Entidade Setorial Nacional Mantenedora

Associação Nacional da Indústria Cerâmica – ANICER

Santa Luzia, 651, 12º andar – Centro - Rio de Janeiro / RJ

Tel: (21) 2524-0128 Site: www.anicer.com.br email: anicer@anicer.com.br

Entidade Gestora Técnica

Avenida Vereador Mário de Castro Reis, 25 - Nova Niterói - Três Rios.

CEP: 25804-970 Tel: (24) 2251-9262

Site: www.firjan.com.br email: egt@firjan.com.br

Programa Setorial da Qualidade

TELHAS CERÂMICAS PSQ-TC

FUNDAMENTOS TÉCNICOS

Julho 2017

PSQ-TC - rev 007

Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade
Telhas Cerâmicas

SUMÁRIO

1. **Introdução**
2. **Documentos Complementares**
3. **Conceituação**
4. **Requisitos do Programa Setorial da Qualidade**
5. **Atividades de Normalização**
6. **Programas de auditoria**
7. **Reclamações**

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo estipular as condições técnicas e divisão de responsabilidades do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC.

Serão abordados os requisitos do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, abrangendo as responsabilidades de cada uma das partes envolvidas, as atividades de normalização, as auditorias realizadas em âmbito do programa, a avaliação da conformidade e os critérios para classificação das empresas, bem como os relatórios elaborados e as reuniões setoriais no âmbito do programa.

1.1 Responsabilidade Legal

Entidade Gestora Técnica responsável pela avaliação da conformidade dos produtos-alvo e pelas informações apresentadas nos Relatórios Setoriais do PSQ, constituída a EGT TELHAS CERÂMICAS - SENAI/RJ definida como pessoa jurídica, inscrito no CNPJ sob o nº 03.848.688/0050-30 com sede à Avenida Vereador Mário de castro Reis, 35 - Nova Niterói - Três Rios. CEP: 25804-970; telefone: (24) 2251-9262, email: egt@firjan.com.br.

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

2.1 ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013;

2.2 ABNT NBR ISO/IEC 17000 – Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais;

2.3 ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;

2.4 ABNT NBR 15310:2009 – Componentes Cerâmicos – Telhas – Terminologia

2.5 Requisitos e Métodos de ensaio

2.6 Portaria n^0 332, 20 de junho de 2014 do Ministério das Cidades.

2.7 Adesão, controle e qualificação de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade; Formulários da Ação de combate a não conformidade para o Programa Setorial da Qualidade;

2.8 Divulgação e utilização da marca por parte das empresas qualificadas ao Programa setorial da Qualidade;

Nota: Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se que sejam verificadas as edições mais recentes das normas citadas nesse documento.

3. CONCEITUAÇÃO

Os conceitos apresentados neste documento estão em conformidade ao regimento do sistema de qualificação de materiais, componentes e sistemas construtivos – SiMaC do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H, e com a portaria nº 332 de 20 de junho de 2014 do Ministério das Cidades, e seguem as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

3.1 QUALIDADE: A totalidade das características e forma de um produto ou serviço que é capaz de atender a uma dada necessidade (ABNT NBR ISSO 9000 itens 3.1.1;3.5.1 e3.1.2)

3.2 PROGRAMA SETORIAL DA QUALIDADE (PSQ-TC): Programa de adesão voluntária que reúne um conjunto de atividades desenvolvido pela ANICER - Associação Nacional de Cerâmica, envolvendo o apoio ao aprimoramento da normalização técnica brasileira, executadas no âmbito de um programa de qualidade de produtos que contemple ações institucionais que promovam o combate à não conformidade técnica dos produtos. Os Programas Setoriais da Qualidade reconhecidos pelo PBQP-H têm caráter nacional e são únicos para cada família de produtos-alvo e deles podem participar quaisquer empresas que atuam nos setores em que tais Programas são

implantados, independente de serem associados ou não a uma entidade representativa. Cabe destacar que as avaliações realizadas no âmbito dos PSQ's não se limitam aos produtos das empresas participantes. Atividades envolvidas:

- Revisões normativas;
- Prospecções acadêmicas e de aplicação do(s) produto(s) em uso;
- Realização periódica de auditorias em fábrica, revenda ou qualquer outro lugar passível de se obter o produto pronto para consumo;
- Realização sistemática de ensaios para avaliação da conformidade dos produtos;
- Estabelecimento de etapas evolutivas para melhoria da qualidade do setor.

