrativo do Impacto do Limite de Pagamento

Limite de Pagamento Referente a Fonte 250 – Receita Própria

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	10.009	18.175	24.550	32.699	40.883	52.161	55.961	64.727	86.132	93.905	149.141

Receita Realizada em 2003 – Fonte 250 – Arrecadação

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	20.896	32.552	46.075	59.065	71.524	86.496	99.637	114.582	128.141	141.205	146.383

Diferença: Limite de Pagamento X Receita Própria – Fonte 250

Unidade Orçamentária	Até fev	Até mar	Até abr	Até mai	Até jun	Até jul	Até ago	Até set	Até out	Até nov	Até dez
28202 Inmetro	(10.887,00)	(14.377,00)	(21.525,00)	(26.366,00)	(30.641,00)	(34.335,00)	(43.676,00)	(49.855,00)	(42.009,00)	(47.300,00)	2.758,00

F – DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA QUARTA DO CONTRATO DE GESTÃO – DAS MEDIDAS DE AMPLIAÇÃO DA AUTONOMIA DE GESTÃO

As flexibilidades constantes no Contrato de Gestão foram importantes para o alcance dos resultados referentes às metas pactuadas, porque tornaram mais eficientes alguns processos administrativos

Estas flexibilidades, embora positivas, não são suficientes. Desta forma, temos que avançar em questões importantes relacionadas à gestão de pessoal, orçamentária, financeira e de compras/ contratos e convênios.

G - DESEMPENHO RELATIVO À CLÁUSULA OITAVA DO CONTRATO DE GESTÃO - PUBLICIDADE

Além da publicidade exigida em lei, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior fará publicar de imediato, no Diário Oficial da União, o extrato do presente Contrato, assim como publicará os relatórios da Comissão 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 extrato do presente Contrato foi publicado no Diário Oficial da União, na seção 3, em 06 de janeiro de 2003.

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

O relatório de acompanhamento dos resultados alcançados pelo Inmetro no Contrato foi disponibilizado na Intranet e na Internet, após aprovação da Comissão de Avaliação e Acompanhamento.

H - RECOMENDAÇÕES DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

- a) Agendar reunião com representantes da Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e do Inmetro para avaliar conjuntamente os papéis de cada órgão para o cumprimento das obrigações I, III e V da Cláusula Segunda, de forma a atender aos compromissos pactuados durante o prazo de vigência do contrato de gestão.

O Inmetro manteve contato no segundo semestre de 2003 com os representantes da Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, não conseguindo, entretanto, resolver os problemas de apoio financeiro.

- b) Viabilizar, durante o segundo semestre de 2003, o cumprimento da ação II (Participar do Prêmio da Qualidade do Governo Federal a partir do ciclo 2004, obtendo reconhecimento da gestão, no mínimo na faixa prata).

O Inmetro participará do Prêmio da Qualidade do Governo Federal, tendo que inscrever-se no ciclo 2004 até 03/05/2004 e entregar o Relatório da Gestão à Gerência do PQGF até 31/05/2004.

- c) Demonstrar com mais detalhes os resultados da implementação das ações referentes ao sistema de informações gerenciais do Inmetro, da implementação do Plano Brasileiro de Avaliação da Conformidade e do Plano Nacional de Metrologia e da disseminação das informações tecnológicas produzidas pelo Inmetro.

Nos resultados IV, VI e VIII da cláusula Segunda do Contrato de Gestão, o Inmetro demonstra com detalhes os resultados da implementação das ações referentes ao sistema de informações gerenciais, da implementação do Plano Brasileiro de Avaliação da Conformidade, das Diretrizes Estratégicas para a Metrologia Brasileira e da disseminação das informações tecnológicas.

- d) Apresentar novo indicador de eficiência do serviço descentralizado do macroprocesso controle metrológico.

O Inmetro apresentou a proposta de um novo cálculo para o indicador de eficiência do serviço descentralizado.

- e) Fazer constar nos próximos relatórios as informações que demonstrem a análise das causas dos desvios e as ações gerenciais corretivas adotadas, assim como, seus efeitos sobre os indicadores que apresentem resultados aquém das metas pactuadas.

Entendemos que estamos cumprindo esta recomendação, todavia o processo de melhoria da qualidade do relatório se dá em um processo de interação entre o Inmetro e a CAA.

- f) Apresentar nos próximos relatórios elementos que relacionam os indicadores às ações de gestão da Autarquia e referência a padrões de entidades estrangeiras correspondentes.

