

GUIA DE IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA DE PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Objetivo da Implantação Assistida

A Implantação Assistida busca identificar fatores facilitadores ou que possam dificultar a implantação de Programas de Avaliação da Conformidade, a partir dos quais deve ser feito um Plano de Implantação Assistida, contemplando para cada ação sua natureza, meios, responsáveis e prazos, de forma a facilitar o entendimento, aceitação e adequação ao Programa por todas as partes interessadas que, por sua vez, contempla também as partes impactadas.

As partes impactadas são aquelas que, de alguma maneira, e compulsoriamente, precisam implementar ações para adequarem-se ao Programa.

Abrangência da Implantação Assistida

A implantação assistida tem início no momento da identificação da demanda pelo Programa de Avaliação da Conformidade e permeia todas as fases da implantação, chegando até ao consumidor, que deve ter clara noção do significado do Selo de Identificação da Conformidade aposto ao produto. Entende-se por “fase” os Processos Operacionais de cada Processo Específico do Macroprocesso Implantação Assistida de Programas de AC. Estas fases são:

- a) Identificação e Priorização das Demandas.
- b) Estudo de Impacto e Viabilidade.
- c) Desenvolvimento e Implementação.
- d) Manutenção.
- e) Acompanhamento no Mercado.
- f) Aperfeiçoamento.

Estruturação do Guia

No Anexo deste Guia estão listadas, para cada fase de implantação de um Programa de Avaliação da Conformidade, as **Informações Típicas** possíveis de serem levantadas, independentemente das especificidades de cada Programa. É a partir dessas Informações Típicas que serão definidas as **Ações Típicas** que podem ser empreendidas, pertinentes às especificidades de cada Programa. A partir desse conjunto de Informações e Ações Típicas, em função das especificidades de cada Programa, serão definidas as aplicáveis ao mesmo, dando origem ao **Plano de Implantação Assistida**, específico para aquele Programa, de forma a facilitar sua implantação.

Operacionalização da Implantação Assistida

A operacionalização da Implantação Assistida compete:

- a) À equipe do Processo Específico Promoção da Atividade de AC:

A coordenação da elaboração e atualização do Plano de Implantação Assistida, específico para cada Programa.

A primeira versão deste Plano deve ser elaborada na fase de Identificação e Priorização de Demandas e deve prever as informações específicas a serem levantadas para todas as fases e as ações específicas a serem empreendidas na fase de Identificação e Priorização das Demandas.

Na medida que o Programa vai sendo desenvolvido, para cada fase subsequente, o Plano de Implantação Assistida deve ser revisto e atualizado, incorporando as ações inerentes às respectivas fases.

- b) À equipe do Processo Operacional Identificação e Priorização de Demandas:
O levantamento de todas as informações específicas possíveis. Além de levantar as informações, deve efetuar uma análise crítica das mesmas, de forma a facilitar a definição das ações específicas a serem empreendidas.
- c) Aos gestores de cada fase:
O levantamento de informações inerentes ao respectivo Processo Específico, bem como o aprofundamento das informações levantadas nas fases anteriores que possam facilitar a implantação do Programa.
- d) Às equipes dos diferentes Processos Específicos:
A operacionalização das ações sob sua responsabilidade, tal como definido no Plano de Implantação Assistida específico do Programa.
- e) Aos assessores do Diretor:
A análise crítica da aplicação do Guia de Implantação Assistida.

Quando da elaboração do Plano de Implantação Assistida, específico para cada Programa, uma questão central é a definição da responsabilidade pelo desenvolvimento da cada ação a ser empreendida. Neste sentido, as ações inerentes ao processo específico e respectivos processos operacionais daquela fase ficam sob responsabilidade do gestor da mesma. As demais, em particular aquelas transversais, como, por exemplo, a elaboração e distribuição de material de divulgação, ficam sob responsabilidade da Diviq. Caberá ainda a Diviq a coordenação da elaboração e da implementação do Plano de Implantação Assistida específico para cada Programa.

Macro-ações de Implantação Assistida

A Implantação Assistida deve contemplar, respeitando-se as especificidades de cada Programa de Avaliação da Conformidade, macro-ações. É a partir das macro-ações que são definidas as ações típicas aplicáveis às especificidades de cada Programa de Avaliação da Conformidade.