3.3 EMPRESA: No âmbito do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, é entendido como empresa, o conjunto e responsáveis pela produção, comercialização, importação ou distribuição de um produto com uma marca ou combinações de marcas. Dentro da definição acima, incluem-se os seguintes casos:

- ✓ A empresa é responsável pela conformidade dos produtos que fabrica, importa ou distribui, mas que são comercializados com marcas de terceiros;
- ✓ A empresa é responsável pela conformidade dos produtos que comercializa ou distribui, mas que são importados ou fabricados por terceiros;
- ✓ Caso a empresa possua mais de uma unidade fabril, a análise da conformidade da empresa é feita a partir da conformidade dos produtos fabricados em todas as suas unidades fabris, mesmo que cada uma destas unidades fabris tenham um CNPJ distinto;
- ✓ Caso a empresa produza, importe, distribua ou comercialize produtos de diversas marcas, a análise da conformidade da empresa é feita a partir da conformidade de todos estes produtos de todas as marcas produzidas, importadas, comercializadas ou distribuídas por ela estejam em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do programa;
- ✓ Caso empresas distintas tenham um controle comum das suas operações, serão entendidas pelo programa como fazendo parte de um mesmo grupo e, portanto, para que estejam qualificadas no programa, é necessário que todos os produtos fabricados, importados, comercializados ou distribuídos por estas empresas

estejam em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do programa.

Em todos os casos a classificação da empresa como conforme ou qualificada será realizada a partir dos resultados dos ensaios dos produtos alvo (de mesma marca ou combinação de marcas) independente do local de coleta ou de fabricação.

3.4 QUALIFICADA: Empresa participante do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas que atende os critérios para qualificação apresentados no documento fundamentos no PSQ-TC, e que fabrica e comercializa Telhas Cerâmicas em conformidade com os requisitos especificados na ABNT NBR 15310:2009;

3.5 NÃO QUALIFICADA: Empresa participante do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas que NÃO atende os critérios para qualificação apresentados no documento fundamentos técnicos no PSQ-TC, e que fabrica e comercializa Telhas Cerâmicas em NÃO conformidade com os requisitos especificados na ABNT NBR 15310:2009, ou seja, que se enquadra como uma Não Conformidade Critica. Exemplo: Inadimplência financeira, não cumprimento do programa de amostragem, etc.

3.6 CONFORMIDADE: Atendimento de uma linha de produtos aos requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.1).

3.7 NÃO CONFORMIDADE: Não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.2).

3.8 NÃO CONFORMIDADE EVENTUAL: Não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas.

3.9 NÃO CONFORMIDADE SISTEMÁTICA: Não atendimento sistemático de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas. A não-conformidade sistemática é caracterizada pela existência de um banco de dados construído a partir de resultados não-conformes, obtidos de amostras coletadas em revendas, fábrica, pertencentes às empresas que participam ou não do programa PSQ-TC.

3.10 NÃO CONFORMIDADE CRÍTICA: Trata-se de não atendimento aos regulamentos e procedimentos do programa PSQ-TC ou do não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas brasileiras de referência, em níveis muito distantes aos estabelecidos nesses documentos. São consideradas não-conformidades críticas:

- ✓ Não permitir as verificações em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos alvo, conforme procedimento descrito;
- ✓ Não informar todas as unidades fabris, todos os locais da fábrica ou instalações em que os produtos são estocados;
- ✓ Não informar a entidade gestora todos os produtos, alvo do programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo as marcas comercializadas ou não sob sua administração;
- ✓ Constatação da fabricação de produtos alvo, cujos resultados das amostras coletadas nas unidades fabris sejam muito distintos dos resultados das amostras coletadas nos locais em que os produtos são disponibilizados aos usuários (esses últimos, resultados de reprovação);
- ✓ Constatação da fabricação de produtos alvo de diferentes modelos ou marcas, com resultados muito distintos entre si (resultados de reprovação), ou seja, um tipo, um modelo ou marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não-conformidade;
- ✓ Constatação da fabricação de produtos alvo, com resultados de não-conformidade bem aquém dos limites especificados nas normas técnicas brasileiras e de referência do programa PSQ-TC.

4. REQUISITOS DO PROGRAMA SETORIAL DA QUALIDADE

Os requisitos do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas seguem os parâmetros dos documentos técnicos que são utilizados como base do sistema de garantia da qualidade. Estes documentos são revisados anualmente, e extraordinariamente quando houver um fato relevante. Nesse programa são utilizados documentos relacionados no item 2.

