



Consumidor é rei

Portal recebe 17 milhões de acessos e melhora relações de consumo
Pág. 4

AQUI & NA REDE

Inmetro
recebe prêmio
internacional
de gestão
Pág. 3



NOSSA GENTE

Mulheres que
investem em
solidariedade
e aventura
Pág. 7



INMETRO EM FOCO

Lula cita
Inmetro na
abertura do
Congresso
Pág. 8



A Rede Inmetro

Anova era da informação, que vivenciamos globalmente nesta primeira década do século 21, tem exigido mudanças radicais em diversos procedimentos consagrados. Entre essas transformações está o surgimento de uma nova forma de administração das organizações. A empresa hierarquizada, compartimentada e integrada verticalmente, que se desenvolveu e consolidou-se no século passado, está se revelando inadequada ao ambiente contemporâneo.

Em seu lugar estão surgindo e operando as “redes organizacionais”, que se baseiam nos conceitos de parceria e colaboração e exigem mudança drástica no comportamento gerencial. Uma das principais características desse novo modelo é a flexibilidade e a capacidade de inovação.

Fala-se, inclusive, em um novo momento pós-capitalista onde o conhecimento superaria o capital. Nesse modelo, o triângulo clássico trabalho-capital-gerenciamento seria substituído por pessoas-tecnologia-conhecimento. O fenômeno Microsoft ou, mais recentemente, o Google seriam apenas duas evidências da tese.

No funcionamento das redes organizacionais, a centralidade está no ser humano. Ele é o centro do sistema e precisa estar apto para assimilar o fluxo de informações, conhecimentos e a mudança contínua.

A filosofia da Rede desconhece organogramas rígidos e setores da organização estão autorizados a superar eventuais ineficiências externas ou internas para a perfeita execução de suas tarefas.

Organizações como o Inmetro, que desempenham tarefas com necessidade de processar grande quantidade de informações, orientadas para o cliente e que demandam diferentes recursos especializados funcionam melhor quando organizadas em rede.

Esta breve introdução objetiva incentivar uma reflexão de todo o corpo de servidores e colaboradores sobre a importância da efetivação da Rede Intraorganizacional do Inmetro. Passo inicial para a sistematização da Rede Interorganizacional.

João Jornada

Presidente do Inmetro

EXPEDIENTE

Divisão de Comunicação Social

Chefe da Dicom

Afonso Ribeiro

Jornalista Responsável

Antonio Carlos de Faria - MTB: 19349

Redação: CDN Comunicação Corporativa

Revisão: CDN Comunicação Corporativa

Coordenação Editorial: Bruna Gonçalves

Fotografia: Equipe Dicom

Capa: Maurício Paschoal

Diagramação: Maurício Paschoal

Coordenação de Criação: Ana Cláudia Andrade

Projeto Gráfico: Dicom/Inmetro

Impressão: Gráfica Inmetro

Inmetro/Dicom

Rua Santa Alexandrina, 416, 5º andar

Cep: 20261-232, Rio Comprido - RJ

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

dicom@inmetro.gov.br

www.inmetro.gov.br

Na Medida na internet:

www.inmetro.gov.br/imprensa/naMedida.asp



TREINAMENTO NR-33 – Curso da Diretoria de Metrologia Legal de capacitação profissional em Segurança e Saúde para trabalhar em ambientes confinados. Instrutor: Victor Lucio Ferreira, da empresa ABS Group Services do Brasil. De 9 a 13 de março, das 8 h às 16 h 15 min, no auditório da Dimel em Xerém.

CALIBRAÇÃO DE DIVISOR DE ALTA TENSÃO – Curso da Diretoria de Metrologia Científica Industrial para capacitação profissional nos serviços de calibração de divisor de alta tensão. Instrutores: Luiz Napoleão Pereira e Patrícia Cals de Oliveira Vitorio. De 9 a 13 de março, das 8 h às 16 h 30 min, no Laboratório de Transformadores em Xerém.

