



ESTUDO SOBRE O RELACIONAMENTO INMETRO - ÓRGÃOS REGULAMENTADORES COM FOCO EM AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Helder Gomes Costa
UFF

Maria Aparecida Martinelli
INMETRO

Resumo

A atividade de avaliação da conformidade desenvolvida pelo Inmetro impacta diversos setores da sociedade e, no campo compulsório, envolve muitas parcerias com os órgãos e agências reguladoras. Todavia, em muitos casos, esses órgãos desenvolvem seus programas de avaliação da conformidade isoladamente, não utilizando a infraestrutura de terceira parte disponível no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC, subsistema do Sinmetro, gerenciado pelo Inmetro. O presente trabalho apresenta um estudo sobre o relacionamento Inmetro - órgãos e agências reguladoras com foco em atividades de avaliação da conformidade. Foi utilizada uma abordagem baseada na avaliação de lacunas de percepção entre os gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro e os gestores dos órgãos e agências reguladoras, sobre o serviço de avaliação da conformidade prestado pelo Inmetro. Utilizou-se uma amostra de 55 técnicos destes dois grupos, à qual foi aplicada um questionário estruturado, que envolveu aspectos relacionados ao desempenho do Inmetro, bem como à sua função no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. Verificou-se que os respondentes valorizam as parcerias com o Inmetro, mas também indicam motivos que bloqueiam estas parcerias, além de sugerir ações de melhoria.

Palavras-chaves: Avaliação da conformidade. Reguladores. Lacuna. Percepção.

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro) foi criado em 1973, através da lei 5966, com a finalidade de formular e executar a política nacional de metrologia, normalização industrial e certificação de qualidade de produtos industriais (BRASIL, 1980). Este Sistema, que tem como órgão formulador de políticas e diretrizes o Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro) e como órgão executivo central o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) visava a atuação integrada de seus membros.

Segundo Barros (2004, p.88), porém, o Sinmetro, tal como foi concebido se concretizou parcialmente.

Os órgãos e agências reguladoras têm atuado em parceria com o Inmetro em programas de avaliação da conformidade na área da saúde, na área agrícola e agropecuária e de produtos industriais. Todavia, em muitos casos, esses órgãos, mesmo compondo o Conmetro, desenvolvem seus programas de avaliação da conformidade isoladamente, não utilizando a infra-estrutura de terceira parte disponível no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC, que é um subsistema do Sinmetro, gerenciado pelo Inmetro. Tal prática resulta em prejuízos aos integrantes do Sistema e deve ser investigada com vistas a identificar suas causas e as melhorias que poderiam ser introduzidas no Sinmetro/SBAC, que resultem em uma efetiva integração de todos ao Sistema.

1.1. FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

O processo de articulação do Inmetro com os órgãos e agências reguladoras, com vistas ao desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade, desde a construção do Plano de Ação Quadrienal 2004-2007¹ tem suscitado questionamentos sobre a atuação do Inmetro neste contexto. No âmbito deste processo de articulação, algumas questões sobre o relacionamento do Inmetro com os órgãos e agências reguladoras, que antes eram superficialmente apresentadas, foram, então, evidenciadas. Muitas negociações foram realizadas com vistas à formalização de parcerias para o desenvolvimento destes programas, e

¹ Plano que contempla as prioridades do Inmetro para o desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade no quadriênio.

houve, em geral, sinalizações positivas, mas na prática, nem todas foram concretizadas.

No contexto da pesquisa realizada, foram identificadas as seguintes questões que configuram o problema enfocado:

- Porque alguns órgãos reguladores, mesmo integrando o Conmetro, não utilizam a infra-estrutura construída e disponibilizada pelo Inmetro para o desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade?
- Quais os principais entraves que os órgãos e agências reguladoras identificam na realização de parcerias com o Inmetro para o desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade?
- Quais são as percepções dos gestores destes órgãos e agências reguladoras sobre a prestação deste serviço de avaliação da conformidade pelo Inmetro?

1.2. OBJETIVO

O objetivo geral desta pesquisa foi estudar o relacionamento entre os órgãos e agências reguladoras e o Inmetro para captar percepções quanto às razões que motivam as parcerias no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade e fatores e motivos que bloqueiam ou inibem estas parcerias. Mais especificamente, este trabalho buscou captar as percepções dos gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro e dos gestores dos órgãos e agências reguladoras sobre a utilização da infra-estrutura de terceira parte do Inmetro/SBAC para o desenvolvimento de seus programas de avaliação da conformidade.

