

# Carta de Serviços

Mais qualidade para o cidadão.

Mais competitividade para a empresa brasileira.

Um compromisso assumido por todo o Inmetro.

---

[www.inmetro.gov.br/cartadeservicos](http://www.inmetro.gov.br/cartadeservicos)



---

Novembro - 2010

**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR**

Presidente da República **Luiz Inácio Lula da Silva**

Ministro do Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior (MDIC) **Miguel Jorge**

Ouvidor do MDIC **Sandro Meira Ricci**

**INMETRO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL**

Presidente **João Alziro Herz da Jornada**

Chefe de Gabinete **Carlos Eduardo Vieira Camargo**

Ouvidora **Julieta Simas da Silveira Soares**

Diretor de Metrologia Científica e Industrial **Humberto Siqueira Brandi**

Diretor de Metrologia Legal **Luiz Carlos Gomes dos Santos**

Diretor da Qualidade **Alfredo Carlos Orphão Lobo**

Diretor de Administração e Finanças **Antonio Carlos Godinho Fonseca**

Diretor de Planejamento e Desenvolvimento **Oscar Acselrad**

Diretor de Inovação e Tecnologia **Antonio Cesar Olinto de Oliveira**

Coordenador-Geral de Articulação Internacional **Jorge Antonio da Paz Cruz**

Coordenador-Geral de Acreditação **Marcos Aurélio Lima de Oliveira**

Coordenador-Geral da Rede Brasileira de  
Metrologia Legal e Qualidade-Inmetro **Omer Pohlmann Filho**

Procurador-Chefe **Marcelo Silveira Martins**

Auditor-Chefe **José Autran Teles Macieira**

Superintendente do Inmetro em Goiás **Wilibaldo de Souza Júnior**

Superintendência do Inmetro no  
Rio Grande do Sul **Camila Herzog Koch (Ordenadora de Despesa)**

## Visibilidade e Transparência

“A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.” \* 1º Art. 11 do Decreto nº 6.932 de 11/08/09.

Desde o ano 2000, o Inmetro opera a sua Ouvidoria, que tem como objetivo principal defender os direitos e interesses do cidadão. Durante todos esses anos, nossa equipe aprendeu a respeitar o cidadão como importante parceiro no aperfeiçoamento dos serviços que a Instituição presta ao país.

Coerente com essa postura, foi elaborado o “Catálogo de Produtos, Processos e Serviços Tecnológicos” que, nas versões impressa e eletrônica, apresenta um levantamento descritivo dos produtos e serviços tecnológicos do Inmetro, classificados segundo as áreas de conhecimento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Da mesma forma, na página web do Inmetro é apresentada também uma descrição detalhada de todos os nossos serviços e produtos.

Tanto o “Catálogo”, como nossa página web, de certa forma, antecipam a iniciativa inovadora no serviço público do Decreto 6.932 e explicam o entusiasmo com que nossas equipes receberam a definição, pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburo-

cratização (GesPública) das bases para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

O gestor público contemporâneo sabe da importância de mostrar que está obtendo o maior retorno possível para os fundos públicos aplicados em sua Instituição.

Ao organismo governamental não basta ser eficiente, eficaz, efetivo e excelente – os 4 “Es”, que inspiram todas as ações do Inmetro. Mas, deve ser capaz de demonstrá-lo. A transparência e a visibilidade são compromissos permanentes dos governos democráticos. O cidadão que paga os impostos precisa saber como usar os serviços públicos e sua efetiva participação é imprescindível para o aprimoramento dos mesmos.

Certamente, a divulgação ampla desta Carta de Serviços será um estímulo decisivo à participação e ao consequente monitoramento dos serviços prestados, resultando na melhoria contínua da qualidade do atendimento.

**João Jornada**  
Presidente

## Inmetro: confiança em toda a cadeia produtiva

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Sua missão institucional é prover confiança à sociedade brasileira nas medições e na qualidade dos produtos, por meio da Metrologia e da Avaliação da Conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do país.

### As áreas de atuação

A Metrologia Científica e Industrial, a Metrologia Legal, a Acreditação de Laboratórios e de Organismos, a Avaliação da Conformidade e o Ponto Focal sobre Barreiras Técnicas ao Comércio são as grandes áreas de atuação do Inmetro. Esta diversificada gama de atividades está assentada em conhecimento científico e tecnológico, baseado em pesquisa e intercâmbio internacional, que credencia a instituição como um decisivo agente de inovação e uma espécie de ponte entre a academia e a empresa.

### Mais qualidade para o cidadão

O Inmetro atua como instituição básica do chamado "sistema de proteção ao consumidor", tanto na fiscalização de pesos e medidas de produtos de consumo, como na qualidade de produtos que tenham impacto direto na vida do cidadão.

Por outro lado, o Inmetro entende o consumidor como um indutor do processo da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo

nacional. Entretanto, para o consumidor desempenhar bem essa função, uma ferramenta é vital: informação. Ao deter a informação, o consumidor desenvolve consciência crítica a respeito de que produto adquirir ou serviço contratar levando em consideração outros atributos além do preço. O Inmetro desenvolveu um processo denominado Educação para a Metrologia e Qualidade, que permeia todas as suas atividades.

### Mais competitividade para a empresa brasileira

O Inmetro desempenha papel relevante na integração competitiva do país, em uma economia cada vez mais globalizada. Nesse sentido, colabora técnica e metodologicamente na inovação tecnológica do setor produtivo nacional, no esforço de exportação do governo e do empresariado nacional e na melhoria da qualidade dos produtos e serviços das empresas brasileiras.

### Presença nacional

O Inmetro está presente em todos os estados por meio da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBLMQ-I), verificando e fiscalizando, na indústria e no comércio varejista, a conformidade dos instrumentos de medição (balanças, bombas de combustível, termômetros clínicos, aparelhos de pressão arterial, controladores de velocidade etc.) e dos produtos com certificação compulsória (brinquedos, pneus, preservativos etc.). As ações da Metrologia Legal protegem o cidadão-consumidor e estabelecem a concorrência justa entre as empresas.

## Missão e Visão do Inmetro

### MISSÃO

Prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, por meio da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do País.

### VISÃO

Órgão de Estado fundamental e estratégico ao desenvolvimento sócio-econômico do Brasil, pela relevância e qualidade de seus serviços, pelo apoio à inovação, por sua excelência técnica, científica e de gestão, com amplo reconhecimento nacional e internacional.



