



## Sumário

### Resenha Legal

Regulamentos Técnicos em Vigor	
INMETRO, Ministério da Agricultura e do Abastecimento/Secretaria de Defesa Agropecuária, Ministério da Saúde/Gabinete do Ministro .....	03
Regulamentos Técnicos em Consulta Pública	
INMETRO .....	03 e 04
Portarias INMETRO/Aprovação de modelos .....	04 e 05
Índice de Assunto .....	05

Notificações da Organização Mundial do Comércio-OMC .....	06 e 07
---	---------

### Resumos

Alimentos .....	08 e 09
Comércio .....	09
Embalagem .....	09
Estratégia .....	09 e 10
MERCOSUL .....	10
Normalização .....	10 e 11
Qualidade .....	11
Tecnologia .....	11 e 12
Tecnologia da Informação .....	12 e 13

### Referências Bibliográficas

Informação Gerencial .....	13
Informação em Folhetos .....	13
Informação de Referência .....	13 e 14
Informação em Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial .....	14



Publica legislação de interesse do SINMETRO, relação de Normas ISO e Mercosul, notificações dos países signatários da Organização Mundial do Comércio-OMC, resumos e referências bibliográficas de interesse para as instituições integrantes do SINMETRO e Resoluções do Grupo Mercado Comum do Mercosul.

Ministério do Desenvolvimento,  
Indústria e Comércio Exterior - MDIC  
Ministro  
Alcides Tápias  
Instituto Nacional de Metrologia,  
Normalização e Qualidade Industrial  
INMETRO  
Presidente do INMETRO  
Armando Mariante Carvalho  
Chefe de Gabinete  
Carlos Eduardo Vieira Camargo  
Diretor de Assuntos Institucionais  
Waldemar Pires Ribeiro  
Diretor de Metrologia Científica e  
Industrial  
João Alziro Hertz da Jornada

Diretor de Metrologia Legal  
Roberto Luiz de Lima Guimarães  
Diretor de Credenciamento e Qualidade  
Alfredo Carlos Orphão Lobo  
Diretor de Administração e Finanças  
Joseph Brais  
Coordenador Geral de Planejamento  
Ricardo de Oliveira  
Coordenador Geral de Articulações  
Internacionais  
Léa Contier de Freitas  
Procurador Geral  
Rodrigo Leandro Pereira  
Auditor Chefe  
José Autran Teles Macieira

### PRODUÇÃO

Divisão de Informação Tecnológica  
Serviço de Produtos de Informação  
Originais  
Serviço de Documentação e Informação  
Impressão  
Serviço de Artes Gráficas do INMETRO  
Tiragem  
1.384 exemplares  
Cartas  
Av. N. S. das Graças, 50  
CEP: 25250-020, Xerém, D. de Caxias - RJ  
Telefax: (21)679-1409  
Distribuição gratuita: mediante solicitação ao  
INMETRO/Serviço de Produtos de Informação  
Av. N. S. das Graças 50: CEP:25250-020,  
Xerém - Duque de Caxias - RJ  
FAX (21)679-1409,  
email: sepin@inmetro.gov.br

## Resenha Legal

Nesta seção são publicados os mais recentes regulamentos técnicos em vigor e aqueles submetidos à consulta pública, tanto do INMETRO como de outros órgãos, e também as portarias de aprovação de modelos INMETRO/DIMEL. O texto completo dos regulamentos e das portarias pode ser obtido através de solicitação ao INMETRO/Biblioteca Central (BICEN), à Av. N. S. das Graças, 50, CEP: 25250-020, Xerém, Duque de Caxias, RJ, tel: (21)679-9293; e-mail: [bicen@inmetro.gov.br](mailto:bicen@inmetro.gov.br), ou, no caso dos regulamentos, mediante acesso à base de dados de regulamentos técnicos federais disponível na home page do INMETRO: <http://www.inmetro.gov.br>. No caso de solicitações através de e-mail, é necessário informar o endereço completo.

### REGULAMENTOS TÉCNICOS EM VIGOR

#### INMETRO

*Embalagens plásticas destinadas ao envasilhamento de álcool*

**Portaria INMETRO nº 15, de 29 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001- S.I. p. 007-9.**

Dispõe sobre a certificação compulsória, no âmbito do Sistema Brasileiro de Certificação - SBC, das embalagens plásticas, incluindo as tampas, com valor nominal até 5 (cinco) litros, destinadas ao envasilhamento de álcool, para comercialização no País. Revoga a Portaria INMETRO nº 247, de 20 de outubro de 2000, e dá outras providências.

*Serviços próprios de inspeção de equipamentos*

**Portaria INMETRO nº 16, de 29 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001- S.I. p. 009-16.**

Dispõe sobre o atendimento prévio dos requisitos estabelecidos nos Ane-

xos I, II, e III desta Portaria, para a Certificação dos Serviços Próprios de Inspeção de Equipamentos (SPIE) pertencentes a uma organização, por Organismos credenciados pelo INMETRO, e dá outras providências.

#### **MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E DO ABASTECIMENTO/SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA**

*Paleta Cozida, Produtos Cárneos Salgados, Empanados, Presunto Tipo Serrano, Prato Elaborado Pronto ou Semipronto Contendo Produtos de Origem Animal*

**Instrução Normativa MAA/SDA nº 6, de 15 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 19 de fevereiro de 2001 - S.I. p. 060-64.**

Aprova os Regulamentos Técnicos que fixa a identidade e as características mínimas de qualidade a que devem obedecer os produtos: Paleta Cozida, Produtos Cárneos Salgados,

Empanados, Presunto Tipo Serrano, Prato Elaborado Pronto ou Semipronto Contendo Produtos de Origem Animal, e dá outras providências. - (Ref. Portarias INMETRO nº 74/95, 88/96)

#### **MINISTÉRIO DA SAÚDE/GABINETE DO MINISTRO**

*Água destinada ao consumo humano*  
**(\*) Portaria MS/GM nº 1.469, de 29 de dezembro de 2000, publicada no DO de 19 de janeiro de 2001 - S.I. nº 14-E p. 18-22.**

Estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água destinada ao consumo humano e seu padrão de potabilidade, e dá outras providências. (\*) REPUBLICADA POR TER SAÍDO COM INCORREÇÃO, DO ORIGINAL, NO D.O. DE 19.01.2001 - S.I. Nº 14-E P. 18-22).

