Entidades Setoriais Nacionais Mantenedoras


SINAPROCIM – Sindicato Nacional da Indústria de Produtos de Cimento

SINPROCIM - Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento do Estado de São Paulo

**Endereço: Av. Paulista, 1313 - 10º andar - sala 1070 - São Paulo – SP / Telefone: (11) 3289-4100 / Fax: (11) 3287-1463**

E-mail: tecnologia@sinaprocim.org.br / Site: www.sinaprocim.org.br/


Entidade Gestora Técnica


TESIS – Tecnologia e Qualidade de Sistemas em Engenharia Ltda.

**Rua Guaipá, 486 – CEP: 05089-000 – São Paulo – SP/ fone fax (11) 2137-9666 / site: www.tesis.com.br / e-mail: tesistpq@tesis.com.br**


# Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes

# Fundamentos Técnicos


Emissão
**Abril/2018**

**SQ/IT092**

**SQ/IT092 - Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes**

**Rev. 11 – Abril/2018**

**SUMÁRIO**

1 Introdução
2 Documentos complementares
3 Conceituação
4 Requisitos do Programa Setorial da Qualidade
5 Atividades de Normalização
6 Auditorias
7 Avaliação da conformidade
8 Relatórios elaborados e reuniões setoriais

## 1. Introdução

O presente documento tem como objetivo estipular as condições técnicas e divisão de responsabilidades do Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes.

Visando uniformizar a linguagem utilizada nos Programas Setoriais da Qualidade, iniciou-se o documento com uma conceituação dos termos comumente aceitos em qualidade.

A seguir abordam-se os requisitos do Programa Setorial da Qualidade, abrangendo as responsabilidades de cada uma das partes envolvidas.

Na sequência, são abordadas as atividades de normalização e as auditorias realizadas no âmbito do Programa.

Finalmente, abordam-se a avaliação da conformidade e os critérios para classificação das empresas, bem como os relatórios elaborados e as reuniões setoriais no âmbito do Programa.

## 2. Produtos alvo e propriedades avaliadas

São produtos alvo do Programa as argamassas colantes para assentamento de revestimento cerâmico interno (tipo ACI) e interno/externo (tipo ACII).

São considerados produtos alvo todas as argamassas colantes acima designadas, produzidas, importadas, comercializadas ou distribuídas pela empresa participante, em todas as marcas de sua propriedade ou de terceiros, em todas as unidades fabris.

As propriedades avaliadas relacionadas a seguir são as especificadas na norma *ABNT NBR 14.081-1*:

- tempo em aberto.
- resistência de aderência à tração (curas normal, submersa e em estufa).
- marcação das embalagens.

Finalmente, avalia-se a massa dos sacos de argamassas colantes, conforme a Portaria INMETRO nº 248 de 17/07/08.

## 3. Documentos de referência do Programa

### 3.1 Normas e regulamentos técnicos

Os requisitos considerados na avaliação dos produtos alvo do Programa Setorial da Qualidade estão apresentados nos seguintes documentos normativos:

ABNT NBR 14081-1:2012 – Argamassa colante industrializada para assentamento de placas cerâmicas. Parte 1: Requisitos;

ABNT NBR 14081-2:2015 – Argamassa colante industrializada para assentamento de placas cerâmicas. Parte 2: Execução do substrato padrão e aplicação de argamassa para ensaios;

ABNT NBR 14081-3:2012 – Argamassa colante industrializada para assentamento de placas cerâmicas. Parte 3: Determinação do tempo em aberto;

ABNT NBR 14081-4:2012 – Argamassa colante industrializada para assentamento de placas cerâmicas. Parte 4: Determinação da resistência de aderência.

Portaria INMETRO nº 248 de 17/07/08, para avaliação da massa dos sacos de argamassa.

### 3.2 Documentos complementares

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

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

SQ/IT091 - Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes;

Regimento do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos – SiMaC do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) do Ministério das Cidades do Governo Federal conforme Portaria nº 570 de 27/11/2012.

