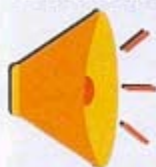


BALANÇO OUVIDORIA



A ouvidoria do Inmetro divulga o balanço dos atendimentos relativo ao ano de 2002. Com a implantação da Central de Teletendimento, há um ano, houve um crescimento de 159% nos atendimentos telefônicos em relação a 2001. No ano passado, foram registradas 24.024 consultas por telefone, internet, fax, correio e pessoal, que representa 70% de aumento nos serviços da Ouvidoria. Certificação de Segurança Veicular, resolução têxtil, produtos de certificação compulsória, credenciamento, radares e oficinas para conversão GNV foram os itens que tiveram mais consultas. A ouvidora Julieta Simas disse que a meta do setor é a qualidade no atendimento ao cidadão e uma das ferramentas é a base de dados, no site do Inmetro, com as 500 perguntas mais frequentes para agilizar as consultas dos internautas e, para o próximo ano, a Ouvidoria pretende estabelecer com as áreas técnicas outros mecanismos para diminuir o tempo de respostas às consultas.

ENCONTRO INMETRO/REDE

Os novos presidentes e diretores técnicos dos Institutos de Pesos e Medidas (IPEM) se reúnem com a diretoria do Inmetro, no período de 19 a 21 de Fevereiro. O presidente Armando Mariante fará a abertura do evento e os diretores e coordenadores apresentarão as atividades desenvolvidas por suas áreas de atuação. O objetivo do evento é integrar os novos dirigentes as atividades da instituição. Durante dois dias serão apresentadas as atividades de metrologia legal, qualidade, credenciamento, metrologia científica, barreiras técnicas, administração e finanças, questões jurídicas, auditoria, ouvidoria e comunicação. Os participantes conhecerão as instalações da Diretoria de Metrologia Científica (DIMCI), em Xerém. Além dos outros diretores que já assumiram a direção dos IPEM's, também assumem nos estados do Pará, Saulo Castro Costa; Paraíba, Edvaldo Leite; Piauí, Luciano José Linard Paes Landim; Amapá, Robério Aleixo Anselmo Nobre; Santa Catarina, Marco Antônio Koerich Azambuja; Paraná, Leonaldo Paranhos e de Rondônia, Danise Rosani Cassol.

INMETRO EM LIVRO

O modelo de reforma da gestão do Inmetro está registrado em duas publicações do Governo federal. O livro **Balanço da Reforma do Estado no Brasil: a nova gestão pública**, editado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é uma síntese do seminário realizado em agosto, em Brasília, quando representantes de organizações públicas, secretários e acadêmicos apresentaram palestras sobre o tema. Em dez páginas o leitor vai conhecer *O Processo de Modernização do Inmetro*, escrito pelo coordenador de Planejamento do instituto, Ricardo Oliveira. O objetivo de realizar o seminário e publicar o livro foi passar as experiências de modernização da administração pública no governo de Fernando Henrique Cardoso para o governo atual de Luiz Inácio Lula da Silva. Todo o conteúdo do livro está no site www.gestao publica.gov.br.



Já na edição número quatro da **Revista do Serviço Público** - uma publicação da Escola Nacional de Administração (ENAP) que circula há 53 anos -, Ricardo Oliveira relata, em 27 páginas, o processo de modernização do Inmetro retomado na década de 90. Ele destaca a importância da continuidade do processo de

reforma do Estado para não haver retrocesso e perda de tudo que já foi conquistado. Essa experiência bem sucedida de transformação do instituto em Agência Executiva, contribuiu para o Inmetro receber prêmios do Governo Federal.



ANÁLISE DE PRODUTOS: SETE ANOS DE SUCESSO

Nos anos 90, quando o Brasil ingressava definitivamente na era da qualidade industrial, um movimento paralelo se consolidava: o dos consumidores que lutavam por seus direitos.

O Inmetro, pelas atividades que desenvolve e totalmente inserido no movimento, entendeu naquele momento que o consumidor era parte integrante do processo de melhoria da qualidade. Em 1995 assinou um convênio com Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC/Ministério da Justiça) e passou a integrar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Internamente ampliou sua atuação de trabalho criando uma área voltada à educação para qualidade, atual Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade (Diviq), onde é desenvolvido o Programa de Análise de Produtos.

