



Pesquisa de Opinião

a nova ferramenta da gestão institucional.

p.4

ENTREVISTA

Silvio Ghelman fala sobre as novas pesquisas de opinião p.5



SOB MEDIDA



PQGF 2007 - reconhecimento faixa prata no p. 6

INMETRO EM FOCO

Jornada recebe comenda da Ordem de Rio Branco p.8



A voz do dono

“Entre as múltiplas tarefas de medição que mobilizam nossas equipes, uma delas merece destaque especial nesta edição do Na Medida. A medição das diversas percepções que o cidadão tem do nosso trabalho.

Afinal, nosso Planejamento Estratégico estabelece como missão “Prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos”. Na mesma direção, o documento define três ações estratégicas: “ a) pró-atividade no esclarecimento à sociedade da missão do Inmetro: b) valorar e gerenciar a marca Inmetro; c) manutenção da credibilidade do Inmetro junto à sociedade.”

O pleno cumprimento de tais recomendações passa por um requisito prévio – a contagem periódica do grau de conhecimento da Instituição junto à população. Há mais de uma década esta medição tem sido feita e aperfeiçoada e os resultados mais recentes poderão ser apreciados nas páginas 4 e 5.

A evolução positiva do nível de conhecimento, a oscilação do nível de confiança na casa dos 90% (nos últimos cinco anos) e a tendência de crescimento do nível de credibilidade (94%, em 2007) produzem um duplo sentimento em todos nós.

Inicialmente, a sensação agradável do dever cumprido. Em seguida, a inquietação com o fato incontestável de que a opinião pública é dinâmica. A queda do grau de confiança em brinquedos – de 55%, em 2006 para 38%, em 2007 – é um bom exemplo desse dinamismo, embora saibamos todos que as causas não são oriundas do nosso sistema de certificação de brinquedos, um dos mais rigorosos do mundo.

O fundamental, no entanto, é continuar ouvindo sempre a voz do verdadeiro dono

João Jornada
Presidente do Inmetro

EXPEDIENTE

Divisão de Comunicação Social

Chefe da Dicom

Afonso Ribeiro

Editora e Jornalista Responsável

Rita Roque (rg: MTB 18627-RJ)

Redação: Rita Roque

Fotografia: Equipe Dicom

Estagiários: Bruna Gonçalves, Priscilla Alves, e Felipe Bezerra

Capa: Tomás Marques

Diagramação: Tomás Marques

Coordenação Criação: Ana Cláudia Andrade

Projeto Gráfico: Dicom/Inmetro

Impressão: Gráfica Stampipa

Inmetro/Dicom

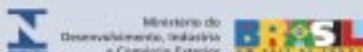
Rua Santa Alexandrina, 416, 5º andar

Cep: 20261-232, Rio Comprido-RJ

Tel.: (21) 2563-2925/2926; Fax: (21) 2502-6532

dicom@inmetro.gov.br

www.inmetro.gov.br



SEMINÁRIO SOBRE ACREDITAÇÃO – O Inmetro promoverá, nos dias 5 e 6 de junho, no auditório do Centro Empresarial Firjan, o Seminário sobre a Acreditação de Provedores de Ensaios de Proficiência e de Produtores de Materiais de Referência.

O objetivo é abordar temas como produção e certificação de materiais de referência, experiências de Institutos Nacionais de Metrologia na elaboração de estudos de viabilidade técnica e econômica em produzir tais materiais de referência, além de uma ampla discussão sobre a participação de diferentes organismos de acreditação no desenvolvimento de programas de acreditação de produtores de materiais de referência e de provedores de ensaios de proficiência. Mais informações no site do Inmetro: www.inmetro.gov.br/seminarioacreditacao

1º DIA INTERNACIONAL DE ACREDITAÇÃO – Em parceria com o International Accreditation– IAF e o International Laboratory Accreditation – ILAC, o Inmetro promoverá dia 9 de junho, no campus do Instituto em Xerém, o primeiro Dia Internacional de Acreditação. O evento abordará a Confiança do Consumidor como tema central.