MULTÍMETRO DIGITAL MODELO: 3458A – Curso da Diretoria de Metrologia Científica Industrial para capacitação profissional em serviços de automação do Laboratório de Transformadores. Instrutores: Danielle Guimarães Costa e Giselle Vobiça Moreira. Dias 7 e 8 de abril, das 8 h às 16 h 30 min, no Laboratório de Transformadores em Xerém.

CALIBRAÇÃO DE TRANSFORMADORES DE CORRENTE – Curso da Diretoria de Metrologia Científica Industrial para capacitação de novos servidores nos serviços de calibração de transformadores de corrente. Instrutores: Luiz Napoleão Pereira e Patrícia Cals de Oliveira Vitorio. De 4 a 8 de maio, das 8 h às 16 h 30 min, no Laboratório de Transformadores em Xerém.

ACESSIBILIDADE NOS TRANSPORTES - Inmetro faz seminário sobre Acessibilidade nos Transportes Coletivos - Rodoviário e Aquaviário, dia 7 de maio, em Brasília.

Secretário do Ministério do Planejamento visita campus de laboratórios em Xerém

O secretário de Gestão do Ministério do Planejamento, Marcelo Viana, visitou o campus de laboratórios do Inmetro em Xerém na sexta-feira, 13 de fevereiro. Viana foi recebido pelo presidente do Instituto, João Jornada, pelos diretores de Planejamento, Oscar Acselrad; de Administração e Finanças, Antônio Carlos Godinho Fonseca; da Qualidade, Alfredo Lobo; de Metrologia Científica e Industrial, Humberto Brandi; Diretoria de Inovação e Tecnologia, Jorge Nicola; pelo coordenador de Recursos Humanos, Paulo Roberto Rodrigues, pelo presidente da Asmetro, Paulo Ballerini; e por assessores da Dplad.

O presidente João Jornada deu as boas-vindas ao secretário com um café da manhã seguido de uma reunião de apresentação do Inmetro. Alfredo Lobo fez um relato da atuação do Instituto na área de Qualidade. Humberto Brandi falou sobre as recentes pesquisas e ressaltou a importância da Metrologia Científica e Industrial como forte instrumento de competitividade para produtos brasileiros no mercado internacional. Oscar Acselrad explicou como funciona a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I) e apontou a rede como um exemplo de experiência bem-sucedida de parceria

entre o Governo Federal e os governos estaduais.

Na pauta da reunião, o Protocolo de Intenções Inmetro-Ministério do Planejamento, o Contrato de Desempenho do Instituto, o Contrato de Gestão e novas autonomias, e a reformulação do Gesública. O secretário Marcelo Viana prometeu providenciar a assinatura do Protocolo de Intenções rapidamente e rever, dentro das possibilidades, os contratos de Desempenho e de Gestão do Instituto.



Marcelo Viana, ao centro, foi recebido pelo presidente Jornada (D) e por Oscar Acselrad.

Ipem-SP tem novo superintendente

O Instituto de Pesos e Medidas de São Paulo tem novo superintendente desde 28 de janeiro: Fabiano Marques de Paula. Advogado formado pela Faculdade de Direito do Largo de São Francisco, da Universidade de São Paulo, tem habilitação em Direito Político, Administrativo e Financeiro.

Antes de ingressar no Ipem-SP, assumiu diversos cargos públicos em São Paulo e Brasília, foi presidente do Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (2002); chefe de Gabinete do Deputado Federal Antonio Carlos Pannunzio (2003), e diretor de Auditoria Interna, Sindicâncias e Processos Disciplinares da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (2007). Em abril de 2008, assumiu a diretoria do Departamento Jurídico do Ipem-SP, de onde saiu para ser superintendente.