2. METODOLOGIA

A metodologia para o desenvolvimento desta pesquisa compreendeu primeiramente uma pesquisa exploratória quando se caracterizou o objeto de pesquisa, que é o Inmetro e os órgãos e agências reguladoras, particularmente as áreas afetas à avaliação da conformidade. Nesta pesquisa foi realizado um histórico sobre o Sinmetro e um relato sobre a atividade de avaliação da conformidade no Inmetro; uma descrição da estrutura da Diretoria da Qualidade e sua organização em processos e uma descrição das principais parcerias dos órgãos e agências reguladoras nacionais com o Inmetro, através de pesquisa documental e bibliográfica.

Em seguida foi desenvolvido um estudo de campo onde se buscou responder às questões base da formulação do problema. Este estudo de campo foi estruturado da seguinte forma:

2.1. DEFINIÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Conforme Gunther (2003), na elaboração do instrumento de pesquisa partiu-se de reflexões sobre duas questões chaves: qual o objetivo da pesquisa em termos dos conceitos a serem pesquisados e da população-alvo. Optou-se pela utilização de questionário que aborda os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro, com foco no desenvolvimento do processo e no papel do Inmetro. Foi estabelecido um conjunto de critérios e afirmações que buscaram captar a percepção quanto a estes serviços. Estes serviços compreendem o desenvolvimento, a implantação, o aperfeiçoamento e a manutenção de programas de avaliação da conformidade para produtos, processos, serviços, ou pessoas.

Os registros relativos ao relacionamento Inmetro e órgãos e agências reguladoras no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade, a Base Conceitual, bem como os referenciais obtidos com a revisão bibliográfica, particularmente os trabalhos de Ribeiro (2004) e Costa (2005) direcionaram a seleção dos critérios apresentados no questionário. Este questionário buscou identificar e contrastar as respostas dos gestores dos órgãos e agências reguladoras às dos gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

Para a avaliação do processo foram utilizados os seguintes critérios: C1 - Identificação de Demandas/processo de coleta de dados, C2 - Identificação de Demandas/ instrumento de coleta de dados, C3 - priorização de demandas, C4 - capacidade de resposta, C5 - análise do ciclo do serviço, C6 - perfil dos técnicos e C7 - comunicação externa. Para avaliação do papel do Inmetro foram utilizados os seguintes critérios: C8 - credibilidade, C9 - acompanhamento no mercado de produtos regulamentados, C10a, C10b e C10c - interação com regulamentadores e C11 - delimitação de campo de atuação.

A escala de julgamento, utilizada para a obtenção das respostas em cada critério, foi baseada nos trabalhos de Likert (1932 apud COSTA, 2005) e Ribeiro (2004) e encontra-se apresentada no Quadro 01 abaixo. Trata-se de uma escala Likert de 6 pontos, onde é solicitada não só a concordância ou discordância em relação às questões propostas, mas também em relação ao seu grau de concordância/discordância.

Quadro 01: Escala de julgamento dos critérios

Discordo totalmente	Discordo em grande parte	Concordo/discordo parcialmente	Concordo em grande parte	Concordo totalmente	Não sei opinar
1	2	3	4	5	N

Fonte: Ribeiro (2004)

2.2. DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

No que se refere ao ambiente interno ao Inmetro a amostra foi composta por dirigentes e técnicos que interagem no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade e estão alocados nos processos operacionais da Diretoria da Qualidade do Inmetro. Estes dirigentes e técnicos são: Diretor da Diretoria da Qualidade; Diretor substituto da Diretoria da Qualidade; Assessora técnica do Diretor da Diretoria da Qualidade; Coordenadora da Qualidade da Diretoria da Qualidade; 3 Assessores da Gerente da Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais; Gerente da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade; 4 Assessores do Gerente da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade; Gerente da Divisão de Incentivo à Qualidade; 3 Assessores do Gerente da Divisão de Incentivo à Qualidade; Gerente da Divisão de Verificação da Conformidade e 3 Assessores do Gerente da Divisão de Verificação da Conformidade.

No que se refere ao ambiente externo ao Inmetro, foram selecionados os seguintes órgãos e agências reguladoras, com um quantitativo de técnicos que variou de 1 a 3: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento; Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério da Educação; Ministério da Defesa; Ministério da Justiça; Ministério do Meio Ambiente; Ministério das Minas e Energia; Ministério da Saúde; Ministério do Trabalho e Emprego; Comando da Marinha; Agência Espacial Brasileira; Agência Nacional de Águas; Agência Nacional de Telecomunicações; Agência Nacional de Energia Elétrica; Agência Nacional do Petróleo; Agência Nacional de Transportes Terrestres; Agência Nacional de Vigilância Sanitária; Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; Departamento Nacional de Trânsito; Centrais Elétricas Brasileiras S.A e Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis.

- **Aplicação do instrumento de pesquisa:**

Os questionários foram distribuídos para 55 técnicos, sendo que deste total, 35 eram pertencentes aos órgãos e agências reguladoras, ou seja, público externo e 20 eram de técnicos pertencentes à Diretoria da Qualidade do Inmetro, ou seja, público interno. Os questionários começaram a ser distribuídos a partir de 16/10/08 e os resultados foram obtidos até 21/11/08. O meio utilizado para a distribuição e para a recepção dos questionários foi a internet.