REUNIÃO DO REFERENCE MATERIAL COMMITTEE - REMCO 2008 – Inmetro realiza, de 10 a 13 de junho, a primeira reunião do Comitê da ISO que trata de Materiais de Referência (Reference Material Committee - ISO REMCO 2008). A reunião será realizada no Rio Othon Palace Hotel, em Copacabana.

O evento acontece pela primeira vez no Brasil e contará com a presença de especialistas internacionais.

Ipem-MG e Inmetro participam do 25º Congresso Mineiro de Municípios

Nos dias 5 e 7 de maio, o Instituto de Pesos e Medidas de Minas Gerais participou do Expominas, aonde foi realizado o 25º Congresso Mineiro de Municípios. O evento reuniu prefeitos, autoridades municipais e estaduais para discutir as principais questões municipalistas do país.

Durante o evento o Ipem-MG divulgou o seu trabalho através da distribuição de cartilhas educativas, exibição de fotografias e vídeos e prestou orientação aos consumidores.



IPEM-ES VERIFICA MEDIDORES DE PRESSÃO ARTERIAL

O Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo realiza este mês um novo serviço no território capixaba, a verificação inicial de esfigmomanômetros importados (aparelhos medidores de pressão arterial humana).

A verificação periódica dos esfigmomanômetros faz parte da rotina de trabalho do Ipem-ES há muitos anos. A principal novidade está na verificação inicial, em área alfandegária. O diretor-geral, José Esmeraldo de Freitas, informa que no primeiro lote serão verificados, aproximadamente, seis mil instrumentos, sendo três mil deles mecânicos e os outros três mil digitais. Os profissionais do Ipem-ES foram treinados no laboratório do Inmetro. Durante o treinamento os agentes participaram de uma visita a um importador, em Duque de Caxias (RJ).

IPEM-SP FISCALIZA ETIQUETAS DE PRODUTOS TÊXTEIS



Em operação especial, o Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo, Ipem-SP, fiscalizou, na capital e no interior, etiquetas dos produtos de 104 lojas de vestuário feminino, cama, mesa e banho. No total, 34 lojas apresentaram etiquetas fora das normas estipuladas pelo Inmetro. Na capital paulista foi encontrado o maior número de irregularidades como: etiquetas sem a razão social, identificação fiscal e país de origem, os símbolos da embalagem e da etiqueta interna apresentavam informações contraditórias ao consumidor e até produtos sem etiqueta alguma. Mais informações no site do Instituto: www.ipem.sp.gov.br

IBAMETRO CERTIFICA PRIMEIRA CACHAÇA BAIANA

Uma cachaça produzida na Bahia recebe, pela primeira vez, certificado da qualidade do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade. A cachaça artesanal Engenho Bahia, cujo processo de certificação foi aprovado pelo Ibametro, passa a ostentar o selo da qualidade aceito em mais de 70 países.

A empresa faz parte de um grupo que, em 2007, participou da iniciativa de concretizar a certificação das cachaças produzidas no estado.

Inmetro utiliza pesquisa de opinião como ferramenta de melhoria da gestão institucional

O Inmetro realiza desde 1996 pesquisas de opinião com o objetivo de contribuir para o cumprimento de sua missão, empreendendo ações de melhoria contínua, que contribuam para a satisfação de seus clientes, através do aprimoramento dos processos produtos e serviços que disponibiliza à sociedade.

As pesquisas, além de oferecerem subsídios para identificar a percepção dos clientes diretos e da sociedade, contribuem para o aperfeiçoamento dos processos e permite a criação de novos indicadores de gestão.

Entre as pesquisas realizadas em 2007 merece destaque a pesquisa junto à população brasileira, realizada através de duas mil entrevistas em diversos pontos do país, com indivíduos maiores de 16 anos demonstrou que o conhecimento da população em relação ao Inmetro vem crescendo gradativamente.

