



Serviço Público Federal

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA
INMETRO**

ORIENTAÇÕES GERAIS

PARA

O

PLANO DE TRABALHO

DA RBMLQ-I

**ÁREA DE AVALIAÇÃO
DA CONFORMIDADE**

2014

**DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE
– DCONF**

**DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO E VERIFICAÇÃO
DA CONFORMIDADE - DIVEC**

19 de junho de 2013

SUMÁRIO

1. Apresentação

2. Conceitos e termos a serem utilizados na gestão da área de avaliação da conformidade da RBMLQ-I

3. Outras ações que impactam o dimensionamento de recursos humanos e da infraestrutura da RBMLQ-I

3.1. Verificação da Conformidade

3.2. Programa de Análise de Produtos

4. Outras informações e orientações

4.1. Apuração dos números de unidades de objetos fiscalizados nas ações de fiscalização

4.2. Apuração do número de objetos fiscalizados nas ações de fiscalização envolvendo serviços e empresas

5. Registro de dados, Acompanhamento, Monitoramento e Análise Crítica do Plano de Trabalho da Área da Qualidade

5.1. Registro dos dados das atividades do Plano de Trabalho

5.2. Acompanhamento e monitoramento da execução do Plano de Trabalho - Indicadores de desempenho

5.3. Análise crítica do Plano de Trabalho

6. Elaboração da proposta, negociação, validação e aprovação do Plano de Trabalho da Área da Qualidade.

7. Considerações finais

1. Apresentação

Este documento, elaborado pela Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf, tem como objetivo o nivelamento de entendimento de conceitos e definições utilizados rotineiramente na área de avaliação da conformidade do Inmetro e da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I).

Assim, os Órgãos Delegados podem ter uma melhor compreensão das orientações institucionais do Inmetro, o que propicia a eles o desenvolvimento das atividades delegadas de forma mais efetiva e mais alinhadas às políticas públicas dos Órgãos aos quais deve se alinhar o Inmetro e a Rede.

2. Conceitos e termos a serem utilizados na gestão da área de avaliação da conformidade da RBMLQ-I

> Acompanhamento no Mercado

Processo sistematizado que tem por objetivo monitorar, no mercado, os objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada, no âmbito do SBAC, identificando o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos, através de ações de fiscalização ou verificação da conformidade, visando a retirada dos objetos irregulares do mercado ou o aperfeiçoamento dos programas de Avaliação da Conformidade.

> Fiscalização

Modalidade de acompanhamento no mercado, dotada de poder de polícia administrativa, executada pelo Inmetro ou por entidades públicas por ele delegadas, que constituem a RBMLQ-I, a partir de orientações definidas previamente pelo Inmetro, feita por meio de inspeção visual da presença do selo de identificação da conformidade e de informações obrigatórias exigidas para objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

> Verificação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas, do objeto regulamentado ou com conformidade avaliada.

> Verificação da Conformidade pelo Inmetro em objetos com Programa de Avaliação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, de caráter proativo, que avalia, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas pela RBMLQ-I, o objeto com conformidade avaliada voluntária ou compulsoriamente, com o objetivo de evidenciar se são mantidas as condições nas quais a conformidade do produto foi atestada, para identificar possíveis aperfeiçoamentos para o Programa de Avaliação da Conformidade ou aplicação de medidas punitivas.

> Verificação da Conformidade pelo Inmetro em objetos regulamentados sem Programa de Avaliação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, de caráter proativo, que avalia, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas pela RBMLQ-I, com o objetivo de identificar o atendimento aos requisitos do regulamento, para possíveis aperfeiçoamentos no regulamento ou aplicação de medidas punitivas.

> Verificação da Conformidade por Agentes Externos

Modalidade de acompanhamento no mercado, operacionalizada por associações e entidades de classe representativas de diferentes segmentos da sociedade, com o objetivo de evidenciar se são mantidas as condições nas quais a conformidade do produto foi atestada, a partir de diretrizes previamente estabelecidas pelo Inmetro.