As macro-ações são:

- a) Viabilização da infraestrutura/logística necessária a implantação do Programa.
- b) Envio e assessoramento na interpretação de informações relativas ao Programa às partes interessadas que possam facilitar sua implantação.
- c) Divulgação e sensibilização das partes interessadas, em especial as MPE, em relação ao Programa.
- d) Capacitação das partes impactadas, em especial as MPE, para o melhor cumprimento dos requisitos de Programa.
- e) Assessoramento Técnico às partes impactadas, em especial as MPE, para o melhor cumprimento do Programa.
- f) Auxílio na viabilização do investimento necessário à adequação ao Programa, através de entidades de fomento.
- g) Adequação da infraestrutura de acompanhamento no mercado, em especial através do estabelecimento dos procedimentos de fiscalização e da capacitação dos fiscais.

Plano de Implantação Assistida

Para cada Programa de Avaliação da Conformidade a ser implantado deve ser elaborado um Plano de Implantação Assistida, específico para o Programa em implantação, contemplando:

- a) Definição das informações específicas a serem levantadas.
- b) Descrição de cada ação a ser desenvolvida.
- c) Meios de desenvolvê-las.
- d) Responsável.
- e) Prazo.
- f) Pontos onde devem ser feitas análises críticas da implantação.

Este Plano deve ser elaborado desde a fase de Identificação e Priorização de Demandas, devendo ser atualizado periodicamente, na medida em que vão sendo desenvolvidas suas diferentes fases de implantação.

A partir das especificidades de cada Programa deve-se decidir quanto às informações que devem ser levantadas, bem como quanto às ações aplicáveis, não sendo, portanto, necessário contemplar todas as informações e ações típicas listadas neste Guia.

Portanto, a partir das ações típicas previstas para cada fase dos Programas de AC e das informações específicas levantadas, devem ser definidas as ações específicas a serem empreendidas que, devidamente associadas a prazos, responsáveis, etc., darão origem ao respectivo Plano de Implantação Assistida.

ANEXO

A- Fase de Identificação e Priorização das Demandas**I- Informações Típicas**

A seguir estão listadas as informações típicas que podem ser levantadas desde esta fase. O levantamento específico deve ser decidido caso a caso, em função das especificidades de cada objeto a ser Programa de Avaliação da Conformidade implantado.

Na definição das informações a serem levantadas nesta fase, a ser feita para cada Programa de Avaliação da Conformidade a ser implantado, devem ser consideradas dentre outras a facilidade e o tempo para obtê-las, a possibilidade efetiva de sua utilização e o benefício advindo.

As informações obtidas em uma fase devem ser repassadas à fase seguinte pelo gestor da mesma, cabendo ao gestor da fase seguinte avaliar se cabe aprofundar o levantamento das informações recebidas, bem como levantar aquelas previstas para serem obtidas na fase sob sua responsabilidade.

A lista de informações típicas a serem levantadas nesta fase contempla aquelas inerentes a outras fases, de forma a que o levantamento seja feito com a maior antecedência possível e que se evite duplicidade de esforços.

As informações típicas possíveis de serem levantadas nesta fase são as seguintes:

1- Caracterização do Problema a ser resolvido com a Implantação do Programa de Avaliação da Conformidade, para um determinado objeto.

- a) Histórico de acidentes ocorridos.
- b) Consequências do problema descrito quando da apresentação da demanda.
- c) Riscos oferecidos pelo produto (probabilidade de ocorrência X consequência da falha).
- d) Histórico de reclamações, denúncias e dúvidas manifestadas junto a Ouvidoria do Inmetro ou junto a Autoridade Regulamentadora, caso esta não seja o Inmetro.
- e) Histórico de irregularidade e falhas no setor ou do objeto.

2- Critérios de priorização utilizados na análise para inclusão do objeto no Plano de Ação Quadrienal.

- a) Devem ser identificados, dentre os critérios definidos pelo Conmetro para efeito de elaboração do Plano de Ação Quadrienal, quais influenciaram na

priorização do objeto. Além de registrar os critérios considerados devem ser relatados detalhes das razões destas considerações.

- b) Identificação das expectativas das partes interessadas e das partes impactadas que demandaram a implantação do Programa.

