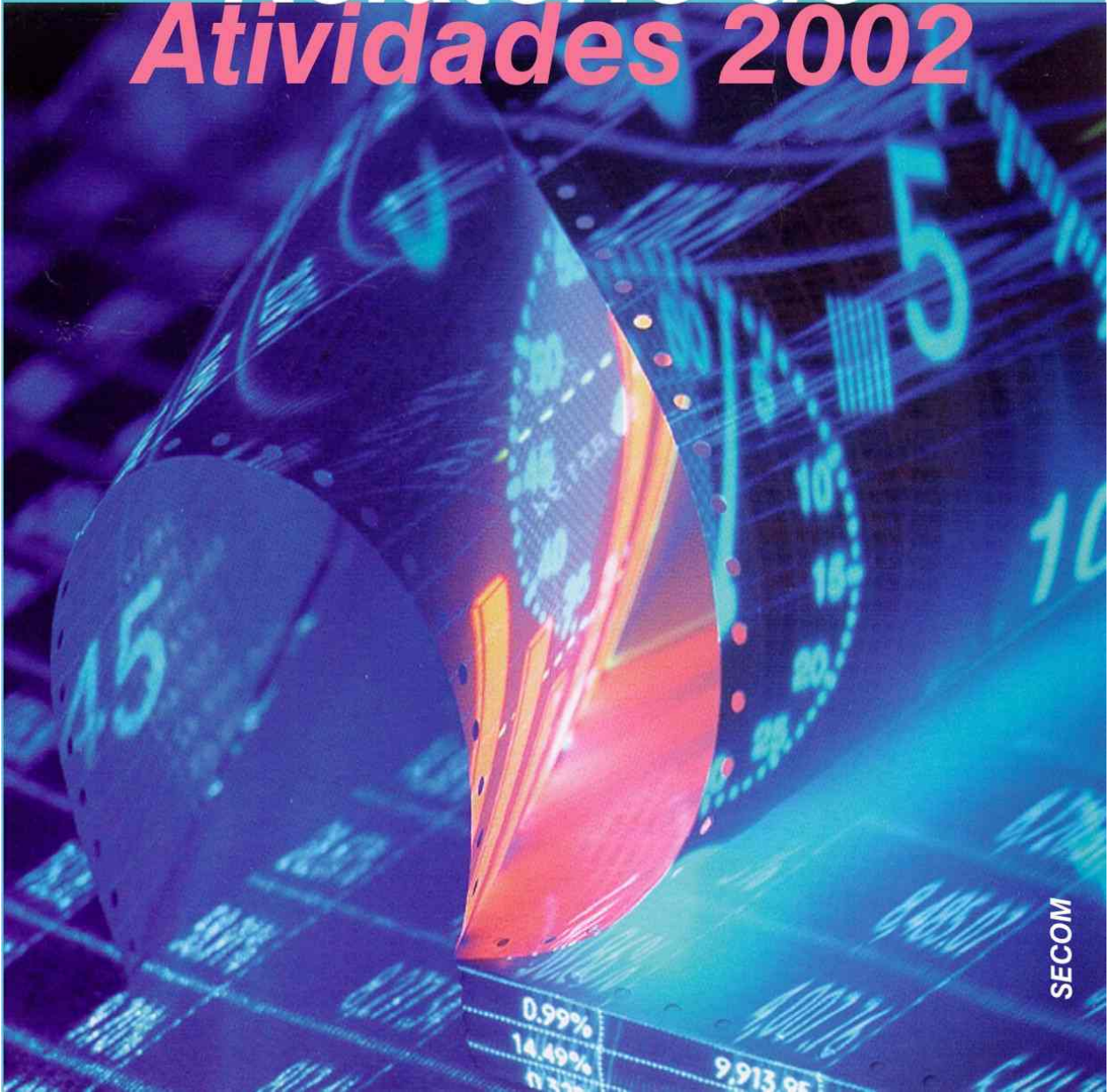




Relatório de Atividades 2002



SECOM

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	02
2. INTRODUÇÃO	06
3. PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA	10
4. INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA METROLOGIA E QUALIDADE	16
5. CONTROLE METROLÓGICO	24
6. AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	28
7. EDUCAÇÃO PARA METROLOGIA E QUALIDADE	37
8. CREDENCIAMENTO	41
9. PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA	45
10. PROCESSO DE APOIO	50

APRESENTAÇÃO

O presente relatório de gestão tem como objetivo consolidar os resultados alcançados pelo Inmetro durante o período de 2002 levando em conta, os macroprocessos definidos no processo de planejamento estratégico do Inmetro.

O Inmetro é a única autarquia do Governo Federal que tem um Contrato de Gestão assinado com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior tendo como intervenientes o Ministério da Fazenda e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão . Em dezembro de 2002 o Contrato de Gestão do Inmetro foi mais uma vez renovado para um novo período, de três anos, 2003/2005.

O Contrato de Gestão é um dos instrumentos integrantes do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado 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 consubstanciados no próprio contrato. Tais entidades, quando autarquias, recebem o status de Agência Executiva ao assinarem o referido contrato.

É importante destacar que a Instituição integra o grupo de organizações que assumiram compromisso público com a melhoria da qualidade da Administração Pública, tendo ganho em 2002 o Prêmio de Inovação na Gestão Pública Federal Hélio Beltrão da Escola Nacional Administração Pública com o Sistema de Planejamento e Execução Orçamentária - SIPLAN, que permite a todos os gerentes acompanharem o planejamento e execução do orçamento, descentralizando a organização e trazendo a consciência dos custos para o planejamento estratégico.

O Inmetro tem mantido parcerias importantes com institutos congêneres dos países mais adiantados, como o BIPM – Bureau Internacional de Pesos e Medidas, sediado em Sèvres, na França – instituição articuladora de Metrologia no Mundo, OIML – Organização Internacional de Metrologia Legal, sediada na França, PTB – Physikalisch-Technische Bundesanstalt, da Alemanha, NIST – National Institute for Standards and Technology dos Estados Unidos, INTI- Instituto Nacional de Tecnologia Industrial da Argentina, BNM/INM – Instituto Nacional de Metrologia da França e o NPL – National Physical Laboratory da Inglaterra - IAF (International Accreditation Forum), ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation), EA (European Cooperation for Accreditation) e o BAM - *Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung* (BAM). Tais parcerias são fundamentais para o reconhecimento internacional do sistema metrológico brasileiro, permitindo uma maior inserção do País nos mercados internacionais.

Merece destaque, a obtenção em 2002 do reconhecimento do Inmetro junto ao International Aerospace Quality Group – IAQG, que permite atender à demanda do setor Aeronáutica e Espaço, em particular à Embraer, permitindo que as indústrias deste setor consigam maior inserção no mercado internacional.

Em abril de 2002, o Inmetro, coordenou o **“Encontro Internacional Inmetro de Metrologia e Qualidade”**, com a presença das maiores autoridades mundiais ligadas à esses segmentos, constituindo-se não só em importante marco para o aprimoramento da articulação internacional do Inmetro, mas também em um fórum de reflexão e divulgação de temas,

essenciais para inserção do Brasil, no mundo globalizado. Este foi o maior seminário de metrologia e qualidade já realizado no país, reunindo mais de 70 renomados especialistas internacionais, representando 22 diferentes países. Participaram do seminário mais de 3.000 profissionais da área. Foram ministradas 50 palestras, realizados 40 painéis, cursos, workshops e mesas-redondas onde foram debatidos os temas mais atuais relacionados à metrologia científica e legal, avaliação da conformidade, exportação e barreiras técnicas. O Encontro Internacional foi encerrado com uma palestra do Presidente Fernando Henrique Cardoso.

Na área internacional é importante destacar que a Coordenação-Geral de Articulação Internacional - Caint passou nos últimos anos a desenvolver importante trabalho levando o Inmetro a uma participação mais direta nas atividades relacionadas ao esforço exportador brasileiro, especializando-se nas atividades ligadas ao Comércio Exterior, com foco principal na questão das barreiras técnicas às exportações. Foram lançados diversos serviços de apoio às empresas exportadoras, tais como: **“Manual de Barreiras Técnicas às Exportações”** que oferece aos exportadores uma ampla visão do que são Barreiras Técnicas, lista os acordos internacionais de reconhecimento mútuo e esclarece a função do Inmetro como Ponto Focal para o comércio exterior; o **“Alerta Exportador!”**, com o envio de “e-mails” a empresários informando sobre novas exigências técnicas notificadas à OMC e, o programa: **“Denuncie Barreiras Técnicas!”**, com o recebimento e tratamento de denúncias sobre barreiras técnicas enfrentadas por produtos brasileiros em outros países.

O Inmetro vem ainda atuando como Coordenador do Subgrupo de Trabalho nº 3 (SGT-3), que cuida dos Regulamentos Técnicos e Avaliação da Conformidade, do Mercosul, responsável pela eliminação das barreiras técnicas no comércio intrabloco, tendo como foco principal a harmonização de regulamentos nas áreas de metrologia, alimentos, segurança de produtos elétricos e segurança de brinquedos e indústria automotriz.

Na área de Metrologia Científica os investimentos aumentaram de R\$ 2,5 milhões em 1999, para R\$ 15 milhões em 2002. Em seus laboratórios o Inmetro alcançou o “Record Mundial” em precisão de medida de comprimento de 1 nanômetro (1 bilionésimo do metro) e garantiu a expansão da base metrológica do País, atendendo plenamente às necessidades da indústria nacional que na última década aumentou em 8% ao ano a sua produtividade.

No último ano foi implantado o Laboratório de Eletroquímica, da Divisão de Metrologia Química, com a disponibilização de serviços de calibração de medidores de pH e de condutividade de soluções aquosas. O referido laboratório está capacitado a desenvolver o projeto de padronização primária em pH, o que ainda não existe no Brasil e é de vital importância para o desenvolvimento da indústria química no País.

No que tange aos direitos do consumidor, o Inmetro, no último ano intensificou a sua atuação em todo o território nacional por meio dos órgãos estaduais conveniados da Rede Nacional de Metrologia Legal - RNML, com a criação do Instituto de Pesos e Medidas do Acre e de Roraima, atendendo à necessidade de atuação nos únicos estados que não dispunham de um IPEM no país. Visando a melhoria contínua de seus serviços, alguns órgãos conveniados da RNML, com apoio do Inmetro, estão investindo no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) tais como o Ibametro (BA), IPEM-SP e IPEM-PR, além de Processo de fiscalização automatizado com projeto piloto no Ibametro.

Na área de Avaliação da Conformidade, além dos projetos citados, foi cumprida mais uma etapa do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE), tendo sido agregado ao programa, a

etiquetagem de aparelhos elétricos (ar condicionado, refrigerador etc) fogões, fornos e aquecedores a gás, em decorrência do comprometimento por parte dos fabricantes em etiquetar de forma voluntária seus produtos, de acordo com regras de eficiência energética estabelecida em Portaria do Inmetro. O PBE já etiquetou 22 grupos de produtos, com a expectativa de aprovar outros 20 até o final de 2003. O Programa Brasileiro de Etiquetagem vem sendo aperfeiçoado com a introdução da Declaração do Fornecedor.

O Brasil terá em breve a maior frota mundial de veículos trafegando com gás natural veicular - GNV, já existindo hoje cerca de 400 mil veículos convertidos e, até o final de 2004, tal número atingirá 1 milhão de veículos. Deste modo, e com o intuito de aperfeiçoar o Programa de Segurança Veicular foi criado o Programa de Certificação dos Cilindros de Armazenamento de GNV, tendo sido adotada a identificação dos cilindros novos e requalificados. Foi estabelecido também, em parceria com a Agência Nacional de Petróleo – ANP, selo de identificação de veículos regularmente convertidos, a ser exigido nos postos de combustíveis, como premissa para o abastecimento.

Ainda como parte da Avaliação da Conformidade, o Inmetro elaborou com o apoio da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a primeira norma de Manejo Florestal, objetivando a certificação de produtos de origem florestal. Deste modo, o Brasil é o primeiro país do mundo a ter uma norma deste tipo. Também em parceria com o Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, foi elaborado o Regulamento Técnico para Avaliação da Conformidade de todo o ciclo produtivo de frutas *in natura*, abrangendo desde a seleção do solo até a expedição. Este regulamento está em vigor desde setembro do corrente ano. O Programa de Avaliação da Conformidade da Produção Integrada de Frutas, propicia às frutas brasileiras maior acesso a mercados externos e superação de barreiras técnicas, minimizando os impactos ambientais causados por agroquímicos e maior proteção à saúde do consumidor.

Na atividade de Educação para o Consumo, foram publicadas cartilhas educativas versando sobre Extintores de Incêndio, GNV, Têxtil e Avaliação da Conformidade, além de outras publicações técnicas distribuídas e comercializadas com apoio do Senai.

Merece ainda destaque nesta área, o lançamento do Portal do Consumidor, em 15 de março de 2002, parceria feita com o Ministério da Justiça dentro do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP). O Portal do Consumidor é destinado a suprir as informações voltadas para a educação dos consumidores, tendo ainda como alvo o setor produtivo, órgãos e entidades de defesa do consumidor. Até dezembro de 2002, 101.446 pessoas acessaram o portal, consultando, em média 4,0 páginas. Além disto o portal está interconectado a 351.859 páginas de 198 sites de 253 organizações parceiras.

Neste esforço de aproximação com a sociedade, o Inmetro criou um Serviço de Ouvidoria, como forma de aperfeiçoar seus canais de comunicação com a população na estrutura organizacional do Inmetro, colocando em operação, no final de 2001, uma Central de Teletendimento (0300 789 18 18). Hoje a Ouvidoria atende, em média, a 2.002 consultas/mês.

Na área de credenciamento o país conta hoje com uma rede de 324 laboratórios credenciados; 134 organismos de certificação credenciados para produtos, serviços, sistemas e pessoal; além de 92 organismos de inspeções credenciados, totalizando mais de 550 entidades credenciadas aptas a apoiar os setores produtivos na melhoria de seus produtos e sistemas de gestão. Em 1999 a quantidade de entidades credenciadas era de apenas 230. Graças a este trabalho o Brasil conta hoje com mais de 11.000 certificações de ISO 9000 e 500 ISO 14000.

O Inmetro reformulou o seu *site* na Internet (www.Inmetro.gov.br), transformando-o em ferramenta vital na comunicação da Autarquia com a sociedade brasileira, sendo que para tanto introduziu uma página de notícias, com atualização diária, a oferta de mecanismo de busca e, atualização da base de dados sobre os Regulamentos Técnicos Federais e de empresas certificadas.

Objetivando garantir a continuidade dos trabalhos que vem desenvolvendo em suas principais áreas de atuação e, suprir lacunas hoje existentes em seu quadro de funcionários, o Inmetro realizou em dezembro de 2001, Concurso Público, tendo admitido 134 novos profissionais no ano de 2002 que passaram a integrar o seu quadro permanente, no sentido de melhor atender à sociedade em sua demanda reprimida. O Inmetro também investiu na capacitação de seus funcionários, obtendo um aumento de cerca de 40% do número de profissionais com mestrado e doutorado.

Este esforço em suprir e capacitar seus quadros buscando uma maior interação com a sociedade brasileira, objetivando atender cada vez melhor as suas necessidades tem-se mostrado muito importante para o Inmetro. Com este trabalho a Instituição desfruta de elevados índices de credibilidade junto à sociedade, o que é motivo de orgulho para toda sua equipe, conforme dados relacionados a seguir.

Pesquisa CIC/IBOPE realizada no final de 2002 mostra que:

- O Inmetro é atualmente conhecido por 63% da população brasileira.
- Dentre os que conhecem, 90% confiam nele e 80% utilizam as informações do Inmetro nas suas decisões de compra.
- A satisfação do usuário em relação ao Inmetro, medida pelo serviço de atendimento ao cidadão e pelo serviço via internet, atingiu índices de 86,1% e 84,3% respectivamente.
- A satisfação do usuário com a certificação compulsória, a verificação dos instrumentos de medir e a confiabilidade dos exportadores com o sistema metrológico atingiram, no final de 2001, índices de 95,5%, 93,0% e 93,5%, respectivamente.

O Inmetro criou uma marca forte com elevada credibilidade junto à população. Ocupa hoje um espaço de mídia que, no período 1999/2002, foi equivalente a cerca de R\$ 100 milhões, totalmente financiados pelos parceiros, sem uso de recursos públicos.

