

Normalização e Regulamentação Técnica



Aula 3

Realização



Apoio

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 3ª Aula | 4 |
| A. ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas..... | 5 |
| 1. Objetivos da aula..... | 5 |
| 2. Contextualização..... | 6 |
| 3. ABNT..... | 7 |
| 4. Comitês brasileiros, comissões de estudos especiais e organismos setoriais de Normalização..... | 8 |
| 5. Estrutura dos CB..... | 8 |
| 6. Estrutura dos CEE..... | 9 |
| 7. Planejamento da Normalização..... | 9 |
| 8. Síntese de ABNT..... | 10 |
| B. Processo de elaboração de normas nacionais..... | 11 |
| 1. Processo de elaboração de normas nacionais..... | 11 |
| 2. Continuação..... | 13 |
| 3. Processo de Normalização - I..... | 13 |
| 4. Planejamento..... | 14 |
| 5. Elaboração..... | 15 |
| 6. Aprovação..... | 15 |
| 7. Publicação..... | 16 |
| 8. Processo de Normalização - II..... | 17 |
| 9. Processo de Normalização - III..... | 17 |
| 10. Síntese do processo de elaboração de normas nacionais..... | 17 |
| C. Encerramento..... | 18 |
| Notas | 19 |
| Bibliografia | 20 |
| Anexos | 23 |

3ª Aula

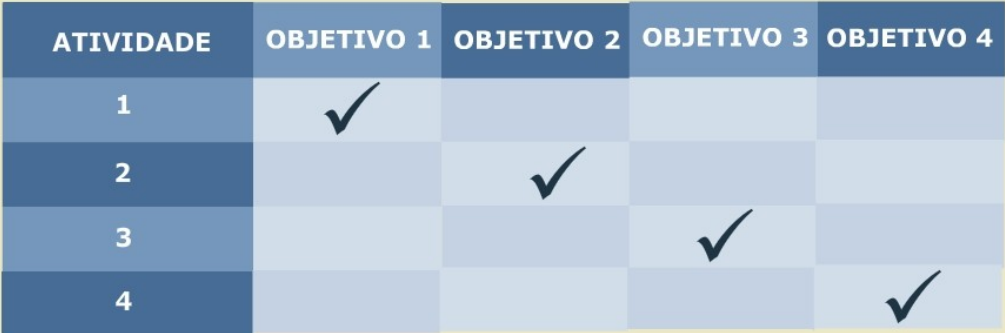
| | |
|--|----|
| ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas | 5 |
| Processo de elaboração de normas nacionais | 11 |
| Encerramento | 18 |

A. ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

1. Objetivos da aula

Ao final desta aula você terá aprendido a:

- Objetivo 1: identificar a estrutura de Normalização da ABNT.
- Objetivo 2: listar normas da ABNT.
- Objetivo 3: identificar o processo de elaboração de normas nacionais.
- Objetivo 4: consolidar os conhecimentos sobre o processo de normalização da ABNT.



| ATIVIDADE | OBJETIVO 1 | OBJETIVO 2 | OBJETIVO 3 | OBJETIVO 4 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | ✓ | | | |
| 2 | | ✓ | | |
| 3 | | | ✓ | |
| 4 | | | | ✓ |

Figura 1: Objetivos da aula

As atividades que permitem atingir os objetivos listados acima estão no ambiente virtual de aprendizagem, de acordo com a Figura 1. Lembre-se de fazê-las ao longo dessa semana.

2. Contextualização

Veja, nas figuras a seguir, o que é ABNT:



Figura 2: Questionamento sobre o que é ABNT



Figura 3: Resposta para o que é ABNT

3. ABNT

A Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ¹ é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada em 1940. Sua função central é gerenciar o processo de elaboração e revisão das normas técnicas brasileiras. A ABNT é reconhecida formalmente pelo estado brasileiro através da Resolução do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro n.º 07/1992 como o Fórum Nacional de Normalização.

Como dito anteriormente, a ABNT é o único organismo representante do Brasil nos organismos regionais de normalização (Associação Mercosul de Normalização - AMN e Comissão Panamericana de Normalização - COPANT) e nos organismos internacionais de normalização (*International Organization for Standardisation* - ISO, a *International Electrotechnical Commission* - IEC e a *International Telecommunications Union* - ITU- T).