Inmetro ganha prêmio internacional de Gestão

A redução de quatro meses no processo de acreditação de organismos de certificação pelo Inmetro fez com que o Instituto ganhasse pela primeira vez o prêmio de gestão da Global Awards for Excellence in BPM & Workflow. O anúncio foi feito no dia 2 de março nos Estados Unidos. O Inmetro concorreu com empresas e instituições da América do Sul e América Central. Foram 10 vencedores em todo o mundo. A melhoria da eficiência do processo de acreditação foi alcançada com o uso do software Orquestra, uma ferramenta customizada, fruto da transformação cultural da gestão do Inmetro, que passou a ter uma gestão de processos reforçando o foco no cliente. Com o uso do software desde agosto de 2007, o processo de acreditação foi reduzido para nove meses. O Inmetro está implantando a mesma ferramenta em outras diretorias como a da Qualidade, Metrologia Legal e Administração e Finanças. Essa é a 15ª edição da premiação anual para organizações que aperfeiçoam soluções de automação de processos nas mais diversas áreas.



Uma parceria que deu certo

Lançado em 2002, o Portal do Consumidor é uma parceria bem sucedida entre o Inmetro e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Idec, o Procon e a Rede Governo. Trata-se de um instrumento de educação e informação para o consumidor com o objetivo de orientar sobre seus direitos e deveres nas relações de consumo. O site já teve 17 milhões de acessos desde que entrou no ar.

O Portal alimenta o Inmetro com diversas informações geradas por pesquisas feitas com os internautas, principalmente no que diz respeito à avaliação da conformidade. "Regularmente fazemos enquetes sobre assuntos que estão em destaque e o resultado é enviado para a área responsável. Serve ao Inmetro como um termômetro da sociedade", afirma Bianca Reis, coordenadora do Portal.

A importância do consumidor para o Inmetro está registrada na missão do próprio Instituto: *"prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade no País"*.

O Inmetro atua para incentivar a qualidade e produtividade da indústria brasileira e melhorar as relações de consumo. Nesse sentido, sua tarefa está relacionada à verificação dos regulamentos no que se refere às unidades de medida, métodos de medição, medidas materializadas, instrumentos de medição e produtos pré-medidos. A proteção ao consumidor se dá por meio das certificações compulsórias que atestam a

conformidade dos produtos, especialmente em relação à segurança.

Outra frente de atuação que vem sendo desenvolvida nos últimos anos é a orientação e educação dos consumidores, de forma a torná-los capacitados nas decisões de compra. Este trabalho é realizado por meio do Programa de Análise de Produtos, do Portal do Consumidor, de cartilhas sobre avaliação da conformidade e pela formação de multiplicadores em Educação para o Consumo.



VOCÊ SABIA?

O Dia Internacional do Consumidor é comemorado no dia 15 de março em homenagem ao presidente americano John Kennedy, que na mesma data, em 1962, anunciou quatro direitos básicos do consumidor: informação, segurança, escolha e participação. Em 1985, a ONU cancelou tais diretrizes, concedendo-lhes legitimidade internacional.

No Brasil, o assunto foi explicitamente tratado na Constituição Federal de 1988. O grande passo, entretanto, aconteceu há 15 anos com a sanção do Código de Defesa do Consumidor, considerado um dos mais completos e modernos do mundo.



terá dados de acidentes de consumo

Alfredo Lobo

Diretor da Qualidade do Inmetro

Cidadão consciente é o desejo de toda sociedade avançada. Ao exigir seus direitos, ele funciona como mola propulsora para o desenvolvimento. O Inmetro tem papel fundamental nesse contexto, pois atua em prol do consumidor, da indústria e do país.

Nessa entrevista, o diretor da Qualidade, Alfredo Lobo, destaca as ações que o Instituto realiza para promover a harmonização das relações de consumo.



Na Medida: Podemos dizer que a Dqual e a Dimel são áreas voltadas para a proteção do consumidor. Como ele, consumidor, é inserido no dia-a-dia da Diretoria da Qualidade?