Ao longo desses sete anos a Diviq vem divulgando informações importantes que contribuem para a identificação e implementação de ações de melhoria dos produtos e para o crescimento da consciência do cidadão brasileiro. Os resultados das análises são disponibilizados na mídia alcançando empresas e o cidadão, permitindo a este tomar adequadas decisões de compra. Em consequência, o Inmetro aumentou seu nível de conhecimento e credibilidade junto ao povo.

O Processo se inicia com o levantamento dos produtos e serviços que mais tiveram reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, mídia e ouvidoria do Inmetro. Após a definição do produto é selecionada a norma adequada e o Inmetro entra em contato com o órgão federal responsável pela regulamentação e fiscalização do mesmo, convidando-o a participar da análise. Em seguida, é identificado um laboratório de referência para realização da análise. Os laudos resultantes são encaminhados para os fabricantes, que recebem um prazo para se posicionarem em relação aos resultados.

Após a divulgação na mídia, dependendo da gravidade e da abrangência das não-conformidades, são agendadas reuniões com os fabricantes, entidades representativas do setor, entidades de defesa do consumidor, laboratório responsável pela análise, Associação Brasileira de Normas Técnicas e meio acadêmico para que sejam definidas medidas para o processo de melhoria da qualidade dos produtos.

Em janeiro de 1996 foram divulgados os resultados do primeiro produto analisado pelo Programa: Caixa de Fósforos. Até hoje foram analisados 422 fornecedores de serviços e 168 produtos que correspondem a 1560 marcas, dos mais diversos setores produtivos, desde o alimentício ao eletroeletrônico. Em novembro de 2002, o Inmetro reforçou seu contato com a sociedade criando um novo canal de acesso pelo qual podem ser enviadas sugestões de produtos e serviços para o Programa de análise de Produtos; o "Indique". Em

menos de 90 dias de funcionamento, o Indique registrou mais de 121 sugestões de análises.

Desde 1996 foram identificadas e implementadas 42 ações de melhoria, o que corresponde a cerca de 25% do total de produtos analisados.

Os produtos e serviços que demandaram ações de melhoria da qualidade impulsionadas pelos resultados das análises do Programa estão listados abaixo:

- 1996** Água Mineral, Água Sanitária, Caixa de Fósforo, Chupeta, Desinfetante, Estabilizador de Voltagem, Freezer de Supermercado, Garrafa de Álcool, Garrafa Térmica, Luminária e Saco de Lixo.
- 1997** Água Mineral, Aparelho de Medição de Pressão Arterial, Copo de Chopp, Leite tipo B, leite tipo C, Liquidificador, Mangueira de Incêndio, Óculos de Sol, Papel Higiênico.
- 1998** Absorvente Higiênico, Cadeira Plástica, Luva Cirúrgica não cirúrgica, Revestimento Cerâmico.
- 1999** Composto Líquido pronto para o Consumo (energéticos), Escada Doméstica, Extensão Elétrica, Filtros e Purificadores de Água, Garrafa Térmica com Ampola de vidro, Isqueiro Descartável, Mangueira de Incêndio, Palmito em Conserva, Pão de Queijo, Ventilador de Teto.
- 2000** Água Sanitária, Desinfetante, Óculos de Sol, Produtos Derivados de Amendoim (Amendoim ou Paçoca), Reator Eletromagnético.
- 2001** Ferramentas Manuais (Alicate, Chave de Fenda e Martelo), Luminária, Telha Cerâmica, Tijolo Cerâmico.
- 2002** Café Torrado e Moído, Ferro Elétrico, Fogos de Artifício, Papel Higiênico, Qualidade do Ar, Rotulagem ISO 9000.

O primeiro produto analisado e divulgado este ano foi o saco para lixo, prevê-se, dentre outras, a análise de Protetor Solar, Manual de Instrução de Fogão, Furadeira Elétrica, Produtos Diet e Light, Giz de Cera e Liquidificador.

Os principais indicadores obtidos com o trabalho realizado pela área encontram-se num documento concebido pela Diviq que encontra-se à disposição para conhecimento.