4. Comitês brasileiros, comissões de estudos especiais e organismos setoriais de Normalização

As normas técnicas são elaboradas no âmbito dos denominados Comitês Brasileiros - CB, ou das Comissões de Estudos Especiais - CEE ou ainda dos Organismos Setoriais de Normalização - ONS. Esses órgãos são constituídos por representantes das partes interessadas. Os CB e as CEE são órgãos internos da ABNT e os ONS são organizações reconhecidas formalmente pela ABNT como competentes para o desenvolvimento de normas em setores específicos. Cada comitê é formado por um conjunto de comissões de estudo, as quais discutem e preparam os textos das normas técnicas nacionais. Os comitês brasileiros são constituídos para cada conjunto de assuntos ou então para setores específicos da economia. Os comitês devem funcionar guiados pelas demandas da sociedade brasileira.

5. Estrutura dos CB

As Comissões de Estudos Especiais têm um coordenador e um secretário e os Comitês Brasileiros têm um superintendente e uma secretaria técnica que, em muitos casos, é assumida por uma entidade setorial. Observe a figura a seguir:

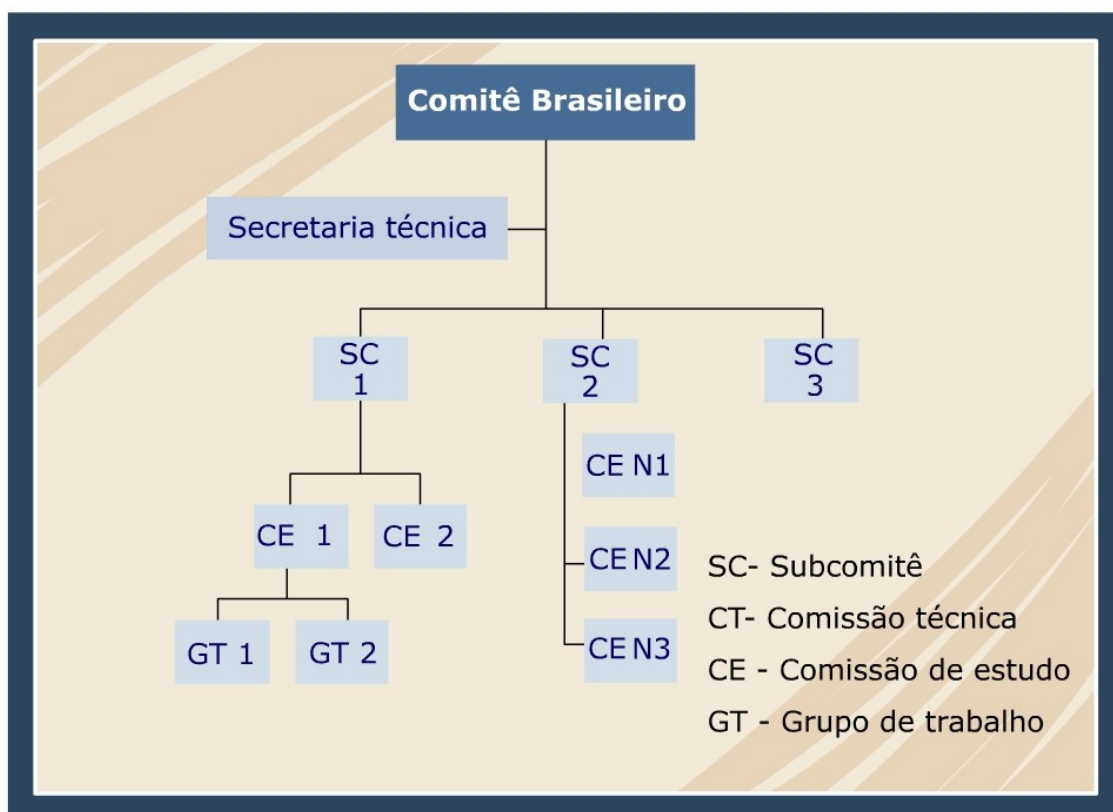


Figura 4: Organograma do Comitê Brasileiro

6. Estrutura dos CEE

As Comissões de Estudos Especiais funcionam com uma composição tripartite, de representantes do setor produtivo, de consumidores ou usuários e de neutros (laboratórios, institutos de pesquisa, universidades, governo etc), de forma que todas as partes interessadas naquele assunto específico possam participar do processo. A participação é aberta a qualquer interessado.