## Instruções

---

### INSTRUÇÕES

A Carta de Serviços ao Cidadão do Inmetro tem como objetivo ampliar o conhecimento da sociedade sobre suas atividades e informar ao cidadão, de forma clara, os serviços prestados pela instituição, os canais de acesso, os horários de atendimento, os prazos e os compromissos assumidos com o atendimento.

Nesta Carta, poderão ser encontrados os principais serviços demandados pela sociedade.

A busca do serviço é por ordem alfabética. Abaixo de cada título há uma breve explicação para facilitar o entendimento.

A Carta de Serviços também está disponível no endereço: [www.inmetro.gov.br/cartadeservicos](http://www.inmetro.gov.br/cartadeservicos), onde é possível realizar buscas por palavras-chave que facilitam a localização dos assuntos.

Caso o serviço desejado não esteja contemplado na Carta, o cidadão-usuário poderá consultar a base de perguntas frequentes, disponível no link: [www.inmetro.gov.br/ouvidoria/faqs.asp](http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/faqs.asp) ou efetuar consulta à Ouvidoria do Inmetro, através do telefone: 0800 285 1818 ou do formulário em nosso sítio: [www.inmetro.gov.br/ouvidoria](http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria).

## Sumário dos serviços

---

Acreditação de Laboratórios	
• Laboratório de Análises Clínicas	09
• Laboratório de Calibração	10
• Laboratório de Ensaaios	11
Acreditação de Organismos	
• Organismos de Certificação	12
• Organismos de Inspeção	13
• Organismos de Verificação de Desempenho	14
Alerta ao Exportador	15
Aprovação de Modelo de Instrumentos	16
Arqueação de Tanque	17
Autorização para Postos de Ensaio e de Autoverificação	18
Autorização para uso do selo de identificação da conformidade	19
Cadastro de Empresas para selagem em Cronotacógrafos	20
Calibração/Ensaaios	21
Certificação de Produtos/Serviços	22
Consulta ao Cadin	23
Consulta sobre Mercosul	24
Credenciamento de Avaliadores/Especialistas Externos	25
Declaração de Importação	26
Dívida Ativa	27

Fiscalização		
• Instrumentos de Medição e Produtos Pré-medidos	_____	<b>28</b>
• Produtos e Serviços Regulamentados	_____	<b>29</b>
Importação	_____	<b>30</b>
Imprensa	_____	<b>31</b>
Liberação de Selos		
• Produção Integrada	_____	<b>32</b>
• Produtos com Conformidade Avaliada	_____	<b>33</b>
Material de Referência Certificado	_____	<b>34</b>
Ouvidoria		
• Atendimento a denúncias, reclamações ou críticas	_____	<b>35</b>
• Pedidos de Informações, Elogios e Sugestões	_____	<b>36</b>
Publicações		
• Consulta ao Acervo da Biblioteca	_____	<b>37</b>
• Distribuição de Publicações	_____	<b>38</b>
Reconhecimento da Conformidade às Boas Práticas de Laboratórios – BPL	_____	<b>39</b>
Registro de Empresas	_____	<b>40</b>
Registro de Objeto com Certificação Compulsória	_____	<b>41</b>
Solicitação de Novos Programas de Acreditação	_____	<b>42</b>
Solicitação de Visita ao Inmetro	_____	<b>43</b>
Verificação Periódica em Instrumentos de Medição	_____	<b>44</b>



## Laboratórios de Análises Clínicas

A acreditação de laboratórios de análises clínicas representa o reconhecimento da competência técnica de laboratórios, sendo concedida com base nos requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR NM ISO 15189 e aplicável a laboratórios onde se realizam exames de materiais biológicos, microbiológicos, imunológicos, químicos, imunohematológicos, hematológicos, biofísicos, citológicos, patológicos ou de outros materiais provenientes do corpo humano, com a finalidade de fornecer informações para o diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças, ou para a avaliação de saúde de seres humanos e que podem oferecer serviços de consultoria e acompanhamento que abrangem todos os aspectos das investigações em laboratório, incluindo a interpretação de resultados e conselhos sobre investigações adicionais apropriadas.

O Inmetro concede acreditação para laboratórios que realizam exames em instalações permanentes. No caso de uma organização possuir mais de uma instalação permanente, em diferentes endereços, cada uma dessas instalações deve ser acreditada individualmente.

A acreditação é concedida para um determinado escopo, que inclui exame, metodologia, material e o procedimento operacional padrão.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre\\_lab\\_ac.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_lab_ac.asp).

Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-2855.

E-mail: [dicla@inmetro.gov.br](mailto:dicla@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h às 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

12 meses.

## Laboratórios de Calibração

A acreditação de laboratórios de calibração representa o reconhecimento da competência técnica de laboratórios segundo os requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 e aplicável a laboratórios de calibração de equipamentos e instrumentos.

O Inmetro concede acreditação para laboratórios que realizam serviços de calibração em instalações permanentes, móveis, e/ou de clientes. Para instalações móveis, a concessão independe do nº de instalações.

No caso de uma organização possuir mais de uma instalação permanente, em diferentes endereços, cada uma dessas instalações é acreditada individualmente.

Para uma mesma solicitação de acreditação podem estar incluídos serviços para serem realizados na instalação permanente, em instalações móveis, e/ou de clientes.

A acreditação de laboratórios de calibração é concedida para um escopo, constituído por grupos de serviços de calibração estabelecidos na norma interna do Inmetro, incluindo serviços, faixas e melhores de capacidade de medição.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre\\_lab.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_lab.asp).

Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-2855.

E-mail. [dicla@inmetro.gov.br](mailto:dicla@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h às 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

12 meses.

## Laboratórios de Ensaios

A acreditação de laboratórios de ensaios representa o reconhecimento da competência técnica de laboratórios segundo os requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 e aplicável a laboratórios de ensaios em instalações permanentes, móveis, e/ou de clientes. Para instalações móveis, a concessão independe do nº de instalações.

No caso de uma organização possuir mais de uma instalação permanente, em diferentes endereços, cada uma dessas instalações é acreditada individualmente.

Para uma mesma solicitação de acreditação podem estar incluídos serviços para serem realizados na instalação permanente, em instalações móveis, e/ou de clientes.

A acreditação de laboratórios de ensaio é concedida por ensaio para um determinado produto, segundo uma norma, regulamento, resolução ou procedimento desenvolvido pelo laboratório em que é estabelecida a metodologia utilizada.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre\\_lab.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_lab.asp).

Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-2855.

E-mail: [dicla@inmetro.gov.br](mailto:dicla@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP: 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h às 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

12 meses.