4.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE:

a) Atingir e manter a qualidade dos produtos, segundo as especificações técnicas pertinentes, de forma a atender às necessidades dos usuários,

b) Prover de confiança os participantes do programa de que a qualidade pretendida está sendo atingida ou mantida;

c) Prover de confiança os compradores do produto de que a qualidade pretendida está sendo alcançada e mantida nos produtos fornecidos;

d) Fornecer informações que permitam o efetivo combate a não-conformidade sistemática.

4.2 RESPONSABILIDADES DOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA

4.2.1 ANICER – Associação Nacional da Indústria Cerâmica

A ANICER é a Entidade Setorial Mantenedora do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC.

Suas atribuições são:

- ✓ Prover financeiramente o programa no que diz respeito à participação das empresas (nas condições especificadas no contrato de prestação de serviços e seus aditivos firmado entre a EGT-BT e a Anicer, ou em documentos previamente concordados entre as partes, ou ainda conforme deliberações tomadas nas reuniões do programa PSQ-TC e apresentadas nas respectivas atas);
- ✓ Informar a EGT BT das inadimplências das suas associadas no provimento financeiro do programa PSQ-TC;
- ✓ Descredenciar fabricantes participantes devidos inadimplências financeiras;
- ✓ Divulgar o programa PSQ-TC e seus resultados, a partir de decisão tomada em reunião do programa;
- ✓ Representar institucionalmente o programa como, por exemplo, no Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H. ressalta-se que é

permitida para associação, através de seu site, a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC, incluindo o uso de link para o site do PBQP- H;

- ✓ Sensibilizar instituições que ainda não utilizam o programa PSQ-TC a fazê-lo;
- ✓ Apresentar o programa PSQ-TC para empresas que ainda não sejam participantes;
- ✓ Atuar no combate a não-conformidade sistemática;
- ✓ Representar institucionalmente o programa PSQ-TC junto a empresas não participantes quando da intenção de adesão e informações divulgadas no âmbito do programa.

4.2.2 ENTIDADE GESTORA TÉCNICA EGT-BT/SENAI TRÊS RIOS

A EGT-BT SENAI Três Rios é a entidade de terceira parte, indicada pela ANICER (Entidade Mantenedora), acreditada pela Cgcre do Inmetro CRL 0121, responsável pela avaliação da conformidade dos produtos-alvo e pelas informações apresentadas nos Relatórios Setoriais do PSQ.

Possui corpo técnico em constante atualização para acompanhar as demandas de novos ensaios e atender às necessidades do setor.

- ✓ Suas atribuições são garantir o respeito aos requisitos especificados nos fundamentos técnicos do PSQ-TC, regimento SiMaC e portaria n°332 do Ministério das Cidades.
- ✓ Efetuar o acompanhamento dos ensaios no laboratório do programa PSQ-TC, de forma a garantir o cumprimento do plano de amostragem. Os laboratórios que serão utilizados pela EGT deverão ser acreditados pela Cgcre do INMETRO para a realização dos ensaios previstos na normalização técnica referencial do PSQ-TC.
- ✓ Elaborar os relatórios setoriais (em que são apresentadas as relações de empresas qualificadas, não-qualificadas e não- conformes) e os relatórios de análise de conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as

empresas que, sistematicamente, comercializam blocos que não atendem às normas técnicas da ABNT;

- ✓ Coordenar programas interlaboratoriais relativos aos produtos alvo do programa PSQ-TC, quando solicitado;
- ✓ Atuar na normalização dos produtos alvo do programa PSQ-TC.
- ✓ Realizar combate a não conformidade técnica
- ✓ A EGT-BT deve realizar atividades de forma imparcial.
- ✓ A EGT-BT deve estabelecer politicas e procedimentos em condições não discriminatórias
- ✓ A EGT-BT deve ter mecanismos, adequados, consistentes com as leis aplicáveis para salvaguardar a confidencialidade das informações.
- ✓ A EGT-BT deve possuir e tornar disponíveis (através de publicações, meios eletrônicos e principalmente através do site do Ministério das Cidades www.cidades.gov.br/pbqp-h), o seguinte:

a) informação sobre os procedimentos de avaliação da conformidade de produto, inclusive as suas regras e procedimentos para concessão e manutenção da qualificação;

b) uma descrição dos direitos e deveres dos solicitantes e fornecedores dos produtos avaliados;

c) informação sobre os documentos previstos no Regimento SiMaC.