É um desejo do Inmetro apresentar nos seus relatórios referência a padrões de entidades estrangeiras correspondentes, entretanto, ainda não viabilizamos os meios para realizar tal acordo internacional.

As ações de gestão da Autarquia, conforme o Plano Institucional do Inmetro para 2002-2010, buscam garantir a qualidade para o cidadão, a competitividade de produtos e serviços brasileiros e a solidez e excelência institucionais, através de indicadores de efetividade, eficácia e eficiência. Tais indicadores, presentes no Contrato de Gestão, vão ao encontro da missão do Inmetro, qual seja: Promover a qualidade de vida do cidadão e a competitividade da economia através da metrologia e da qualidade. O Inmetro, com a finalidade de gerenciar melhor suas atividades, possui árvores de objetivos institucionais e de macroprocessos que demonstram as ações e os resultados alcançados, que são medidos pelos indicadores, inclusive os do Contrato de Gestão. (Ver Anexo IV). No Anexo V, temos um resumo da apresentação realizada para a CAA, na qual se evidenciam a relação entre os indicadores e as finalidades do Inmetro.

- g) Apresentar nos próximos relatórios avaliações acerca dos benefícios ou insuficiências das autonomias concedidas e sobre o uso e disponibilidade dos recursos orçamentários.

O Inmetro, nas cláusulas III e IV apresenta as avaliações acerca dos benefícios ou insuficiências das autonomias concedidas e sobre o uso e disponibilidade dos recursos orçamentários.

Anexos

1- TABELAS DEMONSTRATIVAS DO NÚMERO DE REPROVAÇÕES E DO NÚMERO DE VERIFICAÇÕES (PERIÓDICA, INICIAL E EVENTUAL) EM TERMÔMETROS CLÍNICOS E NO TOTAL DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

1. TABELAS DEMONSTRATIVAS DO NÚMERO DE REPROVAÇÕES E DO NÚMERO DE VERIFICAÇÕES (PERIÓDICA, INICIAL E EVENTUAL) EM TERMÔMETROS CLÍNICOS E NO TOTAL DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

2002

Termômetros								
Verificação			Verificação			Verificação		
Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações
jan/02	0	0	jan/02	12.573	0	jan/02	0	0
fev/02	0	0	fev/02	417.764	0	fev/02	0	0
mar/02	0	0	mar/02	200.225	0	mar/02	0	0
abr/02	0	0	abr/02	345.919	3.362	abr/02	0	0
mai/02	0	0	mai/02	386.394	7.809	mai/02	2	0
jun/02	0	0	jun/02	6.194	0	jun/02	153.584	0
jul/02	0	0	jul/02	394.560	0	jul/02	0	0
ago/02	0	0	ago/02	128.109	0	ago/02	0	0
set/02	0	0	set/02	313.455	0	set/02	0	0
out/02	0	0	out/02	54.124	0	out/02	0	0
nov/02	56	0	nov/02	174.278	0	nov/02	0	0
dez/02	0	0	dez/02	326.360	0	dez/02	0	0
Total	56	0	Total	2.759.955	11.171	Total	153.586	0

Total de								
Verificação			Verificação			Verificação		
Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações
jan/02	79.916	3.643	jan/02	495.933	98	jan/02	17.079	54
fev/02	106.237	5.859	fev/02	752.979	95	fev/02	4.189	193
mar/02	143.535	8.568	mar/02	505.620	415	mar/02	1.698	322
abr/02	180.603	10.669	abr/02	641.128	3.746	abr/02	2.323	201
mai/02	172.693	9.794	mai/02	702.868	8.205	mai/02	2.933	276
jun/02	161.823	8.635	jun/02	222.813	2.605	jun/02	164.040	775
jul/02	167.532	9.622	jul/02	700.314	340	jul/02	8.345	1.215
ago/02	158.672	8.682	ago/02	462.434	258	ago/02	11.115	1.415
set/02	136.203	8.302	set/02	701.625	158	set/02	17.350	1.442
out/02	134.410	8.036	out/02	413.091	345	out/02	19.685	2.250
nov/02	118.208	5.794	nov/02	558.306	225	nov/02	24.537	2.784
dez/02	68.944	2.536	dez/02	729.579	340	dez/02	20.467	3.225
Total	1.628.776	90.140	Total	6.886.690	16.830	Total	293.761	14.149