3- Perfil do regulamentador (no caso do regulamentador ser o Inmetro, o levantamento dessas informações não se aplica)

- a) O regulamentador é favorável, é indiferente ou há reação ao estabelecimento do Programa?
- b) O Programa foi demandado pelo regulamentador?
- c) O regulamentador delegou formalmente ao Inmetro o desenvolvimento do Programa?
- d) A delegação envolve também a atividade de acompanhamento no mercado?
- e) Histórico da relação entre o regulamentador e o Inmetro.
- f) Existência de Termo de Cooperação entre o Inmetro e o regulamentador.
- g) Existência de regulamentação do objeto pelo regulamentador.
- h) Existência de legislação sobre o objeto, que transcende às estabelecidas pelo regulamentador.

4- Histórico da Qualidade

- a) Existência de Programas Setorial da Qualidade implantado.
- b) Há fornecedores em número significativo com Sistema de Gestão da Qualidade certificado com base na ISO 9001?
- c) Há adoção de práticas com base em outras normas de sistema de Gestão ou participação significativa do setor em programas de Prêmios da Qualidade?
- d) Número de marcas com conformidade avaliada voluntariamente, relativamente ao universo total de marcas presentes no mercado, para aquele objeto.
- e) Se o objeto foi submetido ao Programa de Análise do Produto pelo Inmetro, quais foram seus resultados? Identificar se há outras análises feitas no objeto, que não as feitas pelo Inmetro.
- f) Conhecimento dos fornecedores e rede de distribuição em relação aos conceitos de avaliação da conformidade.
- g) Levantamento de informações sobre o objeto nos sites do DPDC (SINDEC), SUS (DATASUS, RAIS, IBGE (SIDRA), Publicações Especializadas, Rapex e CPSC.

5- Organizações Envolvidas na Demanda

- a) Organizações que demandaram o Programa.
- b) Representatividade do demandante, perante o setor.
- c) Como está a adesão das demais partes interessadas? Há consenso e interesse das partes na implantação do Programa?

- d) Órgãos de Estado com interesse no desenvolvimento ou não do Programa.
- e) Força política das partes interessadas e impactadas.
- f) Presença de sindicatos e associações ligadas ao setor, em âmbito nacional e regional.
- g) Mapeamento (análise quantitativa) dos fornecedores, envolvendo fabricantes, importadores e rede de distribuição (no atacado e no varejo). São de grande, médio ou pequeno porte? Estão dispersos pelo país ou concentrados em algumas regiões?
- h) Arranjos Produtivos Locais relativos ao objeto do Programa.

6- Características do Mercado

- a) Volume quantitativo de vendas.
- b) Movimentação financeiro.
- c) Impacto no PIB e na Balança Comercial.
- d) Perfil social dos consumidores
- e) Canais e forma de comercialização do produto.
- f) Perfil regional do mercado de consumo (regiões de maior e menor consumo, ligados a aspectos culturais).
- g) Existência de problemas no mercado, como concorrência desleal, dificuldades de acesso a mercado, etc.
- h) Percentuais de produtos nacionais e importados presentes no mercado.
- i) O setor é predominantemente exportador ou importador? Quais os dados relativos a volume (quantitativo e financeiro) de exportação e importação do produto?

7- Fontes de Fomento

- a) Identificar as nacionais com linhas de fomento efetivas para os objetivos do Programa, aplicáveis às diferentes partes interessadas.
- b) Identificar as internacionais com linhas de fomento efetivas para os objetivos do Programa, aplicáveis às diferentes partes interessadas.

8- Infraestrutura existente

- a) Necessidade e disponibilidade de materiais de referência certificados (MRC).
- b) Disponibilidade de norma técnica internacional, regional ou nacional. Se a demanda foi priorizada por sua adesão ao critério da balança comercial, cabe avaliar se há norma estrangeira para o objeto.
- c) Existência de regulamento técnico aplicável direta ou indiretamente ao produto.
- d) Existência de legislação aplicável ao objeto, que não aquela estabelecida pelo regulamentador.
- e) Existência de acordos internacionais, regionais ou bilaterais ligados ao setor.