### REGULAMENTOS TÉCNICOS EM CONSULTA PÚBLICA

#### INMETRO

*Reatores eletrônicos*

**Portaria INMETRO nº 26, de 31 de janeiro de 2001, publicada no DO**

**de 05 de fevereiro de 2001 - S.I. p. 011.**

Publica, para consulta pública, pro-

posta de texto de Portaria para certificação da conformidade de Reatores eletrônicos alimentados em

corrente alternada, para lâmpadas fluorescentes tubulares, e dá outras providências.

*Reatores para lâmpadas fluorescen-*

*tes tubulares*

**Portaria INMETRO nº 25, de 31 de janeiro de 2001, publicada no DO de 05 de fevereiro de 2001 - S.I. p. 011.**

Publica, para consulta pública, proposta de texto de Portaria para certificação da conformidade de Reatores para lâmpadas fluorescentes tubulares, e dá outras providências.

## PORTARIAS INMETRO/APROVAÇÃO DE MODELOS

*Balança eletrônica digital*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 16, de 07 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Autoriza o uso do instrumento para medição de altura de pessoas no modelo W 200 de balança eletrônica digital, marca WELMY, aprovada pela Portaria INMETRO/DIMEL nº 129/98.

*Balança de funcionamento*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 6, de 26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova o modelo 709 de balança de funcionamento e equilíbrio não automático, classe de exatidão III, marca SECA, com uso exclusivo para pesar pessoas.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 7, de 26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova o modelo 717 de balança de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, eletrônica, digital, classe de exatidão III, múltiplas faixas, marca SECA, com uso exclusivo para pesar lactentes.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 8, de 26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova o modelo 761 de balança de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, mecânica, analógica, classe de exatidão III, marca SECA, com uso exclusivo para pesar pessoas.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 9, de**

**26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova o modelo 930 de balança de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, eletrônica, digital, com valores de divisão múltiplos, classe de exatidão III, múltiplas faixas, marca SECA, com uso exclusivo para pesar lactentes.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 10, de 26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova o modelo 959, de balança de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, eletrônica, digital, classe de exatidão III, com configuração de uma cadeira, marca SECA, com uso exclusivo para pesar pessoas.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 11, de 26 de janeiro de 2001, publicada no DO de 02 de fevereiro de 2001-S.I. p. 016.**

Aprova com uso exclusivo para pesagem de gado, os modelos CR-1,5, CR-2, CR-3, CR-4 e CR-5, de balança de funcionamento de equilíbrio não automáticos, classe de exatidão III, marca SECA.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 14, de 01 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 12 de fevereiro de 2001-S.I. p. 012.**

Aprova o modelo 745 de balança de funcionamento e equilíbrio não automático, classe de exatidão III, marca SECA, com uso exclusivo para pesar lactentes.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 15, de**

**01 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 12 de fevereiro de 2001-S.I. p. 012.**

Aprova o modelo 785 de balança de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, eletrônica, digital, classe de exatidão III, marca SECA, com uso exclusivo para pesar pessoas deitadas, em especial para pesagem de pacientes em tratamento intensivo, em diálise e no campo da pediatria.

*Bomba medidora de combustíveis líquidos*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 12, de 30 de janeiro de 2001, publicada no DO de 12 de fevereiro de 2001-S.I. p. 012.**

Aprova, em caráter provisório, o modelo G2021D, de bomba medidora de combustíveis líquidos, marca WAYNE.

*Dispositivo indicador eletrônico digital*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 13, de 01 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 12 de fevereiro de 2001-S.I. p. 012.**

Altera a duração da validade da Portaria INMETRO/DIMEL nº 20/2000, relativa à utilização da marca BALANÇAS JUNDIAÍ, pela firma Ind. e COM. DE BALANÇAS JUNDIAÍ LTDA., por ocasião das verificações metrológicas do modelo SP 2400 de marca EPM TECNOL E EQUIP. LTDA., de dispositivo indicador eletrônico digital, aprovado pela Portaria INMETRO/DIMEL nº 75/94 e modificado pela Portaria INMETRO/DIMEL nº 105/94.

*Esfigmomanômetro*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 17, de 07 de fevereiro de 2001, publicada**

**no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Aprova o esfigmomanômetro mecânico do tipo aneróide, marcas MISSOURI, HIDJI, SANKEY, LPW e KOLE.

*Hidrômetro multijato*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 19, de 09 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Aprova o hidrômetro multijato, magnético, marca FAE, modelo GEMMA MTF 3,0-B, vazão nominal 1,5 m<sup>3</sup>/h, comprimentos 165 e 190 mm, classe B, DN 15/20, fabricado pela FAE - FERRAGENS E APARELHOS ELÉTRICOS S.A.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 22, de 13 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Aprova o hidrômetro multijato, mecânico, marca INVENSYS-TURBUMAX, modelo IM-N5, vazão nominal 2,5 m<sup>3</sup>/h, classe C, DN 20, fabricado por TURBIMAX IND. DE HIDRÔMETROS LTDA.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 23, de 13 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 010.**

Aprova o hidrômetro multijato, mecânico, marca INVENSYS-TURBUMAX, modelo IM-T3C, vazão nominal 1,5 m<sup>3</sup>/h, classe C, DN 15 e DN 20, fabricado por TURBIMAX IND. DE HIDRÔMETROS LTDA.

*Hidrômetro unijato*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 21, de 13 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Aprova o hidrômetro unijato, magnético, marca INVENSYS-TURBUMAX, modelo IU-T15, vazão nominal 0,75 m<sup>3</sup>/h, classe A, quando utilizado na posição horizontal, classe B, quando utilizado na posição vertical, com opção para classe A, quando utilizado na posição vertical, DN 15 e DN 20, fabricado por TURBIMAX IND. DE HIDRÔMETROS LTDA.

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 24, de 13 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 010.**

Aprova o hidrômetro unijato, magnético, marca INVENSYS-TURBUMAX, modelo IUT3C, vazão nominal 1,5 m<sup>3</sup>/h, classe C, DN 15 e DN 20, fabricado por Turbimax Ind. de HIDRÔMETROS LTDA.

*Hidrômetros*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 20, de 13 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Altera o subitem 1.3 das Portarias INMETRO/DIMEL nºs 173 e 174/00, referentes aos modelos IM-T3 e IU-T3 de hidrômetros, marca INVENSYS-TURBUMAX.

*Instrumento de pesagem*

**Portaria INMETRO/DIMEL nº 18, de 07 de fevereiro de 2001, publicada no DO de 20 de fevereiro de 2001-S.I. p. 009.**

Aprova o modelo M-7 de instrumento de pesagem de funcionamento não automático, de equilíbrio automático, eletrônico, digital, marca PEZINHO, classe de exatidão III, com uso especial para verificação de peso e altura de pessoas.