2002

2002	Termômetros (Inicial, periódica e eventual)		Total de Instrumentos (Inicial, Periódica e Eventual)		Nº de Termômetros / Nº Total de Instrumentos		Nº de Termômetros Reprovados / Nº Total de Instrumentos Reprovados	
	Verificados	Reprovados	Verificados	Reprovados	No Mês	Acumulado	No Mês	Acumulado
jan/02	12.573	0	592.928	3.795	2,12%	2,12%	0,00%	0,00%
fev/02	417.764	0	863.405	6.147	48,39%	44,05%	0,00%	42,33%
mar/02	200.225	0	650.853	9.305	30,76%	43,97%	0,00%	41,36%
abr/02	345.919	3.362	824.054	14.616	41,98%	43,97%	23,00%	40,71%
mai/02	386.396	7.809	878.494	18.275	43,98%	43,61%	42,73%	40,80%
jun/02	159.778	0	548.676	12.015	29,12%	43,66%	0,00%	39,70%
jul/02	394.560	0	876.191	11.177	45,03%	43,05%	0,00%	38,74%
ago/02	128.109	0	632.221	10.355	20,26%	42,84%	0,00%	37,88%
set/02	313.455	0	855.178	9.902	36,65%	42,10%	0,00%	37,10%
out/02	54.124	0	567.186	10.631	9,54%	41,64%	0,00%	36,30%
nov/02	174.334	0	701.051	8.800	24,87%	41,59%	0,00%	35,66%
dez/02	326.360	0	818.990	6.101	39,85%	39,51%	0,00%	35,22%
Total	2.913.597	11.171	8.809.227	121.119	33,07%	39,51%	9,22%	30,19%

2003

Termômetros Clínicos								
Verificação Periódica			Verificação Inicial			Verificação Eventual		
Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações
jan/03	0	0	jan/03	155.858	6.672	jan/03	0	0
fev/03	0	0	fev/03	169.577	8.679	fev/03	0	0
mar/03	0	0	mar/03	212.054	6.261	mar/03	0	0
abr/03	0	0	abr/03	241.455	4.674	abr/03	0	0
mai/03	0	0	mai/03	262.511	21.167	mai/03	0	0
jun/03	200.000	0	jun/03	366.394	8.272	jun/03	0	0
jul/03	0	0	jul/03	426.542	5.554	jul/03	0	0
ago/03	1600	0	ago/03	940.854	5.723	ago/03	0	0
set/03	0	0	set/03	302.756	4.470	set/03	0	0
out/03	0	0	out/03	344.615	7.705	out/03	0	0
nov/03	0	0	nov/03	394.537	4.152	nov/03	0	0
dez/03	0	0	dez/03	184.746	0	dez/03	0	0
Total	201.600	0	Total	4.001.899	83.329	Total	0	0

Total de Instrumentos								
Verificação Periódica			Verificação Inicial			Verificação Eventual		
Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações	Mês	Número de Verificações	Número de Reprovações
jan/03	92.234	5.149	jan/03	379.142	6.716	jan/03	1.793	78
fev/03	139.310	8.653	fev/03	398.149	9.222	fev/03	1.400	316
mar/03	145.338	7.760	mar/03	460.755	7.369	mar/03	2.093	291
abr/03	150.844	7.988	abr/03	497.059	5.635	abr/03	2.988	542
mai/03	172.746	9.337	mai/03	540.412	21.773	mai/03	3.295	498
jun/03	350.311	8.075	jun/03	662.299	8.864	jun/03	7.232	1.186
jul/03	158.764	8.974	jul/03	750.370	6.166	jul/03	10.422	1.703
ago/03	135.451	7.570	ago/03	1.167.810	5.942	ago/03	11.336	1.155
set/03	143.614	8.911	set/03	603.392	4.555	set/03	16.920	1.563
out/03	123.677	8.088	out/03	681.515	7.821	out/03	26.479	1.587
nov/03	92.068	5.735	nov/03	758.546	4.237	nov/03	32.573	2.941
dez/03	40.116	3.400	dez/03	425.369	83	dez/03	19.137	1.981
Total	1.744.473	89.640	Total	7.324.818	88.383	Total	135.668	13.841