4.2.3 EMPRESAS QUE FABRICAM OS PRODUTOS ALVO DO PROGRAMA PSQ-TC.

a) A empresa deve sempre atender aos requisitos normativos relativos aos produtos alvo;

b) A empresa deve implantar as ações corretivas adequadas quando forem constatadas não conformidades pela EGT, atender aos prazos acordados;

c) Se a avaliação da conformidade se referir a uma produção contínua, os produtos-alvo avaliados devem continuar atendendo aos requisitos do PSQ;

d) A empresa deve possibilitar a realização da avaliação da conformidade, permitindo as auditorias inadvertidas, o acesso aos locais da produção e estoque dos produtos alvo do programa, bem como o encaminhamento das amostras auditadas, sendo todos os

custos com ensaios de responsabilidade da empresa, além dos custos com adesão ao programa;

e) A empresa só se refere a sua participação e qualificação no PSQ conforme as instruções contidas no Regimento do SiMaC e nos documentos de fundamentos técnicos do Programa;

f) A empresa informa a EGT de qualquer mudança em seu produto, processo ou direção que possa afetar a conformidade do produto-alvo aos requisitos do PSQ.

g) Os laboratórios que serão utilizados pela EGT deverão ser acreditados pela Cgcre ou Qualificados pela EGT para a realização dos ensaios previstos na normalização técnica referencial do PSQ.

Telhas cerâmicas são componentes destinados à montagem de cobertura estanque à água, de aplicação descontinua.

E Para isso, as empresas fabricantes de Telhas Cerâmicas devem se comprometer, através de acordo, a cumprir com as seguintes tarefas:

- ✓ Prover financeiramente as atividades do programa. No caso da empresa ser associada Anicer, o provimento financeiro refere-se não só as despesas efetuadas pela entidade gestora, mas também aos reembolsos dos pagamentos realizados pela Anicer;
- ✓ A empresa participante ao preencher o cadastro de adesão deverá incluir todos os tipos de Telhas Cerâmicas importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, e os produtos que serão alvos do programa. Somente produzir e fornecer Telhas Cerâmicas produtos alvos do programa que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas técnicas;
- ✓ Permitir as verificações realizadas pela Manter a Entidade Gestora Técnica;
- ✓ Manter a Entidade Gestora Técnica atualizada com informações quanto:

a) Todos os produtos-alvo do programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo a marca comercializada ou não sob sua administração;

b) Endereço de todas as fábricas que produzem os produtos alvo do programa, bem como dos locais de armazenamento dos produtos acabados;

c) Nome de pelo menos duas pessoas da fábrica, que serão os responsáveis pelo acompanhamento das verificações e nome dos responsáveis da empresa

perante o programa PSQ-TC.

d) Não utilizar o logotipo do Programa Brasileiro da qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H de forma indevida, por exemplo, no produto, ou em sua embalagem, ou mesmo em etiquetas e manuais que acompanhem o produto. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada o uso do logotipo em folders, catálogos de produtos, feiras, bem como utilizar o seguinte modelo de divulgação em suas embalagens:

"A empresa XXXXXX é participante do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC. Para verificar os fabricantes qualificados, consulte o site: http://pbqp-h.cidades.gov.br/projetos_simac_psqs.php

No caso de uma empresa desrespeitar qualquer uma das condições anteriormente apresentadas, a mesma pode ser descredenciada junto ao Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas.

No caso de uma empresa ser descredenciada por quaisquer questões técnicas constantes neste item, a mesma só poderá voltar a solicitar uma nova adesão depois de eliminadas às condições desfavoráveis existentes.

No caso de uma empresa ser descredenciada por inadimplência junto ao programa, a mesma só poderá solicitar nova adesão depois de sanadas as suas pendências financeiras.

As condições para que uma empresa possa se credenciar junto ao Programa Setorial da Qualidade são: – Cadastro de Adesão ao PSQ-TC e assinatura do Termo de adesão com a entidade mantenedora;

4.2.4 LABORATÓRIO NÚCLEO DE TECNOLOGIA EM CERÂMICA SENAI TRÊS RIOS

O laboratório acreditado pela Cgcre do INMETRO desde 2002 que atua na avaliação da conformidade dos produtos alvos do PSQ-TC nº de registro CRL 0152.

Possui corpo técnico em constante atualização para acompanhar as demandas de novos ensaios e atender às necessidades do setor.