INTRODUÇÃO

O **Inmetro** - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, criado pela lei nº 5966, de 11 de dezembro de 1973, é uma autarquia federal, vinculada ao MDIC - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior . É o órgão oficial responsável pelas atividades de Normalização, Qualidade, Avaliação da Conformidade e Metrologia no Brasil.

Estão entre suas competências:

- desenvolver atividades de pesquisa básica e aplicada em metrologia;
- gerenciar o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC;
- fomentar na indústria nacional a utilização de técnicas de gestão da qualidade;
- coordenar a Rede Brasileira de Laboratórios de Calibração e Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaio e Rede Nacional de Metrologia Legal;
- regulamentar, fiscalizar e verificar os instrumentos de medir empregados na indústria e no comércio;
- coordenar a participação brasileira em organizações internacionais ligadas às suas áreas de atuação;
- secretariar o CONMETRO e seus comitês técnicos;
- regulamentar e fiscalizar os produtos pré-medidos;
- difundir informações tecnológicas, notadamente sobre normas, regulamentos técnicos e qualidade;
- promover e supervisionar o Sistema de Normalização Técnica consensual;
- prover o país de padrões metrológicos primários;
- promover o reconhecimento internacional do Sistema de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e do Sistema Brasileiro de Credenciamento de Laboratórios, de organismos de certificação e de organismos de inspeção;
- disseminar padrões de medidas;
- Exercer as atividades de Ponto Focal de Barreiras Técnicas às Exportações, no âmbito do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio da Organização Mundial do Comércio;
- Coordenar no âmbito do mercosul no SGT-3, Regulamentos Técnicos e Avaliação da Conformidade, mantendo foco na harmonização de regulamentos nas áreas de metrologia, alimentos, segurança de produtos elétricos, brinquedos e indústria automotriz.

Com o objetivo de se estimular a sinergia das ações corporativas para que o Inmetro consiga atender às demandas brasileiras em Metrologia e Qualidade, foi realizado o Plano Estratégico do Inmetro 2002-2010.

Este Plano foi elaborado de forma articulada com os compromissos do Inmetro estabelecidos no Contrato de Gestão e no PPA e consolida o modelo de gestão com foco em resultados, dando continuidade ao processo de modernização administrativa iniciado no começo da década de 90 e fortalecido ao longo dos últimos anos.

O Inmetro tem por **MISSÃO**:

Promover a qualidade de vida do cidadão e a competitividade da economia através da metrologia e da qualidade.

Tendo em vista o cumprimento desta Missão, para esta década a **VISÃO DE FUTURO** do Inmetro é a seguinte:

Consolidar-se como referencial de confiança junto à sociedade brasileira, equiparando-se aos melhores do mundo, e dispor de autonomia de gestão.

As Diretrizes Estratégicas do Inmetro traduzem, para esta década, os compromissos da Instituição com a realização de sua Missão e Visão de Futuro, tendo em vista as tendências da sociedade e os balizamentos governamentais.

Neste sentido, o Inmetro parte da premissa de que é um instrumento do Estado brasileiro para a regulação e o desenvolvimento da economia e para a proteção do consumidor; assumindo, como focos prioritários para atuação na década 2002-2010, as Diretrizes Estratégicas descritas a seguir.

- 1) Qualidade para o Cidadão
- 2) Competitividade de Produtos e Serviços Brasileiros
- 3) Solidez e Excelência Institucionais

Qualidade para o Cidadão

A prioridade na busca da **qualidade para o cidadão** é uma decorrência direta das tendências que apontam na direção de consumidores cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos, em conjugação com o fortalecimento e diversificação de uma rede de instituições voltadas para sua educação e proteção. Um consumidor consciente é, por si só, indutor do processo de melhoria da qualidade.

Neste sentido, no horizonte 2002-2010, o Inmetro priorizará seu papel na educação e proteção do consumidor e atuará diretamente junto a instituições públicas, não governamentais e empresariais, visando fazer frente às crescentes demandas para uma atuação eficaz do Estado na promoção da cidadania.

Competitividade de Produtos e Serviços Brasileiros

Essa Diretriz Estratégica refere-se à contribuição que o Inmetro pode aportar ao **aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros**, tendo em vista a inserção do País em um mundo cada vez mais globalizado, o acirramento da concorrência interna e o fortalecimento do Estado regulador. Neste contexto, as ações do Instituto deverão voltar-se tanto para apoiar a exportação brasileira, quanto para fortalecer o controle sobre produtos importados no que se refere aos requisitos básicos de qualidade e segurança. Esta Diretriz contempla a contribuição do Inmetro à melhoria da qualidade e produtividade do sistema produtivo nacional, bem como seu apoio ao aparelho regulador estatal na promoção e defesa da concorrência.

Solidez e Excelência Institucionais

Tendo em vista a realização das duas primeiras Diretrizes, o Inmetro implementou uma Diretriz Estratégica complementar: **solidez e excelência institucionais**, ligada ao aprimoramento e fortalecimento da Instituição.

Neste contexto, são prioritárias a integração institucional, a ampliação da receita própria e da captação de recursos, a implementação e manutenção do Sistema da Qualidade, a adequação de seu quadro funcional às novas exigências, a busca da excelência científica e tecnológica, e a consolidação de um modelo gerencial mais autônomo e voltado para resultados.

É importante destacar que no plano estratégico do Inmetro para cada diretriz estratégica estão vinculados diversos objetivos institucionais. Visando uma adaptação mais eficaz aos planos e ações do governo federal e às novas tendências da administração pública, o Inmetro criou uma arquitetura organizacional mais flexível através da adoção do conceito de macroprocesso.

Macroprocesso é toda atividade finalística da instituição.

Os macroprocessos do Inmetro no horizonte 2002-2010 são os seguintes:

- Padronização e Disseminação das Unidades de Medida
- Informação Tecnológica para Metrologia e Qualidade
- Controle Metrológico
- Avaliação da Conformidade
- Credenciamento
- Educação para Metrologia e Qualidade

1. Padronização e Disseminação das Unidades de Medida:

Objetivo Específico: Prover a empresas do setor produtivo, instituições de Metrologia, Laboratórios de Ensaio e Calibração e entidades de pesquisa e desenvolvimento, de relatórios de calibração e ensaio, consultoria especializada e infra-estrutura logística, com alta credibilidade, visando o aumento da competitividade de produtos e serviços brasileiros e a disseminação das unidades de medida rastreadas ao SI.

Abrange: realização, reprodução, manutenção, comparações-chave e disseminação das unidades de medida do SI bem como, pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico.

2. Informação Tecnológica para Metrologia e Qualidade

Objetivo Específico: Prover todos os agentes e intervenientes na produção de bens e serviços, especialmente as PME, e aqueles nas relações de consumo, de informações em metrologia, regulamentação e avaliação técnica, visando contribuir para o incremento da competitividade, da confiabilidade de produtos e serviços, e do desenvolvimento científico e tecnológico.

Abrange: base de dados, atendimento aos usuários, serviço de pesquisa informacional, sites e publicações impressas.

3. Controle Metrológico

Objetivo Específico: Prover para detentores e fabricantes de instrumentos de medição e de medidas materializadas, e acondicionadores de produtos pré-medidos, regulamentos técnicos

metrológicos e certificados de aprovação e verificação de seus produtos, visando à proteção do cidadão e à concorrência justa.

Abrange: regulamentação, apreciação técnica de modelos, verificação, fiscalização, supervisão de produtos pré – medidos.

4. Avaliação da Conformidade

Objetivo Específico: Prover as empresas do setor produtivo, os órgãos regulamentadores, e os consumidores, de programas de avaliação da conformidade às normas e regulamentos técnicos visando ao aumento da competitividade e à concorrência justa e a proteção do cidadão.

Abrange: etiquetagem, declaração do fornecedor, inspeção, ensaios, certificação, verificação da conformidade e fiscalização dos produtos regulamentados com conformidade avaliada.

5. Credenciamento

Objetivo Específico: Prover os organismos de avaliação da conformidade, os organismos de treinamento, laboratórios de calibração e de ensaios, de reconhecimento de competência para a execução de atividades específicas, visando dotar o País de uma infra-estrutura tecnológica confiável e adequada às demandas dos segmentos da sociedade e reconhecido internacionalmente”

Abrange: *acreditação (credenciamento), inspeção e ensaio.*

6. Educação para Metrologia e Qualidade

Objetivo Específico: Prover os profissionais dos setores produtivos, especialmente os que atuam na PME, os agentes educacionais e de desenvolvimento tecnológico, consumidores e formadores de opinião, de programas educacionais e informativos nas áreas da metrologia e da qualidade visando ao aperfeiçoamento das relações consumo, à melhoria da qualidade dos produtos e serviços e à capacitação profissional.

Abrange: programas educacionais executados diretamente ou por intermédio de terceiros e informações veiculada nas diversas mídias.

MACROPROCESSO PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA

- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

Diretoria de Metrologia Científica e Industrial

No decorrer do ano de 2002 a Diretoria de Metrologia Científica e Industrial (DIMCI) contemplou basicamente as seguintes atribuições, no âmbito da sua missão institucional:

- gestão dos Laboratórios de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro, com a responsabilidade pela realização, manutenção e disseminação das Unidades de Medida do SI e custódia dos padrões nacionais de medida;
- ampliação da infra-estrutura laboratorial e aprimoramento da competência técnica;
- coordenação do projeto Parque Tecnológico de Xerém – PTX, com a responsabilidade de criar uma adequada infra-estrutura visando apoiar a competitividade da indústria de base tecnológica, em áreas ligadas à metrologia;
- busca de recursos junto às instituições de fomento, principalmente no âmbito do MCT e apresentação de projetos no âmbito dos Fundos Setoriais CTNERG e Fundo Verde Amarelo e da FAPERJ;
- melhoria do nível de capacitação dos Recursos Humanos da DIMCI;
- secretaria executiva da Comitê Brasileiro de Metrologia (CBM).
- No desenvolvimento destas atividades foi adotada ênfase especial em três aspectos: (i) foco no cliente; (ii) excelência científica e tecnológica; (iii) robustez da instituição.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO PERÍODO 2000/2002

Laboratórios de Metrologia Científica e Industrial

No desempenho de sua missão institucional, os Laboratórios da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial, do Inmetro, desenvolveram as seguintes atividades que caracterizam a sua atuação:

- padronização e disseminação das unidades do SI;
- fortalecimento da credibilidade internacional e nacional do Inmetro como instituição brasileira de referência metrológica provedora da rastreabilidade ao SI, mediante as comparações-chave coordenadas pelo BIPM, comparações regionais coordenadas pelo Sistema Interamericano de Metrologia (SIM) e por outras instituições de reconhecimento internacional que dão suporte ao Sistema Internacional de Unidades (SI);
- desenvolvimento do seu Sistema da Qualidade, preparando-se também para uma futura sistemática a ser adotada pelo BIPM no âmbito do MRA;
- atividades de manutenção e de modernização da infra-estrutura laboratorial;
- cooperação com organizações congêneres;
- desenvolvimento e aprimoramento de seus recursos humanos;
- atividades de pesquisa e desenvolvimento;
- participação em reuniões técnicas;
- prestação de serviços de calibração de padrões e de instrumentos de medição, bem como realização de ensaios;

- implantação da Divisão de Metrologia Química com a entrada em funcionamento do Laboratório de Eletroquímica, prestando serviços de calibração de medidores de pH.

Padronização das unidades do SI - Execução de projetos científicos e tecnológicos

Em suporte às atividades metrológicas praticadas pelos laboratórios com vista ao desenvolvimento da padronização das unidades do SI, encontram-se em andamento como atividades das divisões de metrologia da DIMCI, os projetos que foram iniciados anteriormente com recursos do TIB/PADCT, da FINEP e da FAPERJ, vários deles em parceria com universidades e centros de pesquisa, do País e do exterior. Há também os projetos financiados pelo Fundo Setorial de energia (CTENERG e Fundo Verde amarelo e, mais recentes, novos projetos submetidos ao CNPq e FINEP, para fomento pelo fundo Verde Amarelo e aprovados no mês de novembro passado (2002).

Desenvolvimento do Sistema da Qualidade

A implementação do *Sistema da Qualidade* da DIMCI continua desenvolvendo-se em harmonia com o *Sistema da Qualidade do Inmetro*, o qual se reveste de complexidade pela abrangência multidisciplinar da sua atuação na gestão das atividades relacionadas à metrologia, normalização, credenciamento para certificação da conformidade e qualidade industrial e ambiental.

Cooperação com Organizações Congêneres

Durante o período de 2002 foi mantida a diretriz de busca da intensificação dos acordos de cooperação com as instituições congêneres, destacando-se os tópicos assinalados a seguir.

- Cooperação entre o Inmetro, o PTB e a BAM/Alemanha

Com o propósito de fortalecer a cooperação que existe entre o Inmetro e o *Physikalisch-Technische Bundesanstalt* (PTB/Alemanha) o Diretor da DIMCI, juntamente com o Presidente do Inmetro, visitou os laboratórios e a sede dessa instituição na Alemanha desenvolvendo contatos no sentido de estabelecer novas parcerias para a futura condução de projetos conjuntos. Nessa oportunidade também foi visitada a Feira da Hannover, que é a maior feira industrial do mundo, onde são apresentados os avanços mais recentes da tecnologia, onde a metrologia está sempre presente na fronteira do conhecimento, dando-nos subsídios para avaliar as demandas industriais que o Inmetro terá de atender no futuro. Além disso foi visitado a *Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung* (BAM) que é a instituição nacional da Alemanha, dedicada a ensaios, onde foram discutidas possibilidades de futuras parcerias com o Inmetro.

Como resultados desses contatos e negociações foram firmados os seguintes convênios:

- Memorando de Entendimento com o PTB, documento firmado no dia 11/04/2002, em solenidade realizada durante o Encontro Internacional Inmetro de Metrologia e Qualidade;
- Memorando de entendimento com a BAM, documento firmado em Berlim em 23/09/2002.

- Cooperação entre o Inmetro e o BIPM /Sèvres

O Inmetro é a instituição nacional que representa o Brasil junto ao *Bureau International des Poids et Mesures* (BIPM) e está em dia com sua contribuição anual. Como tal, as relações do

Inmetro com essa importante instituição são muito estreitas. Destaca-se que o Inmetro é signatário do *Mutual Recognition Arrangement* (MRA) coordenado pelo Comitê Internacional de Pesos e Medidas (CIPM).

- *Cooperação entre o Inmetro e Instituições do MERCOSUL*

Participação do chefe da Divisão de Metrologia Elétrica no encontro de metrologia destinado a definir a metodologia a ser adotada nas intercomparações de padrões entre os institutos metrológicos do MERCOSUL juntamente com o PTB (Alemanha), o CEM (Espanha) e o IPQ (Portugal).

- *Cooperação com o NIST*

Também durante o Encontro Internacional Inmetro de Metrologia e Qualidade, foi assinado no dia 11/04/2002, um Memorando de Entendimento com o *National Institute of Standards and Technology (NIST)*, dos Estados Unidos.

- *Cooperação entre o Inmetro e o CTA*

Dando prosseguimento às atividades desenvolvidas nos anos anteriores, a nova Direção do IFI-CTA visitou o Inmetro, em Xerém onde expõe os benefícios decorrentes do Convênio mantido conosco, enfatizando que, em função dele, a metrologia registrou um grande avanço no âmbito dos laboratórios vinculados ao Ministério da Aeronáutica. Por outro lado, o Inmetro tem recebido a cooperação do CTA, traduzida em instrumentos e equipamentos cedidos a alguns de nossos laboratórios, em particular uma balança de peso morto para a função de Referência para o Laboratório de Pressão, da Divisão de Metrologia Mecânica. Nesta ocasião o Diretor da DIMCI solicitou que o CTA estudasse a possibilidade de transferir os referidos instrumentos para o acervo patrimonial do Inmetro, o que já foi concretizado, no âmbito do Convênio de cooperação em vigor naquela época. No presente momento está em fase final de formalização novo Convênio de Cooperação, o qual deverá ser celebrado dentro de poucos dias.

- *Cooperação entre o Inmetro e o IPT*

O Inmetro mantém estreita relação com o IPT e a cooperação se dá em particular na área de vazão e na área de química. Nesta área está em andamento o Projeto “Implementação da Metrologia em Química no Brasil”, o qual foi financiado pelo PADCT-III, para ser executado pelo Inmetro em parceria com o IPT.

- *Participação do Brasil no SIM*

O Inmetro tem participado de vários outros eventos do SIM onde a presença do Brasil tem sido muito marcante, particularmente visando ao fortalecimento do próprio Sistema Interamericano de Metrologia.