2003

2003	Termômetros (Inicial, periódica e eventual)		Total de Instrumentos (Inicial, Periódica e Eventual)		Nº de Termômetros / Nº Total de Instrumentos		Nº de Termômetros Reprovados / Nº Total de Instrumentos Reprovados	
	Verificados	Reprovados	Verificados	Reprovados	No Mês	Acumulado	No Mês	Acumulado
jan/03	155.858	6.672	473.169	11.943	32,94%	32,94%	55,87%	55,87%
fev/03	169.577	8.679	538.859	18.191	31,47%	33,17%	47,71%	50,94%
mar/03	212.054	6.261	608.186	15.420	34,87%	34,30%	40,60%	47,44%
abr/03	241.455	4.674	650.891	14.165	37,10%	34,86%	33,00%	44,02%
mai/03	262.511	21.167	716.453	31.608	36,64%	40,12%	66,97%	51,96%
jun/03	566.394	8.272	1.019.842	18.125	55,54%	41,29%	45,64%	50,91%
jul/03	426.542	5.554	919.556	16.843	46,39%	47,69%	32,98%	48,52%
ago/03	942.454	5.723	1.314.597	14.667	71,69%	46,81%	39,02%	47,53%
set/03	302.756	4.470	763.926	15.029	39,63%	46,24%	29,74%	45,82%
out/03	344.615	7.705	831.671	17.496	41,44%	46,08%	44,04%	45,64%
nov/03	394.537	4.152	883.187	12.913	44,67%	45,67%	32,15%	44,70%
dez/03	184.746	0	484.622	5.464	38,12%	45,67%	0,00%	43,43%
Total	4.203.499	83.329	9.204.959	191.864	45,67%	45,67%	43,43%	43,43%

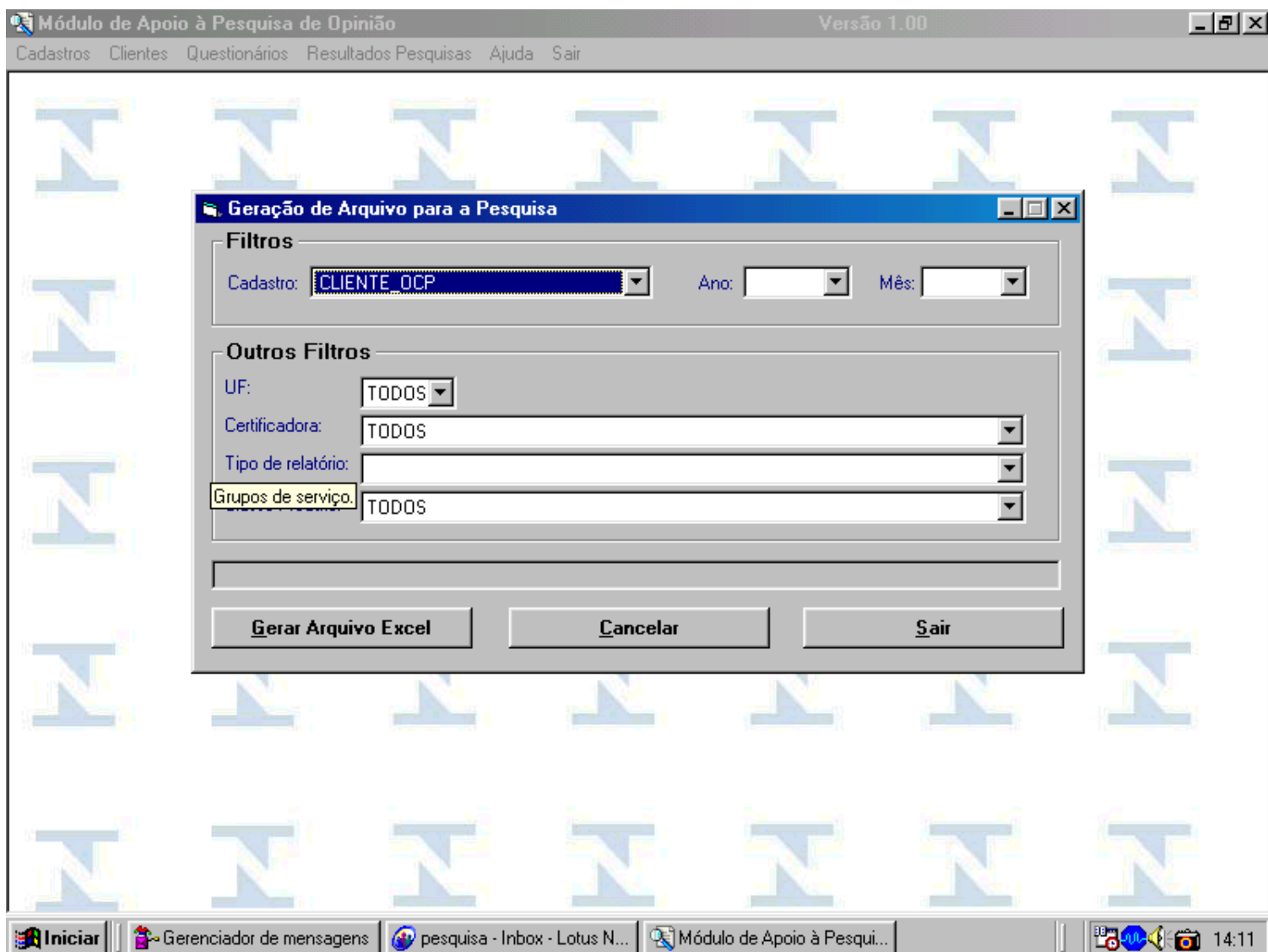
2- TELA DO SISTEMA DE METAS FÍSICAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (PLANEST)