Quando houver a necessidade de utilização de outros laboratórios para execução dos ensaios, a Entidade Gestora Técnica terceirizará a execução para laboratórios

acreditados a Cgcre, e na falta qualificará o laboratório seguindo a Norma Técnica ABNT NRB ISO IEC 17025:2005

RELAÇÃO DE LABORATÓRIOS ACREDITADOS PELA CGCRE

Lista de Laboratórios acreditados – Telhas Cerâmicas		
Nº da Acreditação	**Nome do Laboratório**	**Estado**
CRL 0003	**L. A. FALCÃO BAUER - CENTRO TECNOLÓGICO DE CONTROLE QUALIDADE LTDA - LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS E PRODUTOS**	**SP**
CRL 0027	**EPT - ENGENHARIA E PESQUISAS TECNOLÓGICAS S.A. - LABORATÓRIO DE MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO CIVIL**	**SP**
CRL 0037	**CONCREMAT - ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A. - LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS E PROD. IND.DA CONSTRUÇÃO**	**SP**
CRL 0058	**LENC - LABORATÓRIO DE ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA. - LENC - LABORATÓRIO DE ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA.**	**SP**
CRL 0098	**FUNDAÇÃO PAULISTA DE TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO - CENTRO TECNOLÓGICO DA FUNDAÇÃO PAULISTA - CETEC/FPTE**	**SP**
CRL 0162	**TESIS - Tecnologia e Qualidade de Sistemas em Engenharia Ltda. - Laboratório de Ensaios de Construção Civil**	**SP**
CRL 0175	**Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI - LABORATÓRIOS SENAI MARIO AMATO**	**SP**
CRL 0183	**JBA ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA. - JBA ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA**	**SP**
CRL 0263	**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI - LABORATÓRIO DE ENSAIOS TECNOLÓGICOS DE MATERIAIS DA CONSTRUÇÃO CIVIL**	**PE**
CRL 0414	**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI - CEP SENAI DE CONSTRUÇÃO CIVIL / LABORATÓRIO DE CONSTRUÇÃO CIVIL**	**RS**
CRL 0324	**SENAI - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - CETEC SENAI RIO VERDE DE MATO GROSSO "LUIZ CLÁUDIO SABEDOTTI FORNARI" LABSENAI CERÂMICA**	**MS**
CRL 0503	**Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Laboratório de Ensaio de Cerâmica Vermelha**	**SC**
CRL 0515	**CONTESTE ENGENHARIA E TECNOLOGIA LTDA. - Conteste Engenharia e Tecnologia Ltda.**	**SP**
CRL 0852	**CAPI ENGENHARIA E CONSTRUÇÃO LTDA - Capi Engenharia**	**SP**
CRL 0137	**CCB- Centro Cerâmico do Brasil – LAB CCB laboratório de ensaios cerâmicos**	**SP**
CRL 1259	**SENAI – PA CEP SÃO MIGUEL DO GUAMÁ**	**PA**
CRL1251	**LABORATÓRIO DE ENSAIOS DE MONTE CARMELO – LEMC**	**MG**

RELAÇÃO DE LABORATÓRIOS QUALIFICADOS

Estados onde não temos acreditados pela CGCRE

Lista de Laboratórios Qualificados		
Data da qualificação	**Nome do Laboratório**	**Estado**
26/04/2016	SENAI Piauí (86) 32205028 isac@senai-pi.com.br	PI
28/04/2016	SETEC (85) 99211346 setec.ct@gmail.com	CE
03/05/2016	SENAI RN (84) 32081450 tassylabarbosa@rn.senai.br	RN
06/05/2016	SENAI AL (82) 21217258 eldonferreira.vitor@gmail.com	AL
18/05/2016	LEMC (34) 38421130 priscilla.lemc@yahoo.com.br	MG
26/05/2016	SENAI AM (92) 36145902 francis.aquino@am.senai.br	AM
02/06/2016	TECNCON (83) 996163290 laboratorio@tecncon.com.br	PB
08/07/2016	NTC PR (42) 99318754 adilsoncosta@ntc-pr.com.br	PR
29/07/2016	SENAI ES (27) 33995805 acoutinho@findes.org.br	ES
19/10/2016	SENAI MA (98) 32411214 rafaelwalachinski@fiema.org.br	MA
02/12/2016	SENAI BA (71) 33109900 franciscorn@fieb.org.br	BA
21/02/2017	SENAI CE (85) 32935090 tbastos@sfiec.org.br	CE
25/04/2017	SENAI BH (31) 33190900 lmc@fiemg.com.br	MG

5. ATIVIDADES DE NORMALIZAÇÃO

A gestão do programa envolve o auxílio no desenvolvimento do plano de normalização setorial, com a realização de atividades como apoio a elaboração de novas normas e adequação contínua das às normas existentes às necessidades do mercado e aos avanços tecnológicos.