Outras atividades em cooperação

- A Divisão de Metrologia Óptica, realizou em São Paulo, em parceria com o SENAI Nacional, o Seminário Luz & Cor – Tecnologia da Luz e da Cor – Desafios e Perspectivas para a Indústria.

- Desenvolvimento de Recursos Humanos

O desenvolvimento de recursos humanos é considerado tema de alta prioridade e foco da vulnerabilidade do sistema metrológico de qualquer país, constituindo-se em tema de grande preocupação do Inmetro. Em vista destas considerações foi expressivo o número de homens.hora, neste três anos, dedicado a treinamento, conforme se vê na tabela de *dados de desempenho da DIMCI*.

Destacamos a realização do concurso público realizado pelo Inmetro destinado a prover 7 vagas de pesquisadores e 12 de tecnólogos, para reforço qualificado do pessoal da DIMCI.

Assim, a DIMCI conta hoje com o seguinte quadro de pessoal:

Qualificação	No de Pessoas	
	Em 2000	Em 2002
Total de doutores	8	20
Total de mestres	30	33
Graduados	51	69
Nível Médio e Adm	59	65
Total de pessoas	148	187

- Atividades de Pesquisa e Desenvolvimento

A produção científica e tecnológica dos laboratórios de metrologia registrou, apreciável crescimento em relação aos anos anteriores e contribuiu para uma significativa participação em eventos nacionais e internacionais, com apresentação de trabalhos de natureza científica e tecnológica, demonstrando conhecimentos mais aprofundados no campo da metrologia, dando o embasamento para a manutenção dos acordos internacionais. Por outro lado, aumentou o número de participações em bancas de pós-graduação.

Comparação dos nossos preços com preços de outros institutos metrológicos do mundo

Se encontra em fase de conclusão um programa de comparação de preços dos serviços metrológicos oferecidos pela DIMCI com os preços dos principais institutos de metrologia do mundo, para serviços similares, visando a conhecer a dimensão da economia de divisas do País com estes serviços, bem como ter um “*benchmarking*” com relação a preços, prazos e classificação dos serviços.

Programa de Metrologia Química

Por intermédio da Divisão de Metrologia Química (DIQUIM), o Inmetro conduz, em parceria com a Escola Técnica de Química a UFRJ e a Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), projeto no âmbito do Plano Nacional de Ciência e Tecnologia de Petróleo e Gás Natural , para o “desenvolvimento de instrumentação analítica com sensores baseados em interferometria de ondas térmicas para o controle da qualidade dos combustíveis”. Juntamente com a Divisão de Metrologia Óptica, a DQUIM desenvolve pesquisa para a medição e avaliação dos combustíveis por intermédio da técnica de espectrometria de infravermelho.

Em 2002, o quadro da DQUIM passou a contar com quatro doutores, dois mestres e cinco graduados. Isto representou um grande salto nas atividades da divisão, tanto na prestação de serviços como no preparo de novos projetos no campo da metrologia química para os próximos anos.

Parque Tecnológico de Xerém - PTX

A criação do Parque Tecnológico de Xerém - PTX inseriu-se na estratégia do Plano de Modernização do Inmetro, iniciado em meados de 1995.

É um dos principais projetos do Inmetro, orientado no sentido de criar uma adequada infra-estrutura de apoio à produção permanente de tecnologias inovadoras, associadas à prática metrológica.

Em 2002 foram instaladas as duas primeiras microempresas na Incubadora de Empresas do PTX.

Plano Nacional de Metrologia -PNM

Foi criado no âmbito do Comitê Brasileiro de Metrologia (CBM) um Grupo de Trabalho para o levantamento das atividades executadas em correspondência com o elenco de projetos e ações preconizadas no Sumário Executivo do PNM. Os resultados se acham consubstanciados num relatório preparado pelo Inmetro .

Com isto dá-se por concluída a missão do PNM prevista para o período de 1998 a dezembro de 2002.

Para dar continuidade às atividades nos próximos anos foi realizado no período de 17 a 19 de dezembro de 2002, um workshop para discutir as novas diretrizes estratégicas para a metrologia brasileira com objetivo de permitir às instituições envolvidas com a metrologia prepararem os seus planos próprios os quais serão depois harmonizados de modo a constituírem o novo Plano Nacional de Metrologia (PNM) para o período de 2003 a 2007, ou 2010.

Bônus Metrologia Brasil

Fundamentado nos resultados positivos para a metrologia, alcançados pelo Bônus Metrologia praticado no Rio Grande do Sul, com o apoio do SEBRAE e a participação da Rede Metrológica RS, a DIMCI desenvolveu ações no sentido de estender esta prática a todo o País, com o apoio do SEBRAE Nacional. Com esta finalidade foi firmado com essa instituição um Protocolo de Intenções destinado a dar cobertura às ações necessárias à efetivação do Programa BÔNUS METROLOGIA BRASIL. Foi criado um Grupo Gestor do referido Protocolo para coordenar as ações necessárias à efetivação do Bônus em outros Estados onde já existe uma Rede Metrológica.

Em 2002 foram deflagradas diversas ações visando ao fortalecimento das Redes Metrológicas de outros Estados a fim de que fiquem preparadas para assumirem a parte que lhes cabe na concessão do Bônus Metrologia. Neste particular, destaca-se o Edital lançado pelo MCT prevendo recursos para as Redes Estaduais se estruturarem adequadamente, mas, infelizmente, só três Redes lograram êxito em seus projetos. Desse modo, a partir de 2003, novas alternativas deverão ser consideradas para a extensão do Bônus a outros Estados do Brasil.

Principais Indicadores do Macroprocesso Padronização e Disseminação das Unidades de Medida

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDA				
Nível de Reconhecimento do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	80,00%	69,80%	87,25%
Nível de Credibilidade do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	90,00%	95,50%	106,11%
Nível de Utilização do Sistema Metrológico Brasileiro junto à Indústria Exportadora	Pesquisa	70,00%	62,70%*	89,57%
Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Calibração ofertado pelo Inmetro	Pesquisa	90,00%	97,30%	108,11%
Nº Calibrações realizadas por técnico envolvido no processo	Informações Gerenciais	50,00	28,35**	56,70%

* *Os principais motivos para a não utilização da Rede Brasileira de Calibração em 2002 são os preços elevados dos serviços, a dificuldade de acesso aos laboratórios e a indisponibilidade dos serviços.*

** *A produtividade é uma relação entre a quantidade de serviços prestados e o número de técnicos envolvidos no processo. A título de estímulo, o Inmetro adota a política de repassar grande parte de seus clientes para a RBC. Neste ano, aumentou o número desses repasses. Conseqüentemente, diminuiu o número de serviços realizados pelo Inmetro. Por outro lado, com o concurso, aumentou o número de técnicos envolvidos no processo.*

MACROPROCESSO INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA METROLOGIA E QUALIDADE

- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

Divisão de Informação Tecnológica

A área de Informação Tecnológica, responsável por, entre outras atividades, difundir as informações de interesse público através de nosso site vem, a cada dia, avançando no aprimoramento desse trabalho, substituindo em percentagem cada vez maior os meios tradicionais de divulgação pelo meio eletrônico, disponibilizando para acesso do público as informações relevantes, com rapidez e precisão.

Além das atividades de gestão das Bibliotecas (Xerém e Rio Comprido) e de gerenciamento do site do Inmetro, a área de Informação Tecnológica é responsável pela publicação, distribuição e disseminação de material orientado à Metrologia e Avaliação da Conformidade. Nos eventos externos em que o Inmetro esteve presente, a participação da Divisão de Informação Tecnológica sempre se tornou marcante, com a disponibilização aos participantes, em tempo real, das informações atualizadas pertinentes à Metrologia e Avaliação da Conformidade.

Coordenação Geral de Articulação Internacional

A Coordenação Geral de Articulação Internacional - CAINT foi criada no ano de 2000, durante processo de reestruturação do Inmetro. O principal motivo para a sua criação foi a necessidade de se aprimorar as relações entre o Inmetro e os diversos organismos internacionais.

Em novembro de 2001, devido à necessidade premente de envolver o Inmetro de forma mais direta nas atividades relacionadas ao esforço exportador brasileiro, promoveu-se uma completa reestruturação das atividades da Coordenação. A CAINT especializou-se, então, nas atividades ligadas ao comércio exterior, tendo como seu foco principal de atuação a questão das barreiras técnicas às exportações.

Em termos do planejamento do Inmetro, as atividades da CAINT respondem principalmente por dois dos objetivos estratégicos institucionais da Autarquia:

- * *Auxiliar o exportador brasileiro na superação de barreiras técnicas às exportações, visando o acesso a mercados.*
- * *Apoiar as instituições governamentais, não-governamentais e as associações empresariais na promoção das exportações de produtos brasileiros, com ênfase nas pequenas e médias empresas.*

As principais atividades da CAINT voltadas à execução destes objetivos podem ser agrupadas em basicamente cinco conjuntos distintos, direta ou indiretamente ligadas às exportações brasileiras:

- **Coordenação das atividades de “Ponto Focal do Acordo sobre Barreiras Técnicas da OMC”** no Brasil, conforme previsto no Acordo TBT. Cada país membro da Organização Mundial do Comércio (OMC) deve estabelecer um centro de informações, usualmente denominado ponto focal, responsável pela notificação à OMC das propostas de regulamentos técnicos elaboradas em cada país membro. O Ponto Focal possui a incumbência de responder a questões pertinentes, assim como fornecer toda a

documentação referente a exigências técnicas. A CAINT participa ainda das reuniões do Comitê de Barreiras Técnicas da OMC.

- Coordenação das atividades do Subgrupo de Trabalho nº 3 (SGT-3) – Regulamentos Técnicos e Avaliação da Conformidade do Mercosul, responsável pela eliminação das barreiras técnicas no comércio intrabloco incluindo as seguintes comissões técnicas: Alimentos, Brinquedos, Indústria Automotriz, Metrologia, Produtos Elétricos e Avaliação da Conformidade, nas quais participam representantes do setor público e do setor privado.
- Participação direta em negociações internacionais que envolvem barreiras técnicas:
 - Mecanismo 4 + 1: negociações sobre barreiras técnicas no âmbito do Acordo Rose Garden, firmado entre os quatro países integrantes do Mercosul e os EUA;
 - ALCA: participação nas negociações que envolvem barreiras técnicas que, atualmente, ocorrem no âmbito do GNAM – Grupo Negociador de Acesso a Mercados;
 - Mercosul X União Européia: participação nas negociações que envolvem barreiras técnicas, que atualmente ocorrem no âmbito do CNB - Comitê de Negociações Birregional.
- Cooperação e Assistência técnica: a CAINT é responsável pela negociação e elaboração dos acordos internacionais, protocolos de intenção e memorandos de entendimento, articulando-se com as diretorias do Inmetro, as divisões competentes do Ministério das Relações Exteriores e com os respectivos organismos congêneres no exterior para a celebração desses instrumentos. O Inmetro pode participar como receptor ou fornecedor de tecnologia.
- Outras atividades que de alguma forma se relacionam com o comércio exterior, como por exemplo: (1) exercer a secretaria do SIM - Sistema Interamericano de Metrologia, onde se discutem questões de grande relevância caso venha a ser formada a ALCA, (2) responsabilidade, no Inmetro, por articular a Aliança Estratégica, que tem como sócios os institutos de metrologia dos quatro países do Mercosul.

- PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO ANO DE 2002

Atividades de Disseminação da Informação

No ano de 2002 foi disponibilizado ao público em geral o novo site do Inmetro totalmente reestruturado, permitindo a consulta às informações de forma interativa e muito mais dinâmica, o que resultou no crescimento da quantidade de acessos ao nosso site que evoluiu em progressão acentuada, obtendo os seguintes índices:

ANO	NÚMERO MÉDIO DE ACESSOS / MÊS
2001	30.519
2002	39.623

A partir da reformulação, o “site” passou a dar ênfase não só aos Assuntos Institucionais como também às notícias e eventos de Metrologia e Avaliação da Conformidade, os quais passaram a ser apresentados na página principal. Muitas informações anteriormente exibidas em páginas estáticas passaram a ser disponibilizadas de forma dinâmica através de Bases de Dados, priorizando-se as informações que mais sofrem atualização, tais como aquelas referentes aos Órgãos de Fiscalização, aos Organismos Credenciados, às notícias e eventos e aos produtos analisados.

Além da reestruturação efetuada no design do site, visando torná-lo mais dinâmico e interativo, facilitando assim a navegação por diferentes tipos de usuários, foram também incluídos Bancos de Dados e Links importantes, tais como:

- Atualize - serviço criado para atender às solicitações online de atualização (inclusões, alterações e exclusões) do conteúdo do site do Inmetro, e acompanhamento da dinâmica de atualização.
- Contador de acessos – dispositivo que permite acompanhamento online do número de acessos ao site.
- Motor de busca - desenvolvido com a finalidade de facilitar ao usuário a pesquisa à informação desejada através de uma palavra-chave.
- Barreiras técnicas às exportações - serviço que municia o exportador com informações a respeito de barreiras tarifárias.
- Alerta ao exportador - informações diárias disponíveis aos exportadores sobre notificações enviadas à Organização Mundial do Comércio (OMC), relativas a novos regulamentos técnicos nos países de seu interesse e que atinjam os produtos de sua empresa.
- Informações ao consumidor - serviços de informações diversas prestadas pelo Inmetro, visando beneficiar diretamente o consumidor.
- Portal do Consumidor - site de busca para os consumidores onde, através de uma única palavra (nome de produto), o consumidor tem acesso às páginas de parceiros cadastrados com todas as informações disponíveis sobre o produto.
- Empresas certificadas ISO 9000 - relação de empresas certificadas por organismos de certificação credenciados pelo Inmetro na área de Gestão de Sistema da Qualidade, de acordo com as normas da ABNT.
- Empresas certificadas ISO 14001 - relação de empresas certificadas para Gestão Ambiental no Brasil, através de organismos credenciados pelo Inmetro.
- Regulamentos Técnicos Federais - regulamentos desenvolvidos para garantir as condições de saúde, segurança e proteção ambiental e do consumidor.

Criação/atualização de novas Bases de Dados

No período, foram disponibilizadas e atualizadas as seguintes Bases de Dados:

- Empresas Certificadas ISO 9000
- Empresas Certificadas ISO 14001
- Laboratórios de Ensaio Credenciados
- Organismos Credenciados
- Oficinas convertedoras para uso do Gás Metano Veicular - GMV

Automação das Bibliotecas

Durante o ano de 2002 obtivemos um grande avanço na utilização do sistema **SYSBIBLI** que encontra-se em fase final de implantação, estando prevista sua conclusão para janeiro de 2003. Sua principal característica é gerenciar todas as informações e rotinas de uma biblioteca de forma prática, rápida e visual, utilizando o ambiente Windows e a arquitetura cliente/servidor. O sistema permite gerenciar a aquisição de material bibliográfico, a recuperação de informação, o empréstimo de publicações, o controle das assinaturas de periódicos, a circulação de material bibliográfico, a emissão de cartas alerta, a estruturação de vocabulário controlado, etc., permitindo que o técnico em documentação e informação possa desenvolver outras atividades como indexação e disseminação de informação.

Os mecanismos gerenciais do sistema incluem a emissão de impressos, a digitalização de imagens, a emissão de etiquetas, de recibos, de listagens, a elaboração de gráficos, estatísticas, a disseminação seletiva de informação por e-mail, etc.

Confeção de novas tiragens de diversas publicações

Foram desenvolvidas ações com representantes do SENAI-DN, com o propósito de articular uma nova edição de publicações voltadas para a Metrologia e Avaliação da Conformidade. Este trabalho resultou na distribuição a diversas Universidades, Escolas Técnicas, Bibliotecas, Institutos de Pesquisas e outros, de diversas publicações através do convênio Inmetro/SENAI, proporcionando ao Inmetro uma substancial economia na edição e distribuição dos seguintes trabalhos:

- . Vocabulário de Metrologia Legal
- . Quadro geral de Unidades de Medida
- . Barreiras Técnicas às Exportações
- . Sistema Internacional de Unidades
- . Vocabulário Internacional de Termos Fundamentais e Gerais de Metrologia
- . Coletânea de dados de Pré-Medidos
- . A História da Qualidade e o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade

Coordenação das atividades de “Ponto Focal do Acordo sobre Barreiras Técnicas da OMC” no Brasil

A primeira atividade correspondente à coordenação das atividades de Ponto Focal se referiu à elaboração e disponibilização de um site na internet sobre Barreiras Técnicas, onde se fornece uma ampla gama de informações para os exportadores sobre o tema, inclusive o que pode ser feito para superá-las. Neste portal, os interessados encontrarão informações sobre as negociações internacionais que envolvem barreiras técnicas, sobre as atividades do SGT-3 do Mercosul, sobre as instituições internacionais relacionadas ao tema, sobre programas de cooperação técnica nos quais o Inmetro está envolvido, assim como sobre os Acordos de Reconhecimento Mútuo firmados ou em processo de elaboração.