2. TELA DO SISTEMA DE METAS FÍSICAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (PLANEST)

The screenshot displays the Planest system interface. At the top, there is a header banner with the INMETRO logo on the left, the text "Planest Planejamento Estratégico - Metas Físicas" in the center, and the word "Sinfo" on the right. Below the banner is a horizontal menu with the following items: Cadastro, Associar, Status, Indicador, Meta Pactuada, Desdobramento, Monitoramento, and Relatórios. On the far right of this menu is a chess knight icon. A vertical navigation menu is located on the left side of the main content area, listing the following options: Evento, Ciclo Planejamento, Revisão Plano, Correção, Indicador, Missão, Visão, Diretriz Estratégica, Objetivo Estratégico Institucional, Objetivo Estratégico, Macroprocesso / Processo Org., Processo Específico, Processo Operacional, Contrato de Gestão, Item Cláusula, and Período Alteração da Meta Anual. The main content area features a large white box with a brown border. Inside this box, a smaller window titled "Planest" is open, displaying a welcome message: "Bem vindo ao Planest, silviog. Para começar, escolha um dos itens do menu acima". To the right of the text is a large circular icon containing an exclamation mark. In the top right corner of the white box, there is a printer icon, and in the bottom right corner, there is a scroll-down arrow icon.

3- TELA DO SISTEMA DE PESQUISA DE OPINIÃO

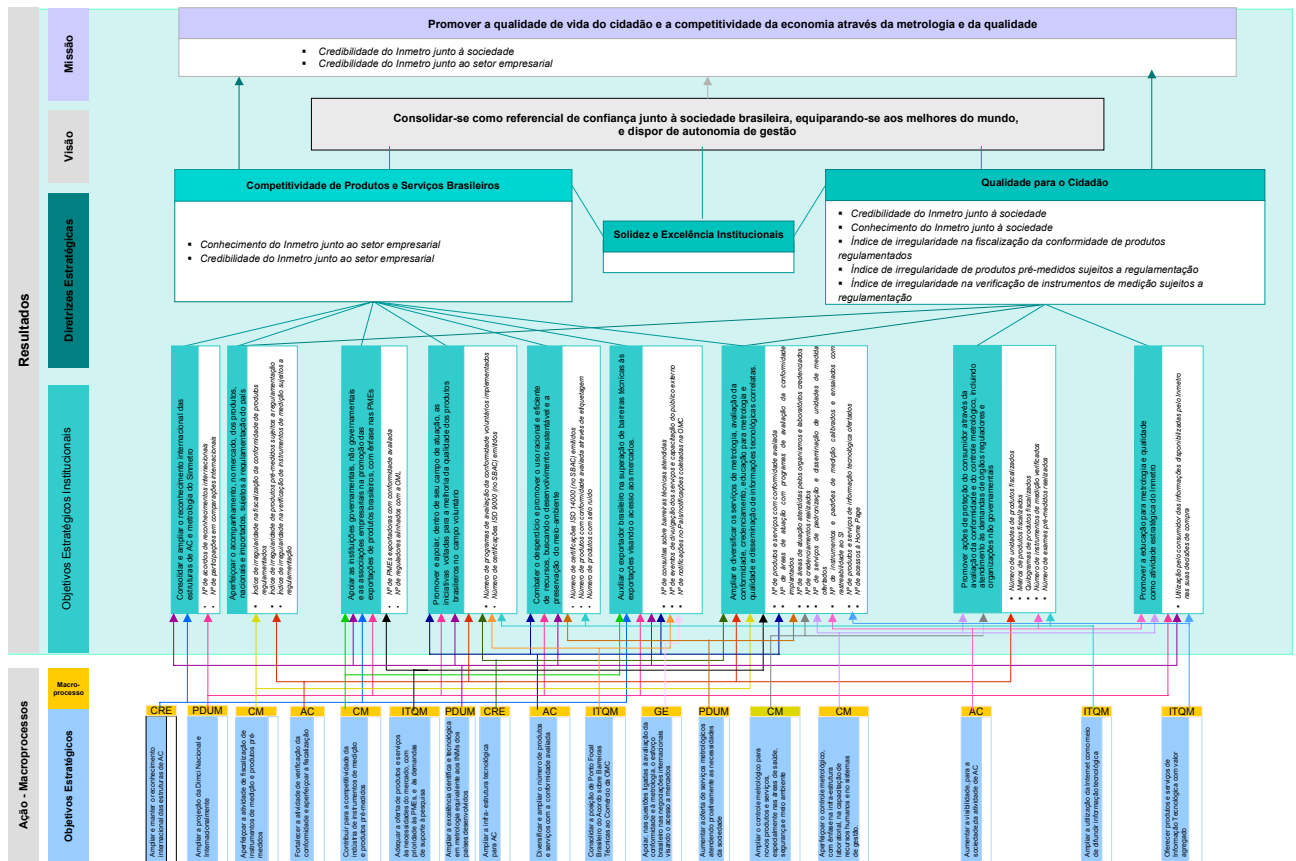
3. TELA DO SISTEMA DE PESQUISA DE OPINIÃO