Os Comitês Brasileiros, a partir das demandas das Comissões de Estudos Especiais, preparam anualmente um programa de trabalho, que inclui a lista dos assuntos a serem normalizados e as normas existentes que deverão ser revisadas. Os programas de trabalho de cada comitê compõem o Plano Anual de Normalização da ABNT.

7. Planejamento da Normalização

O planejamento da Normalização é uma etapa de importância estratégica, pois, ao se decidir que normas vão

ser elaboradas, está-se também decidindo sobre que normas não serão elaboradas, pelo menos no momento. De fato, os planos de normalização são uma verdadeira agenda estratégica setorial, o que significa que é conveniente que as empresas participem da sua discussão e formulação.

A maneira de participar na concepção e elaboração dos planos dos Comitês Brasileiros se dá em duas formas: por meio da participação nas comissões de estudo (e aqui deve-se notar que se limita esta participação aos temas que já são objeto de Normalização, uma vez que já existe a comissão) ou então diretamente nos Comitês Brasileiros. O processo de planejamento varia um pouco de comitê para comitê.

8. Síntese de ABNT

Neste tópico, verificamos que a estrutura de Normalização da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, único organismo nacional de normalização reconhecido pelo Governo Brasileiro, é composta por Comitês Brasileiros e Comissões de Estudos Especiais, constituídos por integrantes das partes interessadas no tema a normalizar, que são responsáveis pela condução do processo de normalização.

B. Processo de elaboração de normas nacionais

1. Processo de elaboração de normas nacionais

Veja as figuras a seguir para identificar as etapas do processo de elaboração de normas nacionais:



Figura 5: Questionamento sobre processo de elaboração de norma



Figura 6: Processo de elaboração de norma



Figura 7: Descrição das etapas de planejamento e elaboração



Figura 8: Descrição das etapas de aprovação e publicação

2. Continuação

Como vimos anteriormente, a ABNT é responsável pelo gerenciamento das etapas de elaboração de uma norma técnica nacional.

Vale destacar que, sendo o Brasil signatário do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio da Organização Mundial do Comércio - OMC (abordaremos esse tema em outros tópicos do Módulo Normalização e do Módulo Avaliação da Conformidade), a ABNT segue o Código de Boas Práticas para a Elaboração, Adoção e Aplicação de Normas - Anexo 3 do citado acordo.

3. Processo de Normalização - I

Tipicamente, o processo de normalização tem 4 etapas:

- Planejamento.
- Elaboração.
- Aprovação.

- Publicação.

Observe a figura a seguir:

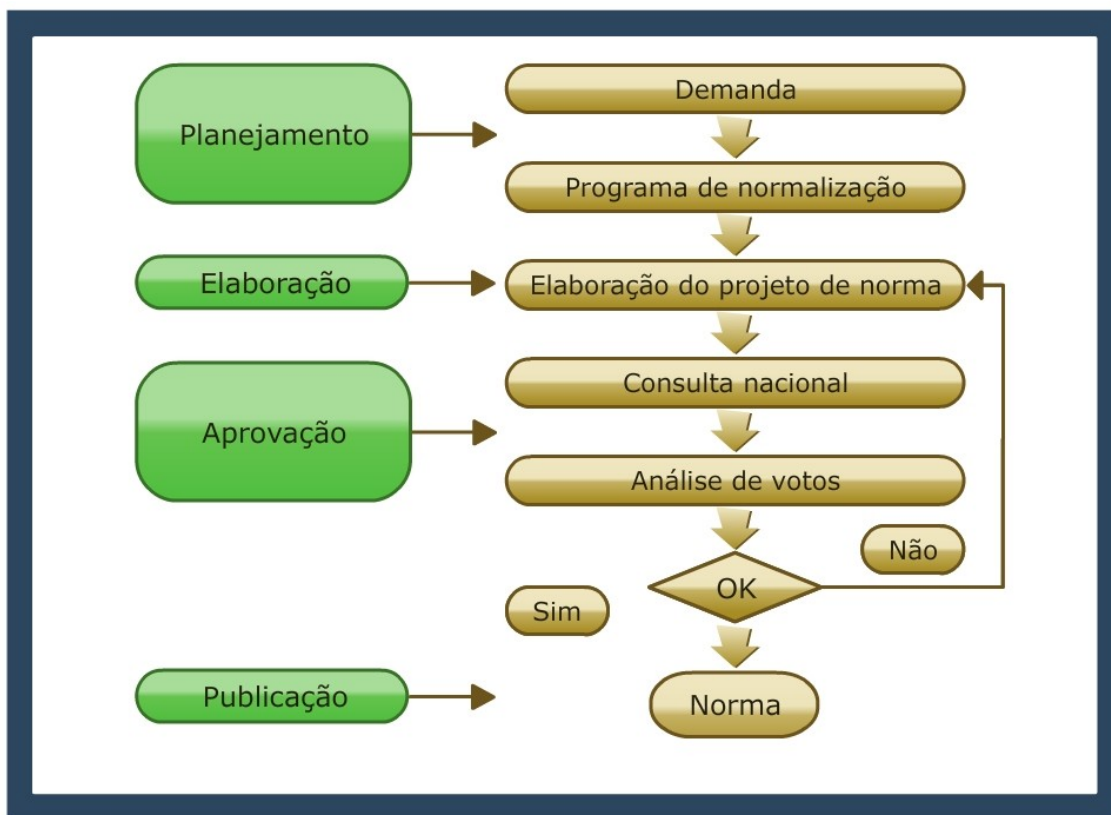


Figura 9: Fases do processo de Normalização

4. Planejamento

Na etapa de planejamento é que se decide que normas serão desenvolvidas. Inclui a identificação e qualificação das demandas, a caracterização dos temas a serem abordados, o estabelecimento de prioridades e de um plano de normalização.

É uma etapa de fundamental importância para se assegurar a relevância da atividade de normalização, pois é por meio dela que se assegura o desenvolvimento das normas necessárias para a sociedade que estão realmente sendo demandadas pelas empresas e que esse atendimento à demanda é realizado levando-se em conta as prioridades que a própria sociedade reconhece.

5. Elaboração

Na etapa de elaboração é quando os textos são desenvolvidos. É uma etapa crítica, tanto porque a qualidade dos textos normativos é diretamente dela decorrente, bem como a legitimidade percebida, pelas partes interessadas, do texto resultante. É talvez a etapa mais custosa do processo de normalização. De uma forma geral, esta atividade é efetuada por voluntários, representando as diversas partes interessadas.

É de grande relevância o efetivo envolvimento das partes interessadas na etapa de desenvolvimento dos projetos de norma de maneira a se assegurar que estas:

- Atendam às necessidades identificadas na fase de planejamento.
- Apresentem soluções aceitáveis para as partes interessadas sem criar distorções desnecessárias no mercado nem privilegiarem nenhum interesse em particular em detrimento de outros.
- Apresentem soluções eficazes.
- Constituam-se em uma base efetiva para o desenvolvimento tecnológico do setor.
- Sejam consideradas legítimas e portanto com boa probabilidade de serem utilizadas.
- Adotem uma solução técnica proposta consistente, embasada cientificamente ou suportada pela experiência e é aceitável.

Aqui se percebe, portanto a importância da participação das empresas no processo de desenvolvimento das normas. É o momento em que os aspectos técnicos serão estabelecidos e, portanto, é a ocasião em que as empresas podem influenciar decisivamente nos seus resultados, assegurando-se que a norma reflita de fato os seus interesses.

6. Aprovação

Na etapa de aprovação é que o texto proposto se converte formalmente numa norma técnica. Usualmente, envolve uma consulta mais ampla a um público que não participou do desenvolvimento do projeto de norma, na etapa

anterior, de modo a que se possa assegurar que houve oportunidade para conhecimento e apreciação pelos interessados, e que o projeto de norma não afeta adversamente nenhum interesse em particular de modo ilegítimo. Nesta etapa, a ABNT procura assegurar que as entidades profissionais, empresariais e técnicas tomam conhecimento da consulta.

A realização da consulta ampla é uma etapa necessária do processo de aprovação para se assegurar que:

- A norma resolve o problema proposto.
- Levou em conta todos os interesses e a participação de todos os interessados.
- Houve uma ampla consulta.

Neste processo, o projeto de norma, elaborado pela Comissão de Estudo é submetido à apreciação da sociedade. Durante este período, qualquer interessado pode se manifestar, sem qualquer ônus. A participação na Consulta Nacional pode ser feita pela Internet, na página da ABNT, recomendando à Comissão de Estudo autora a aprovação do texto como apresentado; a aprovação do texto com sugestões; ou sua não aprovação, devendo, para tal, apresentar as objeções técnicas que justifiquem sua manifestação (manifestações de rejeição sem justificativa técnica não são consideradas).