> **Sistema de Gestão Integrada – SGI**

Sistema informatizado para gestão das atividades da RBMLQ-I, inclusive para a elaboração ou revisão do Plano de Trabalho do Órgão Delegado.

> **Módulo de Planejamento**

Módulo disponibilizado pelo Inmetro, no Sistema de Gestão Integrada – SGI, para a elaboração ou revisão do Plano de Trabalho do Órgão Delegado.

> **Plano de Trabalho**

Documento elaborado pelo Órgão Delegado, com base em orientações previamente fornecidas pelo Inmetro, contemplando o planejamento das atividades de avaliação da conformidade desdobradas mensalmente, dentre as quais: ações de fiscalização; visitas; abrangência territorial; coletas de produtos têxteis para análise laboratorial; serviços para registro; inspeções e reinspeções de produtos perigosos, além das operações especiais de fiscalização (OEF).

> **Plano de Trabalho da RBMLQ-I**

É o conjunto dos Planos de Trabalho de todos os Órgãos Delegados do Inmetro.

> **Visita a estabelecimento**

Consolidada quando um agente fiscal vai a um estabelecimento com o objetivo de realizar uma ou mais ações de fiscalização. Cabe lembrar que uma visita pode ensejar mais de uma ação de fiscalização, como, por exemplo, em um hipermercado onde foram fiscalizados 02 (dois) tipos de **brinquedos**, 03 (três) marcas de **pneus** e 04 (quatro) modelos de **chupetas**. Neste caso, o Órgão Delegado realizou **03 (três) ações de fiscalização** – brinquedos, pneus e chupetas. No entanto, **houve apenas 01 (uma) visita** (ao Hipermercado).

> **Área de exposição e vendas**

Local do estabelecimento comercial usado para exposição de objetos destinados a comercialização, ao qual tem acesso o consumidor.

> **Área de estoque**

Considera-se como estoque a área distinta ao local de exposição e vendas, utilizada para armazenamento de objetos. Os objetos em estoque só poderão ser contabilizados, na apuração do número de unidades fiscalizadas, **quando efetivamente fiscalizados**.

> **Área de expedição**

Local de um estabelecimento, comercial ou industrial, onde são encontrados objetos acondicionados que já foram fruto de transação comercial, ou seja, objetos prontos para entrega. Nessa área os objetos também são passíveis de fiscalização.

> **Ação de fiscalização**

É a atividade realizada pelo agente fiscal do Órgão Delegado da RBMLQ-I durante a inspeção visual de um objeto. A fiscalização poderá ser realizada em estabelecimentos comerciais, distribuidores e fabricantes, conforme estabelece a Lei nº 9933/99, em seus artigos 5º e 6º.

> **Objeto fiscalizável**

Produto, processo ou serviço regulamentado compulsoriamente e passível de fiscalização.

> **Carteira de objetos fiscalizáveis**

Formada pelo conjunto de objetos regulamentados compulsoriamente passíveis de fiscalização pela RBMLQ-I.

> **Unidade do objeto fiscalizável**

É a quantidade unitária do objeto passível de fiscalização – produto, processo ou serviço.

> Quantidade de unidades de objetos fiscalizados

É o número de unidades do objeto fisicamente fiscalizado em uma ação de fiscalização – no caso de produtos - somado ao número de unidades do mesmo objeto exposto à venda (na área de exposição e vendas), **desde que estes, além dos fisicamente fiscalizados, também sejam contabilizados na mesma ação de fiscalização.**

3. Outras ações que impactam o dimensionamento de recursos humanos e da infraestrutura da RBMLQ-I

3.1. Verificação da Conformidade

O Processo de Verificação da Conformidade propicia identificar melhorias, como por exemplo, nos laboratórios acreditados; nas normas e regulamentos técnicos; nas práticas dos organismos de avaliação da conformidade, servindo, em consequência, de base à tomada de ações do Inmetro e do setor produtivo, visando o aprimoramento contínuo dos programas de avaliação da conformidade.