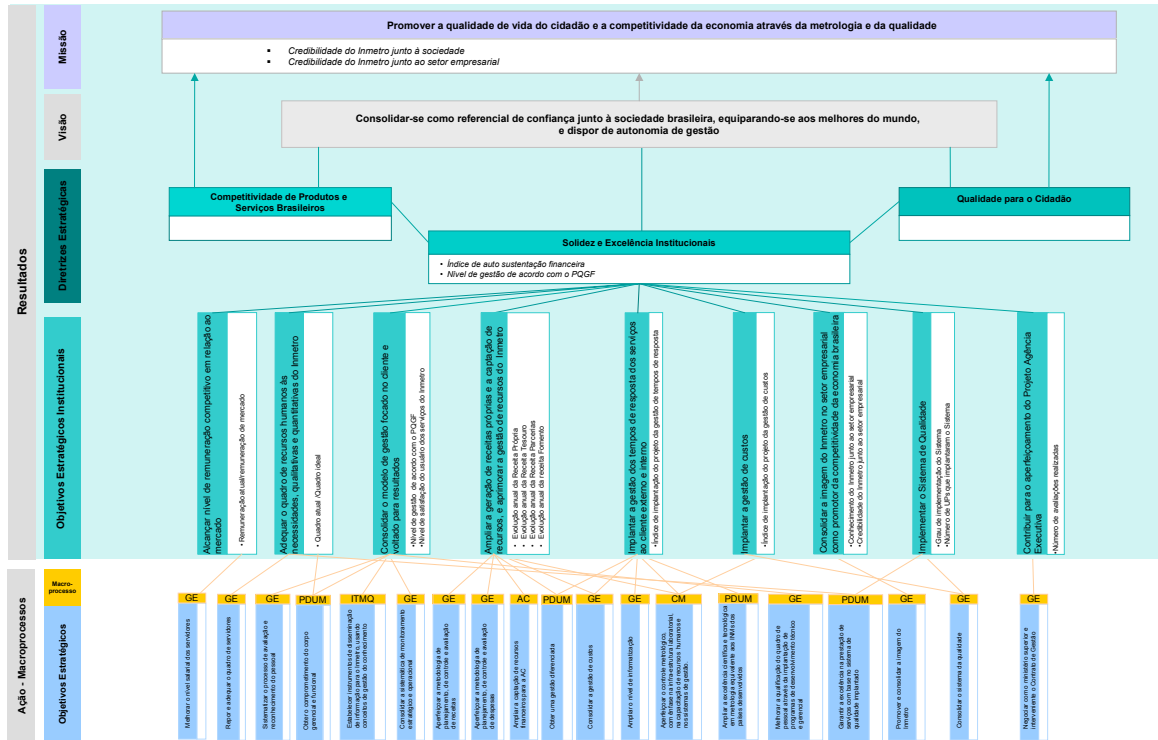
4- ÁRVORES INSTITUCIONAIS E DE MACRO PROCESSOS

4. ÁRVORES INSTITUCIONAIS E DE MACRO PROCESSOS