Foram lançados, e disponibilizados através desta ‘home page’, seis serviços para o exportador, voltados à superação de barreiras técnicas: (1) “Alerta Exportador!”, através do qual o empresário pode receber por *e-mail* aviso sobre as propostas de regulamentos técnicos notificadas à OMC por todos os seus países membros; (2) “Denuncie Barreiras Técnicas”, onde o exportador pode denunciar possíveis barreiras técnicas, posteriormente analisadas pelo corpo técnico desta coordenação, que tomará as medidas cabíveis; (3) Solicitação do texto completo das propostas de regulamentos notificadas à OMC; (4) Envio de comentários sobre as propostas de regulamentos notificadas à OMC; (5) Consultas às propostas de regulamentos notificadas à OMC; (6) Solicitação de informações sobre barreiras técnicas.

A partir de nossas atividades, vêm surgindo demandas diversas através do Ponto Focal, que estamos respondendo desde seu lançamento. Atualmente contamos com cerca de 400 usuários inscritos no sistema “Alerta Exportador!”, e até novembro foram recebidas mais de 160 perguntas sobre o tema barreiras técnicas, que são respondidas pelo corpo técnico da

coordenação. Estamos aprimorando nossas atividades com relação a esses serviços, principalmente procurando melhorar o tempo médio de resposta às consultas.

Uma outra importante atividade no que se refere à superação de barreiras técnicas foi a publicação do manual “Barreiras Técnicas – O que são e como superá-las”, em parceria com o SENAI, em duas edições, num total de 65.000 exemplares. Esse manual visou esclarecer de forma sucinta e resumida as questões relevantes em relação ao tema, como por exemplo as definições à luz do que estabelece o Acordo sobre Barreiras Técnicas da OMC (*TBT Agreement*), explicações sobre MRAs (*Mutual Recognition Agreements*), assim como as atividades do Inmetro como Ponto Focal de Barreiras Técnicas no Brasil.

O corpo técnico da CAINT foi também responsável pela elaboração de pareceres sobre temas referentes a Barreiras Técnicas. Esses pareceres foram enviados à OMC, através da Divisão de Acesso a Mercados (DACCESS) do Ministério das Relações Exteriores (MRE). Essas ações indicam a participação ativa do Inmetro na construção da posição brasileira no cenário internacional. Dentre esses pareceres destacam-se: parecer sobre o “Livro Branco” que trata da comercialização de substâncias químicas na União Européia; parecer sobre a proposta de regulamento técnico sobre vinhos, apresentada pela União Européia; parecer sobre a legislação norte-americana sobre Bioterrorismo.

O aumento de nossa expertise sobre o tema permitiu que fornecêssemos treinamentos sobre o tema barreiras técnicas e sobre a utilização dos serviços oferecidos pelo Ponto Focal. Esses treinamentos foram realizados em sua maioria nas Federações de Indústrias, tais como: FIEMG, FIESC, FIESP, FIEA, FIEP, FIRJAN, FIERGS, FEAM e FIEB. Foi estabelecida uma parceria com a Fundação Dom Cabral para inclusão do tema barreiras técnicas na grade de seu curso sobre comércio exterior. Firmou-se também parceria com o Programa Rede Agentes da Secretaria de Comércio Exterior (SECEX/MDIC) que resultou na elaboração de encarte didático sobre o Ponto Focal para utilização nos cursos de multiplicadores realizados pelo referido programa.

Houve ainda intenso trabalho de divulgação dos serviços prestados pelo Ponto Focal, através da publicação de entrevistas em revistas como BANAS, jornais das Federações das Indústrias, Confederações etc. e da participação em feiras e congressos ligados ao comércio exterior. Foram proferidas palestras em eventos como Enaex, Encomex em vários estados da federação, Feira Nacional de Agricultura, etc. Nessas ocasiões distribuiu-se material informativo, como o manual “Barreiras Técnicas às Exportações – O que são e como superá-las”;

Coordenação das atividades do Subgrupo de Trabalho nº 3 (SGT-3)

Este segundo conjunto de atividades está relacionado diretamente à coordenação nacional deste subgrupo que, atualmente, é de responsabilidade desta coordenação. Podemos incluir aqui o comparecimento a quatro reuniões no âmbito do SGT-3 do Mercosul, assim como a preparação e organização da XIV Reunião Ordinária do SGT-3 em Angra dos Reis-RJ, para dar seqüência à harmonização de regulamentos técnicos, quando o Brasil ocupava a Presidência Pró-Tempore do bloco. Durante o ano, a partir de atividades do SGT-3, foram harmonizados cerca de 10 regulamentos técnicos dentre os países do Mercosul, somando atualmente 232 no total.

No âmbito do SGT-3 coordenamos também o programa de cooperação Técnica Mercosul X União Européia – o Projeto Ala 93/15, que havia sido iniciado em 1997. Recebimento dos

equipamentos de informática para reforçar as atividades do Ponto Focal, da Informação e Difusão Tecnológica do Inmetro, do Sistema de Normalização da AMN – Associação Mercosul de Normalização e da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. Por ocasião do Seminário de Encerramento do Projeto, foi feita uma avaliação da cooperação, cujos resultados foram considerados de grande importância para integração do Mercosul. No referido seminário, discutiu-se nova proposta de cooperação com a União Européia para continuar apoiando o Mercosul no campo da TIB – Tecnologia Industrial Básica.

Participação direta em negociações internacionais que envolvem barreiras técnicas:

Participou das reuniões de definição da posição brasileira nas negociações para a formação da ALCA e participação nas reuniões do Grupo de Acesso a Mercados - GNAM da ALCA, onde as posições acordadas entre os quatro países do Mercosul – que negociam na ALCA em bloco – são defendidas;

Participou das reuniões de definição da posição brasileira nas negociações para a formação de um acordo de livre comércio entre Mercosul e União Européia. Participação nas reuniões do Comitê de Negociações Birregional - CNB, onde as posições dos quatro países do Mercosul são defendidas;

Participou das reuniões de definição da posição brasileira nas negociações do Mecanismo 4+1 (Mercosul e EUA) que envolvem barreiras técnicas. Nas reuniões de 2002 estabeleceu-se que cada país integrante do acordo deverá apresentar um estudo de caso sobre dificuldades enfrentadas com relação a barreiras técnicas. A CAINT, em conjunto com a DACCESS/MRE, ficou responsável pela apresentação brasileira do caso, atualmente em processo de elaboração.

Cooperação e Assistência técnica

Neste conjunto encontra-se basicamente as atividades ligadas à articulação da elaboração de acordos firmados com institutos de metrologia de outros países, como o norte-americano NIST (*National Institute of Standards and Technology*) e os alemães PTB (*Physikalisch Technische Bundesanstalt*) e BAM (*Bundesanstalt für Materialforschung und–prüfung*). Com o NIST, estabeleceu-se um memorando de entendimento (MoU) que propiciará pesquisas conjuntas em áreas como calibração, intercomparações e padrões. Com o PTB, o MoU foi firmado nos campos da metrologia científica industrial e química, além de propiciar diversas atividades de cooperação técnica, como pesquisas e intercomparações entre os dois países. Finalmente, com o BAM também foi assinado um MoU, especialmente com referência às áreas de metrologia química, de engenharia ambiental e de materiais, principalmente para a elaboração, certificação e comercialização de Materiais de Referência.

Outras atividades

A coordenação exerce algumas atividades que, apesar de estarem diretamente ligadas ao comércio exterior, não poderiam ser agrupadas nos conjuntos descritos acima.

A CAINT fez parte do comitê gestor – junto com MDIC, IPEA, BNDES e MCT – do programa “Estudo sobre o Impacto das Zonas de Livre Comércio nas Cadeias Produtivas”. Esse programa selecionou vinte setores da economia brasileira para estudar que impacto sofreriam caso sejam firmados os acordos da ALCA e do Mercosul com a União Européia. Os estudos

foram realizados por acadêmicos de universidades como USP, UFRJ, UNICAMP, UFFRJ, etc. O papel do Inmetro nas análises se referia basicamente a questões ligadas a barreiras técnicas;

Exerceu trabalhos referentes à Presidência Pró-Têmpore da Aliança Estratégica. Foram criados no exercício de 2002 os Comitês de Tecnologia, de Metrologia e de Certificação. Destacam-se as intercomparações realizadas entre o Inmetro e o INTI no campo da Metrologia Científica e Industrial e a aprovação do projeto intitulado “*Calidad en el Transporte de Mercaderias en el Mercosur*” tanto pela Comissão de Cooperação Técnica – CCT, como pelo Grupo Mercado Comum – GMC, ambos do Mercosul, submetido posteriormente à apreciação do Governo do Japão, que o aprovou. O apoio da JICA (Agência de Cooperação Internacional do Japão) ao referido projeto, visa a solução de problemas na concepção de embalagens, utilização de novos materiais, redução de custos, tudo isto baseado em estudos, medições e análises, dentre outras, como as de vibrações e impactos, umidade e temperatura que ocorrem nas mais variadas rotas de distribuição de produtos acondicionados e transportados no âmbito do Mercosul;

Executou as atividades referentes à manutenção da Secretaria do SIM (Sistema Interamericano de Metrologia). O SIM é a organização que congrega os institutos de metrologia do continente americano, à exceção de Cuba. No SIM discute-se as questões metrológicas que terão implicações para o comércio exterior, no caso da formação de uma Área de Livre Comércio das Américas – ALCA. Os trabalhos referentes à secretaria do SIM envolvem a preparação da documentação referente às reuniões ministradas, apoio logístico aos eventos e manutenção da “home page” do SIM. Participação em reuniões deste organismo – Reuniões do Conselho e Assembléia Geral. Na última Assembléia Geral, realizada em Santiago do Chile em outubro, esta coordenação proferiu palestra sobre barreiras técnicas e sobre como a questão é tratada na OMC;

Articulou a realização de Convênio com ITC (*International Trade Center*), associação entre a UNCTAD e a OMC destinada a capacitar tecnicamente os países em desenvolvimento nos assuntos referentes ao comércio internacional. Deste convênio resultou a cessão de direitos de tradução do livro “*Export Quality Management – an answer book for small and medium-sized exporters*” que foi traduzido e está sendo lançado numa associação entre o Inmetro, a CNI e o SENAI.

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Criação de nova Base de Dados - Certificados de Segurança Veicular, Certificados de Produtos Perigosos e Produtos Certificados.
- Disponibilização da “Home Page” do Inmetro em dois outros idiomas.
- Conclusão do processo de automação das Bibliotecas.
- Consolidação do processo de centralização de todas as atividades de Educação para Metrologia e Qualidade, sob a coordenação da Diretoria de Assuntos Internacionais - DIRAI.
- Ampliação das ações no contexto do convênio Inmetro /SENAI.
- Aprimoramento do Sistema “Alerta Exportador!”, com a inclusão de funções específicas e ferramentas que proporcionam maior abrangência de atuação ao sistema, tais como um

banco de dados com informações sobre normas internacionais (com a aquisição do *Software Perinorm*).

- Desenvolvimento de sistema de monitoramento da regulamentação técnica e procedimentos de avaliação da conformidade. Este projeto utilizará a base de dados existente (regulamentos técnicos Inmetro e Mercosul), a base de dados do Ponto Focal (propostas de regulamentos técnicos notificadas à OMC), agregando dados sobre os demais organismos reguladores nacionais, bem como a regulamentação internacional.
- Elaboração de proposta formal ao Secretariado do Comitê de Barreiras Técnicas da OMC sobre o procedimento de notificação dos textos de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade aprovados, a ser apresentada na 3º Revisão Trienal do Acordo TBT.
- Programa de Assistência Técnica aos países em desenvolvimento (implantação do “Alerta Exportador!”). O programa proposto poderá ser desenvolvido em parceria com o “International Trade Center”, com quem já desenvolvemos parceira em outros projetos e/ou com a OMC, considerando ser uma atividade de implementação do Acordo TBT.
- Ciclo de seminários com vistas à harmonização dos programas de trabalho na área de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade. O público alvo dos seminários serão os sub-grupos de trabalho do Mercosul que apresentem interface com o SGT-3.
- Continuar as atividades relacionadas a barreiras técnicas no âmbito do Mercosul, do “Acordo 4+1”, das negociações da ALCA e com a União Européia.
- Preparação de treinamento a ser ministrado pelo corpo técnico da coordenação sobre as atividades relativas a comércio exterior para os funcionários das diversas áreas do Inmetro, no intuito de promover uma maior conectividade entre as áreas.
- Aprimorar e intensificar as atividades de divulgação do tema Barreiras Técnicas e dos serviços prestados pelo Ponto Focal.

Principais Indicadores do Macroprocesso Informação Tecnológica para Metrologia e Qualidade

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA PARA A QUALIDADE				
Nível de Utilização do Serviço de Informação Tecnológica do Inmetro	Pesquisa	57,00%	82,00%	143,86 %
Nível de satisfação do usuário direto do Serviço de Informação Tecnológica do Inmetro	Pesquisa	86,00%	96,40%	112,09 %
Nº de Consultas externas por funcionário	Informações Gerenciais	15,00%	15,00%	100,00 %

MACROPROCESSO CONTROLE METROLÓGICO

- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

Diretoria de Metrologia Legal

Em consonância com o conceito internacional adotado para a Metrologia Legal, estabeleceu-se para o Controle Metrológico o seguinte objetivo específico : *prover para detentores e fabricantes de instrumentos de medição e de medidas materializadas e acondicionadores de produtos pré-medidos, regulamentos técnicos metrológicos e certificados de aprovação e verificação de seus produtos, visando à proteção do cidadão e à concorrência justa.*

O Controle Metrológico foi estruturado em seu Planejamento Estratégico, em 5 processos específicos – *regulamentação, aprovação de modelos, fiscalização de instrumentos de medição, fiscalização de produtos pré-medidos e gerenciamento da Rede Nacional de Metrologia Legal (RNML)* – os quais, sustentados em processos operacionais orientadores das atividades rotineiras, estão voltados ao atingimento dos seguintes objetivos estratégicos :

- aperfeiçoar o Controle Metrológico, com ênfase na infra-estrutura laboratorial, na capacitação de recursos humanos e no sistema de gestão;
- ampliar o Controle Metrológico para novos produtos e serviços, especialmente nas áreas de saúde, segurança e meio ambiente; e
- contribuir para a competitividade da indústria de instrumentos de medição e de produtos pré-medidos.

Para o exercício de sua missão, e tendo em vista garantir eficiente e eficaz cobertura de todo o extenso território brasileiro, a estrutura de execução da Metrologia Legal conta, além desta Diretoria do Inmetro, com órgãos metrológicos estaduais/municipais aos quais foram delegadas as atividades operacionais de verificação metrológica e de supervisão de instrumentos em uso e de produtos pré-medidos e que, constituem a Rede Nacional de Metrologia Legal – RNML. À Diretoria de Metrologia Legal do Inmetro – DIMEL, a par de executar diretamente a regulamentação técnica metrológica e a apreciação técnica de modelos de instrumentos de medição, incumbe gerir a execução das atividades delegadas à RNML.

A atuação da RNML, em perfeita sintonia com a política e as estratégias ditadas pelo Inmetro para a atividade de Metrologia Legal, nelas incluídas as prescrições normativas, a forma de atuação, o orçamento e a fonte de recursos, é fator primordial para a melhor consecução da missão desta Autarquia, na garantia metrológica das medições de interesse à proteção do cidadão e à consolidação de um mercado de livre e justa concorrência.

- PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO ANO DE 2002

Regulamentação

- Edição de regulamento técnico metrológico sobre medição de petróleo e gás baixado por portaria conjunta Inmetro/Agência Nacional de Petróleo;

- Reestruturação da unidade da DIMEL responsável pela coordenação da regulamentação e implantação de comissões técnicas temáticas para elaboração dos regulamentos técnicos.