## ÍNDICE DE ASSUNTOS

**Água destinada ao consumo humano** - Portaria MS/GM nº 1.469 - pag. 03

**Balança eletrônica digital** - Portaria INMETRO/DIMEL nº 16 - pag. 03

**Balança de funcionamento** - Portarias INMETRO/DIMEL nºs 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14 e 15 - pag. 04

**Bomba medidora de combustíveis líquidos** - Portaria INMETRO/DIMEL nº 12 - pag. 04

**Dispositivo indicador eletrônico digital** - Portaria INMETRO/DIMEL nº 13 - pag. 04

**Embalagens plásticas destinadas ao envasilhamento de álcool** - Portaria INMETRO nº 15 - pag. 03

**Esfigmomanômetro** - Portaria INMETRO/DIMEL nº 17 - pag. 04

**Hidrômetro Multijato** - Portaria INMETRO/DIMEL nºs 19, 22 e 23 - pag. 04 e 05

**Hidrômetro unijato** - Portaria INMETRO/DIMEL nºs 21 e 24 - pag. 05

**Hidrômetros** - Portaria INMETRO/DIMEL nº 20 - pag. 05

**Instrumento de pesagem** - Portaria

INMETRO/DIMEL nº 18 - pag. 05

**Paleta Cozida, Produtos Cárneos Salgados, Empanados, Presunto Tipo Serrano, Prato Elaborado Pronto ou Semipronto Contendo Produtos de Origem Animal** - Instrução Normativa MAA/SDA nº 6 - pag. 03

**Reatores eletrônicos** - Portaria INMETRO nº 26 - pag. 03

**Reatores para lâmpadas fluorescentes tubulares** - Portaria INMETRO nº 25 - pag. 04

**Serviços próprios de inspeção de equipamentos** - Portaria INMETRO nº 16 - pag. 03

**Notificações da Organização Mundial do Comércio - OMC**

Esta seção apresenta as mais recentes Notificações da OMC identificadas por país emissor, assunto e número. O INMETRO mantém um arquivo atualizado das TBT/Notificações emitidas pela Organização Mundial do Comércio - OMC. Os textos completos dessas notificações poderão ser obtidos através de contato com o Ponto Focal do Brasil no Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio da OMC, no seguinte endereço: INMETRO: Rua Santa Alexandrina, 416, 3º andar, cep: 20261-232, Rio de Janeiro, RJ, tel: (21) 563-2850; fax: (21)502-0415; e-mail: [asbtc\\_ponto@inmetro.gov.br](mailto:asbtc_ponto@inmetro.gov.br). No caso de solicitações através de e-mail, é necessário informar o endereço completo.

**NOTIFICAÇÕES****➤ ARGENTINA**

Resolução DNA nº 198/2000 – Projeto de certificação de produtos e partes denominadas “Certificados especiais temporários de aeronavegabilidade”. (Espanhol). **G/TBT/N/ARG/6**

Resolução SDCC Nº261/2000 – Adiamento da obrigação de certificar com uma marca de conformidade, aparelhos, equipamentos, acoplamentos e recipientes para combustível a gás estabelecido na Resolução ex SICYM n.676/99. (Espanhol). **G/TBT/N/ARG/10**

**➤ BRASIL**

Projeto para certificação de conformidade de estabilizadores de tensão monofásicos para tensões até 220V e potência máxima de 3KVA. (Português). **G/TBT/N/BRA/3**

Regulamento Técnico Mercosul para segurança de produtos elétricos de baixa tensão. (Português e Espanhol). **G/TBT/N/BRA/4**

**➤ CHILE**

Revisão do projeto preliminar da Norma para emissão de poluentes, aplicáveis a veículos automotores. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/1**

Norma para produtos de petróleo - De-

terminação de resíduo de carbono “Ramsbottom”. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/2**

Norma para bombas de combustível líquido - Verificação da exatidão do volume entregue ou vendido. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/3**

Norma para combustível destilado – Determinação do índice de cetana (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/4**

Norma para plugues e tomadas de uso doméstico e similares – Parte 2 - requisitos de tamanho (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/5**

Norma para combustível a gás – Colocação dos aparelhos para instalação - conectores semi-flexíveis com válvulas e parafusos de segurança - Parte 1: Tubos espirais metálicos. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/6**

Norma que estabelece requisitos para projeto, fabricação e operação de queimadores de gás em secadoras de roupas; estabelece também métodos de ensaio para verificação de conformidade destes requisitos. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/7**

Norma para combustível a gás – aparelhos de gás – terminologia, definição e classificação. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/8**

Norma que estabelece requisitos e

ensaios para reguladores de pressão de aparelhos a gás. (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/12**

Norma que estabelece requisitos para projeto e propriedades de medição de medidores da eletricidade estática (Espanhol). **G/TBT/N/CHL/15**

**➤ COLOMBIA**

Projeto de Resolução para determinação da aprovação do tipo de equipamento terminal de telecomunicações, emendando e expandindo a Resolução CRT 087 de 1997. **G/TBT/N/COL/1**

**➤ ESPANHA**

Atualização de alguns artigos de especificações técnicas gerais para trabalhos realizados ao longo de estradas e pontes, referente a materiais para nivelamento e construção de tubulação de esgoto e fundações. **G/TBT/N/ESP/1**

**➤ ESTADOS UNIDOS**

Programa de conservação de energia para produtos de consumo – Procedimentos de teste para ar condicionado central e aquecedores. (Inglês). **G/TBT/N/USA/3**

Modificação dos regulamentos de inspeção de produtos e carne de aves

domésticas – Rotulagem nutricional de carne moída, carne fatiada, produtos de aves e produtos de ingrediente único (Inglês). **G/TBT/N/USA/4**

➤ **FRANÇA**

Decreto que estabelece requisitos de segurança para rodas abrasivas ligadas sem rebites e destinadas para uso em máquinas elétricas portáteis em operações de trituração e corte. **G/TBT/N/FRA/1**

➤ **HOLANDA**

Modificação do Código Internacional Marítimos para Produtos Perigosos sobre o transporte de produtos embalados e substâncias perigosas, em navios, independente de sua tonelagem. **G/TBT/N/NLN/4**

Decreto sobre a preparação e processamento de gêneros alimentícios - Carnes de aves domésticas que apresentam 25 gramas de salmonella e/ou "campylobater". **G/TBT/N/NLN/5**

Projeto de Lei sobre a segurança e qualidade do tecido humano, utilizado em forma processada ou não processada, para tratamentos médicos. **G/TBT/N/NLN/6**