Sendo assim, é muito importante a opinião da sociedade sobre o conteúdo dos Projetos em Consulta Nacional, para que se possa ter Normas Brasileiras que realmente representem os interesses da sociedade, bem como possam ser plenamente aplicadas e gerar todos os benefícios inerentes à normalização.

7. Publicação

Efetuada a consulta, os comentários e sugestões são consolidados e toma-se a decisão de aprovação formal da norma técnica. Por fim, na etapa de publicação a norma é disponibilizada para a sociedade.

8. Processo de Normalização - II

Segundo princípios internacionais, as normas publicadas devem ser analisadas periodicamente - a cada cinco anos, em média - para que seu conteúdo mantenha-se atualizado. Este processo, chamado de análise sistemática, é realizado anualmente e inicia-se pela pesquisa à sociedade. Durante quatro meses, a ABNT disponibiliza à sociedade - por meio de seu site - a relação das normas contempladas no processo. É a oportunidade que as partes interessadas têm de analisar o conteúdo da norma e dizer se ele permanece atual (confirmação), se não tem mais aplicação (cancelamento) ou se ele está desatualizado em relação à tecnologia (revisão).

9. Processo de Normalização - III

Após o período citado anteriormente, a administração central da ABNT encaminha o resultado da pesquisa ao Comitê Técnico responsável para que ele o disponibilize à Comissão de Estudo autora da norma, que decidirá por sua revisão, confirmação ou cancelamento (parecer final). De posse do parecer final da comissão, a administração central da ABNT tomará as providências necessárias para atualizar o acervo de normas brasileiras. Os pareceres finais de confirmação e de cancelamento serão submetidos à consulta nacional para embasamento por 40 dias.



Leia o anexo Código de boa conduta para a elaboração, adoção e aplicação de normas.²

10. Síntese do processo de elaboração de normas nacionais

Neste tópico, verificamos que a elaboração de normas técnicas no âmbito da ABNT tem quatro etapas: planejamento, elaboração, aprovação e publicação, e segue o Código de Boas Práticas para a Elaboração, Adoção e Aplicação de Normas – Anexo 3 do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio da Organização Mundial do Comércio – OMC.

C. Encerramento



Notas

1

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>> Acesso em: 17 fev. 2009.

2

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO COMÉRCIO. *Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio*. 1995. Anexo III: Código de boa conduta para a elaboração, adoção e aplicação de normas.

Bibliografia

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>> Acesso em: 17 fev. 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO 9000: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR ISO IEC 17000: avaliação de conformidade: vocabulário e princípios gerais*. Rio de Janeiro, 2005.

BRITISH STANDARDS INSTITUTION. Disponível em: <<http://www.bsi-global.com>> Acesso em: 17 fev. 2009.

BRITISH STANDARDS INSTITUTION. *Normalização é um investimento para negócios*. Tradução: Alexandre Eliasquevitch Garrido. [S.I.: s.n.], 2008.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. *Normalização: conhecendo e aplicando na sua empresa*. Brasília: CNI, 2002.

CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. *Guia de boas práticas de regulamentação*. Rio de Janeiro, dez. 2007.

DIAS, José Luciano de Mattos. *Medida, normalização e qualidade: aspectos da história da metrologia no Brasil*. Rio de Janeiro: Inmetro, 1998.

DTI. *The empirical economics of standards*. DTI Economics Paper, Reino Unido, n. 12, jun.2005.

INSTITUTO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO DA INDÚSTRIA DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS. *Tecnologia industrial básica: diretrizes para o setor de máquinas e equipamentos*. São Paulo: IPDMAQ, 2008.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION. Disponível em: <<http://www.iso.org>> Acesso em: 17 fev. 2009.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO strategic plan 2005-2010: standards for a sustainable world*. ISO: Suíça, 2005.