Cumpra registrar que o processo é coordenado e desenvolvido, em nível nacional, pelo Inmetro. A RBMLQ-I participa do processo realizando a pesquisa de mercado, a coleta e o encaminhamento de produtos para ensaios em laboratórios acreditados.

3.2. Programa de Análise de Produtos

Com o objetivo de criar consumidores conscientes, capacitados a tomarem acertadas decisões de compra, uso e descarte dos produtos, inserindo-os no processo de melhoria da qualidade no país, fornecendo subsídios à indústria, é que, desde 1996, o Inmetro desenvolve o Programa de Análise de Produtos.

O produto a ser analisado é escolhido com base em reclamações recebidas através do DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor), de organismos públicos ou de entidades civis de defesa do consumidor, pela imprensa, solicitações dos próprios setores produtivos, e, como vem acontecendo frequentemente, feitas diretamente ao Inmetro e seus Órgãos Delegados nos Estados da Federação.

A prioridade é dada às questões que envolvem segurança, saúde e proteção ao meio ambiente, bem como a produtos que são usados com frequência por vários cidadãos, que serão definidos pela Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade - Diviq.

Deve ser destacada a importância da RBMLQ-I no programa, na medida em que realiza pesquisa de mercado, compra e encaminhamento de produtos para ensaios em laboratórios acreditados.

4. Outras informações e orientações

4.1. Apuração dos números de unidades de objetos fiscalizados nas ações de fiscalização

O número de unidades de objetos fiscalizados deve ser contabilizado pelo número de selos de identificação da conformidade apostos na embalagem de consumo ou na identificação do produto, conforme exemplificado, a seguir:

> Brinquedo – 01 (uma) embalagem plástica contendo 12 (doze) carrinhos, será contabilizada como 01 (uma) unidade fiscalizada, pois a embalagem de consumo contém apenas 01 (um) selo de identificação da conformidade;

> **Preservativo** – 01 (uma) embalagem ou caixa contendo 03 (três) preservativos, será contabilizado para efeito de registro estatístico como 03 (três) unidades fiscalizadas, pois, cada preservativo tem invólucro individual com o selo de identificação da conformidade;

> **Fios e barras de aço** – Em razão da etiqueta com o selo de identificação da conformidade envolver o feixe de barras, cada feixe será considerado como 01 unidade de produto fiscalizado;

> **Fios e cabos** – 01 (um) rolo de fio, não importa o comprimento, deverá ser contabilizado como 01 (uma) unidade de produto fiscalizado, na medida em que possui apenas 01 (um) selo de identificação da conformidade.

Nota - no caso de produtos regulamentados, mas sem o selo de identificação da conformidade (como os produtos têxteis e alguns produtos elétricos de baixa tensão), permanece o critério de contabilização da unidade, para cada peça ou objeto fiscalizado.

4.2. Apuração do número de objetos fiscalizados nas ações de fiscalização envolvendo serviços e empresas

Cabe destacar que, na fiscalização de serviços e empresas deve ser dada especial atenção à contabilização. Nesses casos, **uma visita** a uma empresa GERA **uma ação** de fiscalização. Quando forem encontrados *produtos* na empresa visitada, estes devem ser contabilizados nos códigos próprios.

Exemplo 1: fiscalização do “Serviço de inspeção técnica e de manutenção em extintores de incêndio” – código 3295.

O foco da fiscalização é o registro de empresa. Assim, **uma visita** corresponde a **uma ação** de fiscalização e, dessa maneira, ser contabilizada. Se na empresa forem encontrados objetos passíveis de fiscalização, deve ser feita outra ação de fiscalização (na mesma visita) e quantidade de unidades deve ser contabilizada no código 3311 – “extintores mantidos”.

Exemplo 2: fiscalização do “Fabricante de dispositivo quebra mato – registro da empresa” – código 3374.