Aprovação de Modelos

- Aquisição de software para automação dos laboratórios;
- Reforma completa dos sistema de controle ambiental dos laboratórios;
- Absorção de 27 novos técnicos na DIMEL.

Fiscalização de Instrumentos de Medição

- Aquisição de novos padrões de trabalho para a RNML;
- Edição da cartilha para detentores de instrumentos de medição elucidando os seus direitos e deveres,
- Implantação dos serviços de verificação de medidores de velocidade, radares, esfigmomanômetros, etilômetros, bombas medidoras de Gás Natural Veicular - GNV, medidores de gás de escapamento de veículos;
- Implantação de sistema para emissão eletrônica de certificados e tabelas no processo de arqueação de tanques;
- Descentralização, parcial, do serviço de arqueação de tanques, com vistas a um melhor atendimento da demanda;

Fiscalização de Produtos Pré- Medidos

- Automação dos exames de laboratório.

Gerenciamento da RNML

- O Inmetro, no último ano intensificou a sua atuação em todo o território nacional por meio dos órgãos estaduais/municipais conveniados da RNML – Rede Nacional de Metrologia Legal, com a criação dos Institutos de Pesos e Medidas do Acre e de Roraima, atendendo à necessidade de atuação nos únicos estados da federação que não dispunham de um órgão metrológico.
- Implantação do novo convênio de delegação, com inclusão de indicadores comuns para acompanhamento do desempenho dos órgãos metrológicos e distinção e anualidade do percentual da receita destinada aos convenentes;
- Implantação do Sistema de Controle e Acompanhamento da Arrecadação por meio eletrônico;
- Criação e implementação da Reserva Comum para Investimentos na RNML;
- Criação e implementação da estrutura de gestão dos serviços delegados à RNML, a saber :
 - Conselho de Gestão;
 - Câmaras Temáticas de Metrologia Legal, de Avaliação de Conformidade e de Administração e Finanças;
- Criação, no âmbito da DIMEL, Comissões Técnicas, com técnicos da Diretoria e dos órgãos delegados, para aprimoramento das atividades de verificação metrológica executadas pela RNML;

- Desenvolvimento de cursos para formação de metrologistas e treinamentos de reciclagem para toda a RNML;

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- A harmonização de regulamentos técnicos no âmbito do Mercosul, em especial na área de instrumentos de medição, está aquém do plano inicialmente acordado entre os quatro estados membro;
- Consolidação do alinhamento dos regulamentos metrológicos brasileiros com as recomendações internacionais da Organização Internacional de Metrologia Legal - OIML, com vistas ao melhor atendimento do Tratado de Barreiras Técnicas - TBT/OMC;
- Aceleração na edição da regulamentação técnica metrológica nas áreas da saúde, da segurança e do meio ambiente;
- Complementar a estrutura laboratorial de ensaios, incluindo laboratórios externos nas áreas em que o Inmetro não possua capacitação instalada;
- Consolidação da modernização e do controle de rastreabilidade dos padrões de trabalho da RNML;
- Consolidação da padronização dos procedimentos de verificação metrológica em todas as áreas;
- Extensão da automação do processo de verificação para todos os órgãos delegados e todos os instrumentos;
- Modernização do processo de arqueação de tanques com adoção de automação e nova tecnologia de operação;
- Consolidação da descentralização do processo de arqueação de tanques;
- Adoção da auto verificação para os fabricantes de instrumentos de medição;
- Consolidação de parcerias com laboratórios competentes para execução de ensaios metrológicos, em atendimento à verificação periódica, para classes específicas de instrumentos de medição ensaiados em condições especiais;
- Pesquisa, regulamentação e implantação de meios e tecnologias, os mais modernos, na verificação dos diversos instrumentos de medição sujeitos ao controle metrológico;
- Implantação da verificação metrológica, inicial e periódica, para os instrumentos ainda não controlados, especialmente nas áreas da saúde, segurança e meio ambiente;
- Implementação da verificação periódica de instrumentos utilizados nas áreas de serviços públicos (água, gás e eletricidade);

- Revisão da periodicidade da verificação das classes de instrumentos de medição tendo em vista a tecnologia de fabricação que o recomende.
- Implantação de sistema estatístico, em toda a RNML, interligado ao Inmetro.
- Consolidação do Portal de Comunicação Inmetro/RNML, para tramitação, em tempo real, das informações de interesse;
- Estruturação e implantação de cursos de formação e aperfeiçoamento dos recursos humanos da RNML, mídia eletrônica;
- Formação de auditores na RNML, para colaborar com a implantação de novas formas de operação do controle metrológico;
- Avaliação e estruturação de auditorias de gestão dos órgãos delegados, segundo os critérios do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ;
- Absorção e qualificação de pessoal técnico dos órgãos da RNML.

Principais Indicadores do Macroprocesso Controle Metrológico

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
CONTROLE METROLÓGICO				
Nível de Credibilidade da Certificação dos Instrumentos de Medição junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	86,00%	90,00%	104,65%
Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Aprovação de Modelos	Pesquisa	86,00%	94,20%	109,53%
Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Verificação Inicial	Pesquisa	90,00%	94,80%	105,33%
Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Verificação Periódica	Pesquisa	90,00%	95,50%	106,11%
Nível de Satisfação do Usuário direto do Serviço de Arqueação de Tanques	Pesquisa	86,00%	97,60%	113,49%
Nº de Instrumentos verificados por funcionário/ano	Informações Gerenciais	25.000,00	23.663,00 *	94,65%

** Devido a alta do dólar, o setor industrial diminuiu a importação de instrumentos de medição, acarretando a diminuição do número de instrumentos de medição verificados.*

MACROPROCESSO AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

Diretoria da Qualidade

A partir do Plano Estratégico Institucional foi estabelecido o Macroprocesso de Avaliação da Conformidade, bem como seus processos específicos e operacionais, seus objetivos estratégicos e respectivos indicadores, além dos projetos necessários à sistematização dos processos estabelecidos.

Foram definidos os quatro processos específicos e foi estabelecida a estrutura organizacional da Diretoria da Qualidade, com a criação de quatro divisões, responsáveis por gerenciar cada um dos quatro processos específicos, com os papéis, a seguir descritos:

- a) Divisão de Articulação Externa e Projetos Especiais - DIAPE, com o papel de gerenciar as demandas do ambiente externo, concentrando, desta forma, a prospecção de demandas por programas de avaliação da conformidade em um único núcleo organizacional, o que facilita o desenvolvimento da visão de clientes e o melhor atendimento às suas necessidades;
- b) Divisão de Elaboração e Implementação de Programas de Avaliação da Conformidade - DIPAC, com o papel de desenvolver os Programas de Avaliação da Conformidade, seguindo uma linha única de orientação, de forma integrada e adequada às especificidades de cada produto, processo ou serviço;
- c) Divisão de Verificação da Conformidade - DIVEC, com o papel de aperfeiçoar a atividade de supervisão relativa a área de fiscalização e implementar ações visando verificar a conformidade de produtos, ou seja, se os mesmos estão preservando, nos pontos de venda, as características baseadas nas quais tiveram a sua conformidade avaliada;
- d) Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade - DIVIQ, com o papel de reforçar a atividade de educação dos consumidores, atuando, também, em processos de educação dos demais segmentos da sociedade impactados por programas de avaliação da conformidade.

As atividades de credenciamento, tanto de organismos como de laboratórios, foram separadas da Diretoria da Qualidade, com a criação da Coordenadoria Geral de Credenciamento. Esta ação objetivou alinhar o Inmetro, às práticas internacionais, que preconizam independência da atividade de credenciamento em relação às de implementação de programas de avaliação da conformidade. Além disso, a separação objetivou conferir maior agilidade às duas atividades.

- PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO ANO DE 2002

Área Gerencial

A partir da proposição do Inmetro, o Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO, aprovou a extinção do Comitê Brasileiro de Certificação – CBC e a criação do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC.

A criação do CBAC teve como objetivo a utilização, de forma equilibrada e adequada às especificidades de cada produto, processo ou serviço, dos diferentes mecanismos de avaliação da conformidade aprovados pelo CONMETRO, eliminando-se a tendência de utilização generalizada, anteriormente existente, do mecanismo de certificação na área regulamentada.

A criação do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade é certamente o maior avanço observado no período, na atividade de avaliação da conformidade, pois a moderniza e traz significativa contribuição às empresas nacionais na superação de barreiras técnicas e acesso a mercados.

O Inmetro exerce a secretaria executiva do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC, através do desenvolvimento de ações técnicas e administrativas.

Foi implementado o Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade – PBAC cujo objetivo é promover a gestão estratégica da atividade de avaliação da conformidade, de forma a contribuir para o crescimento econômico do País, o fortalecimento dos setores produtivos, proteção a saúde e segurança dos consumidores e a proteção do meio ambiente. Os aspectos estratégicos deste programa lidam com questões estruturais, que consideram um horizonte de longo prazo, tais como: equacionamento financeiro da atividade; reconhecimento mútuo multilateral, regional e bilateral; formação de recursos humanos para a atividade e orientação e incentivo à qualidade.

O Programa apresenta, também, aspectos táticos e operacionais, considerando os diversos mecanismos de avaliação da conformidade (certificação, declaração do fornecedor, etiquetagem, inspeção e ensaios).

O PBAC, dentre outras ações, identificou e priorizou as demandas junto aos diferentes segmentos da sociedade. Inicialmente, no Plano de Ação para 2000/2003, foram priorizados 30 produtos, sendo que atualmente são 45 produtos com programas de avaliação da conformidade em andamento, visando atender as demandas de órgãos regulamentadores, consumidores e entidades dos setores produtivos.

Outra realização importante foi o uso de diferentes mecanismos de Avaliação da Conformidade.

A certificação compulsória era o mecanismo utilizado em quase cem por cento das vezes, quando se pensava em avaliar a conformidade de um produto, processo ou serviço. Este mecanismo, se bem que bastante efetivo para propiciar adequado grau de confiança em relação a conformidade às normas ou regulamentos, é de implementação lenta e onerosa para todas as partes envolvidas.

Objetivando minimizar essas dificuldades, buscou-se estimular o uso de outros mecanismos, em particular a etiquetagem e a declaração do fornecedor.

No momento atual vêm sendo utilizados, de forma equilibrada, a certificação, a declaração do fornecedor, a etiquetagem, a inspeção e os ensaios.

A declaração de primeira parte, ou declaração do fornecedor, é um moderno mecanismo para propiciar adequado grau de confiança de que o produto, processo ou serviço se encontra em conformidade com uma norma ou um regulamento.

Bastante utilizada em alguns países desenvolvidos, a declaração do fornecedor vem sendo adotada no Brasil em setores já amadurecidos quanto as relações de consumo e em produtos ou serviços com baixo grau de risco. Além disso será adotada para avaliar a conformidade de produtos com rápido grau de obsolescência.

As principais vantagens da adoção da declaração do fornecedor dizem respeito a agilização dos processos de avaliação da conformidade e a diminuição dos custos.

Este ano foi adotada a declaração do fornecedor em isqueiros descartáveis e em oficinas que prestam serviços de instalação de sistemas de gás natural veicular em automóveis. Além desses, está sendo adotada a declaração do fornecedor na avaliação do desempenho energético de equipamentos e eletrodomésticos, em torres de transmissão de energia elétrica e em catalisadores de sistema de emissão de descarga de gases de veículos automotores.

Visando selecionar o mecanismo de avaliação da conformidade mais adequado às especificidades de cada produto, processo ou serviço, tomando como base aspectos tecnológicos, ambientais, legais, sociais e logísticos, dentre outros, o Inmetro criou uma metodologia pioneira no mundo de escolha de Mecanismos de Avaliação da Conformidade.

Com a escolha mais adequada do mecanismo de avaliação da conformidade permite-se agilização do processo de implantação de programas de avaliação da conformidade e redução dos custos para as partes envolvidas.

Neste ano foi criada também a designação de organismos para a avaliação da conformidade de produtos, processos ou serviços. Esta prática é muito adotada em países desenvolvidos, substituindo o credenciamento, quando se pretende um maior controle do processo de acompanhamento do programa de avaliação da conformidade implementado, em particular quando se pretende agilidade e pela possibilidade de se gerenciar o número de organismos de avaliação da conformidade envolvidos.

O Organismo designado, assim como o Organismo Credenciado, é um Organismo de Avaliação da Conformidade de Terceira Parte, ou seja, a avaliação é feita por uma organização com independência em relação ao fornecedor e ao cliente, não tendo, portanto, interesse na comercialização do produto.

A designação foi utilizada pela primeira vez, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC, no Programa de Certificação de Cestas de Alimentos, a partir de uma determinação do Ministério do Trabalho e Emprego.

A implantação da verificação da conformidade, que consiste em realizar ensaios em amostras de produtos regulamentados com conformidade avaliada coletadas nos pontos de venda, objetiva verificar se os produtos chegam ao mercado preservando as características, baseadas nas quais tiveram sua conformidade avaliada, em relação as normas ou regulamentos estabelecidos.

Somente os países da Comunidade Européia e os Estados Unidos da América exerciam esta atividade. O Brasil, através do Inmetro, é o primeiro país fora desse grupo a adotar esta prática, ao implantar neste ano, o Programa de Verificação da Conformidade (*market*

surveillance) dos produtos Fios e Cabos, Mangueira de GLP, Barras e Fios de Aço e Estabilizador de Tensão.

Para aumentar a eficácia do processo de fiscalização foi implementado o Banco de Dados de Produtos com Conformidade Avaliada e implantado o Plano Anual de Fiscalização Específico para 2003, dos órgãos da Rede Nacional de Metrologia Legal – RNML.

O banco de dados propiciará, em particular para os órgãos delegados, informações fundamentais para o exercício da atividade fiscalizatória, como por exemplo, quem certificou, quando, com base em que regulamentos, dentre outros.

O Plano Anual de Fiscalização, implantado inicialmente na dimensão anual, será estendido já em 2003, à dimensão quadrienal e propiciará uma atuação integrada da RNML, com otimização de resultados e racionalização dos recursos empregados na ação fiscalizatória.

Na Área Técnica

Implantado o Programa de Certificação de Cestas de Alimentos

As Cestas de Alimentos são formadas a partir de itens não perecíveis para alimentação do cidadão, como: arroz, feijão, macarrão, açúcar, café e outros.

Para utilizar a marca de conformidade do Inmetro, os produtores têm que qualificar os fornecedores de cada item que compõem a cesta. Além disso, devem cumprir os requisitos de higiene e instalações físicas adequadas para montagem, acondicionamento e embalagem dos produtos, a fim de provar sua conformidade com o que foi estabelecido em lei.

O Inmetro designou para a certificação das cestas de alimentos, através de processo licitatório, três organismos de certificação para cada uma das regiões do país, melhor dizendo, Norte, Nordeste e Centro-oeste, Sudeste (excetuando São Paulo), Sul e uma exclusivamente para o estado de São Paulo.

Aperfeiçoado o Programa de Certificação de Capacetes de Motociclistas

Foi estabelecido um novo regulamento de avaliação da conformidade de capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares, que introduziu os aperfeiçoamentos que se faziam necessários, em particular quanto ao credenciamento de laboratórios.

Aperfeiçoado o Programa de Segurança Veicular, em Particular quanto a Instalação de Kit de Gás Natural Veicular

O programa de gás natural veicular objetiva propiciar um adequado grau de confiança, com relação a segurança pessoal e patrimonial, quanto ao uso de sistemas de GNV, instalados em veículos automotores, nacionais e importados, em circulação no país, os quais propiciam impacto positivo ao meio ambiente, devido a esse combustível ser tecnicamente limpo, ou seja, praticamente não possuir compostos de enxofre e nitrogênio.

O Brasil, em breve, terá a maior frota mundial de veículos trafegando com GNV. Já são cerca de 400.000 os veículos convertidos e até o final do próximo ano este número atingirá 1 milhão.

Neste programa foram implementados um conjunto de aperfeiçoamentos, como a seguir descrito:

Implantado o Programa de Certificação dos Cilindros de Armazenamento de GNV, tendo sido adotada a identificação dos cilindros novos e requalificados, através da aposição de selo com impressão controlada.

Está em fase de implementação o Programa de Certificação Compulsória dos Componentes do Sistema GNV.

Eliminada a figura da homologação das oficinas de instalação dos sistemas de GNV, hoje cerca de 800, por organismos de inspeção credenciados pelo Inmetro e criado o registro no Inmetro, a partir de avaliações conduzidas pelos órgãos estaduais delegados pelo Inmetro.