INTERNATIONAL ORGANISATION OF STANDARTIZATION; INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. *International Electrotechnical Commission*. Using and referencing ISO and IEC standards for technical regulations. Suíça: ISO, IEC, 2007.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA (Coordenação de Política Tecnológica Industrial). *Programa tecnologia industrial básica e serviços tecnológicos para a inovação e competitividade*. Brasília: MCT, 2001.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS INDÚSTRIAS, SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM NACIONAL; INSTITUTO EUVALDO LODI. *Tecnologia industrial básica: trajetória, desafios e tendências no Brasil*. Brasília: MCT, CNI, SENAI/DN, IEL/NC, 2005.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. *Barreiras técnicas: conceitos e informações sobre como superá-las*. MDIC, AEB, CNI: Brasília, 2002.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. Disponível em: <<http://www.oecd.org>> Acesso em: 17 fev. 2009.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. *Guiding principles for regulatory quality and performance*. Source OCDE Gouvernance. v. 2008, n. 35, out. 2008, p.i-12(13).

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO COMÉRCIO. Disponível em: <<http://www.wto.org>> Acesso em: 20 fev. 2009.

PIERONI, Laila. *Associação Brasileira de Normas Técnicas: desde 1940 promovendo a normalização no Brasil*. São Caetano do Sul, SP: SR Gráfica e Editora, 2006.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Normas técnicas: o que eu ganho com isso?* Rio de Janeiro: ABNT, 2006.

STANDARD COUNCIL OF CANADA. Disponível em: <<http://www.scc.ca>> Acesso em: 17 fev. 2009.

STANDARDS AUSTRALIA. *Standards, innovation and the australian economy*. Austrália, abr. 2007.

VERLAG, Beuth. *Economic benefits of standardization*. Alemanha: DIN German Institute for Standardization, 1997.

Anexos

CÓDIGO DE BOA CONDUTA PARA A ELABORAÇÃO, ADOÇÃO E APLICAÇÃO DE NORMAS (ANEXO 3 do Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio da Organização Mundial do Comércio – OMC)

Disposições Gerais

A. Para os propósitos deste Código, aplicam-se as definições do Anexo 1 deste Acordo.

B. Este Código está aberto à aceitação de qualquer instituição de normalização existente no território de um Membro da OMC, seja ela uma instituição do governo central, uma instituição pública local, ou uma instituição não-governamental; de qualquer instituição de normalização governamental regional da qual um ou mais Membros sejam Membros da OMC; e a qualquer instituição de normalização não governamental regional da qual um ou mais Membros estejam situados no território de um Membro da OMC (denominadas neste Código coletivamente "instituições de normalização" e individualmente "instituição de normalização")

C. As instituições de normalização que tenham aceito ou denunciado este Código notificarão este fato ao Centro de Informações da ISO/ IEC em Genebra. A notificação incluirá o nome e o endereço da instituição em questão e o escopo de suas atividades correntes e planejadas de normalização. A notificação poderá ser enviada seja diretamente ao Centro de Informações da ISO/ IEC, seja por meio da instituição nacional Membro da ISO/ IEC, seja, preferivelmente, por meio do Membro nacional ou afiliado internacional pertinente da ISONET, conforme apropriado.

Disposições Substantivas

D. No que se refere a normas, a instituição de normalização concederá aos produtos originários do território de qualquer outro Membro da OMC tratamento não menos favorável do que o concedido a produtos

similares de origem nacional e a produtos originários de qualquer outro país.

E. A instituição de normalização assegurará que as normas não sejam elaboradas, adotadas ou aplicadas com vistas a, ou com o efeito de, criar obstáculos desnecessários ao comércio internacional .

F. Quando existam normas internacionais ou sua formulação definitiva for iminente, as instituições de normalização utilizarão estas normas, ou seus elementos pertinentes, como base de suas normas, exceto quando tais normas internacionais ou seus elementos pertinentes sejam inadequadas ou ineficazes, por exemplo, devido a um nível de proteção insuficiente, a fatores geográficos ou climáticos fundamentais ou problemas tecnológicos fundamentais.

G. Com o objetivo de harmonizar o mais amplamente possível os regulamentos técnicos, as instituições de normalização participarão integralmente, dentro do limite de seus recursos, da preparação, pelas instituições de normalização internacionais apropriadas, de normas internacionais sobre as matérias em relação às quais tenham adotado, ou planejem adotar, normas. Com relação a instituições de normalização existentes no território de um Membro, a participação numa atividade de normalização internacional se fará, sempre que possível, por meio de uma delegação que represente todas as instituições de normalização existentes no território do Membro que tenham adotado, ou planejem adotar, normas sobre as matérias a que se relaciona a atividade de normalização internacional.