➤ **JAPÃO**

Decreto sobre o projeto e a produção de bens industriais com a finalidade de redução do desperdício, reutilização e reciclagem – Automóveis, equipamentos elétricos e eletrônicos, bateria secundária, etc. (Inglês). **G/TBT/N/JPN/8**

Emenda parcial dos regulamentos de segurança para veículos automotores; Dispositivo limitador de velocidade e dispositivo anti-furto (Inglês). **G/TBT/N/JPN/9**

➤ **MALÁSIA**

Modificação dos regulamentos para água mineral natural e água potável embalada. (Inglês). **G/TBT/N/MYL/1**

➤ **MÉXICO**

Projeto de modificação da Norma Oficial Mexicana NOM-104-STPS-1994 que estabelece requisitos e métodos de ensaio correspondentes para substâncias químicas em pó seco

que consistam em grande parte de monofosfato de amônio, para uso em extintores de incêndio designados nas classes A, B e C. (Espanhol). **G/TBT/N/MEX/1**

➤ **NICARÁGUA**

Norma técnica compulsória para rotulagem de alimentos pré-medidos (Espanhol). **G/TBT/N/NIC/1**

Normas técnicas para cebolas secas (Espanhol). **G/TBT/N/NIC/2**

Critérios microbiológicos aplicáveis na produção de crustáceos e moluscos cozidos (Espanhol). **G/TBT/N/NIC/3**

Estabelecimento dos valores limite para nitrogênio básico volátil total (TVBN) e métodos de análise para produtos do peixe (Espanhol). **G/TBT/N/NIC/4**

Norma técnica para leite pasteurizado (Espanhol). **G/TBT/N/NIC/5**

➤ **REPÚBLICA DA CORÉIA**

Requisitos específicos para segurança de aparelhos médicos (Coreano). **G/TBT/N/KOR/2**

Especificação e método de ensaio para dióxido de enxofre residual em medicamentos herbários (Coreano). **G/TBT/N/KOR/3**

➤ **REPÚBLICA DA COSTA RICA**

Regulamento Técnico para cebolas secas consumidas na Costa Rica; requisitos mínimos de qualidade, acondicionamento e rotulagem de cebolas domésticas ou importadas (Espanhol). **G/TBT/N/CRI/1**

➤ **REPÚBLICA TCHECA**

Implementação da Diretiva 93/7/EC sobre o retorno de bens culturais retirados ilegalmente do território dos Estados Membros da UE. (Tcheco). **G/TBT/N/CZE/1**

Projeto de Decreto sobre o acondicionamento, produtos embalados e o desperdício de embalagens (Tcheco). **G/TBT/N/CZE/2**

Projeto de Decreto governamental que estabelece quotas de produção de açúcar para assegurar e preservar

a produção de beterraba e açúcar, bem como a estabilização do mercado açucareiro e das condições do sistema de quotas de produção de açúcar (Tcheco). **G/TBT/N/CZE/3**

➤ **SUÉCIA**

Requisitos de segurança para dispositivos de jogos eletrônicos em cassinos internacionais. (Inglês). **G/TBT/N/SWE/1**

Regulamentação do Departamento de Segurança na Aviação referente aos requisitos de operação de equipamentos de rádio aeroterrestre. (Sueco). **G/TBT/N/SWE/2**

➤ **TAILÂNDIA**

Notificação do Ministério Público de Saúde para produtos do mel. (Tailandês). **G/TBT/N/THA/20**

Notificação do Ministério Público da Saúde para geléia real e produtos de geléia real. (Tailandês). **G/TBT/N/THA/21**

Notificação do Ministério Público da Saúde para gelatina, geléia e marmelada armazenadas em recipientes hermeticamente fechados. (Tailandês). **G/TBT/N/THA/22**

Notificação do Ministério Público da Saúde referente à revisão da receita de medicamentos contendo "Phenylpropanolamine" (PPA) como componente. (Tailandês). **G/TBT/N/THA/23**

➤ **TRINIDAD AND TOBAGO**

Norma de especificação para detergente em pó para lavanderia. (Inglês). **G/TBT/N/TTO/3**

Segurança de brinquedos – Parte 1: Aspectos de segurança relacionados as propriedades físicas e mecânicas. (Inglês). **G/TBT/N/TTO/4**

➤ **UNIÃO EUROPEIA**

Projeto de regulamento da Comissão que estabelece regras detalhadas para implementação de certas disposições concernentes à importação de terceiros países de produtos agrícolas e gêneros alimentícios de produção orgânica. (Inglês). **G/TBT/N/EEC/2**

## Resumos

Cópias dos artigos resumidos nesta seção podem ser obtidos no INMETRO/Biblioteca Central (BICEN), à Av. N. S. das Graças, 50, 25250-020, Xerém, Duque de Caxias, RJ, tel: (21)679-9293; e-mail: [bicen@inmetro.gov.br](mailto:bicen@inmetro.gov.br). No caso de solicitações através de e-mail, é necessário informar o endereço completo. Os artigos apresentados aqui não refletem, necessariamente, a opinião do INMETRO e são de responsabilidade exclusiva de seus autores.

### ALIMENTOS

#### DI 1187 - Frankenfood ou redenção?

“Transgênicos são organismos geneticamente modificados, obtidos mediante técnicas de DNA recombinante e de transformação genética, que permitem introduzir, em espécies vegetais e animais, genes originários de um outro organismo”, estão em debate. E que debate! De um lado, os ambientalistas se mostram radicalmente contra. De outro, os que defendem as conquistas da ciência como essenciais para o progresso da humanidade. A seguir, uma reportagem sobre o tema, debatido em seminário promovido no Rio de Janeiro, pela UniverCidade.

SAD, Márcia. Frankenfood ou redenção? *Rumos*, Rio de Janeiro, jan./2001, nº 180, p. 10-14.

#### DI 1188 - Boas práticas de fabricação em restaurantes “self service” a quilo.

“A necessidade de fazer refeições fora de casa, devido a uma série de imposições da vida moderna, faz com que o restaurante self service a quilo seja uma opção crescente no mercado”. Foram visitados alguns estabelecimentos com o intuito de observar suas condições higiênico-sanitárias e a realidade quanto à aplicação das Boas Práticas de Fabricação – BPF. Concluiu-se que os consumidores destes restaurantes têm acesso a alimentos com diferentes níveis de qualidade e a segurança dos mesmos não pode ser garantido.

QUEIROZ, Ana Tereza Alves; RODRIGUES, Cristina Resano; ALVAREZ, Graziela Gonçalves et al. Boas práticas de fabricação em restaurantes “self service” a quilo. *Higiene Alimentar*, São Paulo, nov./dez./2000, nº 78/79, p. 45-49.