Capacitados técnicos da Rede Nacional de Metrologia Legal - RNML, tendo sido realizados treinamentos, envolvendo aproximadamente 34 fiscais de 15 estados da Federação onde o GNV está presente;

Estabelecido, em parceria com a Agência Nacional de Petróleo – ANP, selo de identificação de veículos regularmente convertidos, a ser exigido nos postos de combustíveis, como premissa para o abastecimento.

Revisada, em parceria com o Departamento Nacional de Trânsito – Denatran a portaria que regulamenta o Código de Trânsito Brasileiro no que diz respeito a segurança veicular, de veículos modificados em relação às suas características originais.

Revisados os Regulamentos Técnicos da Qualidade relativos aos organismos de inspeção credenciados e as oficinas de instalação dos sistemas de GNV, introduzindo uma série de aperfeiçoamentos técnicos e de gestão, para conferir maior segurança aos veículos e aumentar a credibilidade do Programa.

O aumento da participação do GNV na matriz energética do Brasil é uma diretriz do Governo Federal, sendo a certificação de cilindros e componentes, que propicia uso seguro dessa fonte energética, um fator de aumento da atratividade de utilização desse combustível. O aperfeiçoamento introduzido no programa, sem dúvida, terá decisiva contribuição nesse sentido.

Aperfeiçoado o Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE

Com o objetivo de contribuir e reforçar os programas de conservação de energia existentes (Programa de Conservação de Energia Elétrica - PROCEL e Programa Nacional da Racionalização do Uso dos Derivados do Petróleo e do Gás Natural - CONPET), visando o desenvolvimento tecnológico e à melhoria da qualidade dos produtos nacionais, proporcionando impacto positivo nas exportações brasileiras; foi aperfeiçoado o Programa Brasileiro de Etiquetagem.

O principal aperfeiçoamento que vem sendo introduzido diz respeito a idéia de adoção da declaração do fornecedor no processo de etiquetagem.

Um outro alinhamento que vem sendo dado ao programa é no sentido de cumprir a lei que estabelece metas gradativas de desempenho energético de equipamentos, recentemente estabelecida pelo Governo Federal.

Foi estabelecida a etiquetagem compulsória de fogões e fornos a gás, de uso doméstico, em vigência desde 01/09/2002. Esses são os primeiros produtos com conformidade avaliada compulsoriamente, através do PBE, e objetiva classificá-los em função da eficiência energética.

Implantado o Programa de Avaliação da Conformidade da Produção Integrada de Frutas – PIF.

O Programa, desenvolvido em parceria com o Ministério da Agricultura e Abastecimento – MAA, objetiva atender os anseios do Setor Produtivo, quanto a avaliação da conformidade da produção integrada de frutas, contemplando todo o ciclo produtivo, desde a seleção do solo até a expedição, propiciando às frutas brasileiras maior acesso a mercados externos e superação de barreiras técnicas, minimizando os impactos ambientais causados por produtos agroquímicos e propiciando maior proteção à saúde do consumidor.

Dentre os países exportadores, o Brasil é o maior produtor mundial de frutas, exportando entretanto, apenas 1,3% de sua produção, tendo portanto grande potencial exportador, sendo a certificação um grande fator alavancador das exportações.

O primeiro processo produtivo certificado foi o da maçã e foram contemplados, até 31/12/2002, os processos de produção de uva e manga.

O Programa de Certificação da Produção Integrada de Frutas já foi reconhecido, na Comunidade Européia, pelo fórum dos produtores de hortaliças e frutas frescas – EUREPGAP, facilitando a aceitação das frutas brasileiras por aquele mercado.

Implantado o Programa de Certificação do Conjunto Aluno – Mesa e Cadeira

O programa, desenvolvido em parceria com o Ministério da Educação e Cultura – MEC, estabelece os requisitos ergométricos e de qualidade do mobiliário escolar, para o ensino fundamental, aplicáveis a quatro tamanhos - padrão de mesa e cadeira, objetivando reduzir vícios posturais e possibilitar maior concentração do aluno em sala de aula, facilitando com isso o aprendizado.

Lançado o Programa de Certificação do Sistema de Gestão de Manejo Florestal de Plantações – CEFLOR

O Programa, desenvolvido em parceria a Secretaria de Desenvolvimento da Produção do MDIC, bem como, com o Ministério do Meio Ambiente – MMA e entidades representativas do setor produtivo, objetiva comprovar a origem e evidenciar que produtos de origem vegetal (papel, celulose, móveis, etc...) são provenientes de florestas racionalmente exploradas, permitindo, dessa forma, um desenvolvimento sustentável desse segmento industrial.. O Brasil é o primeiro país do mundo a implantar um programa desta natureza.

A certificação contempla requisitos ambientais e sociais, estes últimos voltados para a mão de obra envolvida no projeto de exploração florestal e as comunidades impactadas.

A certificação dos projetos brasileiros de exploração de florestas nativas ou plantadas propiciará seu acesso a mercados e a superação de barreiras técnicas ao comércio.

Já existem projetos florestais em processo de certificação pelos três organismos já credenciados pelo Inmetro.

Iniciado o Desenvolvimento de Programa de Avaliação da Conformidade do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle – APPCC

O APPCC consiste em um sistema preventivo de manejo de alimentos, que busca a produção, baseada na aplicação de princípios técnicos e científicos na produção e manejo, desde o campo até a mesa do consumidor.

Já foi concluída a Norma Brasileira a respeito, e está sendo preparada a proposta de regulamento de avaliação da conformidade – RAC, para a certificação desse Sistema de Gestão de Alimentos.

Iniciado o Desenvolvimento do Projeto de Automação da Rede Nacional de Metrologia Legal - RNML

O número de produtos com conformidade avaliada compulsoriamente vem crescendo em escala exponencial, sem que se possa aumentar proporcionalmente os recursos de fiscalização, em particular de fiscais. Nesse sentido é essencial a modernização da Rede Nacional de Metrologia Legal. Além do desenvolvimento do banco de dados de produtos com conformidade avaliada, uma outra ação nessa direção diz respeito a automação da ação fiscalizatória. A finalidade deste programa é dotar os órgãos estaduais delegados pelo Inmetro de condições para executar as atividades de fiscalização, utilizando moderna tecnologia, com o uso de “palm-tops” no ato da fiscalização.

O projeto piloto está sendo desenvolvido para extintor de incêndio, por ser complexo e englobar simultaneamente um produto e um serviço (manutenção), tendo sido implantado experimentalmente em dezembro de 2002.

A partir dessa implantação experimental e dos ajustes que se fizerem necessários, a automação da RNML será estendida à fiscalização de todos os produtos com conformidade avaliada, o que representa um salto para a modernidade na ação fiscal.

Elaborada Especificação de Bolas de Diferentes Esportes

Atendendo solicitação da Secretaria Nacional de Esportes, foi elaborada a especificação de bolas de diferentes esportes. Além de definir os requisitos da qualidade da matéria prima e da durabilidade das bolas produzidas, este projeto permitirá que nas licitações da matéria prima pela Secretaria Nacional de Esportes, passem a ser apresentados pelos fornecedores laudos de ensaios, de laboratórios credenciados pelo Inmetro, quando da abertura das propostas e quando da inspeção de recebimento de cada lote fornecido.

Em Andamento o Convênio com a Agência Nacional de Petróleo – ANP

O convênio visa implantar as práticas de avaliação da conformidade na indústria de petróleo. A avaliação da conformidade instrumentalizará as atividades de regulamentação e fiscalização exercidas pela ANP.

Vem sendo conduzida a primeira implantação, na atividade de operação de dutos.

Aperfeiçoamentos no Programa de Certificação de Extintores de Incêndio

Desde o ano 2000, uma série de aperfeiçoamentos vêm sendo discutidos com as partes envolvidas e implementados. Nesse período o número de extintores de incêndio encontrados no mercado com irregularidades foi reduzido em cerca de 50%.

Trata-se de um programa complexo, tendo sido, nesse período, canalizado esforços no sentido de evitar a existência de irregularidades no produto. Neste sentido, foram feitas duas alterações no regulamento de avaliação da conformidade aplicável, cabendo destacar:

- a) Adoção de selo especial de conformidade com aquisição controlada e distribuição rastreável;
- b) Definição de conjuntos de ensaios em laboratórios necessários à certificação;
- c) Realização de maior número de fiscalizações e operações especiais de fiscalização;
- d) Repasse de recursos orçamentários para laboratórios de ensaios, de forma a aumentar a gama de ensaios que possam ser realizados;
- e) Repasse de recursos orçamentários específicos para os órgãos estaduais delegados pelo Inmetro, de forma a aumentar a ação fiscalizatória;
- f) Definição precisa do sistema de gestão de qualidade que as empresas de manutenção devem implementar;
- g) Definição mais clara dos conceitos e requisitos de garantia a serem observados por fabricantes e empresas de manutenção;
- h) Definição de conteúdo típico e obrigatoriedade da disponibilização de Manual do fabricante, objetivando facilitar a atividade de manutenção.

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Sistematizar um modelo de gestão da Diretoria da Qualidade, que promova o desenvolvimento gerencial na situação de trabalho;
- Consolidar a nova metodologia para identificação do mecanismo de avaliação da conformidade mais apropriado às especificidades de cada produto;
- Consolidar a geração de receita pelo uso das marcas de avaliação da conformidade;
- Estabelecer e implementar o novo plano quadrienal para 2003/2006 do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade;
- Viabilizar a implementação do projeto referente ao convênio com a Agência Nacional de Petróleo – ANP.
- Viabilizar a implementação do projeto referente à implantação da avaliação da conformidade no segmento de telecomunicações;
- Consolidar o portal do consumidor, através de ações que promovam o aumento significativo do número de acessos, como referência, para a sociedade, nas áreas de prestação de serviços e de defesa do consumidor;
- Consolidar a sistemática acerca da participação dos consumidores na atividade de normalização;
- Concluir o projeto de aperfeiçoamento do processo de tratamento de reclamações;

- Concluir o projeto de automatização das atividades de fiscalização através da utilização do sistema “Palm” nos órgãos da RNML;
- Concluir a metodologia de elaboração do Plano Quadrienal de Fiscalização de Produtos Regulamentados com conformidade avaliada;
- Implantar Sistema de Gestão sobre “Duplo Compromisso” negociado com os servidores;
- Sistematizar o Processo de Gerenciamento do Desempenho de Pessoal;
- Implantar o Sistema de Gestão do Conhecimento no âmbito da Diretoria da Qualidade;
- Promover ações visando aumentar o número de Programas de Avaliação da Conformidade baseados em normas internacionais;
- Elaborar o Plano Brasileiro de Normalização – PBN, no âmbito do Comitê Brasileiro de Normalização - CBN;
- Promover ações visando tornar o Inmetro órgão anuente do Sistema Integrado de Comércio Exterior – SISCOMEX;
- Promover ações visando sistematizar e aumentar a captação de recursos para a atividade de avaliação da conformidade.
- Dar continuidade à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Diretoria, realizando as primeiras auditorias e reuniões de análise crítica;
- Acompanhar e ampliar o Projeto de Formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo, envolvendo outras prefeituras de diferentes regiões do país;
- Dar continuidade ao aperfeiçoamento do Programa de Certificação de Extintores de Incêndio.

Principais Indicadores do Macroprocesso Avaliação da Conformidade

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
<u>AValiação da Conformidade</u>				
Nível de Credibilidade da Certificação Compulsória dos produtos junto aos Consumidores Individuais	Pesquisa	86,00%	90,00%	104,65%
Nº de Produtos com Certificação Voluntária por Funcionário	Informações Gerenciais	3,80	3,82	100,52%
Nº de Produtos com Certificação Compulsória por Funcionário	Informações Gerenciais	2,00	1,82*	91,00%

** Os programas de certificação compulsória seguem a prioridade definida no PBAC. O PBAC é quadrienal e sua última versão é de 2000/2003. Alguns programas perderam a prioridade no próprio órgão que originou sua demanda. Será feito uma nova versão onde serão inseridos novos programas.*

MACROPROCESSO EDUCAÇÃO PARA METROLOGIA E QUALIDADE

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

A área de Educação para Metrologia e Qualidade, por se tratar de um processo horizontal que permeia todas as Diretorias da Instituição, há muito tempo vem necessitando de um processo de centralização de todas as suas atividades sob uma única coordenação. Apenas a Diretoria da Qualidade possui uma divisão para atender esse macroprocesso: a Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade - DIVIQ, tem o papel de reforçar a atividade de educação dos consumidores, atuando, também, em processos de educação dos demais segmentos da sociedade impactados por programas de avaliação da conformidade.

Neste sentido, no ano de 2002 foram dados os primeiros passos para a implantação desta coordenação na Diretoria de Assuntos Institucionais- DIRAI.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO ANO DE 2002

-Preservado o Programa de Análise de Produtos

O Programa de Análise de Produtos, implementado em 1995, constitui-se em uma das mais importantes ações do Inmetro no sentido de alavancar programas de melhoria da qualidade em diferentes setores industriais e de serviços.

Através da divulgação na mídia dos resultados das análises feitas em produtos comprados em diferentes regiões do país, o Programa disponibiliza informações aos produtores e fornecedores, para que melhorem a qualidade de seus produtos e serviços, bem como para os consumidores, para que façam melhores decisões de compra, uso e descarte de produtos.

Desde a sua criação, o Programa de Análise de Produtos já analisou 165 diferentes produtos e serviços, de 1335 fabricantes, envolvendo 1560 marcas.

Revela um percentual de conformidade em relação às normas aplicáveis de 50,2%, cabendo destacar que os produtos nacionais, com 51,8% de conformidade, possuem desempenho superior aos importados, que apresentam apenas 43,3% de conformidade.

Em Formação os Primeiros Multiplicadores em Educação para o Consumo

Estabelecida parceria entre o Inmetro, o Programa Qualidade Rio e as Prefeituras de Macaé, Paracambi, Belford Roxo, Maricá e Duque de Caxias para realização do primeiro Curso de Formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo.

Neste ano foram formados cerca de 80 multiplicadores de noções de educação para o consumo. Este projeto, que objetiva capacitar os professores de 5ª a 8ª série no tema Educação para o Consumo, contempla as áreas de meio ambiente e consumo, direito do consumidor e ética no consumo, publicidade e consumo e saúde e segurança do consumidor, visando a disseminação desses temas, de forma transversa, aos alunos do ensino fundamental.

A aplicação experimental nessas prefeituras propiciará, após os devidos ajustes, introdução dos conceitos de consumo sustentado no ensino fundamental brasileiro, trabalho que vem sendo desenvolvido em articulação com o Ministério de Educação e Cultura - MEC. Este

projeto vai ao encontro da idéia de inserir o consumidor no processo de melhoria da qualidade em curso no país.

A idéia é que os multiplicadores devidamente treinados, liderados pelas 5 prefeituras repassem os ensinamentos para os demais professores da rede de ensino fundamental. O acompanhamento dessas ações pelo Inmetro propiciará o repasse da experiência de forma gradativa para as diferentes regiões do país.

Realização do seminário “World Trade Net Topical Workshop: WTO-TBT Agreement Business Implication for the Private Sector in Latin America and the Caribbean”.

O Inmetro, ITC (*International Trade Center*), associação entre a UNCTAD e a OMC destinada a capacitar tecnicamente os países em desenvolvimento nos assuntos referentes ao comércio internacional, e a CNI organizaram e realizaram evento de capacitação no Brasil para 11 países do Caribe e América Latina: “*World Trade Net Topical Workshop: WTO-TBT Agreement Business Implication for the Private Sector in Latin America and the Caribbean*”. Neste workshop foram apresentados casos concretos para ilustrar dificuldades com relação a exigências técnicas e um maior esclarecimento sobre o Acordo TBT da OMC.

Realização de treinamentos sobre o tema Barreira Técnica

A CAINT forneceu treinamentos sobre o tema barreiras técnicas e sobre a utilização dos serviços oferecidos pelo Ponto Focal. Esses treinamentos foram realizados em sua maioria nas Federações das Indústrias, tais como: FIEMG, FIESC, FIESP, FIEA, FIEP, FIRJAN, FIERGS, FEAM e FIEB. Foi estabelecida uma parceria com a Fundação Dom Cabral para inclusão do tema barreiras técnicas na grade de seu curso sobre comércio exterior. Firmou-se também parceria com o Programa Rede Agentes da Secretaria de Comércio Exterior (SECEX/MDIC) que resultou na elaboração de encarte didático sobre o Ponto Focal para utilização nos cursos de multiplicadores realizados pelo referido programa.