- **Tratamento dos dados (resultados obtidos e análise dos resultados)**

Os dados coletados foram tratados de acordo com modelagem para avaliar lacunas de percepção desenvolvidas em Costa e Costa (2003), a qual foi adaptada a partir do Modelo de Lacunas, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Esta modelagem foi utilizada nos trabalhos de Ribeiro (2004), Costa (2005) e Costa, Dias e Gutierrez (2008).

3. RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados, identificando-se as lacunas existentes entre as percepções do público interno e externo acerca dos critérios submetidos à avaliação. As lacunas são identificadas quando comparamos as percepções dos dois grupos distintos (público interno e externo) sobre um mesmo critério.

As tabelas 01 e 02 apresentam, respectivamente, a tabulação das respostas dos gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro (público interno) e dos gestores dos órgãos e agências reguladoras (público externo) ao questionário sobre a percepção sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro. Os respondentes foram identificados através de código numérico e da categoria público interno e público externo. Estas tabelas incluem, também, os valores médios e os desvios padrões. Para efeitos de cálculo destas estatísticas registra-se que as respostas correspondentes ao julgamento de valor “N – não sei opinar” foram expurgadas.

Tabela 01 – Percepções do público interno sobre o serviço de avaliação da conformidade prestado pelo Inmetro

RESPONDENTE (público interno)	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10a	C10b	C10c	C11
1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	1
2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	N	3	4	N
3	3	2	4	N	2	4	2	5	N	N	N	N	1
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	1
5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1
6	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	2
7	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2
8	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2
9	5	4	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	3
10	2	2	3	3	N	4	4	4	4	5	5	5	2
11	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	1	1	5
12	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	1	2	1
13	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	5	5	5
14	5	3	3	3	3	4	4	5	3	0	5	5	N
15	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2
16	4	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3
17	2	3	4	5	3	4	4	5	1	5	1	5	1
18	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	5
19	5	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3
20	2	N	N	4	2	4	2	4	2	4	3	4	5
Média	3,4	3,15	3,6	3,15	2,94	3,65	3,3	4	2,84	3,5	3,26	3,63	2,5
Desvio padrão	1,1	0,8	0,5	0,8	0,8	0,5	0,8	0,7	0,8	1,3	1,4	1,2	1,5

O Gráfico 01 apresenta os valores médios das percepções dos gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

Do Gráfico 01 destaca-se que, para o público interno, os maiores valores médios das percepções, C₈ (4,0) e C₆ (3,6), referem-se respectivamente, aos critérios sobre a credibilidade e sobre o perfil dos técnicos. Os menores valores médios das percepções, C₁₁ (2,5) e C₉ (2,84), referem-se respectivamente, aos critérios sobre delimitação do campo de atuação e acompanhamento no mercado de produtos regulamentados.

Tabela 02 – Percepções do público externo sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro

RESPONDENTE (público externo)	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10a	C10b	C10c	C11
1	N	N	N	4	3	4	N	3	N	N	3	3	3
2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	N	5	4	4	4	4	5	5	4	1	3	1
5	5	N	5	4	4	4	5	5	5	4	1	3	2
6	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5
7	4	4	3	4	4	5	4	5	3	1	1	3	1
8	2	3	3	3	3	4	3	3	3	N	N	N	N
9	4	4	3	N	N	N	4	5	4	3	5	4	2
10	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4
12	5	N	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1
13	N	3	N	2	2	4	3	4	2	1	4	4	1
14	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	1
15	4	4	4	3	2	5	2	4	2	3	3	2	5
16	4	5	4	3	4	5	4	5	3	1	1	5	3
17	3	4	3	3	2	N	3	4	2	1	4	5	2
18	5	4	4	4	4	4	4	5	N	2	4	4	3
19	4	4	4	3	4	4	0	4	3	2	4	2	3
20	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4
21	3	3	3	2	3	4	2	4	3	5	2	1	1
22	3	4	4	1	4	5	3	5	5	5	N	N	N
23	4	5	5	N	4	5	4	5	4	5	N	N	3
24	5	N	5	5	5	4	3	5	2	3	3	4	2
25	5	5	5	3	4	5	4	5	4	N	N	N	3
26	3	3	3	1	2	4	4	3	1	3	3	3	1
27	3	3	4	2	1	3	4	3	2	1	3	3	5
28	N	N	N	4	3	5	2	4	2	N	N	N	1
Média	4,08	4,04	3,92	3,3	3,51	4,3	3,44	4,39	3,23	3,04	3,17	3,69	2,69
Desvio padrão	0,9	0,7	0,8	1,0	1,0	0,6	1,0	0,7	1,1	1,3	1,2	1,0	1,4