#### DI 1189 - Manipuladores de alimentos: capacitar? é preciso. Regularizar?... será preciso???

Objetivando discutir os prós e contras da regulamentação da ocupação de manipulador de alimentos, o presente estudo conceitua “manipulador de alimento”, caracteriza as principais doenças veiculadas pelos produtos alimentares e identifica o manipulador como potencial transmissor destas doenças. Faz uma breve apresentação da legislação relativa ao tema no Brasil, e em particular, no estado de São Paulo. Finalmente, enumeram-se os argumentos favoráveis e desfavoráveis à regulamentação da ocupação. Conclui-se, enfatizando a necessidade de desenvolver programas de educação, visando a melhora da qualificação dos manipuladores.

GERMANO, Maria Isabel Simões; GERMANO, Pedro Manuel Leal; KAMEI, Cristiane Ayumi Kawaoku; et al. Manipuladores de alimentos: capacitar? é preciso. Regularizar?... será preciso???. *Higiene Alimentar*, São Paulo, nov./dez./2000, nº 78/79, p. 18-22.

#### DI 1190 - Avaliação da aplicação do Sistema de Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC), em preparações com carne bovina de um serviço de refeições de bordo.

O Sistema de Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC) tem sido muito utilizado pa-



ra controlar possíveis problemas na preparação de alimentos. Ele foi introduzido para garantir que os alimentos preparados para os astronautas fossem seguros. Desde então, tem sido utilizado em indústrias de alimentos e serviços que fornecem alimentação para garantir a segurança alimentar. O artigo apresenta uma pesquisa de avaliação da aplicação do APPCC em três diferentes preparações com carne bovina, com amostras coletadas em um serviço de refeições de bordo, em São Paulo.

ZANARDI, Ana Maria Pinto; TORRES, Elizabeth A. F. S. Avaliação da aplicação do Sistema de Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC), em preparações com carne bovina de um serviço de refeições de bordo. *Higiene Alimentar*, São Paulo, nov./dez./2000, nº 78/79, p. 28-36.

## COMÉRCIO

### **DI 1191 - Área de Livre Comércio das Américas (ALCA). Ela vem aí. O Brasil está pronto?**

A Área de Livre Comércio das Américas (Alca) está no ar desde 1990, uma iniciativa do governo Bush, pai. Parecia algo muito remoto e, por isso, andou em banho-maria. Nesse ínterim, o que fez a festa, na mídia, foi o Mercosul. Agora, este é que parece estar entrando em banho-maria, depois de tantas crises, e da recente atitude do Chile, que deu meia volta na sua integração no Cone Sul e está voando célere para o ninho protetor da Área de Livre Comércio da América do Norte, o Nafta. Às vésperas do Governo Bush, filho, a Alca entrou em regime de urgência, urgentíssima. A mídia só trata dela, como se o Mercosul já não mais contasse. Diante da reincidência da Alca, vale perguntar: o que o Brasil está fazendo para encará-la?

GALVÃO, Luís Eduardo. Área de Livre Comércio das Américas (ALCA). Ela vem aí. O Brasil está pronto? *Rumos*, Rio de Janeiro, dez./2000, nº 179, p. 26-33.

## EMBALAGEM

### **DI 1192 - Com trabalho, um bom futuro**

“Investir em pesquisa e desenvolvimento de sistemas de embalagem não é o forte da indústria nacional. Mudar este quadro é fundamental para que o Brasil se fortaleça no mercado cada vez mais globalizado e competitivo”. A seguir, o diretor geral do ITAL e coordenador do CETEA, Luís Madi, fala da necessidade de se investir em pesquisa e em tecnologia para competir num mercado crescente e globalizado, e aponta algumas das principais tendências nas áreas de consumo, distribuição e embalagem.

Com trabalho, um bom futuro. *Embalagem/Marca*, São Paulo, dez./2000/jan./2001, nº 18, p.10-13.

### **DI 1193 Embalagem: o que leva o consumidor a comprar?**

Objetivando conhecer o envolvimento e as atitudes de consumidores frente a novidades em embalagem e suas reações às principais possibilidades de conveniência por elas oferecidas, este trabalho apresenta, a seguir, uma pesquisa exclusiva, elaborada pela Research International Brasil e pela DIL. Consultores em Design e Comunicação de Marketing sobre a visão da embalagem pelo consumidor. Mais uma ferramenta para ajudar na elaboração de cenários e na escolha da embalagem.

Embalagem: o que leva o consumidor a comprar? *Embalagem/Marca*, São Paulo, dez./2000/jan./2001, nº 18, p. 23-29.

## ESTRATÉGIA

### **DI 1194 - A inovação e a empresa madura**

Nesta entrevista, o professor Clayton Christensen explica que a capacidade de mudança de uma empresa, bem como o tipo de inovação que pode enfrentar, tem a ver com três fatores: seus recursos,

seus processos e seus valores. Diagnosticar o problema é fundamental. Mas o que fazer para solucioná-lo? Ele sugere que as grandes empresas aproveitem as oportunidades que surgirem gerando um novo espaço organizacional, no qual as capacidades de inovação possam ser desenvolvidas.

A inovação e a empresa madura. *HSM Management*, Alphaville – SP, nov./dez./2000, nº 23, p. 40-46.

#### **DI 1195 - Esqueça a concorrência**

Ao se concentrar no que fazem os competidores em apenas tentar fazer melhor, as empresas só conseguem melhoras graduais. Esse procedimento “imitativo”, como o batizam os autores deste artigo, limita a possibilidade de identificar quais são as exigências dos clientes. O segredo para escapar desse ciclo vicioso é adotar a “inovação de valor”. De acordo com os autores, as organizações que o fizeram expandem seus mercados e criam novas demandas mediante a oferta de um valor absolutamente novo e superior para o cliente. Assim, transformam a concorrência em algo insignificante. Este texto descreve em detalhe como uma empresa pode passar a ser uma inovadora de valor. Entre as iniciativas nessa direção estão a especificação estratégica para criação de demanda e o estabelecimento de metas de custo para a geração de lucros.

KIM, W. Chan; MOUBORGNE, Renée. Esqueça a concorrência. *HSM Management*, Alphaville – SP, jan./fev./2001, nº 24, p. 78-86.

#### **DI 1196 - A era da revolução**

“O progresso gradual já pertence ao passado. É tempo de mudanças descontínuas e de oportunidades fugazes. A batalha se dará entre a hierarquia da experiência e a força da imaginação”. Nesta nova era, que oferece oportunidades inéditas, o desafio é superar as inovações dos inovadores. Não basta reformular o produto ou o serviço; é preciso reformular também o conceito do negócio, imaginando soluções completamente novas para as necessidades dos clientes. O segredo é elaborar estratégias que gerem novas receitas e sejam tão revolucionárias como os novos tempos.