Da mesma forma que acima, o foco da fiscalização é o registro de empresa. Em consequência, **uma visita** corresponde a **uma ação** de fiscalização e, dessa maneira, ser contabilizada. Ao serem encontrados objetos passíveis de fiscalização, deve ser feita outra ação de fiscalização (na mesma visita) e esses devem ser contabilizados no código 3422 – “Dispositivo quebra mato”.

Exemplo 3: fiscalização do “Serviço de reforma de pneus destinados a automóveis, camionetas, caminhonetes e seus rebocados; veículos comerciais, comerciais leves e seus rebocados – registro da empresa” – código 3408.

Também nesse caso, o foco da fiscalização é o registro de empresa. Dessa forma, **uma visita** corresponde a **uma ação** de fiscalização e, dessa maneira, ser contabilizada. No caso de serem encontrados objetos passíveis de fiscalização, deve ser feita outra ação de fiscalização (na mesma visita) e a contabilização das unidades deve ser feita no código 3336 – “Pneu reformado”.

Cabe destacar que as atividades relacionadas com serviços para registros, inspeção e reinspeção de produtos perigosos, contempladas no Guia para Elaboração e ou revisão do Plano de Trabalho da Área de Avaliação da Conformidade da RBMLQ-I não são consideradas ações de fiscalização e, portanto, não devem ser contabilizadas como descrito acima.

4.3. Prazos para fiscalização na área de avaliação da conformidade

Deve ser registrado que as portarias do Inmetro aprovam os Regulamentos de Avaliação da Conformidade (RAC) e estabelecem, geralmente, 03 (três) prazos para a sua implantação no país.

Esses prazos devem ser observados pela fiscalização na área da qualidade e costumam ser distribuídos da seguinte forma:

O primeiro prazo é para instituir que a fabricação e a importação para o mercado nacional devem estar em conformidade com os requisitos estipulados. Esse prazo é determinante para a criação de códigos dos objetos fiscalizáveis no SGI.

O segundo prazo é para estabelecer que a comercialização no mercado nacional por fabricantes e importadores deve estar em conformidade com os requisitos.

O terceiro prazo é para definir que a comercialização no mercado nacional por fabricantes, importadores, atacadistas e varejistas deve estar em conformidade com os requisitos aprovados. Esse prazo deve servir de base para a elaboração do Plano de Trabalho da área da qualidade.

5. Registro de dados, Acompanhamento, Monitoramento e Análise Crítica do Plano de Trabalho da Área de Avaliação da Conformidade

5.1. Registro dos dados das atividades do Plano de Trabalho

Os registros referentes às atividades do Plano de Trabalho deverão ser lançados no SGI, sistema disponibilizado pelo Inmetro e utilizado por toda a RBMLQ-I.

5.2. Acompanhamento e monitoramento da execução do Plano de Trabalho - Indicadores de desempenho

Os Órgãos Delegados e o Inmetro deverão acompanhar e monitorar a execução do Plano de Trabalho através do SGI, utilizando os indicadores relacionados ao plano cuja memória de cálculo, metas ou estimativas são apresentadas a seguir:

5.2.1. Índice de Cumprimento do Plano de Trabalho – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO - (%)

Esse índice tem foco no número de “ações de fiscalização”, aspecto macro, estabelecendo a relação entre o número total de ações realizadas e o número total de ações previstas. Cabe lembrar que a fiscalização de cada tipo de objeto fiscalizado será contabilizada como *01 (uma) ação de fiscalização*, sendo possível ao fiscal realizar várias “ações” em uma mesma visita a um estabelecimento, quando existirem diferentes objetos fiscalizáveis passíveis de análise formal.