## Organismos de Certificação

A acreditação de Organismos de certificação representa o reconhecimento da competência técnica de organismos de avaliação da conformidade que executam certificações de produtos, pessoas, processos ou serviços e de sistemas de gestão, contemplando: Certificação de Sistemas de Gestão na Área de Turismo conforme as normas ABNT NBR 15331 e ABNT NBR 15401; Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade conforme a norma NBR 15100; Certificação de Manejo de Florestas conforme a norma ABNT NBR 14789; Certificação de Sistema de Gestão Ambiental conforme a norma ABNT NBR ISO 14001; Certificação de Sistema da Qualidade conforme a norma ABNT NBR ISO 9001; Certificação de Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos conforme a norma ABNT NBR ISO 22000; Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade de Empresas de Serviços e Obras na Construção Civil (SIAC/PBQP-H) conforme requisitos específicos definidos pelos regimentos emitidos pela Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades; Certificação de Sistemas da Gestão da Responsabilidade Social conforme a norma ABNT NBR 16001; Certificação de Sistema de Medição conforme a norma ABNT NBR ISO 10012; Certificação de Sistemas de Gestão de Produtos para Saúde conforme a norma ABNT NBR ISO 13485; Auditoria de Florestal Independente de acordo com a Portaria Inmetro n.º 56 de 25/02/2010 e Certificação de Sistemas de Gestão em Tecnologia da

Informação conforme a norma ABNT ISO/IEC 20000.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link: [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre\\_org\\_cert.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre_org_cert.asp). Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-5530.

E-mail: [nucer@inmetro.gov.br](mailto:nucer@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 8º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h as 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

8 meses

## Organismos de Inspeção

Representa o reconhecimento da competência técnica de organismos de inspeção segundo os requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2006 e aplicável a organismos públicos e privados, independentes ou que fazem parte de uma organização maior, respeitando os critérios de imparcialidade, sendo voltado para os seguintes tipos de inspeções: segurança veicular, inspeção de equipamentos e veículos para o transporte de produtos perigosos; ensaios não destrutivos, instalações elétricas e inspeções de produtos.

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

7 meses.

### **Requisitos para solicitação do Serviço:**

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link: [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre\\_org\\_insp.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre_org_insp.asp). Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### **Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:**

Telefone: (21) 2563-2862.

E-mail: [nuois@inmetro.gov.br](mailto:nuois@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h às 12 h e de 13 h às 17 h.

## Organismos de Verificação de Desempenho

### ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS

Reconhecimento da competência técnica de organismo público, privado ou misto, de terceira parte, de acordo com os critérios por ele estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC.

Atualmente, o Inmetro acredita organismos de verificação de desempenho para os seguintes escopos:

- Compulsórios: aspirador de pó, liquidificador e secador de cabelo (emissão de declaração de potência sonora)
- Voluntários: eficiência no desempenho de produtos de lavagem doméstica, eficiência no desempenho de lentes para óculos de proteção solar, eficiência microbiológica de purificadores de água residenciais, banda de rolagem para reforma de pneus (abrasão e adesão) e ligação (coxim) da banda de rolagem para reforma de pneus.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O requerente deverá seguir as instruções contidas no link: [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre\\_org\\_cert.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/sobre_org_cert.asp). Em seguida, para solicitar o serviço deverá acessar o Sistema Orquestra, disponível no link: <http://orquestra.inmetro.gov.br>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-5530.

E-mail. [nucer@inmetro.gov.br](mailto:nucer@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 8º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h as 12 h e de 13 h às 17 h

### Tempo médio para conclusão do serviço:

8 meses

## Alerta ao Exportador e Barreiras Técnicas às Exportações

Alertar aos exportadores sobre as propostas de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade dos países membros da Organização Mundial do Comércio (OMC) para que possam adaptar seus produtos às novas exigências técnicas.

O Ponto Focal também atende consultas dos exportadores, recebe denúncia de barreiras técnicas e comentários das notificações.

Além disso, são disponibilizadas no site do Inmetro todas as notificações feitas à OMC e diversas exigências técnicas já vigentes nos países membros.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Esse serviço é gratuito e para se inscrever basta se cadastrar no link: <http://www.inmetro.gov.br/barreirastecnicas/pontofocal/login.asp?url=clientes/index.asp>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

O link de acesso a todos esses serviços e o email de consulta são: <http://www.inmetro.gov.br/barreirastecnicas/pontofocal> e [barreirastecnicas@inmetro.gov.br](mailto:barreirastecnicas@inmetro.gov.br)

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

2 a 7 dias

## Aprovação de Modelo de Instrumentos de Medição

É uma decisão de caráter legal (Resolução CONMETRO nº 11/88, capítulo III, item 8, alínea a), baseada no relatório de apreciação técnica de modelo (ATM), reconhecendo que o modelo de um instrumento de medição satisfaz às exigências regulamentares e pode ser utilizado no campo regulado fornecendo resultados confiáveis.

A aprovação de modelo é uma parte do controle metrológico legal, que inclui também as verificações, inspeções e perícias metrológicas

### Instrumentos submetidos ao controle metrológico:

- balanças
- pesos
- bombas medidoras de combustíveis
- veículos-tanque (caminhão e vagão)
- carrocerias para carga sólida
- taxímetros
- medidas de capacidade para líquidos
- termômetros para derivados de petróleo e álcool
- densímetros para derivados de petróleo e álcool
- termômetros clínicos
- medidores de energia elétrica
- hidrômetros (medidores de água fria)
- medidores de gás domiciliares
- cronotacógrafos
- medidores de velocidade de veículos automotores
- medidores de gás tipo rotativo e tipo turbina

- analisadores de gases de exaustão veiculares
- etilômetros
- medidores de pressão sanguínea
- opacímetros
- sistemas de medição utilizados para líquidos e gases
- Medidores de comprimento

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Após estar ciente das informações disponíveis no site do Inmetro ([www.inmetro.gov.br/metlegal/servicoapreciacao.asp](http://www.inmetro.gov.br/metlegal/servicoapreciacao.asp)), o requerente deve se cadastrar e solicitar o serviço através do Sistema Orquestra, disponível no endereço [www.inmetro.gov.br/orquestra](http://www.inmetro.gov.br/orquestra).

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21)2679-9824

E-mail: [samel@inmetro.gov.br](mailto:samel@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém

Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: de 8 h às 16 h 30 min.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Varia de acordo com cada instrumento de medição, sendo a média estimada em 150 dias.