Alfredo Lobo: O Inmetro, por conta de sua missão, tem um duplo compromisso. De um lado, promover a harmonização das relações de consumo. De outro, promover a inovação e a competitividade no país. É fato que a Diretoria de Metrologia Legal - que tem foco na proteção - e a Diretoria da Qualidade - que tem foco na conscientização e educação - têm maior relação com a causa dos consumidores. A idéia é inserir os consumidores no processo de melhoria da qualidade em curso no país. O consumidor mais exigente, capaz de fazer adequadas decisões de compra, uso e descarte dos produtos, funciona como um grande indutor desse processo de melhoria da qualidade de produtos e serviços, inclusive dos serviços públicos. É nesse sentido que desenvolvemos um conjunto de ações voltadas para diminuir a assimetria das informações entre consumidores e fornecedores.

NM: Nos últimos anos, a Dqual lançou produtos ou programas voltados para o consumidor, como a análise de produtos e as cartilhas didáticas. A área está planejando novas iniciativas nesse sentido?

Alfredo Lobo: A iniciativa mais importante é a criação de um Banco de Dados de Acidentes de Consumo, que estamos desenvolvendo. Com essas informações, poderemos saber quanto custam esses acidentes no Brasil, quais os produtos mais críticos, como aperfeiçoá-los e as melhores formas de conscientizar os consumidores. Nos Estados Unidos, por exemplo, estes acidentes chegam a custar 800 bilhões de dólares, quase o PIB do Brasil.

O consumidor exigente funciona como grande indutor do processo de melhoria da qualidade

NM: No dia 13 de março, a Dqual fará um grande evento na Central do Brasil para comemorar o Dia Internacional do Consumidor. Quais são os objetivos da diretoria? Qual a expectativa em relação ao evento?

Alfredo Lobo: O evento do dia 13 tem como objetivo comemorar o Dia Internacional do Consumidor. Marcaremos esse dia lançando a cartilha Casa Segura, que tem ênfase na prevenção de acidentes domésticos e mostra como o Inmetro contribui nesse sentido, principalmente na certificação de vários produtos usados nos lares.

NM: Qual a sua opinião sobre o Portal do Consumidor?

Alfredo Lobo: O Portal representa a consagração do Inmetro em relação à proposta de termos consumidores mais exigentes. Ele é a maior ferramenta que temos para diminuir a assimetria das informações nas relações de consumo. Seus números em termos de consultas são até surpreendentes.

Inmetro recebe Conselho Científico Consultivo para tratar de assuntos de Cooperação Internacional 1

Em evento organizado pela Caint (Coordenação Geral de Articulação Internacional), o Inmetro recebeu em Xerém a VI Reunião do Conselho Científico Consultivo sobre Assuntos de Cooperação Internacional. O Conselho, criado em dezembro de 2007 por Portaria do Ministério da Ciência e Tecnologia, é um fórum de discussão sobre assuntos relevantes para atuação nas áreas de ciência, tecnologia e inovação no âmbito da cooperação internacional.

Na reunião, o presidente João Jornada apresentou as dimensões internacionais do Inmetro, destacando que o Instituto é um centro de excelência humana e tecnológica voltado à proteção do cidadão e ao desenvolvimento e fortalecimento da indústria nacional. "Estamos integrados à indústria e à sociedade, sempre engajados nas grandes questões nacionais", comentou Jornada.

O coordenador do Conselho Científico, José Monserrat, explicou que a escolha do Inmetro para receber a reunião se deveu ao seu histórico de excelência tecnológica que vai ao



O presidente Jornada e o coordenador da Caint Jorge Cruz, receberam o Conselho

encontro da proposta do grupo de conhecer a base científica e tecnológica disponível no país. O Conselho também propõe temas, avalia programas e emite pareceres sobre instrumentos de cooperação internacional, focando principalmente em áreas estratégicas como biocombustíveis, biotecnologia, saúde animal, biodiversidade, nanotecnologia, espacial e nuclear. A reunião contou com a participação da diretoria do Inmetro e foi encerrada com uma visita ao Laboratório de Materiais.