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

## 4. 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 seguem as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

**Qualidade**

A totalidade das características e formas de um produto ou serviço que é capaz de atender a uma dada necessidade (ABNT NBR ISO 9000 3.1.1; 3.5.1 e 3.1.2).

**Confiabilidade metrológica**

Conjunto de técnicas e de procedimentos que permitem estabelecer a comprovação metrológica (ABNT

NBR ISO 9000 3.10.3). Esses resultados, portanto, passam a merecer fé, tanto no aspecto técnico como legal.

**Programa Setorial da Qualidade**

Planejamento de atividades e ações de forma a atingir os objetivos relacionados em 5.1. Esse planejamento envolve atividades como:

- Revisões normativas permanentes;
- Prospecções acadêmicas e de aplicação do(s) produto(s) em uso;
- Realização periódica de auditorias em fábrica, revenda, canteiros de obra ou qualquer outro local 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.

**Auditoria**

Procedimentos de coleta e verificação dos produtos alvo do Programa.

**Empresa**

No âmbito do Programa Setorial da Qualidade, é entendido como empresa o conjunto de 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 tenha um CNPJ distinto;
- Caso a empresa produza, distribua ou comercialize produtos de diversas marcas, a análise da conformidade da empresa é feita a partir da conformidade de todos estes produtos; ou seja, para que a empresa seja considerada conforme, é necessário que os produtos de todas as marcas produzidas, 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 em conformidade com o Programa, é necessário que todos os produtos fabricados, 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.

**Conformidade**

Atendimento de uma linha de produtos aos requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade (ABNT NBR ISO 9000 3.6.1).

**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 (ABNT NBR ISO 9000 3.6.2).

**Não conformidade eventual**

Não atendimento eventual de pelo menos um produto abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade.

**Não conformidade sistemática**

Não atendimento sistemático de pelo menos um produto abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas brasileiras de referência do Programa Setorial da Qualidade. 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, canteiros de obra ou fábricas, pertencentes às empresas que participam ou não do Programa.

**Não conformidade crítica**

Trata-se de não atendimento aos regulamentos e procedimentos do Programa 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 auditorias em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos alvo;
- Não informar todas as unidades fabris, todos os locais da fábrica ou instalações em que os produtos são estocados;
- Não encaminhar as amostras coletadas pelos auditores;
- Adulterar as amostras coletadas pelos auditores;
- Não informar à TESIS todos os produtos, alvos 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.

## 5. Requisitos do Programa Setorial da Qualidade

Os requisitos do Programa Setorial da Qualidade dependem dos documentos técnicos que são utilizados como base. Estes documentos são revisados anualmente, e extraordinariamente quando houver um fato relevante. Nesse Programa são utilizados os documentos relacionados no item 3.

As condições, responsabilidades e procedimentos descritos neste documento estão de acordo com o regimento do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos – SiMaC, do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat - PBQP-H.

### 5.1 Objetivos da qualidade

Os objetivos do Programa quanto à qualidade são:

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 e 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.

### 5.2 Responsabilidades dos participantes do Programa

Para cumprir os objetivos anteriormente colocados, o Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes tem a seguinte divisão de responsabilidades:

#### 5.2.1 SINAPROCIM – Sindicato Nacional da Indústria de Produtos de Cimento e SINPROCIM - Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento do Estado de São Paulo

O SINAPROCIM e o SINPROCIM são as entidades mantenedoras do Programa Setorial da Qualidade. Suas atribuições são:

- Prover financeiramente o Programa no que diz respeito à participação das empresas que forem associadas da Entidade (nas condições especificadas no Contrato de Prestação de serviços e seus aditivos firmado entre a TESIS e o SINAPROCIM e o SINPROCIM, ou em documentos previamente concordados entre as partes, ou ainda conforme deliberações tomadas nas reuniões do Programa e apresentadas nas respectivas atas);
- Informar a TESIS das inadimplências das suas associadas no provimento financeiro do Programa;
- Descredenciar fabricantes participantes devido à inadimplência financeira;
- Divulgar o Programa e seus resultados, a partir de decisão tomada em reunião do Programa;
- Conduzir discussões com o intuito de ampliar a abrangência do Programa, quer do ponto de vista de participação de novas empresas, quer do ponto de vista de ampliação dos produtos alvo;

- Sensibilizar instituições que ainda não utilizam o Programa a fazê-lo;
- Representar institucionalmente o Programa como, por exemplo, no Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat PBQP-H e no QUALIHAB da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo – CDHU. Ressalta-se que é permitida para a associação, através de seu "site", a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade, incluindo o uso de "link" para o "site" do PBQP-H;
- Atuar no combate a não conformidade sistemática;
- Representar institucionalmente o Programa junto a empresas não participantes quando da intenção de credenciamento e informações divulgadas no âmbito do Programa.

### 5.2.2 TESIS

A TESIS é a Entidade Gestora Técnica (EGT) de terceira parte contratada para fazer a gestão do Programa Setorial da Qualidade. Suas atribuições são:

- Credenciar e descredenciar empresas no Programa;
- Avaliar os produtos alvo do Programa;
- Acompanhar a continuidade da conformidade;
- Executar as auditorias;
- Realizar as coletas de produto;
- Salvaguardar o sigilo de informações confidenciais obtidas durante suas operações;
- Ter equipe de técnicos treinados, com familiaridade em métodos de ensaio e procedimentos de produtos, bem como com conhecimentos de técnicas de inspeção, garantia de qualidade e métodos de produção;
- Possuir local para armazenamento e recebimento de amostras;
- As amostras devem ficar armazenadas em locais que não prejudiquem as propriedades dos produtos durante o tempo necessário para consubstanciar o combate a não conformidade sistemática realizado pelo Programa;
- Planejar os descartes de contraprovas em atendimento aos procedimentos aprovados pelas empresas participantes do Programa;
- Estar preparado para trabalhar em conjunto com o SINAPROCIM e o SINPROCIM;
- Coordenar os procedimentos de inspeção, interpretação de relatórios e normalizações técnicas;
- Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados;
- Ser responsável, em todo documento de sua autoria que contenha a relação de empresas qualificadas, por incluir claramente os produtos alvo avaliados, bem como as normas técnicas e de referência do Programa e os requisitos dessas normas que são verificados no escopo da avaliação;
- Ser responsável pelas informações técnicas contidas nos relatórios de sua autoria. Dentre os

relatórios elaborados pela TESIS destacam-se os Relatórios Setoriais (em que são apresentadas as relações de empresas qualificadas ou conformes, não qualificadas e não conformes) e os Relatórios de Análise de Conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, comercializam argamassas colantes alvo do Programa em não conformidade técnica;

- Atualizar quadrimestralmente a classificação das empresas participantes do Programa e tornar pública tal classificação através dos relatórios setoriais que são disponibilizados no site da TESIS (www.tesis.com.br), no site do PBQP-H (pbqp-h.cidades.gov.br), dentre outros;
- Formalizar alterações, exclusões ou inclusões de requisitos, produtos alvo, normas técnicas, regulamentos e portarias às empresas participantes do Programa, em reuniões setoriais, conforme item 8.4, convocadas com antecedência de 7 (sete) dias. As decisões, deliberações e prazos para cumprimento das novas exigências devem ser registrados nas atas de reunião;
- Apoiar tecnicamente os gestores do Programa;
- Enviar amostras para ensaio, após a descaracterização das mesmas;
- Efetuar o acompanhamento dos ensaios nos laboratórios institucionais do Programa, de forma a garantir o cumprimento de prazos e ajustes de métodos de ensaio, quando necessário;
- Coordenar Programas Interlaboratoriais relativos aos produtos alvo do Programa, quando solicitado;
- Atuar na normalização dos produtos alvo do Programa.