## Arqueação de tanque

Serviço que visa à determinação da capacidade volumétrica de reservatórios (tanques e embarcações) utilizados para armazenamento de produtos a granel.

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

30 dias após a medição em campo.

### **Requisitos para solicitação do Serviço:**

Após a leitura da NIE - DIMEL - 021, a solicitação deverá ser encaminhada ao Inmetro através do preenchimento do FOR - DIMEL - 109 e FOR - DIMEL - 110, disponíveis no link: [www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp](http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp)

As taxas a serem pagas estão disponíveis na Tabela de Taxas de Serviços Metrológicos, Lei nº 12.249 de 11 de junho de 2010.

### **Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:**

Telefones: (21)2679-9824 ou (21)2679-9159

E-mail. [samel@inmetro.gov.br](mailto:samel@inmetro.gov.br) ou [diflu@inmetro.gov.br](mailto:diflu@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém

Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: de 8 h às 16 h30 min.

## **Autorização para Postos de Ensaio e de Autoverificação**

Concessão ou manutenção de autorização para executar, sob supervisão metrológica do Inmetro, os ensaios inerentes à verificação dos instrumentos de medição, sujeitos a controle metrológico obrigatório, nos termos da regulamentação metrológica aplicável.

### **Requisitos para solicitação do Serviço:**

O requerente deve atender aos requisitos descritos nas Portarias Inmetro 66/2005, 161/2006, 284/2008 e 99/2010 e solicitar a autorização, formalmente, à Dimel - Diretoria de Metrologia Legal.

As Portarias estão disponíveis em nosso site, no link: <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/pea>

Após a análise da solicitação da documentação, a equipe responsável pela autorização contata o demandante para agendamento da auditoria.

### **Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:**

Telefone: (21)2679-9131

E-mail: [disem@inmetro.gov.br](mailto:disem@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém

Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: de 8 h às 16 h 30 min.

### **Tempo médio para conclusão do serviço:**

21 dias após a realização da auditoria.

## Autorização para uso do selo de identificação da conformidade

Na atividade de Avaliação da Conformidade os Selos de Identificação da Conformidade, especificados no Manual de Aplicação dos Selos de Identificação da Conformidade, somente devem ser usados como tal, quando impressos nas embalagens de produtos com conformidade avaliada, em certificados ou documentos similares ou nos próprios produtos, cuja avaliação da conformidade seja, de forma compulsória ou voluntária, decorrente de Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro.

Porém, fornecedores de produtos, processos e serviços, certificados ou declarados, podem usar a identificação da conformidade nos informes publicitários, após a devida autorização da Diretoria da Qualidade - Dqual, desde que deixem claro, mediante apresentação do material publicitário a ser veiculado, quais produtos têm a sua conformidade avaliada, conforme Portaria Inmetro nº 179, de 16 de junho de 2009, que aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório - BPL e, dos Selos de Identificação do Inmetro.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Documentação necessária: Atestado da conformidade do objeto da autorização e cópia da proposta (arte) do informe publicitário a ser veiculado

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

A solicitação da autorização para uso do selo em informe publicitário fica disponível no sítio <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/autSelo.asp>  
E-mail [dqual@inmetro.gov.br](mailto:dqual@inmetro.gov.br)  
Tel. (21) 3216-1015  
Endereço: Rua Estrela, nº 67 – Rio Comprido – Rio de Janeiro / RJ.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Cumpridas as exigências e não havendo não-conformidade, a autorização é concedida em até 10 dias corridos.

## Cadastro de Empresas para selagem em Cronotacógrafos

---

Cadastrar empresas que realizam a selagem dos cronotacógrafos já instalados nos veículos.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Este serviço é executado pelos Órgãos Delegados do Inmetro (RBMLQ-I). Para obter mais informações, o cidadão deve acessar o site <http://www.cicma.inmetro.rs.gov.br/cronotacografo>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Os contatos das Representações do Inmetro nos estados encontram-se disponíveis no site do Inmetro: <http://www.inmetro.gov.br/metlegal/rbmlq/>

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Os prazos deverão ser verificados com as representações legais do Inmetro em cada Estado.

## Calibração/Ensaios

Serviços prestados pelos laboratórios da Diretoria de Metrologia Científica e Industrial, em diversas áreas, tais como: Acústica, Ultrassom e Vibração, Elétrica, Mecânica, Térmica, Óptica, Química, Materiais, Dinâmica de Fluidos e Telecomunicações.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O cliente solicita os serviços de calibração/ensaio ao Inmetro através da Seção de Apoio à Metrologia Científica – Samci, por fax, email ou carta. Esta solicitação deve conter os dados da empresa ou o código do cliente, bem como os dados do item. Caso essas informações não venham, cabe a Samci solicitá-las.

Para informações sobre os serviços de calibração e ensaios realizados, favor consultar os links:

<http://www.inmetro.gov.br/laboratorios/servicos/calibracao.asp> e

<http://www.inmetro.gov.br/laboratorios/servicos/ensaio.asp>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefones: (21) 2679-9077/ 9210/ 9233

E-mail: [samci@inmetro.gov.br](mailto:samci@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém - Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: de 8 h às 16 h 30 min.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

A solicitação do cliente será respondida em três dias úteis, independente da realização do serviço pelo Inmetro ou laboratórios acreditados.

O tempo de execução depende do tipo de calibração/ensaio.

## Certificação de Produtos/Serviços

---

A certificação de produtos ou serviços é realizada por um organismo independente acreditado para executar esse mecanismo de Avaliação da Conformidade.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

A solicitação da certificação deverá ser feita diretamente aos Organismos de Certificação de Produtos Acreditados pelo Inmetro.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Os contatos dos Organismos de Certificação de Produtos encontram-se disponíveis no link: <http://www.inmetro.gov.br/organismos/index.asp>

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Os prazos deverão ser acordados com os Organismos de Certificação acreditados.

## Consulta ao Cadin

---

### Requisitos para solicitação do serviço:

Consulta de inclusão ou baixa no Cadin/Inmetro, junto ao Sistema do Banco Central (Sisbacen) e Infocadin:

É necessário que o usuário informe ao Cadin/Inmetro o CNPJ/CPF, para que possa ser efetuada consulta junto ao Cadin-Sisbacen.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

E-mail [profe@inmetro.gov.br](mailto:profe@inmetro.gov.br)

Tel. (21) 2563-2894.

End. Rua Santa Alexandrina, 416 - 6º andar – Rio Comprido – Rio de Janeiro

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Imediato.