Em 11 anos o nível de conhecimento passou de 46% para 73%, com variação positiva, de 59%. Com o aumento do nível de instrução o índice cresce de 52%, entre os que possuem até a 4ª série do Ensino Fundamental, para 96% entre os que concluíram o nível Superior, fenômeno semelhante ao que ocorre em relação à classe socioeconômica.

Com o intuito de aperfeiçoar a medição do nível de reconhecimento, o Inmetro decidiu aumentar o rigor na identificação de sua marca entre as pessoas entrevistadas. Atualmente, para um indivíduo afirmar que conhece o Instituto, é necessário que ele demonstre conhecer a marca. 73% da população afirma conhecer o Inmetro e destes, 65% conhecem e identificam a marca do Inmetro.

Dentre as pessoas que conhecem o Inmetro, 68% informaram de forma espontânea uma atividade realizada pela Autarquia, razão pela qual o nível de reconhecimento atingiu 44,2% em 2007. Observase que quanto maior o grau de instrução, maior é o nível de reconhecimento e confiança. Entre o público que reconhece a marca do Inmetro, 93,81% confiam no Instituto.

Uma inovação na pesquisa junto à população foi a criação de um índice de percepção para diversas instituições públicas. 74% da população considera o Inmetro muito eficiente ou eficiente. Das instituições pesquisadas apenas a empresa de Correios foi

considerada mais eficiente com um índice de 87%. Vale ressaltar que se excluirmos da base de cálculo as pessoas que não opinaram se o Inmetro era muito eficiente, eficiente, pouco eficiente ou nada eficiente, o índice dos que declaram que o Instituto é muito eficiente ou eficiente atingiu 90,24%.

Índices Inmetro		Entre quem Opinou	
Pesquisa População - Brasil			
Nível de Conhecimento	73,00%		
Nível de Reconhecimento	44,20%		
<i>(conhecimento das atividades)</i>			
Nível de Reconhecimento Estimulado	60,00%		
Nível de Reconhecimento da Marca	65,00%		
Nível de Confiança	91,36%		
- Índice de Credibilidade	93,81%		
<i>(Confiança das que Reconhecem)</i>			
		%	Ranking
Nível de Percepção Institucional (% população)	74,00%	90,24%	1ª
- Percepção Institucional p/quem Reconhece	91,84%		
- Ranking Percepção Institucional - Inmetro:	2ª		
- Correios	87,00%	66,78%	2ª
- Inmetro	74,00%	90,24%	1ª
- Procon	67,00%	76,14%	4ª
- Anatel	60,00%	72,29%	6ª
- Anatel	55,00%	65,45%	8ª
- Embrapa	54,00%	63,08%	3ª
- Anvisa	51,00%	66,23%	7ª
- BNDES	42,00%	72,41%	5ª

Outra melhoria introduzida foi a elaboração de perguntas para aquilatar o índice de confiança para cada um dos principais instrumentos de medição (balanças de feiras, açougues, supermercados, de comida a quilo, bombas de gasolina/combustível, medidor de luz e taxímetros). A mesma pergunta foi feita para os principais produtos certificados: pneus, capacetes de motocicleta, brinquedos, preservativos, fósforos e fios, cabos elétricos e disjuntores. Quando apresentada a foto de um produto com a etiqueta de consumo de energia, como a afixada em eletrodomésticos (geladeira, freezer, lava roupa, ar-condicionado ou fogão), 74% afirmam que conhecem a etiqueta e 49% da população sabem o seu significado.

Merece destaque a constatação de que a marca do Inmetro é conhecida por 65% da população brasileira e que 50% das pessoas entrevistadas afirmam ter preferência por adquirir um produto que possua o selo do Instituto, ainda que este não seja conhecido pelo consumidor, contra 30% que preferem um produto de marca conhecida sem o selo.

NM: Quais foram as principais mudanças nas pesquisas de opinião do Inmetro?