Realização do Encontro Internacional de Metrologia e Qualidade

Em abril de 2002, o Inmetro, coordenou o Encontro Internacional de Metrologia e Qualidade, com a presença das maiores autoridades mundiais ligadas à esses segmentos, constituindo-se em importante marco para o aprimoramento da articulação internacional do Inmetro, mas também um fórum de reflexão e divulgação de temas, essenciais para inserção do Brasil, no mundo globalizado.

Desenvolvidas Diversas Ações Voltadas para a Educação dos Diferentes Segmentos da Sociedade nos Temas Qualidade, Avaliação da Conformidade e Relações de Consumo

Trata-se de um grande desafio do Inmetro educar os diferentes segmentos da sociedade em relação as atividades por ele exercidas. Em relação as atividades da Diretoria da Qualidade, merecem destaque:

- Publicado o livreto sobre Avaliação da Conformidade, que objetiva disseminar essa atividade, mostrando sua importância para os setores produtivos, órgãos regulamentadores e consumidores. Além do livreto, já foi elaborado um conjunto de slides e planeja-se a produção de um vídeo, objetivando dar tratamento similar as dezenas de apresentações externas que são feitas anualmente ;

- Foram publicadas e disponibilizadas na ‘Home Page’ e no Portal do Consumidor 4 cartilhas contendo esclarecimentos sobre extintor de incêndio, instalação de “Kit” GNV, avaliação da conformidade e têxtil;
- Foram publicados 4 livros visando sobre: Saúde e Segurança do Consumidor, Publicidade e Consumo, Direitos do Consumidor e Ética no Consumo, Meio Ambiente e Consumo que foram elaborados em parceria com o Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC e que vêm sendo utilizados no Programa de Formação de Multiplicadores em Educação para o Consumo.

Implantado o Portal do Consumidor

Em parceria com o Ministério da Justiça, dentro do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), foi implantado o Portal do Consumidor.

O Portal, de fácil utilização, com totens de publicidade instalados pelo país, é um instrumento que disponibiliza informações para os consumidores, contribuindo desta forma para a melhoria de suas decisões de compra, uso e descarte de produtos, bem como para os fornecedores, sendo para estes de fundamental importância para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços.

Até o dia 31/12/2002, 101.446 mil pessoas acessaram o Portal do Consumidor, consultando em média, 4,0 páginas. Além disso, o Portal do Consumidor tem com ele interconectadas 351.859 páginas, de 198 sites, de 253 organizações parceiras.

Edição de cartilha para detentores de instrumentos de medição

Edição de cartilha para detentores de instrumentos de medição elucidando os seus direitos e deveres

Implantação em Xerém do PAM (Programa de Ações Móveis), em parceria com o SENAI/RJ

A diretriz central deste programa é o desenvolvimento de estratégias de educação profissional continuada, inserindo conceitos de Metrologia e Avaliação da Conformidade por meio de uma estrutura modular e flexível. Este programa foi estruturado em uma proposta de trabalho inicial, contemplando ações de educação profissional tendo como beneficiário direto a comunidade de Xerém no Município de Duque de Caxias, conforme levantamento das necessidades locais, como forma de contribuir para o desenvolvimento sócio-econômico daquela localidade.

Neste sentido, foram formatados e oferecidos os cursos de:

Curso	Número de Treinandos
<i>Informática:</i>	
Introdução à Microinformática	40
Word Básico	40
Excel Básico	40
Informática para secretárias	40
<i>Alimentação:</i>	

Técnica de fabricação de pães	32
Técnica de fabricação de salgadinhos	40
Técnica de fabricação de massa de pizza	32
<i>Eletricidade:</i>	
Instalações elétricas prediais – sistema de acionamento	64
<i>Telefonia:</i>	
Instalações centrais PABX	64
Total	392

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Consolidação do processo de centralização de todas as atividades de Educação para Metrologia e Qualidade, sob a coordenação da DIRAI
- Construção da árvore de educação para qualidade

Principais Indicadores do Macroprocesso Educação para Metrologia e Qualidade

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
EDUCAÇÃO PARA A QUALIDADE				
Número atual de consumidores individuais que usam as informações do INMETRO para sua decisão de compra.	Pesquisa	85,00%	80,00% *	94,11%
Nº de produtos analisados no Programa Anual de Análise da Qualidade de Produtos	Informações Gerenciais	24,00	11,00**	45,83%
Valor do espaço ocupado gratuitamente na mídia / valor investido no programa de testes.	Informações Gerenciais	200,00%	3.218,00%	1.609,00%

* Uma das explicações para a eventual queda no ano de 2002 deve-se ao fato de que a população comprou produtos mais baratos, porém não certificados devido ao não crescimento dos salários e o aumento de preços dos produtos com marcas mais conhecidas.

** Diminuição do número de técnicos no serviço.

MACROPROCESSO CREDENCIAMENTO

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO MACROPROCESSO

Coordenação Geral de Credenciamento

A criação da Coordenação Geral de Credenciamento – CGCRE em 03 de dezembro de 2001, através do Decreto n.º 4.039, que aprovou a nova Estrutura Regimental do Inmetro, era uma proposta que foi sendo amadurecida há um tempo, baseada na premissa da imparcialidade da função credenciamento em relação às atividades de caráter regulatório, desenvolvidas por outras unidades principais do Inmetro.

Embora a estrutura decisória e os procedimentos da função credenciamento já garantissem a transparência e a imparcialidade do processo de concessão do credenciamento, inclusive aprovadas por foro internacional de credenciadores, foi decisão da Alta Administração do Inmetro explicitar na nova estrutura a atividade de credenciamento, subordinando-a diretamente à Presidência do Instituto. Foi criado o Macroprocesso Credenciamento com indicadores e metas próprias e o objetivo específico de prover à infra-estrutura de avaliação da conformidade, um serviço de reconhecimento de competência com credibilidade e respaldo internacional.

A estrutura da Cgcre é formada por um Gabinete, duas divisões de credenciamento e uma seção de apoio administrativo-financeiro, congregando um contingente de 80 funcionários.

Entre suas competências, cabe à Cgcre planejar, dirigir, orientar, coordenar e executar as atividades de credenciamento e, especificamente:

- atuar como órgão credenciador de organismos de certificação, de inspeção, de verificação de desempenho, de treinamento e de provedor de ensaios de proficiência, bem como órgão credenciador de laboratórios de calibração e de ensaios e de outros organismos necessários ao desenvolvimento da infra-estrutura de serviços tecnológicos no País;
- coordenar as ações de reconhecimento internacional e regional relacionadas às atividades de credenciamento; e
- participar de Fóruns Internacionais e Regionais relacionados às atividades de credenciamento.

- PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2002

Acordos de Reconhecimento Internacionais e Regionais

Os acordos de reconhecimento mútuo entre organismos de credenciamento são uma das formas mais efetivas, identificadas pela OMC – Organização Mundial do Comércio, de eliminação das barreiras técnicas ao comércio. O Inmetro e os organismos de credenciamento estrangeiros congêneres, vêm estabelecendo, por meio de cooperações regionais e internacionais, acordos que possam promover a utilização dos resultados dos processos de avaliação da conformidade e dos certificados de calibração e ensaios. A Cgcre/Inmetro mantém acordos de reconhecimento mútuo com organismos signatários do IAF – *International Accreditation Forum*, ILAC – *International Laboratory Accreditation Cooperation*, IAAC – *Interamerican Accreditation Cooperation*, e um acordo bilateral com a EA – *European Cooperation for*

Accreditation. Com estes acordos, os certificados de Sistemas de Gestão da Qualidade e os resultados dos ensaios e calibrações dos organismos / laboratórios credenciados pelo Inmetro passam a ser aceitos pelos demais organismos de credenciamento signatários, que, tal como o próprio Inmetro, devem ainda promover o acordo em seus próprios países, divulgando-o às autoridades reguladoras, à indústria e aos importadores. Os acordos de reconhecimento mútuo entre organismos de credenciamento serão, cada vez mais, ferramentas facilitadoras do comércio e uma base técnica para os acordos de comércio exterior entre governos.

Durante o período de 2002, os acordos assinados pelo Inmetro, único signatário da América do Sul, foram os seguintes:

Interamerican Accreditation Cooperation – IAAC

A IAAC é uma cooperação que reúne os organismos credenciadores das três Américas.

Em outubro de 2002, a IAAC promoveu a assinatura dos primeiros Acordos de Reconhecimento, do qual participaram Brasil, Estados Unidos, Canadá e México, na atividade de credenciamento de laboratórios e de organismos de certificação de sistemas de gestão da qualidade.

Além de se tornar signatário dos acordos acima citados, o credenciamento do Inmetro foi reconhecido em dois segmentos com forte impacto na balança comercial, que são:

Aeronáutica e Espaço

Reconhecimento no *International Aerospace Quality Group* – IAQG, formado pelos maiores e mais importantes fabricantes e fornecedores desse segmento, aí incluída a Embraer. Este reconhecimento permite que as indústrias do setor Aeronáutica e Espaço consigam maior inserção no mercado internacional.

Frutas e Hortaliças Frescas

Como membro do IAF, o Inmetro conseguiu atender aos requisitos do Fórum dos Produtores de Hortaliças e Frutas Frescas da Comunidade Européia- Eurepgap, Possibilitando a exportação de frutas e hortaliças frescas

Desenvolvimento de Novos Programas de Credenciamento

O desenvolvimento e implementação dos programas de avaliação da conformidade no âmbito do Sinmetro, tem um forte impacto no credenciamento de laboratórios e organismos, demandando a preparação de critérios específicos, a adequação das equipes técnicas e a identificação de especialistas que possam complementar o conhecimento requerido.

Nesse aspecto podemos destacar três programas de grande visibilidade e impacto nas exportações, que são a Certificação de Manejo Florestal, da Produção Integrada de Frutas e de Sistema da Qualidade para Aeronáutica e Espaço. No primeiro, houve um pioneiro e intenso trabalho com a ABNT que resultou na elaboração de uma norma brasileira, base para a certificação e o credenciamento. O segundo foi estruturado por demanda do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento contemplando inicialmente a produção de maçãs e programado para se estender a outras dezoito frutas. Cabe ressaltar que a partir de 2005, a

produção brasileira de frutas só será aceita no mercado europeu se obtiver a certificação com base nesse programa.

No âmbito do segmento de aeronáutica e espaço, o credenciamento para a certificação de sistemas de gestão da qualidade, conforme a norma AS 9100, vai atender desde os fabricantes de aeronaves e componentes, até os fornecedores de serviços.

Vale destacar também o desenvolvimento do credenciamento para Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, de acordo com o Guia ABNT ISO/IEC 66 e o credenciamento de laboratórios de ensaios de alimentos e químicos, conforme as Boas Práticas de Laboratórios – BPL.

Atualização de Programas Implantados

Toda revisão e alteração substancial nas normas utilizadas no credenciamento requer uma preparação do organismo credenciador, bem como a definição de uma política de transição para que as instituições credenciadas se adequem.

A participação em acordos de reconhecimento internacional pressupõe compromissos que devem ser cumpridos por todos os seus signatários, dentre eles, a utilização nos seus processos de credenciamento das mesmas normas e diretrizes.

Em dezembro de 1999, foi editada a ISO/IEC 17025, nova norma de referência para o credenciamento de laboratórios de calibração e ensaios. Em atendimento à diretriz da ILAC, que determinou prazo até 2002 para que todos os laboratórios credenciados atendessem à nova norma, a Cgcre/Inmetro se preparou tecnicamente e reavaliou todos os laboratórios credenciados, atingindo a meta estabelecida.

Analogamente, com a publicação da norma ISO 9001:2000 e a diretriz do IAF de adequação das empresas com Sistemas de Gestão da Qualidade certificados até 2003, foi definida para os organismos credenciados uma política de transição, que vem sendo acompanhada nas auditorias periódicas.

Podemos ainda citar outro importante programa que, por demanda do órgão regulador, foi fortemente alterado que é o credenciamento de organismos de inspeção de segurança veicular.

Participação nas Atividades dos Foros Internacionais e Regionais de Credenciamento

A Cgcre/Inmetro tem participado sistematicamente das reuniões plenárias, comissões e grupos de trabalho dos foros internacionais e regionais de credenciadores, tanto no nível de estabelecimento das políticas e diretrizes quanto no nível técnico.

Além disso, temos atuado de forma cooperativa com os respectivos foros, cedendo técnicos que participam das avaliações em outros organismos credenciadores para a manutenção dos acordos de reconhecimento.

Em outubro de 2002, organizamos e sediamos a 7.^a Reunião Plenária da IAAC, que contou com a presença de representantes de diversos países das Américas, quando foram assinados entre quatro países, os dois primeiros acordos de reconhecimento desse fórum.

Particularmente na IAAC, somos membros do Comitê Executivo e presidimos o Comitê de Laboratórios.

- Participação das reuniões do Comitê Técnico da reunião plenária do IAF – International Accreditation Forum Inc.;
- Participação da reunião de formação de avaliadores de IAF;
- Participação dos Grupos de Trabalho e Reunião da IATCA – International Auditor Training and Certification Association;
- Participação dos Grupos de Trabalho, da Secretaria Executiva e da Reunião Plenária do IAAC – Interamerican Accreditation Cooperation, na cidade do México, resultando na promoção da próxima reunião no Brasil e proposta de adesão ao Acordo de Reconhecimento Multilateral do IAAC nas áreas de credenciamento de organismos de certificação de sistemas da qualidade e de laboratórios;
- ILAC – APC e TAIC e Assembléias Gerais;
- EA – Assembléia e Comitês Técnicos.

- Formação de Avaliadores / Auditores

Foram realizados 17 cursos de treinamento/formação de avaliadores de laboratórios, sendo treinados 340 profissionais.

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Captação de avaliadores / auditores externos
- Projetos de apoio às atividades internacionais

Principais Indicadores do Macroprocesso Credenciamento

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
CRENCIAMENTO				
Nível de Satisfação do Usuário Direto da Certificação Compulsória	Pesquisa	90,00%	93,00%	103,33%
Nível de Satisfação do Usuário direto da Certificação Voluntária	Pesquisa	90,00%	98,90%	109,89%
Nº de Credenciamento de Organismos	Informações Gerenciais	12,00	26,00	216,67%

PROCESSO GESTÃO ESTRATÉGICA

O processo de Gestão estratégica está vinculado a diretriz estratégica de solidez e excelência institucionais e envolve a Coordenação Geral de Planejamento, a Ouvidoria, o Serviço de Comunicação Social, a Gerência da Qualidade, o Serviço de desenvolvimento de RH e o Serviço de Custos.

Este processo está ligado ao aprimoramento e fortalecimento da Instituição ao dar suporte gerencial as atividades para tomada de decisão. Neste contexto, são prioritárias a integração institucional, a implementação e manutenção do Sistema da Qualidade, a adequação de seu quadro funcional às novas exigências, e a consolidação de um modelo gerencial mais autônomo e voltado para resultados.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES NO ANO DE 2002

Coordenação do processo de planejamento estratégico

- Gerenciamento do PPA;
- Apoio Metodológico aos IPEMs nos seus processos de Planejamento Estratégico;
- Coordenação dos processos de planejamento do Inmetro e Sinmetro;
- Coordenação da implantação do gerenciamento do Inmetro por processos;
- Avaliação da Metodologia e atualização da árvore de; opções, objetivos e projetos estratégicos seus macroindicadores, indicadores específicos e operacionais dos macroprocessos do Inmetro;
- Avaliação e atualização das opções e objetivos institucionais;
- Reestruturação dos processos específicos/operacionais do Inmetro;
- Estruturação do Comitê de Gestão Estratégica;
- Elaboração e Negociação de texto do novo Contrato de Gestão do Inmetro;
- Coordenação do novo “Modelo de Gestão” do Inmetro.
- Gerenciamento das Pesquisas de Opinião com a finalidade de acompanhar as metas do indicadores de efetividade e eficácia constantes no Contrato de Gestão do Inmetro.

Plano Estratégico Institucional

Foi elaborado o novo Plano Estratégico do Inmetro. Este Plano foi elaborado de forma compatível com os compromissos do Inmetro estabelecidos no Contrato de Gestão e no Plano Plurianual (PPA) e consolida o modelo de gestão com foco em resultados, dando continuidade ao processo de modernização administrativa iniciado no começo da década de 90 e fortalecido ao longo dos últimos anos.