## Consulta sobre o Mercosul

O Inmetro coordena, pelo Brasil, as atividades do Subgrupo de Trabalho Nº 3 (SGT Nº3) do Mercosul, com foco no fortalecimento regional, na ampliação industrial, no avanço científico-tecnológico e no comércio exterior. O SGT Nº3 é responsável por harmonizar os Regulamentos Técnicos do Mercosul (RTM) e os Procedimentos Mercosul de Avaliação da Conformidade (PAC Mercosul), evitando que se constituam barreiras técnicas ao comércio entre os Estados Partes e destes com os outros países ou blocos econômicos.

As informações disponibilizadas na página da Coordenação Nacional do SGT Nº 3 permitem ampliar e disseminar as atividades de Negociações Regionais do Inmetro, especialmente para tomada de decisões dos agentes públicos e privados, e das entidades de classe.

O SGT Nº 3, no momento, contempla as seguintes Comissões Técnicas: Alimentos, Produtos Elétricos, Gás, Avaliação da Conformidade e Metrologia. O funcionamento das comissões ocorre em estreita cooperação com as entidades regulamentadoras nacionais, tais como: Anvisa, Mapa, ANP, entre outras.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Qualquer cidadão usuário pode acessar as informações, através do link: <http://www.inmetro.gov.br/barreiras-tecnicas/SGT3organograma.asp>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

E-mail. [mercosul@inmetro.gov.br](mailto:mercosul@inmetro.gov.br)

Sítio do Inmetro, no link: <http://www.inmetro.gov.br/barreiras-tecnicas/SGT3organograma.asp>

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Imediato



## Credenciamento de Avaliadores / Especialistas Externos

Capacitação de avaliadores / especialistas para atuar nas atividades de acreditação através de treinamentos teóricos sobre normas e procedimentos, e, posteriormente, de treinamentos práticos durante avaliações da Cgcre/Inmetro. Finalmente, os candidatos são qualificados e credenciados como avaliadores e especialistas nas áreas de sua competência.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O processo de credenciamento de avaliadores e especialistas, que irão atuar na Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade - OAC, demanda que o candidato interessado envie todos os documentos e formulários requisitados nos Editais de Credenciamento, dentro do prazo acordado. Uma vez selecionado o candidato deve participar de todas as etapas do credenciamento descritas no edital: entrevista, uma fase de treinamento teórico e outra de treinamento prático.

Para solicitar a acreditação basta o laboratório seguir as instruções contidas em [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/cred\\_aval\\_esp.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/cred_aval_esp.asp)

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-5582

E-mail. [dicap@inmetro.gov.br](mailto:dicap@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/ RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h as 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

8 meses

O prazo para as apelações aos resultados publicados pela Cgcre/Dicap referentes aos treinamentos práticos e teóricos é de 15 (quinze) dias, a contar da divulgação do resultado. Estas apelações serão julgadas no prazo de 15 (quinze) dias da data do recebimento da apelação formal.

## Declaração de importação

### DECLARAÇÃO DE IMPORTAÇÃO

Alguns produtos sujeitos à avaliação da conformidade compulsória, por meio de Programas de Avaliação da Conformidade coordenados pelo Inmetro, são classificados como de licenciamento não automático no processo de importação. Em casos específicos, faz-se necessário, para a finalização do processo de importação, a análise da documentação e a emissão, pelo Inmetro, da Declaração de Liberação para Importação de Produtos. A Portaria Inmetro nº 354, de 9 de outubro de 2008, estipula regras e prazos para a emissão destas declarações, pelo Inmetro.

#### Requisitos para solicitação do Serviço:

Documentação necessária:

- Extrato da Licença de Importação;
- Catálogo com foto e descrição do produto
- Termo de Compromisso emitido pelo Organismo de Avaliação da Conformidade, se a importação se enquadrar nos incisos II e IV do artigo 1º da Portaria Inmetro 354/2008

#### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

A solicitação da declaração fica disponível no sítio: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/decProdutos.asp>

Na impossibilidade de atendimento virtual o usuário pode entrar em contato com Inmetro, através do endereço: Rua Estrela, 67 – Rio Comprido – Rio de Janeiro / RJ.

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

Cumpridas as exigências e não havendo não-conformidade, a declaração é concedida em até 30 dias corridos.

## Dívida Ativa

Consultas ao Sistema da Dívida Ativa para informações sobre inclusão de empresas, para fins de cobrança amigável ou judicial.

### Requisitos para solicitação do

#### Serviço:

Nos Processos Judiciais de Dívida Ativa os usuários deverão procurar a Procuradoria Federal local e nos Processos Administrativos, os usuários deverão dirigir-se aos órgãos delegados estaduais.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Nos processos judiciais de dívida ativa, os usuários deverão procurar a Procuradoria Federal junto ao Inmetro, através do tel. (21) 2563-2888 ou e-mail [profe@inmetro.gov.br](mailto:profe@inmetro.gov.br)

Nos processos administrativos, os usuários deverão contatar as representações do Inmetro nos Estados, cuja relação encontra-se disponível no link: <http://www.inmetro.gov.br/metlegal/rbmlq/>

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Imediato.

## Fiscalização de Instrumentos de Medição e Produtos Pré-medidos

### FISCALIZAÇÃO

A fiscalização é um serviço prestado à sociedade sem a necessidade de solicitação por parte dos usuários, realizado pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro.

Essa atividade tem por fim evitar que instrumentos de medição e produtos pré-medidos que não estejam em conformidade com os regulamentos em vigor sejam disponibilizados ao consumidor brasileiro.

#### Requisitos para solicitação do Serviço:

Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em instrumentos de medição regulamentados ou produtos pré-medidos.

Neste caso, deverá ser encaminhada uma denúncia à Ouvidoria do Inmetro com evidências do fato ocorrido, além dos dados completos do instrumento ou produto pré-medido, bem como local onde foi constatada a irregularidade.

#### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Internet - formulário disponível no sítio do Inmetro, no link: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>

Telefone: 0800 285 1818

E-mail [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br) (para envio de documentos escaneados e fotos)

Correio e presencial: Rua Santa Alexandrina, 416 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20261-232

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

Essa atividade tem caráter permanente e somente existe a definição de um prazo quando ocorre uma denúncia por parte do usuário sobre a prestação desse serviço. Em geral, o prazo para fiscalização é de 48 h. Entretanto, este tempo pode variar em função da distância entre o local a ser fiscalizado e a sede ou regional da representação do Inmetro no estado.