A TESIS não deve ter interesses comerciais envolvidos diretamente com as atividades comerciais dos participantes, relativas aos produtos objetos do Programa Setorial da Qualidade.

### 5.2.3 Empresas que fabricam os produtos alvo do Programa

As empresas são responsáveis por garantir a qualidade dos produtos. Para isso, elas devem se comprometer, através de acordo, a cumprir com as seguintes tarefas:

- Prover financeiramente o Programa, seguindo a política de rateio de custos adotada pelo SINAPROCIM/SINPROCIM. A empresa também deverá arcar financeiramente com todas as despesas decorrentes de repetições de ensaios, ensaios em protótipos ou de auditoria adicional solicitada por ela ao Programa;
- Somente produzir e fornecer produtos alvos que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas técnicas brasileiras e de referência do Programa;
- Implementar as ações necessárias para cumprimento das decisões registradas em ata de reunião relativas a mudanças em relação aos produtos alvo, requisitos ou documentos referenciais do Programa;
- Tomar as medidas apropriadas para sanar os problemas reclamados nos produtos alvo do Programa e documentá-las;
- Manter registro de reclamações referentes ao desempenho dos produtos alvo do Programa;

- Apresentar a Licença de Funcionamento Ambiental, ou o protocolo de solicitação dessa licença, emitidos pelo órgão competente do Estado onde a empresa possuir unidade fabril instalada;
- Somente reproduzir os documentos elaborados pela TESIS em seu inteiro teor;
- Não utilizar o nome da TESIS, sua marca ou logotipo, sem a expressa autorização por escrito da TESIS;
- Não utilizar a sua qualificação no Programa Setorial, de forma indevida, por exemplo, para demonstração da conformidade de produtos que comercializa, importa, produz ou distribui que não são avaliados pelo Programa ou para demonstração da conformidade de características ou propriedades não especificadas nas normas de referência do Programa Setorial;
- Permitir as auditorias feitas pela TESIS;
- Permitir o acesso de avaliadores da CGCRE às suas instalações e dependências durante a realização das auditorias do Programa, quando a EGT estiver sendo avaliada pela CGCRE.
- Manter a TESIS atualizada com informações quanto a:
  - Alteração no controle societário da empresa;
  - Modificações nos produtos alvo ou no método de produção que interfiram no desempenho final do produto;
  - Reclamações feitas à empresa referentes ao desempenho dos produtos alvo do Programa Setorial bem como as medidas para sanar os problemas reclamados;
  - Todos os produtos, alvos do Programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo a marca comercializada ou não sob sua administração;
  - Endereço de todas as suas fábricas que produzem os produtos alvos do Programa, bem como dos locais de armazenamento dos produtos acabados;
  - Nome de pelo menos duas pessoas por fábrica, que serão os responsáveis pelo acompanhamento dos auditores;
  - Nome dos responsáveis da empresa perante o Programa.
- Se responsabilizar pelo envio à TESIS da(s) amostra(s) coletada(s) em fábrica pelo auditor, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data da auditoria, quando a(s) amostra(s) não for(em) retirada(s) pelo auditor;
- Não utilizar o logotipo do Programa Brasileiro de 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 acompanham o produto. O logotipo não pode ser colocado no seu produto ou na embalagem, de forma a ser entendido como marca de conformidade. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada, em relação aos produtos-alvo do Programa, o uso do logotipo somente em *folders*, catálogos de produtos, feiras, bem como utilizar o seguinte modelo de divulgação em suas embalagens:

*"A empresa XXXXXXXX é participante do Programa*
*Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes.*
*Para verificar os fabricantes Qualificados, consulte o site:*
*http://pbqp-h.cidades.gov.br/*

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

No caso de uma empresa ser descredenciada pelo Programa por quaisquer questões técnicas constantes neste item, a mesma só poderá voltar a solicitar novo credenciamento após 12 meses a partir da data de seu desligamento.