O Inmetro solicita, também, a atenção dos Órgãos Delegados para a execução do Plano de Fiscalização com foco no número de “ações de fiscalização por objeto fiscalizável”. Assim, na medida em que o plano elaborado é executado, o Órgão Delegado deverá monitorar o percentual de realização em relação ao número total de ações de fiscalização (macro) e também o número de ações relativo a cada objeto fiscalizável, desenvolvendo ações, quando necessário, objetivando o cumprimento da meta estabelecida. Cabe destacar que a execução do Plano de Fiscalização é avaliada na auditoria realizada pela Dqual.

O resultado do indicador deverá ser acompanhado em tempo real no SGI, através da comparação do previsto com o realizado.

Memória de cálculo: N° de ações de fiscalização realizadas / N° de ações de fiscalização previstas

Meta: realizar entre 95 e 110 % em relação ao previsto.

Apuração cumulativa: mensal

Dqual/Divec janeiro/2013 8/10

5.2.2. Índice de Cumprimento do Plano de Trabalho - VISITAS - (%)

Esse indicador tem foco no “número de visitas”, estabelecendo a relação entre o número total de visitas realizadas e o número total de visitas previstas. Cabe lembrar que uma visita se consolida em cada estabelecimento e assim deve ser contabilizada. Em uma visita é possível realizar várias ações de fiscalização, quando existirem diferentes objetos fiscalizáveis passíveis de análise formal.

Da mesma forma que no item anterior, na medida em que o plano elaborado é executado, o Órgão Delegado deverá monitorar o percentual de realização em relação ao número de visitas previstas, desenvolvendo medidas, quando necessário, objetivando o cumprimento da meta estabelecida. Cabe destacar que a execução do Plano de Trabalho será acompanhada pelo Inmetro e, além disso, avaliada na auditoria realizada pela Dqual.

Memória de cálculo: N° de visitas realizadas / N° de visitas previstas

Meta: realizar entre 95 e 110 % em relação ao previsto.

Apuração cumulativa: mensal

5.2.3. Índice de Irregularidades na Fiscalização de Produtos Regulamentados

Este índice tem como base o número de unidades de objetos fiscalizados irregulares evidenciados na atividade de fiscalização em face ao número total de unidades de objetos fiscalizados.

Memória de cálculo: N° de unidades de objetos fiscalizados irregulares / N° total de unidades de objetos fiscalizados

Apuração cumulativa: mensal

5.2.4. Índice de Abrangência Territorial na Fiscalização de Produtos Regulamentados

Cabe registrar que, um dos indicadores que servirá para o acompanhamento e monitoramento do Plano de Fiscalização é o “Índice de Abrangência Territorial da Fiscalização”, que objetiva estabelecer o percentual de atendimento da ação fiscalizadora em relação ao total de municípios de um estado.

Memória de cálculo: Número de municípios atendidos pela fiscalização (tipo 1 + tipo 2 + tipo 3) / Número total de municípios do Estado

Meta: atender a 100% dos municípios do estado em um horizonte de 03 (três) anos.

Apuração cumulativa: trimestral, anual e trianual

5.2.5. Índice de Participação na Carteira de Operações Especiais de Fiscalização – OEF

Este índice tem o objetivo de verificar a participação do Órgão Delegado nas operações especiais planejadas pelo Inmetro, ou seja, em quais OEF o Órgão Delegado realizou ações de fiscalização.

Memória de cálculo: Número de OEF em que participou o OD (OEF 1 + OEF 2 +...+ OEF N) / Número total de OEF previstas para o período (ano) definido

Meta: participar de 100% das OEF planejadas na carteira de OEF do Inmetro para o período (ano) definido

Apuração cumulativa: mensal

5.2.6. Índice de Realização do Planejamento na Operação Especial de Fiscalização – OEF

Este índice visa verificar a execução do planejado pelo Órgão Delegado, no que se refere às ações de fiscalização em cada OEF. A meta a ser estabelecida terá como base o número de ações previstas para todos os objetos fiscalizáveis incluídos na OEF em foco.