## Fiscalização de produtos e serviços regulamentados

A fiscalização é um serviço prestado à sociedade sem a necessidade de solicitação por parte dos usuários, realizado pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro.

Essa atividade tem por fim, evitar que produtos e serviços que não estejam em conformidade com os regulamentos em vigor sejam oferecidos ao consumidor brasileiro.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em produtos e/ou serviços regulamentados.

Neste caso, deverá ser encaminhada uma denúncia à Ouvidoria do Inmetro com evidências do fato ocorrido, além dos dados completos do produto e/ou serviço, bem como local onde foi constatada a irregularidade.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Internet - formulário disponível no sítio do Inmetro, no link: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>

Telefone: 0800 285 1818

E-mail [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br) (para envio de documentos escaneados

e fotos)

Correio e presencial: Rua Santa Alexandrina, 416 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20261-232

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Essa atividade tem caráter permanente e somente existe a definição de um prazo quando ocorre uma denúncia por parte do usuário sobre a prestação desse serviço. Este prazo é estabelecido pelas representações do Inmetro nos Estados, responsáveis pela fiscalização.

## Anuência para Importação

---

### IMPORTAÇÃO

O Decreto nº 4.059 / 2001, que regulamenta a eficiência energética, atribui ao Inmetro a competência para anuir às licenças de importação de produtos etiquetados compulsoriamente no campo da eficiência energética.

Estes produtos estão sujeitos à Etiqueta Compulsória, através do Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE, conforme Regulamento de Avaliação da Conformidade referente a cada produto.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O usuário deverá registrar licença de importação no Siscomex.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Virtual, Sistema Integrado de Comércio Exterior – Siscomex, disponível no link: <http://www.desenvolvimento.gov.br/portalmDIC/siscomex/index.html>  
Telefone: (21) 3216-1094/1095

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Até 60 dias fixados em Lei, no entanto, o Inmetro tem concluído o serviço em até 10 dias corridos.

## Imprensa

Serviço prestado pela Divisão de Comunicação Social do Inmetro para intermediar a imprensa e as áreas técnicas no fornecimento de informações relacionadas às atividades do Inmetro.

### Requisitos para solicitação do

#### Serviço:

Ser jornalista ou pertencer a um veículo de comunicação ou imprensa. É necessária a identificação pessoal e do veículo solicitante, acompanhado dos contatos telefônicos e email.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefones: (21) 2563-2810 ou 8863-2328 ou 7890-4792 ou 8666-7450

Fax: (21) 2563-5629

E-mail. [jornalismo@inmetro.gov.br](mailto:jornalismo@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 3º andar – Rio Comprido – CEP. 20.261-232 – RJ/RJ.

Horário de atendimento:

- Atendimento presencial e telefônico: das 9 h às 17 h, em dias úteis. Atendimento por celular: nos demais horários.

- Recebimento de e-mail: 24 h

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Contato com o solicitante em até 1 (um) dia útil após solicitação.

Até 3 dias úteis para prestação das informações solicitadas. As demandas de maior complexidade terão prazos acordados entre a Assessoria de Imprensa do Inmetro e o jornalista solicitante.

## Liberação de Selos para Produção Integrada

Os selos são destinados às empresas fabricantes e/ou importadoras, que obtêm a certificação da Produção Integrada.

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

Até 20 dias.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Os Organismos acreditados incluem no sistema o pedido de selos para empresas certificadas e comunicam a seção de apoio operacional em Avaliação da Conformidade - Seapo o lançamento do pedido. As empresas efetuam pagamento, ao Inmetro, do valor referente a utilização do selo de produtos com conformidade avaliada, bem como à gráfica, referente ao valor cobrado pela quantidade de selos solicitada. As gráficas confeccionam os selos de acordo com sequencial enviado pela Seapo e envia-os às empresas solicitantes.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

A solicitação deverá ser feita através do link: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pif.asp>

E-mail: [seapo@inmetro.gov.br](mailto:seapo@inmetro.gov.br)

Tel. (21) 3216-1012

Fax: (21) 3216-1130

Endereço: Rua Estrela nº 67 - 4º andar  
- Cep: 20.251-900



## Liberação de Selos para Produtos com Conformidade Avaliada

Os selos dos produtos com conformidade avaliada são destinados às empresas fabricantes e/ou importadoras, que obtêm a certificação dos seguintes produtos: Extintores de incêndio, capacetes para motociclistas, acessibilidade, cilindros de GNV, cestas de alimentos, painéis de pressão, cadeiras monobloco, dispositivos de retenção para crianças e isqueiros.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Os Organismos acreditados e os órgãos da RBMLQ-I enviam o FOR-DQUAL-020, devidamente preenchido, para a Seapo – Seção de Apoio à Diretoria da Qualidade. O formulário encontra-se disponível no site do Inmetro: [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br), no item Formulário para Aquisição de Selos.

As empresas efetuam pagamento, ao Inmetro, do valor referente a utilização do selo de produtos com conformidade avaliada, bem como à gráfica, referente ao valor cobrado pela quantidade de selos solicitada. As gráficas confeccionam os selos de acordo com o seqüencial enviado pela Seapo e envia-os às empresas solicitantes.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

E-mail: [seapo@inmetro.gov.br](mailto:seapo@inmetro.gov.br)

Tel. (21) 3216-1012

Fax: (21) 3216-1130

Endereço: Rua Estrela nº 67 - 4º andar  
- Cep: 20.251-900

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Até 20 dias.

## Material de Referência Certificado

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O cliente pode solicitar o Material de Referência Certificado (MRC), disponibilizado na página do Inmetro, através da Samci – Seção de Apoio à Metrologia Científica e Industrial, por email.

Esta solicitação deve conter os dados da empresa ou o código do cliente, bem como os dados do MRC.

Para mais informações, favor acessar o link: [http://www.inmetro.gov.br/met-cientifica/mat\\_ref\\_cert.asp](http://www.inmetro.gov.br/met-cientifica/mat_ref_cert.asp)

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos e acompanhamento do serviço:

Telefones: (21) 2679-9077/ 9210/ 9233

E-mail. [mrc-solicitacao@inmetro.gov.br](mailto:mrc-solicitacao@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém - Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: de 8 h às 16 h 30 min.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

A solicitação do cliente será respondida em três dias úteis, independente da disponibilidade do MRC.

## Atendimento a denúncias, reclamações ou críticas

### Requisitos para solicitação do Serviço:

O registro de denúncias, reclamações ou críticas na Ouvidoria do Inmetro pode ser feito através de um dos canais disponíveis para atendimento.