HAMEL, Gary. A era da revolução. *HSM Management*, Alphaville – SP, jan./fev./2001, nº 24, p. 116-126.

## **MERCOSUL**

#### **DI 1197 - Mercosul – três idéias sobre sua institucionalização.**

O que é institucionalizar: criar instituições ou dar credibilidade a um sistema de regras? O artigo tenta abordar a questão de uma maneira diferente, apontando três idéias simples que poderiam contribuir para situar a institucionalização do Mercosul. As três idéias se orientam em uma mesma direção: reforçar a credibilidade do Mercosul como sistema estável de regras. E não deixam de estar fundamentadas em uma visão da experiência européia: a que vê seu fundamento não tanto nas instituições de Bruxelas, mas no fato de que o direito promulgado no Diário Oficial das Comunidades Europeias seja um direito com credibilidade e eficaz.

TORRENT, Ramon. Mercosul – três idéias sobre sua institucionalização. *RBCE*, Rio de Janeiro, out./nov./dez./2000, nº 65, p. 22-25.

## **NORMALIZAÇÃO**

#### **DI 1198 - Mudanças dos Sistemas de Gestão.**

Atualmente as normas de sistemas de gestão têm lugar cativo nas organizações empresariais. Visando obter e manter espaços em mercados cada vez mais competitivos, as empresas estão evoluindo no sentido de implementarem Sistemas de Gestão melhores, mais eficazes e abrangentes. A seguir, o artigo apresenta uma tabela com a análise da compatibilidade entre as normas ISO 14001:96; OHSAS 18001:99, ISO/FDIS 9001:2000 e AS 8000:97.

HOJDA, Ricardo Gross. Mudanças dos Sistemas de Gestão. *Revista Meio Ambiente Industrial*, São Paulo, nov./dez./2000, nº 27, p. 26-28.

**DI 1199 - ISO 14000. Será este o caminho?**

Muitas empresas no mundo todo, não só no Brasil, estão implantando sistemas de gestão ambiental, adotando o modelo da ISO 14000. Será este o caminho? A seguir, o autor faz uma reflexão sobre a implantação da ISO 14000 nas empresas e responde a pergunta em questão, com uma advertência: devemos acompanhar a evolução deste modelo com cuidado, pois, caso ele não acompanhe as mudanças, em termos globais, que estamos vivendo, a implantação da ISO não será suficiente e nos trará a falsa sensação do dever cumprido.

LAGE, Henrique. Revista Meio Ambiente Industrial, São Paulo, nov./dez./2000, nº 27, p. 100-101.

**QUALIDADE****DI 1200 - Transe – Medindo a qualidade da experiência do consumidor em web sites.**

Este artigo discorre sobre um modelo de medição da qualidade da experiência do consumidor online. Até recentemente, as empresas não tinham como saber se os consumidores estavam satisfeitos ou insatisfeitos com o material colocado online. No trabalho desenvolvido pela Profª. Donna Hoffman e o Profº Tom Novak, da Universidade Vanderbilt em Nashville, nos Estados Unidos, foi desenvolvido um modelo quantitativo que demonstra quais são os elementos que compõem a estrutura de uma experiência digital inesquecível para o consumidor e que estabelece uma forma de medição validada por números estatisticamente confiáveis. Posteriormente o modelo correlaciona estas variáveis de comportamento do consumidor online com: compras online, validade do uso de diferentes aplicativos no site e a participação dos usuários em salas de bate-papo.

FERNÁNDEZ, Amyris. Transe – Medindo a qualidade da experiência do consumidor em web sites. Revista da ASPM. São Paulo, set./out./2000, nº 5, p. 28-35.

**DI 1201 - Requisitos do Sistema da Qualidade TL 9000 com raízes na ISO 9001**

“TL 9000 é um novo conjunto de requisitos do sistema da qualidade de telecomunicações baseado na ISO 9000 e que incorpora medições ou métricas do desempenho”. A seguir, o artigo aborda, de forma resumida, o conceito e propósito desta nova norma e apresenta os cinco níveis de requisitos que compõe sua estrutura básica.

GILDERSLEEVE, James P. Requisitos do Sistema da Qualidade TL 9000 com raízes na ISO 9001. Informativo ABCQ, São Paulo, Ano III, n 4, p. 16-18. (Reproduzido de Quality Progress – jun./99 – Tradução: Maria Valéria Giacaglia)

**DI 1202 - O gerente da qualidade como agente de mudanças**

“O papel do gerente da qualidade será o de agente de conhecimento, em termos daquilo que está acontecendo dentro da organização e do que está disponível com relação as experiências e especialização úteis, fora da organização” Neste artigo, os autores examinam os diferentes papéis do gerente da qualidade no espectro inteiro da mudança e as implicações para a qualidade e para as organizações que estejam promovendo o uso de TQM e excelência empresarial.

WILLIAMS, Roger; BERTSCH, Boudewijn; WIELE, Ton Van Der; DALE Barrie. O gerente da qualidade como agente de mudanças. Informativo ABCQ, São Paulo, Ano III, n 4, p. 25-30. (Reproduzido de European Quality, Vol. 6, nº 3 – Tradução: Maria Valéria Giacaglia).

**TECNOLOGIA****DI 1203 - Sem fios e integrados**

O uso de equipamentos Wireless – sem fio – é que definirá o futuro. Por equipamentos sem fio entendam-se telefones celulares, pagers, palmtops etc. Quem faz essa afirmação é John Chen, presidente da Cybase, empresa norte-americana destacada no desenvolvimento de tecnologia sem fio e bancos

de dados. Nesta entrevista, ele não parece falar apenas em causa própria. Segundo Chen, três fatores concorrem para a afirmação dessa tendência: maior largura de banda a preços acessíveis, existência de aparelhos portáteis e troca de informações em tempo real entre empresas e consumidores. Coisas que já estão acontecendo. O executivo afirma que a combinação desses fatores vai impulsionar aplicativos para equipamentos wireless em todo o mundo e faz algumas projeções surpreendentes nesse campo.

Sem fios e integrados. *HSM Management*, Alphaville – SP, jan./fev./2001, nº 24, p. 110-114.