H. Uma instituição de normalização existente no território de um Membro procurará por todos os meios evitar a duplicação ou sobreposição com o trabalho de outras instituições de normalização existentes no território nacional ou com o trabalho pertinente de instituições de normalização regionais ou internacionais. Ela também procurará por todos os meios buscar o consenso nacional nas normas que desenvolvem. Igualmente, as instituições de normalização regionais procurarão por todos os meios evitar a duplicação ou sobreposição com o trabalho de instituições de normalização internacionais pertinentes.

I . Sempre que apropriado, a instituição de normalização especificará as normas baseadas em prescrições relativas a produtos antes em termos de desempenho do que em termos de desenho ou características descritivas.

J. Pelo menos uma vez a cada seis meses, a instituição de normalização publicará um programa de trabalho contendo seu nome e endereço, as normas em curso de elaboração e as normas que foram Barreiras Técnicas - OMC adotadas no período precedente. Uma norma está em elaboração desde o momento em que foi tomada a decisão de desenvolver uma norma até que esta norma seja adotada. Os títulos dos projetos de norma específicos deverão, caso solicitado, ser fornecidos em inglês, francês ou espanhol. Uma nota sobre a existência do programa de trabalho será publicada numa publicação nacional, ou, conforme o caso, regional sobre atividades de normalização. O programa de trabalho indicará, para cada norma, de acordo com as regras da ISONET, a classificação pertinente da matéria, o estágio atingido no desenvolvimento da norma, e referências a qualquer norma internacional utilizada como base. No mais tardar no momento da publicação de seu programa de trabalho, a instituição de normalização notificará sua existência ao Centro de Informações da ISO/ IEC em Genebra.

A notificação conterá o nome e endereço da instituição de normalização, o nome e número da publicação na qual publica-se o programa de trabalho, o período ao qual o programa de trabalho se aplica, seu preço (se não for gratuita), e como e onde pode ser obtida. A notificação poderá ser enviada diretamente ao Centro de Informação da ISO/ IEC, ou , preferivelmente, por meio do Membro nacional ou afiliado internacional relevante da ISONET, conforme apropriado.

K. O Membro nacional da ISO/ IEC procurará por todos os meios tornar -se um Membro da ISONET ou indicar outra instituição para tornar -se um Membro, bem como que o Membro da ISONET alcance a categoria de Membro mais avançada possível. As outras instituições de normalização procurarão por todos os meios associar -se com o Membro da ISONET.

L. Antes de adotar uma norma, a instituição de normalização deverá conceder um período de pelo menos

60 dias para a apresentação de comentários ao projeto de norma pelas partes interessadas existentes no território de um Membro da OMC. Este período poderá, entretanto, ser encurtado, se surgirem ou houver ameaça de que surjam problemas urgentes de segurança, saúde ou meio ambiente. No mais tardar no começo do período de comentários, a instituição de normalização publicará uma nota anunciando o período para comentários na publicação mencionada no parágrafo J. Tal notificação deverá indicar, tanto quanto possível, se o projeto de norma difere das normas internacionais pertinentes.

M. A pedido de qualquer parte interessada existente no território de um Membro da OMC, a instituição de normalização fornecerá prontamente, ou fará com que seja fornecida, uma cópia do projeto de norma que tenha submetido a comentários. Quaisquer taxas cobradas por este serviço serão, à parte o custo real do envio, as mesmas para partes nacionais e estrangeiras.

N. As instituições de normalização levarão em conta, no desenvolvimento subsequente da norma, os comentários recebidos no período de comentários. Os comentários recebidos por meio de instituições de normalização que tenham aceitado este Código de Boa Conduta serão, caso solicitado, respondidas tão prontamente quanto possível. A resposta incluirá uma explicação das razões da necessidade de afastar-se da norma internacional pertinente.

O. Uma vez que a norma tenha sido adotada, será prontamente publicada.

P. A pedido de qualquer parte interessada existente no território de um Membro da OMC, a instituição de normalização deverá fornecer prontamente, ou fazer com que seja fornecida, uma cópia de seu programa de trabalho mais recente ou de uma norma que tenha produzido. Quaisquer taxas cobradas por este serviço serão, à parte os custos reais do envio, as mesmas para partes nacionais e estrangeiras.

Q. A instituição de normalização examinará com simpatia as representações com relação ao funcionamento deste Código apresentadas por instituições de normalização que tenham aceito o presente Código e se prestará a consultas

a seu respeito. Ela deverá empreender esforços objetivos para resolver quaisquer reclamações.