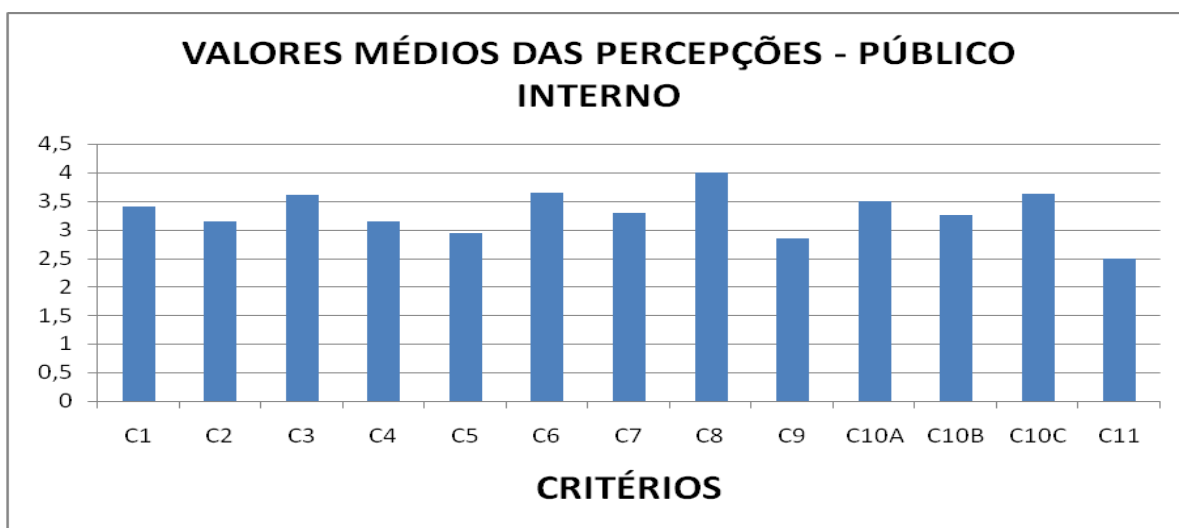


Gráfico 01 - Valores médios das percepções dos gestores da Diretoria da Qualidade do Inmetro

O Gráfico 02 apresenta os valores médios das percepções dos gestores dos órgãos e agências reguladoras.

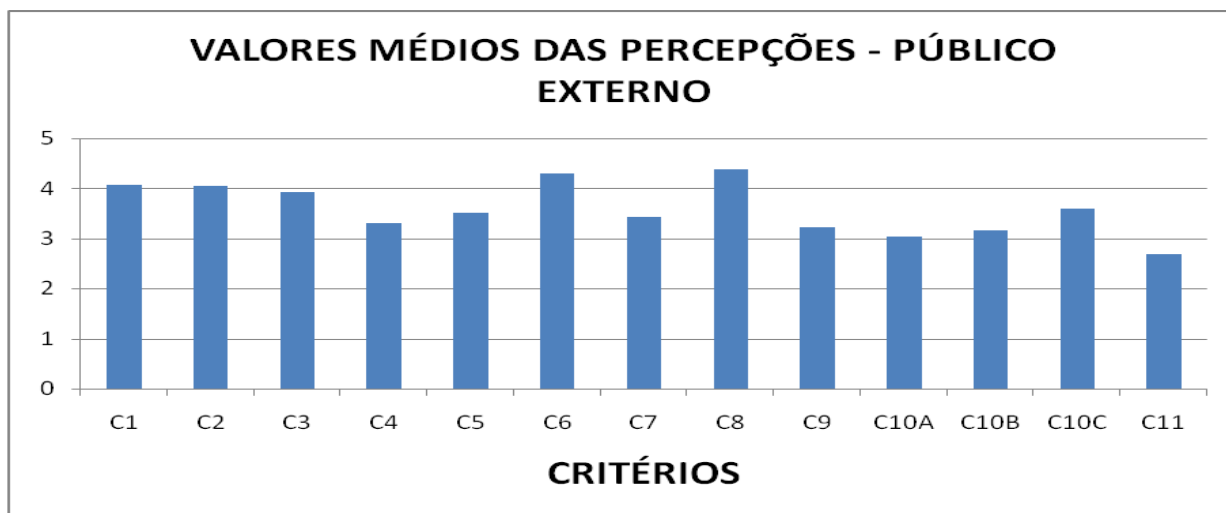


Gráfico 02 - Valores médios das percepções dos gestores dos órgãos e agências reguladoras

Do Gráfico 02 destaca-se que, para o público externo, os maiores valores médios das percepções, C₈ (4,39) e C₆ (4,3), referem-se respectivamente, aos critérios sobre a credibilidade e sobre o perfil dos técnicos. Os menores valores médios das percepções, C_{10a} (3,04) e C₁₁ (2,69) e referem-se respectivamente, aos critérios sobre interação com os regulamentadores e delimitação do campo de atuação.