Informamos que as denúncias devem ser fundamentadas, especificando com detalhes o ato ilícito, visando auxiliar na apuração dos fatos.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Internet - formulário disponível no sítio do Inmetro, no link: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>

Telefone: 0800 285 1818

E-mail [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br) (para envio de documentos escaneados e fotos)

Correio e presencial: Rua Santa Alexandrina, 416 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20261-232

Não há necessidade de agendamento. No entanto, devem ser observados os horários para atendimento telefônico (8 h às 18 h 40 min) e presencial (8 h às 17 h)

### Tempo médio para conclusão do serviço:

O prazo para atendimento está estabelecido na norma NIG-OUVID-002 (Tratamento de Reclamação, Crítica e Reclamação), no caso 15 dias úteis para resposta ou posicionamento ao demandante.

## Atendimento às solicitações de informações, sugestões e elogios pela Ouvidoria

### OUVIDORIA

#### Requisitos para solicitação do Serviço:

Para registro de uma demanda na Ouvidoria do Inmetro deve-se utilizar um dos canais disponíveis para atendimento.

#### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Internet - formulário disponível no sítio do Inmetro, no link: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>  
Telefone: 0800 2851818

Correio e presencial: Rua Santa Alexandrina, 416 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20261-232

Não há necessidade de agendamento. No entanto, devem ser observados os horários para atendimento telefônico (8 h às 18 h 40 min) e presencial (8 h às 17 h)

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

Os prazos para atendimento estão estabelecidos nas normas NIE-OUVID-001 (procedimento para o atendimento às demandas pela Central de Teletendimento) e NIG-OUVID-004 (Tratamento de pedidos de informação, elogios e sugestões). Os prazos são os seguintes: Pedidos de Informação não formais - 3 dias úteis; pedidos de informação formais e sugestões - 15 dias úteis.

## Consulta ao acervo da Biblioteca

O Inmetro dispõe de duas bibliotecas com acervo nas áreas da Metrologia e Qualidade, disponíveis para consulta do público interno e externo.

### Requisitos para solicitação do serviço:

Para consulta local aos acervos das bibliotecas é necessário agendar por telefone. Para que o usuário possa solicitar empréstimo, cópia ou outros serviços bibliográficos o pedido poderá ser feito por carta, e-mail ou telefone. É importante que o mesmo informe seu nome completo, endereço eletrônico ou físico e telefone, para envio do documento solicitado.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Site: [www.inmetro.gov.br/sysbibli](http://www.inmetro.gov.br/sysbibli)

E-mail: [bibli.xerem@inmetro.gov.br](mailto:bibli.xerem@inmetro.gov.br)

Telefones: (21) 2679-9293

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém - Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: 8 h às 16 h 30 min.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

O tempo de atendimento, em geral, é de 24 horas para os documentos de encaminhamento eletrônico, mas pode variar dependendo do tipo de solicitação e da data de recebimento do pedido.

## Distribuição de publicações

### PUBLICAÇÕES

Serviço destinado a distribuição de publicações elaboradas pelo Inmetro com a finalidade de disseminar informações sobre Metrologia e Qualidade.

Dentre as publicações distribuídas, encontra-se disponível o Catálogo de Produtos, Processos e Serviços Tecnológicos do Inmetro nas áreas de Metrologia Científica e Metrologia Legal, que pode ser acessado no link: <http://www.inmetro.gov.br/infotec/publicacoes.asp>

#### Requisitos para solicitação do Serviço:

Para o recebimento de publicações, via correio, o cidadão-usuário deve enviar carta, e-mail ou entrar em contato via telefone, solicitando o recebimento das publicações impressas disponibilizadas, informando nome e endereço completos. Será informado ao cidadão se o título desejado tem algum custo associado.

Todos os títulos de distribuição gratuita podem ser obtidos diretamente no site do Inmetro.

#### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Site: [www.inmetro.gov.br/infotec/publicacoes](http://www.inmetro.gov.br/infotec/publicacoes)

E-mail: [sepin@inmetro.gov.br](mailto:sepin@inmetro.gov.br)

Telefone: (21) 2679-9381

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém - Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

Horário de atendimento: 8 h às 16 h 30 min.

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

5 dias úteis.

## Reconhecimento de Boas Práticas de Laboratórios (BPL)

O reconhecimento dos Princípios das Boas Práticas de Laboratório é aplicado às instalações de teste que realizam estudos exigidos por órgãos regulamentadores para o registro de produtos agrotóxicos, seus componentes e afins, produtos farmacêuticos, cosméticos, preservativo de madeira, aditivos de alimentos e de rações, produtos veterinários, domissanitários, produtos químicos industriais, organismos geneticamente modificados, remediadores, entre outros, visando avaliar o risco ambiental e a saúde humana dos mesmos. Estudos de segurança relacionados à saúde humana e ao meio ambiente cobertos pelos Princípios das Boas Práticas de Laboratório incluem testes conduzidos em laboratórios, campo e em casas de vegetação. O reconhecimento da conformidade aos Princípios das BPL abrange:

- as instalações de teste;
- as instalações de teste e unidades de teste envolvidas nos estudos multi-site (ou múltiplas localidades), realizado em dois ou mais diferentes locais, sendo que cada uma destas instalações pode ser inspecionada individualmente.

O monitoramento realizado pelo Inmetro consiste em inspeções periódicas nas instalações/unidades de testes e/ou auditorias de estu-

dos visando avaliar os sistemas de gestão em aderência aos princípios das BPL.

### Requisitos para solicitação do serviço:

Para solicitar a acreditação basta o laboratório seguir as instruções contidas no link [http://www.inmetro.gov.br/monitoramento\\_BPL/reconhecimento\\_BPL.asp](http://www.inmetro.gov.br/monitoramento_BPL/reconhecimento_BPL.asp).

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-2855.

E-mail: [dicla@inmetro.gov.br](mailto:dicla@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 7º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h às 12 h e de 13 h às 17 h.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

12 meses.

## Registro de Empresas (Declaração do Fornecedor)

O registro de empresas que realizam a Inspeção Técnica e Manutenção em Extintores de Incêndio, a Descontaminação de Equipamentos para Transporte de Produtos Perigosos, a Instalação de Sistemas de Gás Natural Veicular, a Reforma de Pneus e o Registro do Peso Bruto Total (PBT) e da Capacidade Máxima de Tração (CMT) é feito através da Declaração do Fornecedor, que é uma modalidade de Avaliação da Conformidade.