Memória de cálculo: Número de ações de fiscalização realizadas em cada OEF (do objeto 1 + do objeto 2 +..., até objeto n) / Número total de ações previstas a serem realizadas em cada OEF

Meta: tomando por base a meta estabelecida para o Plano de Trabalho, também aqui o OD deverá realizar entre 95 e 110% do planejado para cada OEF. O número de ações a ser realizado em cada OEF deve corresponder a 4% do total das ações planejadas para o ano, envolvendo todos os objetos da OEF em questão, quando cabível.

Apuração: de acordo com o cronograma da carteira das OEF.

5.3. Análise crítica do Plano de Trabalho

O Órgão Delegado deverá promover a análise crítica dos resultados dos indicadores relacionados ao Plano de Trabalho, com base em referenciais de excelência dos Órgãos Delegados com especificidades similares.

5.3.1. Periodicidade da análise crítica

O Órgão Delegado deve analisar criticamente, no que se refere à área da qualidade, a gestão das atividades delegadas pelo Inmetro, no mínimo a cada trimestre, para assegurar a contínua adequação para alcançar as metas planejadas. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudanças na gestão da área de avaliação da conformidade do Órgão delegado. Devem ser mantidos registros das análises críticas.

5.3.2. Entradas para análise crítica:

As entradas para análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Plano de Trabalho, quanto aos resultados obtidos em relação às metas acordadas quando da elaboração do Plano de trabalho, com foco nas ações de fiscalização, visitas, abrangência territorial, operações especiais, coletas têxteis, serviços para registros, inspeções e reinspeções de produtos perigosos;
- b) Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
- c) Mudanças que possam afetar a de gestão da área da qualidade do OD;
- d) Recomendações para melhoria;
- e) Situação das ações corretivas relacionadas à auditoria integrada.

5.3.3. Saídas da análise crítica:

As saídas da análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Diagnóstico entre o planejado e o realizado para:
 - Nº de ações de fiscalização;
 - Nº de visitas;
 - Nº de municípios a serem visitados por tipo;
 - Nº ações em operações especiais;
 - Nº de coletas de produtos têxteis para análise laboratorial,
 - Serviços para registro;
 - Inspeções e reinspeções de produtos perigosos.
- b) Melhoria da eficiência e eficácia das ações desenvolvidas;
- c) Necessidades de recursos para cumprimento do Plano de Trabalho e
- d) Melhoria das atividades delegadas relacionadas a área da qualidade. Dqual/Divec janeiro/2013 10/10

Cabe ressaltar que a evidência da realização da análise crítica da execução do Plano de Trabalho será alvo das auditorias realizadas pela Diretoria da Qualidade do Inmetro.

6. Elaboração da proposta, negociação, validação e aprovação do Plano de Trabalho da Área de Avaliação da Conformidade.

A proposta do Plano de Trabalho da Área de Avaliação da Conformidade deverá ser elaborada no SGI com base nas orientações do Guia para a Elaboração do Plano de Trabalho da RBMLQ-I e deste documento orientativo, com foco nas ações de fiscalização por objeto fiscalizável; nas visitas; na abrangência territorial, nas operações especiais de fiscalização (OEF); nas coletas de produtos têxteis para análise laboratorial; nos serviços para registros e nas inspeções e reinspeções de produtos perigosos.

A análise da proposta, a negociação e validação do Plano de Trabalho da RBMLQ-I devem ser consolidadas nas reuniões regionais realizadas seguindo o calendário estabelecido pela Cored.

7. Considerações finais

Finalmente cumpre registrar que o Plano de Trabalho, que, doravante, será elaborado juntamente com o Plano de Aplicação do Órgão Delegado, envolverá, além das atividades contempladas no convênio celebrado com o Inmetro, o planejamento da captação e execução de recursos, por parte da RBMLQ-I. Outras informações podem ser obtidas junto à Divisão de Fiscalização e Verificação da Conformidade (Divec), pelo do telefone (21) 3216-1004 ou através do e-mail divec@inmetro.gov.br