COMISSÃO DE ILUMINAÇÃO



A reunião no Inmetro marcou o retorno das atividades da CIE Brasil

Representantes de diversas áreas discutiram a participação do Brasil na **Comission Internationale de L'Eclairage** (CIE), como a estruturação e situação atual das Divisões da CIE Brasil e sugestões para elaboração do projeto CIE para ser enviado ao Ministério de Ciências e Tecnologia. A reunião realizada no dia 05 de fevereiro, no Inmetro/Xerém, foi coordenada pela chefe da Divisão de Metrologia Óptica do instituto e atual presidente da CIE Brasil, Iakyrá B. C. Bougleux, e aberta pelo diretor de Metrologia Científica e Industrial, João Alziro H. da Jornada. "O Inmetro se sente honrado em sediar a reunião que representa a reativação da comissão que é muito importante para a competitividade de setores do país, mas há muito tempo estava inoperante. Agradeço a presença e o apoio voluntário de todos. Também à Iakyrá e sua equipe pela organização do evento, que representa uma oportunidade de integração do instituto com a comunidade tecnológica nacional. Oportunidade de identificação dos problemas mais urgentes e definição de prioridades na área de iluminação", enfatizou o diretor.

O professor do Instituto de Eletrotécnica e Energia da USP, Elvo Calixto Burini, agradeceu ao Inmetro por promover a reunião e disse que a participação do instituto nessa Comissão demonstra o interesse do governo na questão. O colaborador do Inmetro, professor Giorgio Moscati, disse que os caminhos da globalização e o desenvolvimento tecnológico geram a necessidade de sintonizar os trabalhos numa mesma direção, daí a importância de uma coordenação. E que o governo brasileiro geralmente adota as normas internacionais que trazem benefícios ao Brasil. Para ele, a CIE vai aproximar mais o instituto das universidades, dos centros de

pesquisas e das indústrias para desenvolver melhorias de iluminação no país.

O ex-presidente da CIE Brasil, Milton Marins Ferreira, informou que houve poucos trabalhos de brasileiros na Comissão Internacional de Energia, principalmente, por falta de recursos. Muitos integrantes viajaram para participar de reuniões internacionais com recursos próprios. Ele acredita que a partir de agora, com a participação da Divisão de Metrologia Óptica do Inmetro, o Brasil vai poder contribuir na votação e inclusão de trabalhos na CIE Internacional: começamos uma nova fase com a participação do Inmetro e estamos implantando a CIE de forma efetiva com pessoas ligadas ao assunto que vão gerar ações junto à comissão internacional. Hoje, integram a CIE países de primeiro mundo, mas acredito que podemos marcar a presença do Brasil, por exemplo, com trabalhos relativos à iluminação pública.

Eles consideram importante traduzir trabalhos da Comissão Internacional de Iluminação para divulgar e aplicar no país. E criar no país centros de pesquisas para o desenvolvimento de trabalhos em iluminação. Outra questão discutida foi a carência da indústria nacional na área de fotometria. E uma das soluções é divulgar mais no mercado nacional os serviços do Laboratório de Fotometria da Divisão de Metrologia Óptica. Iakyrá, disse que o laboratório já executa muitos serviços, como a calibração de luxímetro, fotômetros e lâmpadas, e com a chegada do goniofotômetro adquirido recentemente pelo instituto esses serviços serão ampliados. A Comissão concluiu que é necessário criar um site da CIE Brasil para divulgar todos os trabalhos que serão realizados e também abrir espaço a pessoas interessadas em integrar as divisões. Eles também vão formar uma delegação para participar da 25ª Assembléia da CIE Internacional, no período de 25 de junho a 2 julho deste ano, em San Diego, nos Estados Unidos.

Participaram da reunião pelo Inmetro: Iakyrá B. C. Bougleux; Ana Valéria F. Silva; Juliana Freitas Gomes; Luciana de Castro Alves; Carla Thereza Coelho e Giorgio Moscati, que também integra a Divisão 2 Luz e Radiação. E ainda, Elvo Calixto Burini, da USP e da Divisão 4 Sinalização para Transporte; Isac Roizenblatt, secretário da CIE Brasil; José Luiz Pimenta, da Enerconsult Engenharia e Consultoria Ltda e da Divisão 5 Iluminação Exterior; Antônio Carlos Mingione, professor do Departamento de Tecnologia da Arquitetura da USP e da Divisão 3 Iluminação Interior; Robert Hirschler, do Senai/CETIQT e da Divisão 1 Visão e Cor, e Milton Martins Ferreira, consultor em iluminação.