SG: Por sugestão da Comissão de Avaliação e Acompanhamento do Contrato de Gestão, e por identificação do próprio Inmetro, foram revistos os parâmetros das 11 pesquisas que eram realizadas periodicamente, a fim de tornar as pesquisas de opinião uma ferramenta indispensável para a melhoria da gestão. Nesse sentido, foram introduzidas novas perguntas aos questionários existentes e os relatórios das pesquisas tiveram maior cruzamento de informações para que se tornassem mais gerenciais. Foi uma mudança de foco. Os investimentos em pesquisa passaram a se destinar não apenas à constatações e ao acompanhamento dos indicadores, mas sim a captar informações sobre cada público pesquisado, indicando caminhos que levem a um conhecimento detalhado sobre as necessidades dos nossos clientes diretos e indiretos. O que se pretende é obter informações para a tomada de decisão.

NM: Quais foram os principais resultados das pesquisas de 2007?

SG: A pesquisa junto à população produziu informações valiosas que auxiliam a tomada de decisão, tais como: o nível de percepção institucional, o grau do entendimento da etiqueta de consumo de energia e o nível de confiança dos principais instrumentos de medição e produtos certificados. Além disso, foram realizadas pesquisas junto às empresas usuárias dos serviços de verificação periódica, às indústrias exportadoras, às empresas usuárias do serviço de calibração e ensaios e as empresas usuárias do serviço de certificação voluntária. Estão em fase de processamento as pesquisas junto aos clientes da Ouvidoria, às empresas que demandam aprovação de modelos e verificação inicial e às empresas usuárias do serviço de arqueação de tanques.

Na pesquisa que mede a satisfação das empresas usuárias do serviço de verificação periódica de bombas e de balanças podemos destacar que: do conjunto de serviços realizados em bombas e balanças pelos Ipem, 95,04% dos entrevistados avaliam como ótimo ou bom, 3% dos usuários dos serviços de bombas e 5% de usuários do serviço de balanças mostram-se



Silvio Ghelman, chefe da Divisão de Gestão Corporativa - Dgcor do Inmetro

insatisfeitos.

Na pesquisa que mede o nível de credibilidade do serviço de calibração e ensaios ofertado à indústria exportadora, os resultados foram: 55% das principais empresas exportadoras brasileiras têm conhecimento da existência dos serviços de calibração e ensaios do Inmetro. Do público que conhece esses serviços, 60% acreditam que é ótimo enquanto que 36% o consideram bom.

O nível de satisfação em relação aos serviços de calibração e ensaios ofertados pelo Inmetro é de 97%. Apesar deste nível elevado, 45% dos clientes demonstraram sua insatisfação em relação ao tempo despendido na realização deste serviço. Outra pesquisa com resultados interessantes foi a que mediu o nível de satisfação dos clientes do serviço de certificação voluntária, onde

97,21% das empresas se consideram satisfeitas. Na visão de quase 90% dos clientes a certificação propicia ganhos para a empresa em desempenho e credibilidade, 71% das empresas acreditam ter se tornado mais competitivas após à certificação

voluntária. Contudo o custo do processo de certificação voluntária é considerado elevado por 39% dos pesquisados.

NM: Quais são as novas pesquisas previstas para 2008?

SG: Além das 11 pesquisas que o Inmetro vem realizando periodicamente, pretende-se em 2008 fazer uma pesquisa de clima organizacional e pesquisas com públicos considerados estratégicos para instituição, mas que nunca foram pesquisados. Tais com: imprensa, parlamentares, órgãos de defesa do consumidor, setor produtivo, etc.

OUTROS ÍNDICES	
Pesquisa População - Brasil	
Lembrança Espont. de Selos em Produtos	23,66%
Nível Identificação Etiqueta Consumo Energia	74,00%
Nível Identificação Selo de Conformidade	30,67%
Grau Entendimento Etiqueta Consumo Energia	49,00%
Grau Entendimento Selo de Conformidade	23,33%
Nível de Confiança em Instrumentos e Produtos	49,67%

PQGF 2007: INMETRO RECEBE O RECONHECIMENTO PRATA

O ministro do Planejamento, Paulo Bernardo, no dia 30 de abril entregou ao presidente do Inmetro, João Jornada, o troféu Faixa Prata do 10º Prêmio Nacional da Gestão Pública – Ciclo 2007. Na pontuação, o Instituto atingiu a marca de 620 pontos – 65 acima do resultado alcançado em 2006. Este resultado revela o compromisso e o comprometimento da alta direção, dos servidores e colaboradores do Inmetro, na busca pela excelência de gestão.