A atividade de normalização inclui a elaboração de textos-base que permite validar seu conteúdo através de sua adoção como norma de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, servindo futuramente como texto-base para as normas brasileiras. Tal procedimento também permite a adequação prévia do setor aos requisitos que serão especificados pelas normas brasileiras.

6. PROGRAMA DE AUDITORIA

6.1 Organização do Programa de Auditoria

Telhas Cerâmicas NBR 15310:2009

Após assinatura do Termo de Adesão ao PSQ-TC pela empresa, será encaminhado para EGT-BT - Entidade Gestora Técnica pela ANICER - Entidade Mantenedora, os documentos de cadastro de adesão para que seja elaborado um contrato entre EGT-empresa, após assinatura será enviado ao laboratório o plano de amostragem anual da coleta de amostras de Telhas Cerâmicas.

Será elaborado um plano de amostragem distribuindo a quantidade de lotes proporcionalmente à produção média mensal de cada tipo nos últimos quatro meses, garantindo que as Telhas Cerâmicas produzidas sejam avaliadas durante o processo de concessão.

A realização da amostragem deve ser compreendida como a coleta representativa e aleatória de produtos a serem ensaiados. Conforme ABNT NRB 15310:2009.

Todo lote de fabricação deve ser dividido em lotes de fornecimento de até 100.000 telhas ou fração.

a) Para cada lote serão retiradas duas amostragens de 30 peças cada, prova e contra prova, totalizando 60 peças.

O laboratório fará a coleta dos corpos de prova em data não anunciada ao fabricante, aleatória e diretamente no pátio da fábrica.

Verificar a conformidade de uma linha de produto consiste em examinar, inspecionar ou testar os produtos cujas características estão de acordo com a norma técnica, que deverá atender a todos os requisitos da norma técnica.

A EGT – Entidade Gestora Técnica pode realizar as verificações nas fábricas dos participantes do programa ou em revendas de materiais de construção. Estas verificações são sempre realizadas com enfoque no produto final, ou seja, são verificadas as características dos produtos alvo como produto final ao mercado consumidor.

A periodicidade das verificações é determinada pela EGT, tendo em vista o histórico de resultados da empresa, suas ações corretivas, verificando-se a evolução, redução ou manutenção da qualidade dos produtos verificados. Poderão ser realizados ensaios em produtos adquiridos no mercado e fabricados por empresas que não participem do programa

Os resultados dos ensaios, realizados no laboratório da EGT referem-se a amostras obtidas diretamente da produção ou estoque das empresas, adquiridos da rede de revendedores de materiais de construção.

6.2 AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

A empresa aderida ao programa setorial da qualidade realiza verificações, ensaios mensais, tendo como necessidade para sua qualificação a apresentação de atendimento aos requisitos normativo de três relatórios consecutivos mensais no prazo máximo de seis meses, após essa apresentação, a mesma é denominada qualificada. E a cada trimestre é realizado um ensaio de manutenção, com base nos resultados é realizada no âmbito do programa setorial da qualidade, a avaliação da conformidade e a classificação das empresas.

6.3 DOCUMENTOS EMITIDOS PELO PROGRAMA

6.3.1 Relatório Setorial do Programa Setorial da Qualidade

Este relatório é enviado trimestralmente à Coordenação Geral do PBQP-H e à Comissão Nacional do SiMaC - Ministério das Cidades. Apresenta a situação do setor verificada no trimestre em questão para as empresas participantes e, também, a evolução para as empresas participantes em relação à qualidade desejada.

6.3.2 Relatórios anuais de acompanhamento das atividades realizadas

Este relatório é enviado anualmente às empresas participantes do Programa. Tem como objetivo descrever sucintamente as atividades realizadas no ano anterior. Além disso, apresenta os resultados alcançados pelo Programa e apresenta a evolução da qualidade do setor durante o último ano.

O relatório anual de acompanhamento das atividades realizadas apresenta também as metas e planejamento das ações a serem implementadas no próximo ano.

7. RECLAMAÇÕES

Caso a empresa queira fazer uma reclamação ou apelação deverá entrar em contato com a EGT pelo telefone (24) 22519262 ou por email: egt@firjan.com.br. Onde recebe, registra e avalia todos os processos de reclamações e apelações das qualificações de telhas cerâmicas emitidas oficialmente por parte dos clientes e executa todos os tratamentos necessários e formalmente emite para os reclamantes os resultados das avaliações realizadas.