Este mecanismo é o processo pelo qual um fornecedor, sob condições preestabelecidas, dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com requisitos especificados.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

- a) Termo de Compromisso da Avaliação da Conformidade, conforme formulário Inmetro FOR-Dqual-155;
- b) Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme formulário Inmetro FOR-Dqual-156;
- c) Solicitação de Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme formulário Inmetro FOR-Dqual-157;
- d) Comprovante de pagamento, através da Guia de Recolhimento da União - GRU, do valor estabelecido no Programa de Avaliação da Conformidade do objeto a obter o Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor;

e) Atos constitutivos do fornecedor e documento hábil comprovando que o solicitante está legalmente investido de poderes para representá-lo;

f) Documentos adicionais exigidos no Programa de Avaliação da Conformidade do objeto a obter o Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor.

Os formulários para preenchimento estão disponíveis em nosso site, no link: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/servDeclaracaoComp.asp>

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

A solicitação do Registro deverá ser entregue nas Representações do Inmetro nos estados, cujos dados encontram-se disponíveis no site: <http://www.inmetro.gov.br/metlegal/rbmlq/>

Para o acompanhamento da solicitação do registro, favor contatar a representação do Estado onde foi solicitado o serviço.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Após a realização de ensaios e das verificações de acompanhamento, estes quando aplicáveis, e não havendo não conformidades no processo, o Inmetro concede o registro em até 15 dias corridos.



## Registro de Objeto com Certificação Compulsória

A certificação compulsória de objetos é realizada por um organismo independente acreditado pelo Inmetro para executar esse mecanismo de Avaliação da Conformidade.

Após a certificação concedida pelo organismo acreditado, é necessário obter o registro do objeto com conformidade avaliada junto ao Inmetro.

Esse registro é o ato pelo qual o Inmetro autoriza a utilização do selo de identificação da conformidade e a comercialização do objeto.

### Requisitos para solicitação do serviço:

A solicitação do registro deverá ser feita, diretamente ao Inmetro, após a finalização do processo de certificação compulsória

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

A solicitação do Registro fica disponível no sítio [www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp) e esclarecimentos podem ser obtidos pelos telefones (21) 3216-1099 e (21) 3216-1102

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Registro do Objeto: Cumpridas as exigências e não havendo não conformidades, o registro é concedido em até 15 (quinze) dias corridos.

## Solicitação de Novos Programas de Acreditação

### SOLICITAÇÃO DE NOVOS PROGRAMAS DE ACREDITAÇÃO

Sugestão de novos programas de acreditação, sujeita a análise de viabilidade pela Coordenação Geral de Acreditação.

#### Requisitos para solicitação do Serviço:

Para solicitação de desenvolvimento de um novo programa de acreditação, o solicitante deve enviar e-mail ou ofício, descrevendo o novo programa, os motivos da solicitação e enviando uma prévia dos requisitos do regulamentador ou dono do programa, se houver.

Outras informações poderão ser obtidas no link: [http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/novos\\_prog.asp](http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/novos_prog.asp)

#### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefone: (21) 2563-5529

E-mail. [didac@inmetro.gov.br](mailto:didac@inmetro.gov.br)

Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 8º andar – Cgcre – Rio Comprido – RJ/RJ – CEP. 20.261-232.

Horário de atendimento: de 8 h as 12 h e de 13 h às 17 h.

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

A análise de viabilidade para o novo programa, em geral, é concluída em um mês. Porém, a implementação do novo programa irá depender do tipo de serviço solicitado.

## Solicitação de Visita ao Inmetro

Consiste em visitas ao Campus Laboratorial do Inmetro, em Xerém.

### Requisitos para solicitação:

Qualquer cidadão, instituição pública ou privada, instituição de ensino, pesquisa ou indústria, interessados em conhecer nossos serviços, podem solicitar visita.

É necessária a identificação pessoal ou institucional, acompanhado dos contatos telefônicos, email e área de interesse.

No primeiro contato com o solicitante procuramos identificar sua especialização, seu segmento de atuação e mês preferencial. Sendo instituição de ensino, tentamos priorizar os alunos que estão concluindo o curso.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Telefones: (21) 2679-9595

Fax: (21) 2563-5629

E-mail. [dicom@inmetro.gov.br](mailto:dicom@inmetro.gov.br) e [Irribeiro@inmetro.gov.br](mailto:Irribeiro@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - Xerém - Duque de Caxias - RJ - Brasil - CEP: 25250-020

- Atendimento telefônico: das 9 h às 16 h, em dias úteis.
- Recebimento de e-mail: 24 h

### Tempo médio para conclusão do serviço:

O agendamento de visitas segue calendário estabelecido anualmente pelas Diretorias do Inmetro, sendo uma visita por mês. A data é acordada entre a Divisão de Comunicação Social do Inmetro e o solicitante.

O contato com o solicitante ocorrerá em até 5 dias úteis, após a solicitação. A confirmação da programação da visita será feita com 15 dias de antecedência da data agendada.

## Verificação Periódica em Instrumentos de Medição

É a verificação que se aplica ao instrumento em uso, observando uma periodicidade; na maioria dos instrumentos essa periodicidade é de 1 ano.

Exemplos de Instrumentos passíveis de verificação:

- Medidores de velocidade de veículos automotores;
- Bomba de combustível;
- Medidores de gás;
- Medidores de energia elétrica;
- Hidrômetros;
- Balanças;
- Esfigmomanômetros;
- Taxímetros;
- Etilômetros.

### Requisitos para solicitação do Serviço:

Este serviço é executado pelos Órgãos Delegados do Inmetro (RBMLQ-I), de acordo com programação própria ou por solicitação do detentor do instrumento.

### Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço:

Os contatos das Representações do Inmetro nos estados encontram-se disponíveis no site do Inmetro: <http://www.inmetro.gov.br/metlegal/rbmlq/>

### Tempo médio para conclusão do serviço:

Os prazos deverão ser verificados com as representações legais do Inmetro em cada estado.



## EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO INMETRO

### Coordenação

Julieta Simas da Silveira Soares | Ouvidora

### Equipe

Carolina de Souza Bento | Ouvidoria

Lucas Santos Heler | Divisão de Comunicação Social

### Projeto Gráfico

André Rocha | Divisão de Comunicação Social



Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior



# Carta de Serviços

Mais qualidade para o cidadão.

Mais competitividade para a empresa brasileira.

Um compromisso assumido por todo o Inmetro.

[www.inmetro.gov.br/cartadeservicos](http://www.inmetro.gov.br/cartadeservicos)