DOCUMENTO DIRECIONA OS RUMOS DA METROLOGIA

O documento "Diretrizes Estratégicas para a Metrologia Brasileira 2003 a 2007" sintetiza a opinião de cerca de 50 participantes oriundos de instituições ligadas à metrologia que vinham debatendo seu conteúdo ao longo dos últimos quatro meses. O consenso das idéias foi definido no Workshop Metrologia 2002, realizado em dezembro último que teve como objetivo maior discutir e aprovar o citado documento para ser submetido à aprovação do Comitê Brasileiro de Metrologia e, posteriormente, ao Comitê Brasileiro de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, Conmetro.

Segundo o professor João Alziro H. da Jornada, diretor de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro, o documento desmistifica idéias existentes na área metrológica e fundamenta o que é correto. Por exemplo: sabe-se agora que um instituto nacional de metrologia não é unicamente um reservatório de padrões, como considerado até então.

Hoje um instituto nacional é um *locus* de conhecimento avançado na ciência da metrologia. Outra distorção é a crença de que um instituto nacional precisa ter todos os padrões metrológicos. Constata-se, segundo ele, que em países com tradição e fortes referências no assunto, não ocorre assim. Exemplificou que no NIST americano não há padrão de torque e no PTB alemão não

existe padrão de rosca API. O documento define também que cabe ao Inmetro contribuir para a formulação da política no campo da metrologia a qual é atribuição do Conmetro. Também caberá ao Inmetro realizar pesquisas científicas de alto nível, posicionando-se como um *locus* de conhecimento profundo além de representante oficial do País nos fóruns externos, especialmente nas reuniões do Bureau Internacional de Pesos e Medidas (BIPM) e Organização Internacional de Metrologia Legal (OIML).

"Deve-se observar que a metrologia extrapola a questão técnica e passa a ser um instrumento de dominação política. Os processos tecnológicos estão comprometidos com o desenvolvimento do País", explica.

O documento, já aprovado pelo Comitê Brasileiro de Metrologia (CBM), está dividido em cinco capítulos. Prevê ações nas quais os participantes interagem utilizando conceitos e terminologia únicos, num cenário de interesses conflitantes. O trabalho se aprofunda também na área de metrologia legal, enfatiza a importância da estrutura educacional e aborda as interseções com a área da avaliação da conformidade. O documento vai ser levado à próxima reunião do Conmetro para ser aprovado e tornar-se uma diretriz da política metrológica do País.

DQUAL PROMOVE CICLO DE PALESTRAS SOBRE QUALIDADE

A diretoria da Qualidade Dqual realizou, de agosto a dezembro do ano passado, um ciclo de palestras e cursos relacionados ao tema "Qualidade", como parte integrante do projeto de implantação do sistema de gestão da qualidade para a diretoria. Ministradas pelo Comitê Brasileiro de Certificação - CB 25, as palestras possibilitaram o compartilhamento de informações entre servidores e colaboradores da Dqual, tendo sido oferecidas também vagas para as Unidades Principais do Inmetro.

O ciclo abrangeu a palestra intitulada "A visão gerencial das normas NBR ISO 9000:2000", destinada a

gerentes, um curso sobre as normas NBR ISO 9000:2000, com duração de 24 horas e uma palestra sobre planejamento e ferramentas da qualidade, com duração de 8 horas. Também foram realizados um minicurso sobre técnicas estatísticas, com duração de 8 horas, e a palestra final "Estudo de caso sobre a norma ISO 9001:2000". Cada evento foi realizado em duas oportunidades para facilitar a participação dos interessados. Cerca de 70 técnicos participaram do evento.

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Presidente: Armando Mariante
Chefe de Gabinete: Carlos Eduardo Camargo
Chefe do Secom: Afonso Ribeiro
Jornalista Responsável: Tatiana Cascardo Rg - MT-23319
Redação: Martha Stoffella e Tatiana Cascardo

Estagiários: Fabrício Saraiva e Guilherme Costa
Projeto Gráfico: Ana Cláudia Andrade/Diagramação: Vanessa Ferreira
Impressão: Amilton Cesar Lopes - Gráfica do Inmetro em Xerém
Secom - Serviço de Comunicação Social do Inmetro
Rua Santa Alexandrina, 416 - 5º andar
Cep: 20261-232 - Rio Comprido - Rio de Janeiro/RJ