Nas quatro vezes em que o Inmetro concorreu ao Prêmio foi reconhecido como: Ouro no ciclo 2000 e Prata nos ciclos 1998, 2004 e 2005.



Presidente Jornada recebe faixa prata

RONDÔNIA SEDIA PRIMEIRA REUNIÃO PLENÁRIA DA RBMLQ-I DE 2008

A primeira reunião anual da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Industrial-Inmetro (RBMLQ-I) realizada de 23 a 25 de abril em Porto Velho - RO, contou com a presença dos dirigentes dos 24 órgãos metrológicos delegados e das duas Superintendências, para debater questões relacionadas ao plano de investimentos de 2008, a atualização das taxas metrológicas, o processo de regulamentação dos medidores de energia elétrica, a reforma de quatro Institutos de Pesos e Medidas, e a análise dos resultados obtidos no primeiro trimestre do ano.

Foram abordados também temas como: o projeto dos Telecentros que está sendo conduzido pelo CICMAC, a aplicação do Programa Caminho da Escola, realizado em parceria com o Ministério da Educação, o projeto de implantação da sistemática de verificação de Cronotacógrafos e o Projeto de Acessibilidade de Pessoas com Deficiência Física ou Mobilidade Reduzida.

Contando com excelente estrutura de apoio disponibilizada aos participantes, tendo a frente o presidente do Ipem-RO, Antenor Klock, o evento contou com a participação do presidente do Inmetro, João Jornada e diretores.

INMETRO/DIMCI CRIA COMITÊ DE APOIO À GESTÃO PARA EXCELÊNCIA

A Diretoria de Metrologia Científica e Industrial – Dimci, estabeleceu um Comitê de Apoio à Gestão para Excelência como forma de materializar o objetivo enunciado no planejamento estratégico de “Internalizar os valores e conceitos que envolvem a gestão de excelência”. O comitê que, após treinamento, acerca dos critérios do PNQ, e sob supervisão do Coordenador da Qualidade da Dimci, Silvio Santos, submeteu à Abipti seu Relatório de Gestão, cuja pontuação alcançou 277 pontos acima da média nacional de 204,8 pontos. Do ciclo de 2007 participaram instituições tecnológicas como a Fiocruz, a Embrapa e o Cenpes.

O Inmetro ficou entre as três primeiras instituições tecnológicas participantes do Ciclo 2007.

Veja na tabela a pontuação dos participantes.



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INSTITUIÇÕES DE PESQUISA TECNOLÓGICA

Projeto Excelência na Pesquisa Tecnológica 9º Ciclo – Ano 2007



Faculdade de Pesquisa Tecnológica

INMETRO

Instituições»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Pontuação Média	Pontuação Máxima
Pontuação Total	330	238	240	269	139	213	223	278	177	229	277	201	51	75	211	125	204,8	1000



Mãe "Eternamente"

MÃE... dos primeiros passos, das primeiras palavras...

MÃE... do amor sem dimensão, de cada momento, dos atos de cada capítulo de minha vida não ensaiados, mas vividos em cada emoção...

MÃE... da conversa no quintal, do acalanto do meu sono aquecido de amor, aninhada em seu coração...

MÃE ... do abraço, do beijo que levo na lembrança...

MÃE... é você que me inspira a caminhar...

MÃE... a presença de cada passo que o tempo não apaga: por mais longo e escuro que seja o caminho, haverá sempre um horizonte...

MÃE... Mulher a quem devemos a vida, que merece o nosso respeito, nossa gratidão e nosso afeto.