#### **DI 1204 - Análise da utilização de sistemas de rastreamento por satélite em empresas de transporte rodoviário de cargas.**

Com o objetivo de caracterizar e compreender melhor o uso de sistemas de rastreamento por satélite em empresas da área de transporte rodoviário de cargas, os autores apresentam e discutem os resultados de pesquisa realizada em empresas usuárias primárias, transportadoras, com matriz ou filial na cidade de São Paulo. Foram entrevistadas 26 transportadoras, ao acaso, mediante a aplicação de um questionário, para que se pudesse avaliar melhor o impacto do sistema nessas empresas, no referente às principais ações tomadas por elas para a melhor adequação ao sistema e aos maiores benefícios obtidos com o uso dessa tecnologia.

ANEFALOS, Lilian Cristina; CAIXETA FILHO, José Vicente. Análise da utilização de sistemas de rastreamento por satélite em empresas de transporte rodoviário de cargas. *Revista de Administração*, São Paulo, out./dez./2000, nº 4, p. 22-35.

## **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

#### **DI 1205 - O presidente ideal para a era da informação**

O compromisso dos presidentes executivos com a tecnologia da informação (TI) aparece hoje como uma questão crucial para as empresas. Não só por sua crescente influência no andamento geral da empresa, como também pelo impacto na carreira desse profissional: em muitos casos, a continuidade dele no comando depende de sua capacidade de detectar e aproveitar oportunidades de negócios eletrônicos e de sua decisão de priorizar a implantação da gestão do conhecimento na empresa. A seguir, os especialistas Michael Earl e David Feeny afirmam neste artigo que a grande maioria dos presidentes de empresas no mundo não está preparada para responder a nova exigência do mercado e, classifica os líderes em sete categorias, em função de seu comprometimento com a TI.

EARL, Michael; FEENCY, David. O presidente ideal para a era da informação. *HSM Management*, Alphaville – SP, nov./dez./2000, nº 23, p. 118-128.

#### **DI 1206 - Software. Uma tecnologia essencial**

“Vivemos a chamada sociedade da informação, com o quadro mundial passando por fortes e aceleradas transformações em suas estruturas políticas, econômicas, sociais e culturais, e verdadeiras revoluções nas tecnologias da informação e da comunicação. Na atualidade, o software é uma das principais forças por trás das tecnologias inovadoras que vem promovendo a revolução da informação”. Nesta entrevista, a engenheira Vanda Scartezini, atual Secretária de Política e Informação do MCT, fala da importância do software para a Tecnologia da Informação.

Software. Uma tecnologia essencial. *Tema*, Brasília, nov./dez./2000, nº 152, p. 3-5.

#### **DI 1207 - Modernização produtiva em supermercados: a adoção de tecnologias de informação e comunicação**

Após discussão teórica sobre a adoção e a difusão de inovações tecnológicas no setor de serviços e a identificação das principais tecnologias de informação e comunicação utilizadas no setor supermercadistas em países desenvolvidos, os autores analisam o processo de modernização tecnológica no setor de supermercados brasileiros, focalizando principalmente a adoção dessas novas tecnologias. A metodologia empregada tem por base pesquisa bibliográfica efetuada em publicações nacionais, norte-americanas e européias sobre o processo de modernização do setor de varejo, incluindo discussões teóricas e análises de estudos de casos.

SEGRE, Lídia Micaela; BASTOS, Roberto Moura. Modernização produtiva em supermercados: a

adoção de tecnologias de informação e comunicação. *Revista de Administração*, São Paulo, out./dez./2000, nº 4, p. 72-83.

**DI 1208 - Análise de dados qualitativos: aplicação e tendências mundiais em sistemas de informação.**

Neste artigo, fornece-se idéias sobre técnicas de pesquisa e de análise de dados, principalmente qualitativos, em especial a análise de conteúdo e a análise léxica. Com exemplos práticos baseados em uso de software, verifica-se o potencial para trazer importantes subsídios ao processo decisório nas organizações e a sua utilidade para os pesquisadores na busca de maior riqueza de informação. Nas conferências mundiais, desde de 1997, a comunidade de Sistema de Informação (SI) tem debatido o uso da pesquisa qualitativa (isolada ou antecedendo pesquisas quantitativas), cuja contribuição fica aqui mais latente. Apresenta no final, um mapeamento global sobre os temas que estão sendo abordados pela comunidade mundial de Sistema de Informação.

FREITAS, Henrique. Análise de dados qualitativos: aplicação e tendências mundiais em sistemas de informação. *Revista de Administração*, São Paulo, out./dez./2000, nº 4, p. 84-102.

## **Referências Bibliográficas**

*Informações sobre os itens referenciados abaixo podem ser obtidas através de solicitação ao INMETRO/Biblioteca Central (BICEN), à Av. N. S. das Graças, 50, CEP: 25250-020, Xerém, Duque de Caxias, RJ tel: (21)679-9293; e-mail: [bicen@inmetro.gov.br](mailto:bicen@inmetro.gov.br). No caso de solicitações através de e-mail, é necessário informar o endereço completo.*

### **INFORMAÇÃO GERENCIAL**

ALEMANHA OCIDENTAL. Federal Ministry for the Environment. Environmental Protection in Germany National Report of the Federal Republic of Germany for the United Nations Conference on Environment and Development. Summary Bonn: June 1992. 40 p.

**A-3303**

ALEMANHA OCIDENTAL. Federal Ministry for the Environment Environmental Protection in Germany National Report of the Federal Republic of Germany for the United Nations Conference on Environment and Development. Bonn: June 1992. 232 p.

**A-3296**

INMETRO Prêmio Qualidade do Governo Federal. Programa da Qualidade e participação na administração pública. Rio de Janeiro: 1998. 30 p. Anexo: glossário

**A-3610**

### **INFORMAÇÃO EM FOLHETOS**

THE NATIONAL INSTITUTE OF ENVIRONMENTAL ANALYSIS Environmental protection administration government of the republic of china Taipei, Taiwan: // s.d./ 32 p.

**F-225**

### **INFORMAÇÃO DE REFERÊNCIA**

BLACK BOX Network services. Edição 2000. São Paulo: 2000. 1360 p.

**R-1527**

LASER FOCUS WORLD 2000. Buyers Guide The industry source book. Nashua, NH. Pennwell, v. 35, nº 12, p. 1-972 Dec 1999.

**R-1528**

INMETRO vai certificar fogos de Copacabana. Veja Rio, São Paulo, p. 10-11, 7 fev. 2001.

**R-1521**

## **INFORMAÇÃO EM METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL**

APEL, Hartmut. European Directive for Measuring Instruments: a new challenge to industry and to the state. OIML bulletin, Paris, v. 41, nº 4, p. 13-20, Oct. 2000.

**T-5340**

BASIL, M. Improved economics in flow measurement and allocation using software modelling techniques. Measurement+Control, London, v. 33, nº 6, p. 169-174, July 2000.