- f) Disponibilidade de organismos ou laboratórios:
 - Acreditados, com respectiva dispersão geográfica.
 - Qualificados, com respectiva dispersão geográfica.
 - Número desejável de organismos e laboratórios.
- g) Existência de programas de avaliação da conformidade para o objeto em outros países.
 - Bases normativas utilizadas.
 - Características gerais dos programas.
- h) Existência de canais de divulgação disponíveis (jornais de sindicato, revistas setoriais, rádios comunitárias, etc).

II - Ações Típicas

Na elaboração do Plano de Implantação Assistida deve-se analisar e definir as ações aplicáveis, em cada fase, tomando por base as especificidades de cada objeto cujo Programa de Avaliação da Conformidade está sendo desenvolvido.

Portanto, não há necessidade de transformar todas as ações típicas em ações específicas constantes do Plano de Implantação Assistida. Deve-se, tomando por base as informações específicas levantadas em cada fase, definir as ações que efetivamente contribuirão para facilitar a implantação do Programa, sob a ótica do custo benefício (ações simples com efetiva e grande contribuição).

À Diviq compete **coordenar** a definição das ações específicas a serem inseridas no Plano de Implantação Assistida, o que deve ser feito em articulação com o gestor de cada fase.

A seguir são listadas as ações típicas passíveis de serem empreendidas nesta fase com vistas a facilitar a implantação do Programa de Avaliação da Conformidade:

- 1- Colocação de informações no site do Inmetro sobre:
 - Resolução do Conmetro que inclui o objeto no Plano de Ação Quadrienal.
 - Problema relatado e que justificou a inclusão no Plano de Ação Quadrienal.
 - Critérios da Metodologia aprovada pelo Conmetro que levaram a priorização do objeto e que portanto o incluíram no Plano de Ação Quadrienal.
 - Fases da implantação do programa, incluindo prazos estimados.

- 1- Divulgação, através de expediente às partes interessadas e impactadas quanto à decisão de incluir o objeto no Plano de Ação Quadrienal, contemplando as ações subseqüentes.

- 2- Articular com as partes interessadas, para melhor caracterização do problema, registrando-o em Nota Técnica.
- 3- Manter as partes interessadas informadas sobre a implantação do Programa.
- 4- Relatar no CBAC a decisão do Conmetro de aprovar a inclusão do objeto no plano de Ação Quadrienal.

B- Estudo de Impacto e Viabilidade

Antes de definir as informações a serem levantadas nesta fase, o gestor do processo deve coordenar as seguintes análises:

- a) Se as informações específicas levantadas na fase anterior são suficientes para a atual fase, bem como para as posteriores;
- b) Se as ações previstas para serem implementadas na fase anterior foram efetivamente implementadas e se geraram os resultados esperados.

Com base nos resultados destas análises, relativas à fase anterior, a Diviq, em articulação com o gestor da presente fase, e tomando por base as informações típicas previstas para esta fase, deverá definir as informações específicas a serem levantadas e definir as ações específicas a serem empreendidas, atualizando assim o Plano de Implantação Assistida.

I- Informações Típicas

1. Plano de Ação Quadrienal aprovado, na revisão e atualização aplicáveis, levando em consideração a segmentação feita para efeito de priorização na implantação dos Programas.
2. Nota Técnica gerada na fase anterior para o objeto cujo Programa de Avaliação da Conformidade será desenvolvido.

I- Ações Típicas

1. Articulação com as partes interessadas, caso seja necessário o aprofundamento das informações levantadas na fase anterior.
2. Colocação no site do Inmetro de um resumo do Estudo de impacto e Viabilidade efetuado e seus principais resultados.
3. Comunicação as partes interessadas dos resultados do Estudo, com destaque para:
 - Norma Técnica identificada.
 - Campo (compulsório ou voluntário) recomendado.
 - Cronograma das fases subseqüentes.
 - Mecanismo de AC recomendado.

C- Desenvolvimento e Implementação

Antes de definir as informações a serem levantadas nesta fase, o gestor do processo deve coordenar as seguintes análises:

- a) Se as informações específicas levantadas na fase anterior são suficientes para a atual fase, bem como para as posteriores.
- b) Se as ações previstas para serem implementadas na fase anterior foram efetivamente implementadas e se geraram os resultados esperados.

Com base nos resultados destas análises, relativas à fase anterior, a Diviq, em articulação com o gestor da presente fase, e tomando por base as informações típicas previstas para esta fase, deverá definir as informações específicas a serem levantadas e as ações específicas a serem empreendidas, atualizando assim o Plano de Implantação Assistida.