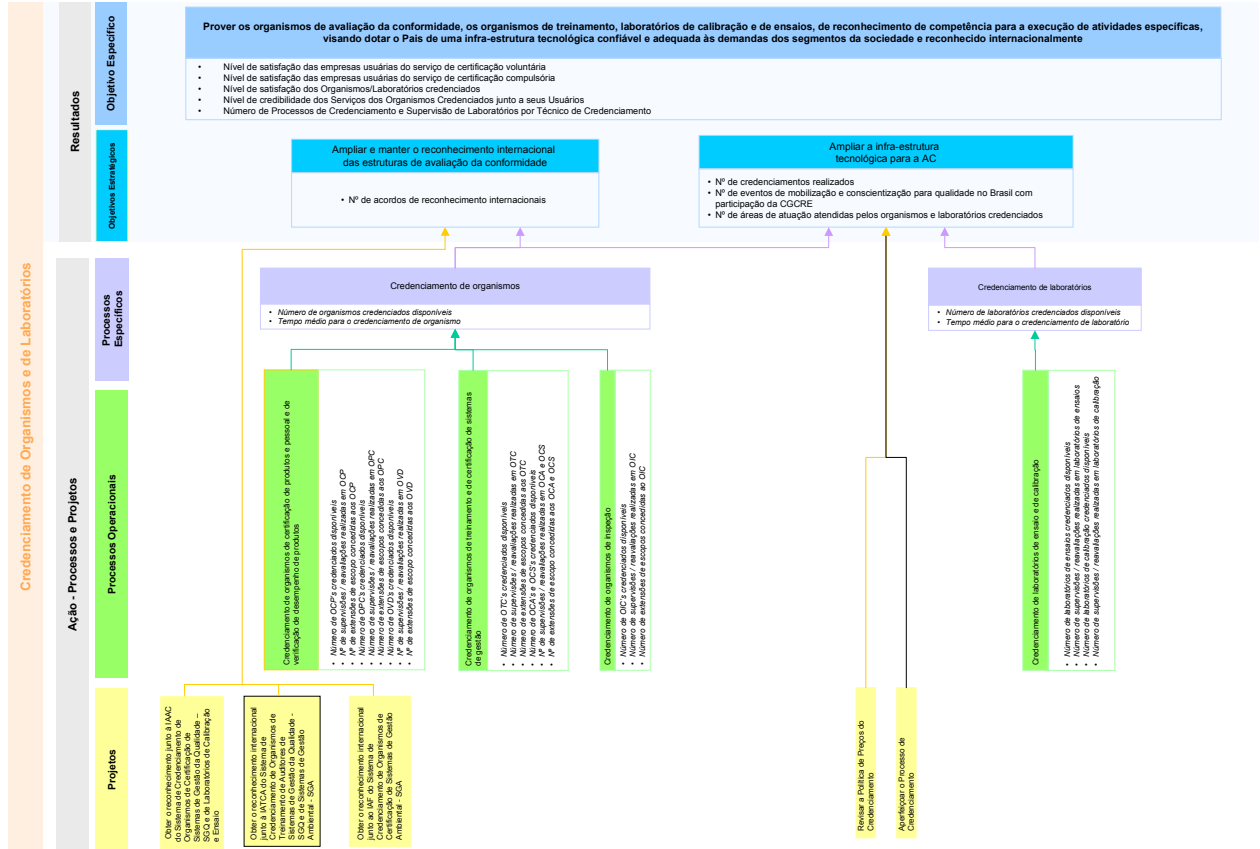
Inmetro – Árvore de Objetivos – Nível Corporativo – Qualidade e Competitividade