**T-5344**

CHEN-SENLIN. New standard measurement transmission device for standard track scales. OIML bulletin, Paris, v. 41, nº 4, p. 5-7, Oct. 2000.

**T-5341**

COMITÉ CONSULTATIF DE L'ACOUSTIQUE, DES ULTRASONS ET DES VIBRATIONS Rapport de la 1ª session (juillet 1999) Sevres: BIPM, 2000. 77 p. texto também em inglês.

**T-5339**

JENNER, R. P. , VAEZI-NEJAD, S. M. Application of amorphous semi-conductors for optical tomography. Measurement+Control, London, v. 33, nº 6, p. 175-180, July 2000.

**T-5345**

KRAFT, Michael. Micromachined inertial sensors: the state-of-the-art and a look into the future. Measurement+Control, London, v. 33, nº 6, p. 164-168, July 2000.

**T-5343**

SMITH, Euring R. J. Manage the measurements. Measurement+Control, London, v. 33, nº 6, p.181, July 2000

**T-5346**

VAZ, Daniela et al. Uncertainty budgets and mpes in refractometry: a project study OIML bulletin, Paris, v. 41, nº 4, p. 8-12, Oct. 2000.

**T-5342**

# **OUVIDORIA AGILIZA ATENDIMENTOS**

**A** satisfação do cidadão e o fortalecimento de uma opinião pública positiva em relação ao INMETRO são os principais objetivos da Ouvidoria do Instituto, ligada à Diretoria de Assuntos Institucionais, DIRAI. Criada para atender à demanda de informações institucionais, por parte da sociedade, através de canais diretos, ágeis e centralizados de comunicação, a Ouvidoria contabiliza 26.580 atendimentos até hoje.

Pesquisas encomendadas pelo Instituto, sobre o nível de satisfação do usuário com a Ouvidoria, resultaram em um índice de aproximadamente 90% de avaliações positivas.

Segundo os relatórios da Ouvidoria, durante o ano de 2000 foram registrados 13.503 atendimentos, sendo 8.178 através do Pergunte ao INMETRO (disponível na home page [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)) e 5.325 por telefone ou pessoalmente. As informações mais solicitadas são

referentes às atividades de certificação, credenciamento, ensaios, calibração de equipamentos, emissão de laudos de inspeção e segurança veicular, etiquetas de composição têxtil, bem como as relacionadas à RNML.

Quando a solicitação não diz respeito à área de atuação do INMETRO é feito o seu direcionamento para o órgão competente. Todo esse trabalho gera relatórios e gráficos que permitem uma constante visualização das áreas de maior interesse da sociedade, e a identificação de pontos críticos relacionados às atividades do INMETRO, servindo como subsídios para projetos de todos os setores do Instituto.

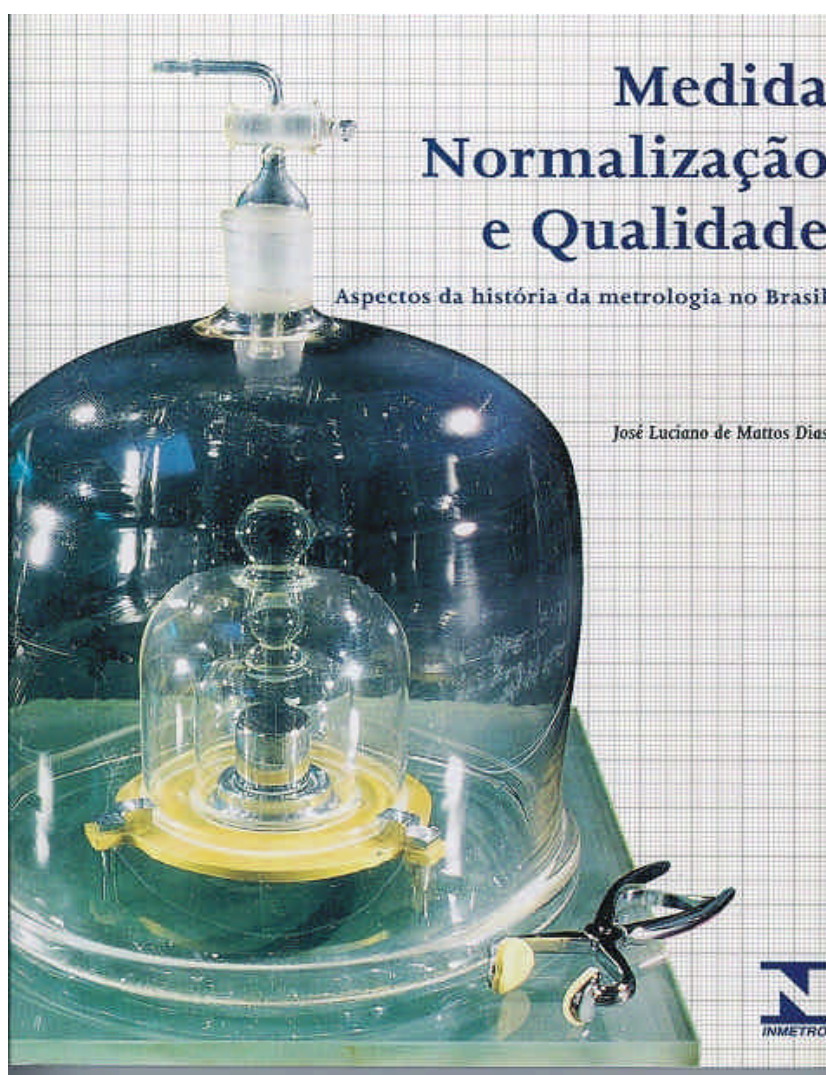
Os contatos com a Ouvidoria podem ser feitos pelos telefones: (21)563- 2924, 563 - 2948 ou através do site do INMETRO [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)

**“Em tempos anteriores à preocupação com o meio ambiente, instrumentos de uso comercial, fraudados ou fora das especificações legais, eram lançados em rios da região Norte.”**

Esta e outras curiosidades você encontra no livro **“Medida, Normalização e Qualidade. Aspectos da História da Metrologia no Brasil”**, além de informações valiosas sobre a implantação da Metrologia no Brasil.

Conheça os fatos, as personagens e os instrumentos utilizados neste processo.

R\$29,00



*Um livro feito na medida para quem quer conhecer mais sobre o sistema metrológico brasileiro!*



Para adquiri-lo, entrar em contato pelo telefone (21) 679-9381, 679-9350  
pelo fax (21)679-1409 ou pelo e-mail [sepin@inmetro.gov.br](mailto:sepin@inmetro.gov.br)  
<http://www.inmetro.gov.br>