Monitoramento Estratégico

O Sistema de Monitoramento Estratégico foi criado com o intuito de avaliar o desdobramento das metas anuais dos indicadores de desempenho ao longo do ano. Trata-se de uma proposta inovadora, tendo em vista que suas conclusões e proposições serão obtidas mediante um processo participativo, envolvendo todos os níveis gerenciais da instituição.

Sistema de Medição - Macroprocessos

O desenvolvimento de um sistema de medição é parte do esforço de implantação do processo de Monitoramento Estratégico e Operacional no Inmetro. Com ele, os resultados previstos no Plano Estratégico Institucional e seus desdobramentos nos macroprocessos poderão ser gerenciados com maior objetividade e precisão.

Gerenciamento das Pesquisas de Opinião

Foi homologado o Sistema de Pesquisa, o qual foi projetado para fornecer e armazenar dados relevantes para a operacionalização das pesquisas bem como, para a utilização dos seus resultados. Nele estão disponibilizadas todas as etapas de cada pesquisa, desde a definição do indicador até o seu resultado final. A importância de se ter sistematizadas as informações geradas pelas pesquisas está na facilidade de se obter relatórios, podendo comparar resultados, além de preservar o histórico de cada pesquisa; isto sem falar na agilização dos procedimentos que estão permitindo o cumprimento dos prazos sem maiores atropelos.

Gerenciamento do Sistema de Planejamento Orçamentário do Inmetro – SIPLAN

- Foi elaborada de forma descentralizada no SIPLAN - Sistema de Planejamento, a proposta orçamentária de 2002.
- Foi aplicada metodologia de aprovação orçamentária, por meio de processo sistematizado no SIPLAN, acompanhando e avaliando, individualmente, a execução das metas físicas, das receitas e das despesas dos órgãos conveniados - RNML.
- O Inmetro foi contemplado com o Prêmio Hélio Beltrão do Governo Federal face a elaboração, implantação e utilização do Sistema de Planejamento e Acompanhamento da Execução Orçamentária no nível de Plano Interno do Inmetro.
- Esse Sistema está sendo cedido a outros Organismos do Governo tais como: Agências Reguladoras - ANVISA, ANEEL E ANP, com objetivo de adaptação e utilização pelos interessados.
- Relatórios de Acompanhamento e Avaliação da receita e da despesa efetuadas pela Rede Nacional de Metrologia, emitindo o Plano de Aplicação por órgão conveniado.
- Relatórios de Acompanhamento e Avaliação das receitas realizadas pelas diretorias (DQUAL, DIMCI, DIMEL, DIREX, SUR-01 e os Institutos de Pesos e Medidas -IPEM).

Informática

- Ampliação da Rede de Microcomputadores com a instalação de 124 (cento e vinte e quatro) novos pontos de rede no Rio Comprido e 27 (vinte e sete) novos pontos em Xerém, visando aumentar a capacidade computacional do Inmetro adequando as novas necessidades de Lay-Out.
- Atualização dos softwares básicos nas estações de trabalho dos usuários.
- Instalação de um Link de conexão com Inmetro-ES.
- Confeção da rede de microcomputadores no escritório do Inmetro em São Paulo.
- Ampliação do parque de informática para 916 microcomputadores.
- Foram feitos 5539 (cinco mil quinhentos e trinta e nove) chamados atendidos pelo “HelpDesk”, até o mês de outubro.
- Instalação dos novos servidores da rede em ambiente de teste, somente entrarão em produção em 2003.

- Instalação do Novo *Swicth Core* em ambiente de teste, somente entrará em produção em 2003.

OUVIDORIA

Com o objetivo de prestar um melhor atendimento ao público externo foi implantado o teleatendimento (0300) na Ouvidoria do Inmetro. Este serviço dispõe de um sistema informatizado que centraliza todas as denúncias, reclamações, solicitações de informação e registro de sugestões. Através desse sistema é disponibilizada uma base de informações com mais de 500 perguntas e respostas mais frequentes, agilizando o atendimento ao cidadão. Anteriormente, efetuávamos em média 440 atendimentos/mês e, após a implantação da Central, este número vem crescendo gradativamente, atingindo hoje a média de 2.002 atendimentos/mês em suas diversas modalidades e evoluindo em escala bastante acelerada, conforme demonstrado no quadro seguinte:

Ano	Telefone	Internet	Fax/Correio/ Pessoal	Total Anual	Média Mensal	Crescim. Percentual
2001	5.821	7.744	534	14.099	1.174	0,4 %
2002	15.099	8.212	713	24.024	2.002	70,4 %

Imprensa

- Redação de matérias sobre o Inmetro e os Ipem na mídia impressa e no *site* do Inmetro.
- Elaboração do Jornal Na Medida.
- Relacionamento com a imprensa.

Monitoramento da Marca

- Criação do manual de aplicação da marca Inmetro, das cartilhas, apostilas técnico institucionais e logomarcas.
- Coordenação do grupo de trabalho: Aplicação e Projeto de Valoração da Marca Inmetro.

Edição do Manual de Qualidade do Inmetro

No último ano foi mantido o esforço de implantação do Manual de Qualidade do Inmetro, contendo normas específicas para as rotinas diárias de trabalho das diversas Diretorias e Divisões.

Capacitação de Recursos Humanos:

- Oferecimento de estágio através de Convênio com o Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE, tendo sido captados em 2002 68 estagiários de nível médio e 46 de nível superior;
- Contratação de serviços temporários com o fornecimento de mão-de-obra especializada, através de contrato firmado com o Instituto Brasileiro de Difusão Universitária – IBDU, com a captação de 336 profissionais que complementam a força de trabalho do Inmetro;

- Realização de concurso público em dezembro de 2001, com o ingresso de 134 novos servidores em 2002, sendo 93 Tecnologistas, 24 Técnicos em C&T, 8 Pesquisadores e 9 Analistas. Foi solicitado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP, a aprovação da realização de novos concursos públicos, nos próximos 3 anos, a fim de suprir a necessidade de cerca de 350 novas vagas;
- Realização de Curso de Ensino Individualizado de 1o e 2o Graus, através de contrato firmado com a Fundação MUDES, para servidores do Inmetro-RJ, Superintendência do Inmetro em Goiás – SUR-01 e Inmetro-BSB, tendo formado 40 servidores até a presente data;
- Convênio com o Colégio Estadual Círculo Operário, localizado em Xerém, objetivando o estabelecimento de um Programa de Cooperação Técnica para implementação de Curso Técnico em Metrologia, tendo formado, no último ano 23 alunos.
- Convênio com a Universidade Federal Fluminense – UFF, objetivando a formação de 35 servidores no curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão - MPSG, com previsão de conclusão em 2003;
- Convênio com a Universidade Estácio de Sá, objetivando a concessão de descontos nos valores das mensalidades dos cursos de graduação, para servidores ativos e inativos, pensionistas e colaboradores do Inmetro, além de seus dependentes, resultando em 137 beneficiários em 2002;
- Realização de treinamentos no país, com um total de 5022 treinandos em 2002;
- Realização de treinamentos no exterior, com um total de 33 treinandos em 2002;
- Participação em cursos, palestras e seminários, com um total de 350 participantes em 2002;
- Realização de treinamentos na área de informática, com um total de 408 treinandos em 2002;
- Realização de treinamentos na Rede Nacional de Metrologia Legal – RNML, com um total de 606 treinandos, em 2002.

Avaliação dos servidores

- Realização de avaliações periódicas de desempenho individual, de todo o quadro de servidores, objetivando a concessão da Gratificação de Desempenho em Atividades de Ciência e Tecnologia – GDACT, bem como a progressão funcional de servidores;
- Implantação do módulo Siapecad, do Sistema SIAPE, com revisão de todas as pastas funcionais dos servidores e ajuste do cadastro no Sistema;

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Otimizar o sistema de pesquisa
- Ampliar o público alvo das pesquisas no ano de 2003
- Promover cursos de Gerência de Projetos
- Implementar o Sistema de Metas Físicas
- Otimizar o Sistema de Acompanhamento de Projetos
- Reestruturar o Sistema de Informação Gerencial
- Disponibilizar o Sistema de Planejamento Orçamentário via *web* para os IpeM
- Aperfeiçoar o Sistema de Planejamento Orçamentário para extração de novos relatórios
- Promover Curso de Gestão Orçamentária
- Desenvolver um projeto de Acompanhamento de Despesa e Receita

- Desenvolver Sistema de Aquisição de Bens e Serviços
- Desenvolver Sistema de Controle de documentos e processos
- Desenvolver Sistema de Controle de Contratos e Convênios
- Implementar ferramentas de segurança da rede
- Atualizar o Firewall – Software de segurança da rede
- Implementar o software de gerência da rede e de recursos como e-mail e acesso a internet.
- Implementar o Projeto Imagem

INDICADORES	Fonte	Meta	Resultado Obtido	Alcance Meta
GLOBAL				
Índice de Reconhecimento	Pesquisa	40,00%	40,00%	100,00%
Índice de Confiabilidade	Pesquisa	86,00%	90,00%	104,65%
Acréscimo da Receita Própria	Informações Gerenciais	5,00%	8,85%	177,00%
Nível de Satisfação do Usuário do Serviço de Ouvidoria Via Internet	Pesquisa	50,00%	84,30%	168,60%
Nível de Satisfação do Usuário do Serviço de Ouvidoria Via Call Center	Pesquisa	55,00%	86,10%	156,55%

PROCESSO DE APOIO

O Processo de Apoio está vinculado a diretriz estratégica de solidez e excelência institucional. Este processo envolve todas as ações que dão o suporte técnico administrativo necessário para o correto desempenho de todas as atividades do Inmetro.

Auditorias Realizadas

- Foram realizadas auditorias em todos os órgãos da Rede Nacional de Metrologia Legal - RNML
- Auditorias Revisionais - SUR02/SC, IPEM/PR, IPEM/RN e IPEM/PE
- Auditorias Especiais – Instituto de Pesos e Medidas - IPEM/RN, IPEM/PB, IMEPI, e Projetos Atividades em Metrologia, ES e RS
- Recomendação de Tomada de Contas no IPEM/RJ e no IPEM/PB

Participação em Eventos

- I Forum Brasileiro sobre a Reforma do Estado - Auditor-Chefe
 - II Congresso Internacional do CLAD (Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento) - Auditor-Chefe
 - Reunião para realinhamento estratégico da Auditoria Interna - novembro/2002 - todo o corpo de colaboradores da Auditoria - Audin
- E, por intermédio do Auditor-Chefe, promove o acompanhamento dos processos do Inmetro, junto ao Tribunal de Contas da União e à Corregedoria-Geral da União, em Brasília/DF.

Auditorias Previstas

- Prestação de Contas do Inmetro
- Auditoria semestral na Diretoria de Administração e Finanças - DIRAF, na Diretoria da Qualidade – DQUAL e na Coordenação-Geral de Credenciamento - CGCRE
- Auditoria anual em todos os órgãos da Rede Nacional de Metrologia Legal, nas Superintendências do Inmetro e nos Projetos Atividade em Metrologia, ES e RS

Estrutura Física

- Ampliação e reforma na Sede do IPEM-RN;
- Construção da Nova Sede do IPEM-PA;
- Reforma com alteração do lay-out de todos os pavimentos do Prédio do Rio Comprido;
- Automação buscando racionalização de energia do Ar-condicionado Central, assim como do abastecimento d'água potável e da iluminação de todos os pavimentos do Prédio do Rio Comprido;
- Redução substancial, na ordem de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) ao ano, com despesas de fornecimentos de água potável pela CEDAE, a partir de pequenas obras e da renegociação da novas tarifas com concessionária;
- Contratação de empresa para Reforma de Modernização do Prédio 1 – Acústica, obra em andamento;
- Reforma no Prédio 32 – Bloco I;
- Reforma e modernização do Prédio 37 – SESA0 – Saúde Ocupacional;

- Operacionalização final da Estação de Tratamento de Efluentes que através de um sistema pioneiro, sem consumo de energia, trata o esgoto de toda Instituição, não mais poluindo o Rio Saracuruna;
- Elaboração de projeto, destinado a contratação de empresa e início das obras de construção das novas sedes dos IPEM de Maceió e de Pernambuco.

Saúde Ocupacional

- Realização de 4534 consultas médicas junto à força de trabalho do Inmetro em 2002.
- Realização de 904 exames ocupacionais periódicos em 2002.
- Realização de 164 perícias médicas em 2002.
- Realização em 2002 de 5758 procedimentos de enfermagem, em atendimento à força de trabalho.
- Realização em 2002 de 3370 procedimentos odontológicos, em atendimento à força de trabalho do Inmetro,
- Realização em 2002 de 25315 procedimentos na área de assistência social, em atendimento à força de trabalho do Inmetro.
- Realização de 6178 procedimentos na área de psicologia em atendimento à força de trabalho do Inmetro em 2002.
- Realização de 2531 procedimentos na área de fisioterapia, em atendimento à força de trabalho do Inmetro, em 2002.
- Realização periódica de perícias nas instalações do Inmetro, com a geração de laudos caracterizando áreas insalubres ou perigosas, objetivando a concessão de adicionais de insalubridade ou periculosidade;

Sistema de Controle

- Atualização do sistema de controle da utilização da frota do Inmetro, incluindo custos, quilometragem percorrida e a frota terceirizada, com implantação de manutenção preventiva de viaturas, com reflexo positivo no atendimento ao usuário final.

Gráfica

- Reestruturação do Parque Gráfico do Inmetro com destaque para a aquisição de equipamentos e a contratação de profissionais especializados;
- Implantação do sistema “Gráfica Rápida”, com a execução informatizada da quase totalidade dos serviços;

Informatização

- Participação em “Feiras de Negócios”, com empresas brasileiras, com vistas a orientação quanto ao cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores SICAF, para fornecimento aos órgãos de administração pública;
- Implementação de sistema informatizado de controle e distribuição de bens e materiais;
- Implementação do Sistema de Custos.

- AÇÕES PREVISTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

- Construção da árvore do processo de apoio.

ANEXOS

QUADRO DEMONSTRATIVO DA RECEITA

DIRETORIAS	VALOR EM R\$ 1,00		VARIAÇÃO
	2001	2002	%
CGCRE	1.541.920,70	2.572.009,41	66,81%
DQUAL	7.774.857,30	8.509.294,14	9,45 %
DIMEL	3.379.386,17	2.969.612,98	- 12,13 %
DIMCI	894.327,56	808.698,54	- 9,57 %
DIRAI	43.615,71	81.398,77	86,63 %
SUR-01	4.411.393,76	5.290.124,85	19,92 %
SUB TOTAL (1)	18.045.501,20	20.231.138,69	12,11 %
OUTRAS RECEITAS	1.358.600,99	1.132.277,48	- 16,66 %
% REDE	16.606.613,32	16.823.241,00	1,30 %
SUB TOTAL (2)	17.965.214,31	17.955.518,48	- 0,05 %

OUTRAS RECEITAS DE TERCEIROS			
DESTAQUES	4.715.581,12	3.330.000,00	- 29,38 %
TESOURO	16.739.195,26	23.908.829,50	42,83 %
PESSOAL	42.508.479,43	51.867.155,05	22,02 %
SUB TOTAL (3)	63.963.255,81	79.105.984,55	23,67 %
TOTAL (1) + (2) + (3)	89.472.793,9	102.485.092,84	14,54
COMPOSIÇÃO DOS RECURSOS PRÓPRIOS			
TOTAL DE RECURSOS PRÓPRIOS DO INMETRO	36.010.715,51	38.186.657,17	6,04 %
% DA REDE	86.386.387,02	95.045.388,72	10,02 %
TOTAL DE RECEITA PRÓPRIA	122.397.102,53	133.232.045,89	8,85 %
TOTAL GERAL DA RECEITA	189.194.907,51	210.941.631,70	11,49 %

QUADRO DEMONSTRATIVO DA DESPESA

DIRETORIAS	VALOR EM R\$ 1,00		VARIAÇÃO
	2001	2002	
INMETRO CUSTEIO	52.387.980,11	56.298.501,32	6,19 %
INMETRO PESSOAL	42.508.479,43	51.867.155,05	22,02 % *
RNML PESSOAL E CUSTEIO	90.821.523,72	101.149.333,48	11,37%
TOTAL DAS DESPESAS	185.717.983,26	209.314.989,85	12,71 %

** O aumento da despesa com pessoal é em grande parte explicado pela admissão de 134 novos servidores, sendo 110 profissionais de curso superior e 24 de nível médio.*