Internet será mais rápida e com maior poder de comunicação

O Inmetro está investindo pesado na reestruturação do sistema de Tecnologia da Informação (TI). As primeiras mudanças poderão ser sentidas a partir de março, quando será implantando um novo link de conectividade que fará com que a navegação na internet seja mais rápida e

tenha maior poder de comunicação. O link, de 100 Mbps, vai possibilitar, entre outras vantagens, a manutenção de equipamentos de laboratórios mais sofisticados e o acesso de empresas incubadas na Ditec, que estão de fora do Inmetro, ao sistema do Instituto.

Medidores eletrônicos de energia têm desempenho satisfatório

O Inmetro concluiu a inspeção metrológica em 1.305 SMC (sistemas de medição centralizada de energia elétrica) utilizados pela Ampla em vários municípios do estado do Rio de Janeiro. O resultado atestou que 95% dos instrumentos tiveram desempenho satisfatório, com margem de erro dentro do limite admissível de 4%. Essa amostra representa um universo de 300 mil sistemas instalados em residências e estabelecimentos comerciais localizados em Duque de Caxias, São Gonçalo, Niterói, Itaboraí e Magé.

Os SMC desenvolvidos pelas empresas Cam e Landys+Gyr têm tecnologia exclusiva, criada para dificultar o desvio clandestino de energia, chamado 'gato', em

comunidades de baixa renda. A inspeção realizada entre setembro de 2007 e dezembro de 2008 constatou que apenas 5% da amostra apresentaram erro de medição acima da margem admissível, a maioria em medidores polifásicos.

O Inmetro determinou a suspensão temporária do uso deste tipo de medidor até que a Ampla faça retificações e o Instituto conclua uma nova inspeção. Nesse período, a distribuidora poderá fazer a tarifação por meio de medidores convencionais. Deverá ser realizada revisão também em instrumentos monofásicos que apresentaram erros acima de 4%. O prazo para a correção dos medidores é 31 de julho deste ano.



Em 8 de março é celebrado o Dia Internacional da Mulher. Para comemorar a data, o Na Medida entrevistou algumas mulheres servidoras do Instituto que nos momentos de lazer praticam atividades muito diferentes das realizadas no dia-a-dia.

Mulheres Maravilha em plena ação

Entrando numa fria

Do clima seco de Brasília para os picos de montanhas ao redor do mundo. Nos últimos cinco anos, essa tem sido a rotina de férias de Luciana Portugal, técnica da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade, lotada no escritório da Capital Federal.

Luciana sempre gostou de frio e neve, mas o ski entrou em sua vida em 2002, durante uma viagem a Bariloche, na Argentina. Desde então, todos os anos ela e o marido viajam para esqui.

Já passaram por Innsbruck (Áustria), Davos (Suíça), Vale Nevada (Chile) e Chamonix (França). No Carnaval, o programa não poderia ser outro: dias de muita emoção descendo as pistas da estação de Whistler, no Canadá.

“Esqui é um exercício de superação do medo, mas a sensação de liberdade é indescritível”, afirma Luciana.

Um olhar solidário

Há um ano, Marli Maranhão, do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho do Ipem-SP, se reúne uma vez por mês com um grupo da ONG Amigos do Bem para um trabalho voluntário: arrecadar alimentos e enviá-los a Pernambuco, Alagoas e Ceará. A ação é realizada nos supermercados, onde o grupo pede doações aos clientes e, em troca, ajudam a empacotar e arrumar as compras nos carrinhos. As mercadorias arrecadadas vão para a central da ONG, onde as cestas básicas são montadas e enviadas para o nordeste. Além dessa ajuda, a ONG dá assistência odontológica, constrói escolas e casas e vende artesanato produzido por artesãos locais. Marli se emociona ao falar do trabalho: “É muito gratificante. Pensar no próximo ajuda a transformar o mundo”, ensina. Mais informações sobre a ONG Amigos do Bem: www.amigosdobem.org

Rotina de aventura em caminhadas pela natureza

Tudo começou em 1991, quando Carla Coelho, da Divisão de Óptica, fez a primeira trilha, no Pico do Papagaio, Floresta da Tijuca (RJ). Desde então, não parou mais. Sempre aproveitando as férias, planeja viagens nas quais a aventura tem que estar registrada em todas as fotos.