Destes resultados constata-se ainda que há uma coincidência entre as percepções do público interno e externo sobre os Critérios C8 e C6, como os de maior valor médio para

ambos. Da mesma forma há uma coincidência entre as percepções destes dois públicos sobre o Critério C11, que obteve o menor valor médio para ambos.

O Gráfico 03 apresenta a diferença entre as médias das percepções do público interno e externo sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro.

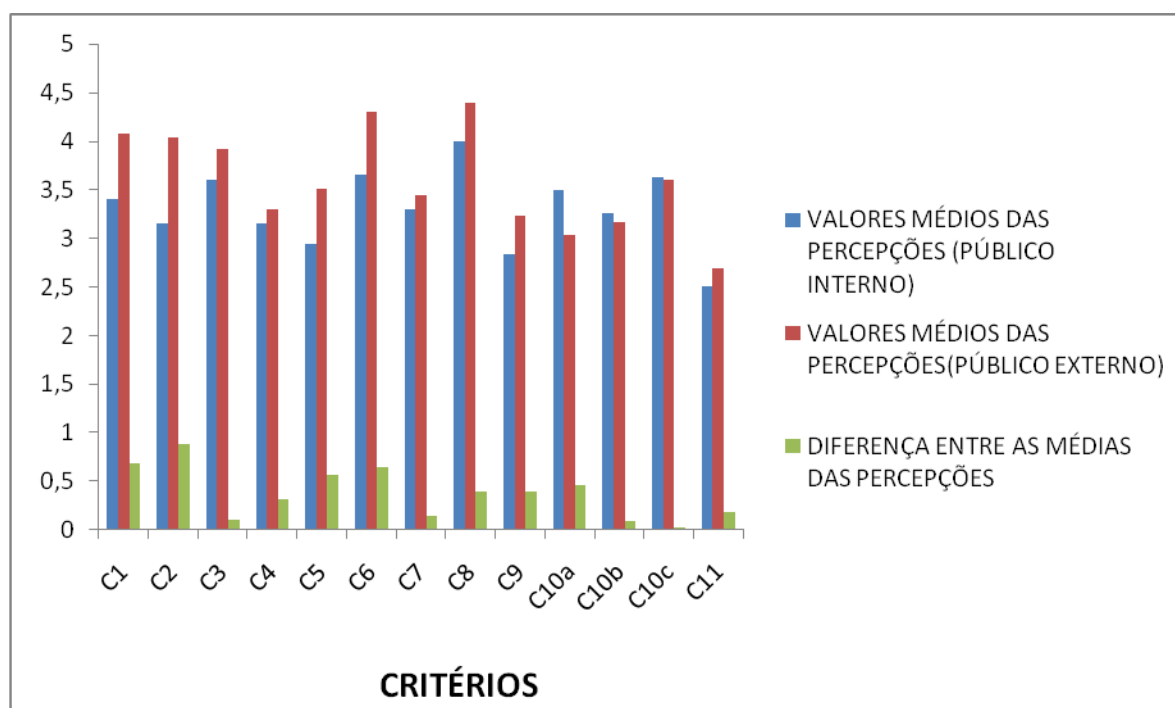


Gráfico 03 - Diferença entre as médias das percepções do público interno e externo sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro

O Gráfico 03 mostra que as maiores lacunas nas percepções sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro entre o público interno e externo ocorreram no Critério C2 – Identificação de Demandas/Instrumento de coleta de dados, no Critério C1 - Identificação de Demandas/Processo de Coleta de Dados e no Critério C6 – Perfil dos Técnicos. Deste Gráfico foram extraídas algumas constatações, que são apresentadas a seguir:

✓ Em relação aos Critérios C1– Identificação de demandas/Processo de coleta de dados e C2 - Identificação de Demandas/Instrumento de coleta de dados observou-se as duas maiores lacunas entre as percepções dos dois grupos, na ordem da primeira e segunda lacuna para os Critérios C2 e C1 respectivamente. Estes dois Critérios referem-se à forma como o Inmetro identifica as necessidades de seus clientes, sendo recomendado que haja uma busca por

harmonizar estas percepções. Adicionalmente, as observações apresentadas por alguns respondentes, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “O processo de coleta de dados é adequado, mas pode ser aprimorado com a utilização de informações sobre acidentes de consumo;
- O conteúdo do questionário é adequado, mas as particularidades das denominações adotadas pelos reguladores podem ser também exploradas;
- A capacidade de articulação com os clientes na formulação do processo de coleta de dados é um ponto forte do Inmetro;
- Há dificuldade em correlacionar a demanda por desenvolvimento de um programa de avaliação da conformidade com o problema a ser resolvido;
- O processo de identificação de demandas deve ser realizado de forma a manter um canal aberto com os três pilares da sociedade (regulamentador, fabricante e consumidor) atualizando/prospectando de forma permanente e não se restringir a iniciativas quadrienais.”