MÃE... que na presença constante me ensinou na pureza do seu coração a vislumbrar caminhos...

(Autor desconhecido)



PRIMEIRO LABORATÓRIO DE BIOTECNOLOGIA DO BRASIL SERÁ NO INMETRO

O laboratório de biotecnologia está sendo construído no campus do Inmetro em Xerém, entre o Lamoc e a gráfica, em uma área de 1.000 m².

O projeto de implementação está sendo coordenado pela Diretoria de Programa e a obra tem seu término previsto para este ano.

O laboratório tem como objetivo estabelecer padrões para o segmento da biotecnologia, tendo como principal foco de estudo, a busca de enzimas através da biomassa, com o intuito de obter total aproveitamento do bagaço da cana, que é utilizado para produzir o bioetanol. Segundo o Gerente de Projetos da Presidência, Eloi Garcia, biotecnologia é o uso de agentes biológicos para o desenvolvimento de processos úteis à sociedade.

- A metrologia biotecnológica não é feita em nenhum outro lugar do Brasil, por isso a construção deste laboratório nos coloca muito à frente no tempo, disse Eloi Garcia.

Através de parcerias com uma rede de instituições tais como: UFRJ, Fiocruz, UFJF, Embrapa de Juiz de Fora, UFF, dentre outras, estudos já estão sendo realizados nesta área e os pesquisadores que atuarão no laboratório de biotecnologia do Inmetro já estão sendo treinados.

PRESIDENTE JORNADA RECEBE COMENDA DA ORDEM DE RIO BRANCO



Em cerimônia realizada no dia 29, no Palácio Itamaraty, o presidente João Jornada recebeu a comenda da Ordem de Rio Branco. Estiveram presentes à cerimônia o vice-presidente José Alencar, o ministro das Relações Exteriores e chanceler da Ordem de Rio Branco, embaixador Celso Amorim. Foram agraciados também o governador do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral, o secretário do Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior, Armando Meziat, o secretário executivo do Ministério da Ciência e Tecnologia, Luís Antônio Elias, representantes do Ministério da Defesa, diversas personalidades representativas da sociedade brasileira e membros do corpo diplomático do Itamaraty.

Instituída em 1963, pelo ex-presidente João Goulart, a Ordem refere-se ao reconhecimento do Governo Federal por "feitos dignos de honrosa menção e virtudes cívicas".

INAUGURAÇÃO DAS NOVAS INSTALAÇÕES DO NÚCLEO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA - NIT

O Inmetro, através da Diretoria de Inovação e Tecnologia (Ditec), inaugurou no dia 9 de abril, o espaço do NIT, no Rio Comprido. E contou com a presença do presidente do Inmetro, João Jornada; do secretário executivo da Rede de Tecnologia do RJ, Armando Clemente; do superintendente da Área de Institutos Tecnológicos e de Pesquisa da Finep, Avílio Franco e do assessor da presidência do INPI, Hélio Meireles.

O diretor da Ditec, Jorge Humberto Nicola, abriu o evento apresentando um panorama sobre o processo de criação do NIT e a importância de um grupo precursor, fomentado pelo coordenador de Articulação Internacional, Jorge Cruz, que encaminhou um projeto sobre a criação do NIT à Finep. A aprovação deste projeto possibilitou atender a Lei de Inovação para implantação desses núcleos em Instituições Científicas e Tecnológicas (ICTs). A equipe de Coordenação-Geral de Estudos Estratégicos e Informação, tendo a frente Claudia Canongia, é responsável pelo desenvolvimento das atividades e pelo alcance das metas previstas no projeto. Nicola ressaltou: "Em um espaço muito curto de tempo, elaboramos a Política de Propriedade Intelectual e da Transferência de Tecnologia, agora estamos prontos".

Após o descerramento da placa de inauguração do núcleo foi distribuído um modelo da versão inicial do Catálogo de Produtos, Processos e Serviços de apoio à competitividade do setor produtivo do Inmetro, ora em conclusão.



Descerramento da placa de inauguração do NIT