Assim foi em 2002, na expedição para o Deserto do Atacama, no Chile; e Salar de Uyuni, na Bolívia, quando percorreu de jipe com um grupo de amigos 9 mil quilômetros em 20 dias. Quatro anos depois, foi

conhecer a Patagônia de uma forma muito especial fazendo trekking em pleno Glaciar Perito Moreno.

Carla diz que chegou a fazer enduro a pé, uma prova de orientação e regularidade que teve que abandonar por falta de tempo para treinar. A prática das caminhadas é decorrente da sua paixão pela natureza. Ela não pára. Aproveita os finais de semana e feriados para fazer trilhas e travessias. A última foi entre Cunha e São José do Barreiro, em São Paulo, num percurso de 80 quilômetros feito em três dias. “Trabalho em uma sala toda fechada, sem janela. Preciso ter contato com o verde nos fins de semana”, afirma. Ela deixa a dica para os interessados pelo tema: www.trilhaape.com.br

Mensagem fala dos avanços
do Instituto em 2008
que colocam o Brasil
na vanguarda científica e tecnológica



Presidente cita o Inmetro na abertura do Congresso Nacional

(...) O Governo, por intermédio do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), tem atuado na organização de especificações e desenvolvimento de padrões de medição juntamente com institutos internacionais, no fornecimento de materiais de referência certificados e em parceria com laboratórios latino-americanos e africanos visando aumentar-lhes a capacidade de atuação. Em 2008, foram produzidos os primeiros padrões metrológicos em escala nanométrica, colocando o Brasil na vanguarda científica e tecnológica, e inaugurado o Núcleo de Inovação Tecnológica do Inmetro com o objetivo de atender à Lei de Inovação e dar visibilidade a um conjunto de ações visando transferir à sociedade o conhecimento produzido pelo Instituto. O Inmetro também avançou na automatização do seu processo de acreditação de organismos de certificação, reduzindo 30% o tempo de acreditação em relação ao ano anterior, atendendo demanda do setor empresarial.

Na área de capacitação de recursos humanos, foram formados 100 agentes fiscais em metrologia legal em vários estados, em 2008. A perspectiva para o ano de 2009 é a formação de 500 novos agentes, além da expansão do campo de atuação para a oferta de cursos de Metrologia e Avaliação da Conformidade para empresas, universidades e escolas técnicas. Atualmente, já são ministrados os cursos pioneiros

nas áreas de Biotecnologia e Bioinformática. Ainda neste exercício, está prevista a execução, pelo Inmetro, da adequação do processo de certificação de micro e pequenas empresas para o mercado interno e externo; da consulta pelo consumidor da Etiqueta de Conservação de Energia (ENCE); do banco de dados que dará suporte para um sistema de monitoramento de acidentes de consumo no Brasil e na inauguração das instalações do campus da UFRJ, com a implantação de novos cursos de Fármacos, Nanotecnologia, Metrologia e Qualidade e Ciências Forenses.

(...) avanços expressivos para a promoção do trabalho seguro e saudável, entre os quais se destacam a publicação de Norma Regulamentadora para o setor da Pesca Industrial e Comercial (Portaria SIT nº 36), a proibição do processo de corte e acabamento a seco de rochas ornamentais (Portaria SIT nº 43), que poderá impedir a exposição de trabalhadores ao risco de desenvolvimento de silicose, e o disciplinamento do processo de avaliação de conformidade de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica com o Inmetro, que possibilitará o aumento da credibilidade dessa certificação, melhorando, conseqüentemente, a qualidade dos produtos disponíveis no mercado. Além disso, iniciaram-se os processos de revisão das Normas Regulamentadoras nº 20 (Líquidos Combustíveis e Inflamáveis) e nº 12 (Máquinas e Equipamentos) (...).

Luiz Inácio Lula da Silva

(páginas 28, 29 e 58, transcritas do documento enviado ao Congresso Nacional)