✓ Em relação ao Critério C3 - Priorização de demandas observou-se se uma pequena lacuna entre as percepções dos dois grupos, na ordem da décima maior lacuna. Este Critério refere-se à forma como o Inmetro trata as necessidades de seus clientes, sendo recomendado que haja uma busca por harmonizar estas percepções. Adicionalmente, as observações apresentadas por alguns respondentes, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “Há necessidade de revisão nos critérios de priorização de demandas e na métrica para sua aplicação;
- O processo de priorização tal como realizado hoje é insuficiente e deve incluir entrevistas, além das reuniões.”

✓ Em relação ao Critério C4 – Capacidade de resposta observou-se uma pequena lacuna entre as percepções dos dois grupos, na ordem da sétima maior lacuna, sendo recomendado que haja uma busca por harmonizar estas percepções. Este Critério refere-se ao desempenho do Inmetro quanto ao prazo para implantação dos programas de avaliação da conformidade. As observações apresentadas por alguns respondentes, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta

harmonização:

- “Os prazos são adequados e existe a possibilidade de um ritmo “fast-track”, o que dá a agilidade necessária em casos onde haja urgência;
- Há que se considerar que os prazos não dependem apenas do Inmetro, mas do regulador em questão e devem ser acordados com estes;
- É notável a melhoria na redução do prazo, mas ainda precisa ser reduzido.”

✓ Em relação ao Critério C5 – Análise do ciclo do serviço observou-se a quarta maior lacuna entre as percepções dos dois grupos, sendo recomendado que haja uma busca por harmonizar estas percepções. Este Critério refere-se à adequação do processo de desenvolvimento, implantação, aperfeiçoamento e manutenção dos programas de avaliação da conformidade. As observações apresentadas por alguns respondentes, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “Revisões críticas do ciclo devem ser periodicamente realizadas;
- Falta intercâmbio na avaliação dos programas de avaliação da conformidade com os parceiros reguladores. A avaliação deve ser sistematizada e contemplar um modelo de informação à sociedade, acordado entre o Inmetro e o órgão regulador;
- Há necessidade de melhoria na fase de implantação, considerando as dificuldades das MPEs e a análise crítica adequada dos programas;
- A prática de um mesmo núcleo, ou um mesmo técnico, planejar, desenvolver, implantar, aperfeiçoar e realizar manutenção de um programa traduz ineficácia nessas atividades e dificuldades de gestão.”

✓ Em relação ao Critério C6 - Perfil dos técnicos observou-se se a terceira maior lacuna de percepção, sendo recomendado que haja uma busca por harmonizar estas percepções. Este Critério refere-se à adequação dos funcionários do Inmetro em termos de conhecimentos e habilidades para as tarefas que realizam no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade. A observação apresentada por um respondente, destacada a seguir, fornece subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “Não basta a competência dos técnicos do Inmetro, é preciso agregar competências externas, mediante um cadastro de especialistas, dada a variedade e complexidade das

demandas por programas de avaliação da conformidade.”

✓ Em relação ao Critério C7 - Comunicação externa, a diferença entre as médias das percepções foi pequena (0,14), na ordem da quarta menor lacuna, recomendando-se, todavia, que haja uma harmonização de percepções. Adicionalmente, as observações apresentadas por alguns respondentes, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério:

- “É notório o esforço de melhoria do Inmetro em relação à comunicação externa, mas há muito a fazer, dado o grau de desinformação, tanto dos regulamentadores quanto dos agentes econômicos e formadores de opinião sobre os conceitos de avaliação da conformidade e sobre o que é um programa de avaliação da conformidade;
- Falta uma integração entre o Inmetro e os reguladores em todas as fases do processo: antes, durante e depois do desenvolvimento de um programa de avaliação da conformidade. Há necessidade de envolver outros setores como universidades e institutos de pesquisa;
- As ações de disseminação de conhecimento sobre avaliação da conformidade devem ser iniciadas no momento em que se decide pela implantação de um programa de AC e não ao final, quando o programa está pronto.”