I- Informações Típicas

1. Resultado do Estudo de Impacto e Viabilidade desenvolvido na fase anterior.
2. Mapeamento dos eventuais transtornos provocados nas partes interessadas com a decisão de implantação do Programa de AC.

II- Ações Típicas

1. Tornar público, através da WEB, a composição da Comissão Técnica formada para assessorar o Inmetro no desenvolvimento do Programa.
2. Criar canais de comunicação das partes interessadas de forma a manterem-se informadas quando ao estágio de desenvolvimento e de implementação do Programa.
3. Manter as partes interessadas informadas sobre o estágio de desenvolvimento e de implementação do Programa.
4. Divulgação das Portarias de consulta pública e definitiva a todas as partes interessadas, oportunamente mapeadas, com ênfase nos laboratórios, organismos acreditados, órgãos delegados e MPEs.
5. Monitoramento quadrimestral junto a Cgcre do número de organismos e laboratórios acreditados ou em processo de acreditação, com registro dos resultados obtidos.

Obs.: Esta ação não é opcional, devendo portanto constar em todos os Planos de Ação de Implantação Assistida, atentando para a necessidade de registro dos resultados do monitoramento.

6. Realizar ações de sensibilização para acreditação de potenciais organismos e laboratórios, levando em consideração a dispersão geográfica necessária.

7. Fazer gestões junto a Cgcre no sentido de priorizar os processos de acreditação de organismos e laboratórios, quando forem identificadas incompatibilidades entre os prazos de adequação e a infraestrutura existente.
8. Realizar palestras sobre o programa de AC recentemente publicado, para as partes interessadas, em especial para:
 - Os Arranjos Produtivos Locais.
 - As associações e sindicatos dos setores produtivos, dos importadores e dos atacadistas e varejistas.
 - Entidades de defesa dos consumidores, de caráter público ou privado.
9. Desenvolvimento de Programas de Capacitação junto às partes impactadas.
10. Apresentação e discussão no Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores do Programa de AC e do Plano de Implantação Assistida, para os objetos de uso intensivo e extensivo pela sociedade.
11. Definir a participação do SEBRAE no Plano Implantação Assistida.
12. Estimular o SEBRAE na utilização do bônus certificação para o Programa.
13. Estimular a participação de entidades de fomento no desenvolvimento da infra-estrutura do Programa.
14. Divulgação junto aos agentes econômicos das eventuais fontes de fomento, assessorando-os na elaboração de projetos voltados para a captação de recursos necessários a adequação ao Programa.
15. Orientar a RBMLQ quanto aos pontos a serem explorados na divulgação no âmbito dos estados.
16. Definir os materiais de suporte às ações de divulgação e capacitação (folder, cartilha, etc.) para o objeto do Programa de AC.
17. Definir Plano de Distribuição (público alvo, quantidade, responsabilidade, prazos etc.) dos materiais de divulgação elaborados.
18. Assessorar o setor produtivo (via Sebrae, Senai e similares), em particular as MPE, na adequação ao Programa, no que diz respeito a questões técnicas e de gestão.
19. Realizar evento de lançamento do Programa, com envolvimento das partes interessadas e impactadas, da imprensa e dos colaboradores do Inmetro.
20. Definir as ações de Divulgação do Programa.
21. Monitorar repercussões relacionadas ao Programa, como, por exemplo, manifestações de cunho político e técnico, divulgadas pela imprensa ou que chegam ao Inmetro formalmente, ou através dos fóruns em que participamos.

D- Manutenção

I- Informações Típicas

- 1- Identificar se ocorrem dificuldades de enquadramento de produtos no escopo do Programa de AC.

II- Ações Típicas

1. Em ocorrendo dificuldades de enquadramento de produtos no escopo do Programa, comunicar o fato ao gestor do mesmo e a Diviq.

E- Acompanhamento no Mercado

Antes de definir as informações a serem levantadas nesta fase, o gestor do processo deve coordenar as seguintes análises:

- a) Se as informações específicas levantadas na fase anterior são suficientes para a atual fase, bem como para as posteriores.
- b) Se as ações previstas para serem implementadas na fase anterior foram efetivamente implementadas e se geraram os resultados esperados.