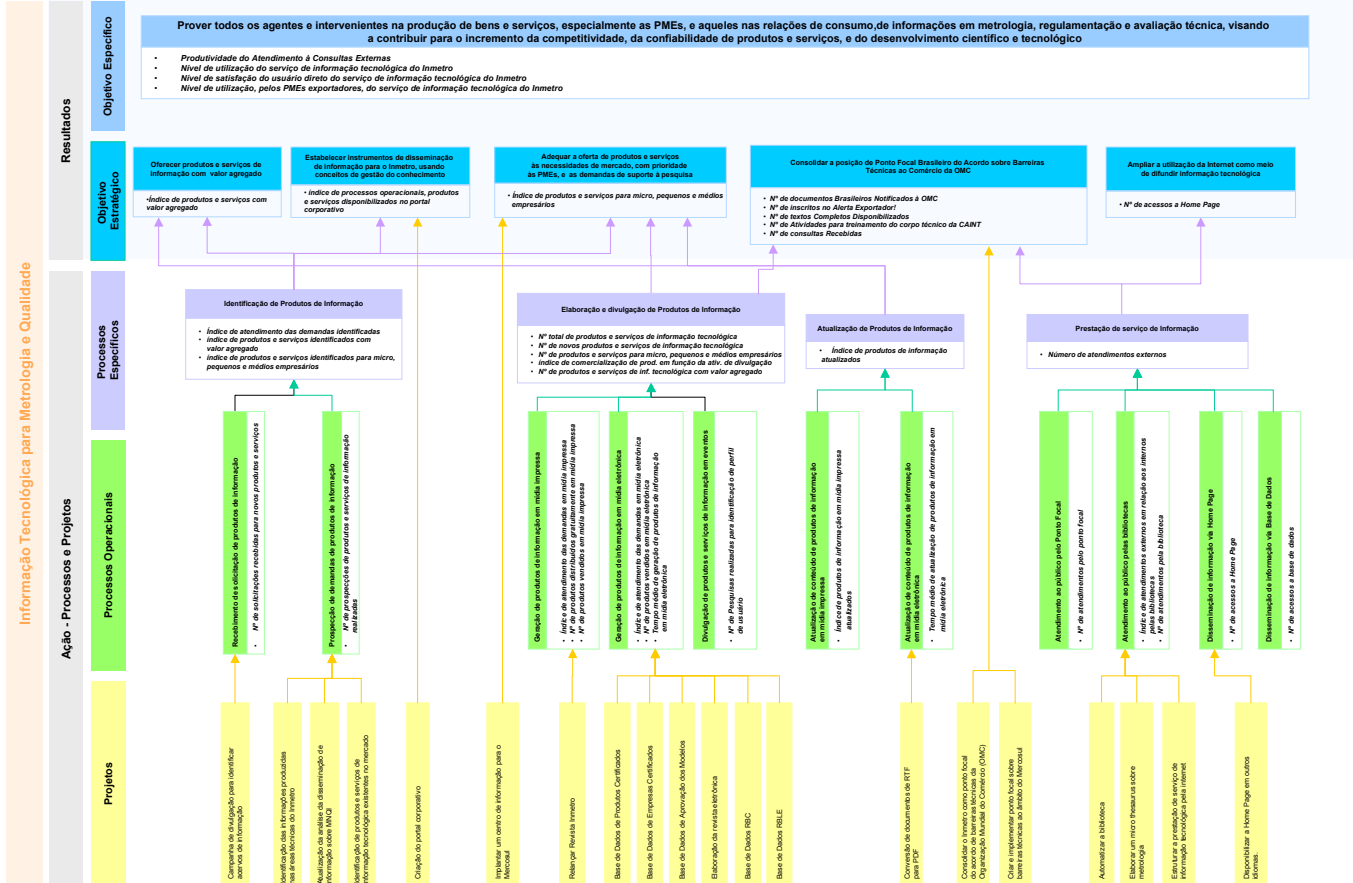
Inmetro – Árvore de Objetivos – Nível Corporativo – Solidez e Excelência Institucionais



Credenciamento de Organismos e de Laboratórios – 17 de Fevereiro de 2003



Informação Tecnológica para Metrologia e Qualidade - 07 de Fevereiro de 2003



5- RELAÇÃO ENTRE OS INDICADORES E A FUNÇÃO SOCIAL DO INMETRO

5. RELAÇÃO ENTRE OS INDICADORES E A FUNÇÃO SOCIAL DO INMETRO

Resultados Globais e de Atendimento

Efetividade

Conceito

Resultados para o consumidor

- Confiabilidade das Medições
- Qualidade dos Produtos com Conformidade Avaliada

Resultados para a indústria

- Concorrência Justa
- Parceiro na Inovação
- Parceiro nas Negociações Internacionais

Macro Indicadores

- Índice de reconhecimento
- Índice de confiabilidade
- Índice de irregularidades na fiscalização de produtos regulamentados
- Índice de irregularidade de produtos pré-medidos
- Índice de irregularidade na verificação de instrumentos de medição
- nível de credibilidade do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo Inmetro à indústria exportadora

Resultados Globais e de Atendimento

Eficácia

Conceito

Qualidade no Atendimento

Macro Indicadores

- nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação compulsória
- nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária
- nível de satisfação das empresas usuárias dos serviços de verificação periódica
- nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de calibração e ensaio ofertado pelo laboratório

Resultados Globais e de Atendimento

Eficiência

Conceito

Produtividade

Macro Indicadores

- produtividade na implementação de programas de avaliação de conformidade
- número de processos de credenciamento e supervisão de laboratórios por técnico de credenciamento
- eficiência do serviço descentralizado
- produtividade de calibração e ensaios de instrumentos e padrões de medição, com rastreamento ao Sistema Internacional