✓ Em relação aos Critérios C8 - Credibilidade e C9 - Acompanhamento no mercado de produtos regulamentados observou-se a sexta maior lacuna de percepção, com a mesma intensidade. Recomenda-se, todavia, que haja uma harmonização de percepções. O Critério C8 refere-se à atuação do Inmetro com competência técnica, imparcialidade, isenção e transparência e o Critério C9 refere-se ao acompanhamento no mercado (fiscalização e verificação da conformidade) realizado pelo Inmetro dos produtos/processos/serviços/pessoas com conformidade avaliada compulsoriamente. Adicionalmente, as observações apresentadas por alguns respondentes em relação ao Critério C9, destacadas a seguir, fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “O processo é francamente insuficiente e um workshop poderia auxiliar a encontrar formas para a melhoria do processo;
- Ainda falta resolver indefinições na fiscalização de produtos ou serviços regulamentados no âmbito do SBAC sob responsabilidade de outras autoridades regulamentadoras que não o Inmetro;

- O mecanismo de AC utilizado influi no acompanhamento do produto no mercado. Este pode ser melhorado se o regulador participar da fiscalização e da verificação da conformidade;
 - Os funcionários enfrentam problemas de infraestrutura e de pessoal para realizar a fiscalização e a verificação da conformidade encontra-se no início de sua implementação.”
- ✓ Em relação aos Critérios C10a, C10b e C10c - Interação do Inmetro com os regulamentadores no desenvolvimento de programas de AC, registramos o seguinte: para o Critério C10a observou-se a quinta maior lacuna e para os Critérios C10b e C10c observaram-se as duas menores lacunas. Em relação ao Critério C10c a diferença entre as médias das percepções foi a menor, quase nula (0,03), ou seja, foi a menor lacuna identificada e, portanto, pode-se dizer que existe harmonização de percepções. Em relação ao Critério C10b, a diferença entre as médias das percepções foi a segunda menor (0,09) e, portanto, pode-se dizer que existe harmonização de percepções. É recomendado que haja uma busca por harmonizar as percepções, particularmente no que se refere ao Critério C10a. Destacamos algumas observações apresentadas pelos respondentes, que fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:
- “Enquanto a forma proposta no Critério C10a acarreta excesso de responsabilidade civil para o Inmetro, a forma proposta no Critério C10b pode encontrar o despreparo em alguns reguladores e a forma proposta no Critério C10c permite ao Inmetro colocar sua expertise no processo e deixa ao regulador a responsabilidade civil sobre sua área de atuação;
 - As três alternativas podem ser válidas dependendo do tipo de produto ou serviço em questão e da vontade do regulador de delegar a função;
 - Esta deve ser uma decisão do regulador. O Inmetro deve atuar de acordo com a expectativa do regulador.”
- ✓ Em relação ao Critério C11 – Delimitação de campo de atuação (compulsório e voluntário), observou-se a oitava maior lacuna. É recomendado que haja uma busca por harmonizar estas percepções. Destacamos algumas observações apresentadas pelos respondentes, que fornecem subsídios importantes para a melhoria deste Critério, o que pode contribuir para esta harmonização:

- “O Inmetro poderia promover educação e capacitação para o campo voluntário sem ter a responsabilidade direta sobre o mesmo;
- A questão de atuar no campo compulsório ou voluntário vai depender do tipo de produto ou serviço e da existência ou não de órgão regulador para o produto ou serviço e também do risco que estes oferecem ao público em geral;
- A limitação ao campo compulsório só deve existir quando houver competência disseminada na sociedade para demandar programas voluntários de AC.”

Como observações gerais apresentadas pelos respondentes, destacam-se:

- “A necessidade de estabelecer, na prática, os contornos e o funcionamento do Sinmetro”;
- A preocupação do Inmetro deve ser a atuação em áreas relevantes, utilizando ferramentas de avaliação de impacto para auxiliar na tomada de decisão em termos da necessidade de um programa de AC em função de seu impacto para a sociedade.”

4. CONCLUSÕES

Esta pesquisa aborda um problema organizacional real, com o qual se depara o Inmetro na gestão dos programas de avaliação da conformidade. A pesquisa mapeou as percepções dos técnicos e dirigentes da Diretoria da Qualidade do Inmetro (público interno) e dos técnicos e dirigentes dos órgãos e agências reguladoras (público externo) sobre os serviços de avaliação da conformidade prestados pelo Inmetro e em seguida, identificou as lacunas entre estas percepções.

Considerando apenas o público externo, houve a participação de 92% dos órgãos e agências reguladoras consultadas, o que revela um alto grau de participação e de interesse na melhoria da gestão do serviço de avaliação da conformidade e, conseqüentemente, da parceria com o Inmetro.