Com base nos resultados destas análises, relativas à fase anterior, a Diviq, em articulação com o gestor da presente fase, e tomando por base as informações típicas previstas para esta fase, deverá definir as informações específicas a serem levantadas e as ações específicas a serem empreendidas, atualizando assim o Plano de Implantação Assistida.

I- Informações Típicas

1. Fazer levantamento de notícias relativas ao objeto, ao setor ou ao Programa.
2. Identificar se o índice de irregularidades na fiscalização do objeto apresenta mudanças bruscas (de forma geral ou em alguma região específica) ou se está bem acima da média geral.
3. Identificar se o índice de não conformidade no programa de verificação da conformidade está compatível com o esperado para o objeto.
4. Fazer levantamento de contribuições oriundas do Programa de Verificação da Conformidade (levantamento de marcas, relatos das reuniões de prestação, etc.).

II - Ações Típicas

1. Elaborar kit de divulgação e capacitar a RBMLQ a fazer ampla divulgação do Programa de AC no âmbito de seu estado.
2. Identificar eventuais dificuldades de adequação ao Programa de AC pelas partes impactadas.
3. Divulgar junto a RBMLQ o Plano de Implantação Assistida e seus resultados.

4. Em havendo mudanças bruscas ou elevação acima da média no índice de irregularidades na fiscalização, comunicar o fato ao gestor do programa e a Diviq.
5. Divulgar através da mídia os resultados das operações especiais de fiscalização.

F. Aperfeiçoamento

Antes de serem definidas as informações a serem levantadas nesta fase, o gestor do processo deve coordenar as seguintes análises:

- a) Se as informações específicas levantadas na fase anterior são suficientes para a atual fase, bem como para as posteriores;
- b) Se as ações previstas para serem implementadas na fase anterior foram efetivamente implementadas e se geraram os resultados esperados.

Com base nos resultados destas análises, relativas à fase anterior, a Diviq, em articulação com o gestor da presente fase, e tomando por base as informações típicas previstas para esta fase, deverá definir as informações específicas a serem levantadas e as ações específicas a serem empreendidas, atualizando assim o Plano de Ação de Implantação Assistida.

I- Informações Típicas

1. Identificar eventuais pontos de inflexão nos índices de irregularidades constatadas nas ações de fiscalização no objeto do Programa de AC.
2. Analisar criticamente os resultados das verificações da conformidade feitas.
3. Analisar criticamente os relatórios da Ouvidoria, no que diz respeito ao objeto do Programa de AC, em especial quanto a denúncias, reclamações e manifestações de dúvidas.
4. Analisar criticamente os resultados das Operações Especiais de Fiscalização feitas no objeto do Programa de AC.
5. Analisar criticamente as informações registradas no Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo.
6. Monitorar o andamento do programa por meio de contatos com as partes interessadas e impactadas, em particular com as MPE e com os APL, de forma a identificar aspectos positivos ou negativos advindos da implantação do Programa, em particular dificuldades de adequação aos seus requisitos.

II- Ações Típicas

1. Divulgar junto às partes interessadas os aperfeiçoamentos implementados no Programa de AC.

2. Analisar criticamente, e se for o caso promover o aperfeiçoamento DO Programa, quando ocorrerem um dos seguintes fatores:

- Ocorrerem mudanças bruscas ou apresentar-se acima da média o índice de irregularidades na fiscalização.
- O Programa de Verificação da Conformidade apresentar incidência de não conformidades não compatível com o objeto.
- Ocorrerem freqüentes denúncias, reclamações, ou manifestações de dúvidas na Ouvidoria.
- O Relatório do Sistema de Gerenciamento de Demandas (SIGED) revelar dados e fatos fora da normalidade relativamente ao Programa.
- Ocorrer incidência de não conformidades acima do esperado nas auditorias conduzidas pela Cgcre nos organismos e laboratórios acreditados para o programa.
- Ocorrerem freqüentes relatos de acidentes de consumo no Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo.
- Ocorrerem resultados fora do esperado nas pesquisas de opinião realizadas pelo Inmetro.
- Ocorrerem relatos de acidentes de consumo, recall e irregularidades, em outras fontes nacionais ou internacionais.

Após realização da análise crítica do programa avaliar a necessidade de novas ações de difusão de informação, capacitação e divulgação do Programa.