Dos resultados obtidos em relação à avaliação dos Critérios C1 a C11, pode-se afirmar o seguinte:

- O público externo, num percentual que variou de 50% a 82%, concordou totalmente ou em grande parte com as afirmações relacionadas aos Critérios C1, C2, C3, C5, C6, C7 e C8, ou seja:

- O processo de coleta de dados, realizado através de pesquisa, junto aos setores produtivos, órgãos de governo, entidades de defesa do consumidor, academia é adequado;
 - O conteúdo do questionário é adequado;
 - Os critérios de priorização de demandas contidos na pesquisa são aplicáveis;
 - O processo de desenvolvimento, implantação, aperfeiçoamento e manutenção dos programas de avaliação da conformidade é adequado;
 - O conhecimento e as habilidades dos funcionários do Inmetro envolvidos no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade são adequados para as tarefas que realizam;
 - As informações disponibilizadas pelo Inmetro (no site, revistas, cartilhas) permitem um entendimento global do que significa um programa de avaliação da conformidade;
 - Os programas de avaliação da conformidade desenvolvidos pelo Inmetro possuem credibilidade e são confiáveis.
- O público interno, num percentual que variou de 50% a 75%, concordou totalmente ou em grande parte com as afirmações relacionadas aos Critérios C3, C6, C7, C8, C10a e C10c, ou seja:
- Os critérios de priorização de demandas contidos na pesquisa são aplicáveis;
 - O conhecimento e as habilidades dos funcionários do Inmetro envolvidos no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade são adequados para as tarefas que realizam;
 - As informações disponibilizadas pelo Inmetro (no site, revistas, cartilhas) permitem um entendimento global do que significa um programa de avaliação da conformidade;
 - Os programas de avaliação da conformidade desenvolvidos pelo Inmetro possuem credibilidade e são confiáveis;
 - O Inmetro desenvolve todo o programa por delegação do regulamentador;
 - O Inmetro atua como acreditador e o regulamentador faz a gestão do programa.

Merece destaque as percepções em relação aos critérios C10a, C10b e C10c, que se referem à interação do Inmetro com os reguladores no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade e em relação ao Critério C11, sobre a delimitação do campo de

atuação do Inmetro. Observou-se, no primeiro caso, que o público interno considera como mais adequadas as opções em que o Inmetro desenvolve todo o programa ou o que atua apenas como acreditador, pois em ambas as opções, 55% concordaram totalmente ou em grande parte. Já para o público externo, apesar de não entenderem como opções excludentes, devendo ser ponderadas conforme a situação, a opção do Inmetro atuar apenas como acreditador foi a que obteve o maior percentual de concordância no todo ou em grande parte, que foi de 50%.

Para o Critério C11 o público interno se manifestou num percentual de 55%, discordando totalmente ou em grande parte e o público externo, num percentual de 43%, também discordou totalmente ou em grande parte da limitação de atuação do Inmetro ao campo compulsório. Do resultado obtido com esta pesquisa, que permitiu realizar uma investigação sobre as relações entre os órgãos e agências reguladoras e o Inmetro, surgem elementos que permitem indicar prováveis razões que motivam as parcerias no desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade e fatores e motivos que bloqueiam ou inibem estas parcerias.

Dentre os que motivam pode-se indicar, principalmente:

- A credibilidade da instituição; e
- O perfil dos técnicos.

Dentre aqueles que bloqueiam ou inibem pode-se indicar, principalmente:

- O processo de acompanhamento no mercado dos produtos regulamentados; e
- A definição do papel a ser desempenhado pelo Inmetro no desenvolvimento de um programa de avaliação da conformidade.

Em particular a última questão destacada acima perpassa todos os demais motivos que bloqueiam ou inibem as parcerias e a opção expressa no Critério 10a, que é a que vem sendo mais praticada pelo Inmetro, foi a que revelou a quinta maior lacuna entre as percepções do público interno e externo.

REFERÊNCIAS

BARROS, Márcia. **Estudo comparativo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade com o sistema da Comunidade Européia.** 2004, 93 p. Dissertação

(Mestrado em Sistemas de Gestão) – LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

BRASIL. Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO). Legislação 1973/1979. 1980. 108 p.

COSTA, Ernani Luiz Carvalho. **Modelo para mapeamento de lacunas de percepção no negócio de e-procurement.** 2004, 80 p. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.

COSTA, Helder Gomes; COSTA, Rosemary Carvalho Fernandes. Identificação de lacunas nos graus de importância associados a critérios de percepção da qualidade em instituição de ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXIII, 2003, Ouro Preto, MG. **Anais eletrônicos.** Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0207_0696.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2008.

COSTA, Helder Gomes; DIAS, Lívia de Oliveira; GUTIERREZ, Ruben H. Impactos do mestrado profissional no desempenho dos seus egressos: modelo para mapeamento de percepções da empresa. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXVIII, 2008, Rio de Janeiro, RJ. **Anais eletrônicos.** Disponível em <<http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2008>>. Acesso em: 27 out. 2008.

GUNTHER, H. Como elaborar um questionário. **Série: Planejamento de pesquisa nas Ciências Sociais**, n. 1. Brasília, DF:UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental. 2003.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41 – 50, 1985.

RIBEIRO, Luiz Eduardo de Souza. **Estudo da percepção dos efeitos impactantes do credenciamento de laboratórios de ensaios do Inmetro** – Setor de Construção Civil. 112 p. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.