No caso da empresa ser descredenciada por inadimplência junto ao Programa, a mesma só poderá solicitar novo credenciamento depois de sanadas todas as suas pendências financeiras.

No caso da empresa ser descredenciada, ser classificada como não conforme ou ser desligada do Programa, a empresa deve interromper a utilização de todo material publicitário que contenha qualquer referência à sua participação no Programa Setorial da Qualidade.

Na hipótese da violação das obrigações contidas nesse item, a empresa poderá ser responsabilizada judicialmente pelas perdas e danos diretos e indiretos a que der causa, seja direta ou indiretamente.

As condições para que uma empresa possa se credenciar junto ao Programa Setorial da Qualidade constam do documento SQ/IT091 – Condições para o Credenciamento de Empresas junto a um Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes.

As empresas participantes do Programa devem manter a TESIS informada sobre a aquisição, fusão ou implantação de novas unidades fabris. Esta informação deve vir acompanhada de documentos comprobatórios da data de aquisição ou fusão e do início de operação das novas plantas industriais.

Após 90 dias da aquisição, fusão ou do início de operação (necessários para que a fábrica estabilize a sua produção), poderá ter início o "período de inserção" da unidade fabril que não era avaliada pelo Programa. Este período de inserção é opcional e deverá ser definido pela empresa participante do Programa.

O período de inserção junto ao Programa tem duração de 8 meses, com possibilidade de uma única prorrogação por mais 8 meses. Os requisitos adotados para a avaliação das marcas e empresas como não conformes deverão estar adequados já no primeiro quadrimestre. Ao final do período de inserção, todos os requisitos considerados pelo Programa deverão estar adequados para a qualificação do Grupo Empresarial do qual as empresas fazem parte.

Enquanto a unidade fabril estiver no período de inserção, ela não será apresentada nas Tabelas "Relação de Empresas Participantes", tal qual é feito para as empresas em credenciamento.

Caso a empresa opte pela não realização do período de inserção, a nova unidade fabril passará imediatamente a ser relacionada na Tabela "Relação de Empresas Participantes" e será avaliada da mesma forma que as demais fábricas do Grupo Empresarial já participante do Programa.

### 5.2.4 Laboratório institucional

O laboratório, montado pelo Programa ou de terceiros, deve cumprir às seguintes determinações:

- Ter técnicos treinados, gerente especializado, equipamentos adequados, calibração e manutenção periódicas, condições ambientais adequadas, condições adequadas de manuseio de corpos-de-prova e familiaridade com métodos de ensaio e procedimentos de produtos;
- Ausência de interesses comerciais envolvidos diretamente com as atividades comerciais do Programa;

- Ausência de influência externa;
- Não divulgar a terceiros, sob qualquer pretexto, por quaisquer meios, sem o consentimento formal da TESIS informação privilegiada e confidencial, qualquer dado, metodologia, documentação, quer sejam de natureza técnica, comercial, jurídica ou pessoal, verbal ou escrita, que envolvam ensaios da TESIS ou de seus clientes;
- Estar ciente que, durante o período de prestação dos serviços para a TESIS, é vedado:
  - Fornecer ou projetar produtos que fazem parte do escopo do Programa Setorial;
  - Aconselhar ou prestar serviços de consultoria às empresas participantes do Programa Setorial nas atividades relacionadas ao escopo do Programa;
  - Fornecer serviços que possam comprometer a confidencialidade, objetividade ou imparcialidade dos seus processos;
  - Desenvolver suas atividades com total imparcialidade, de forma a não comprometer a idoneidade da TESIS ou de empresa participante do Programa;
  - Não aceitar, das partes envolvidas no Programa Setorial, qualquer tipo de lucro ou vantagem que possa comprometer a imagem da TESIS;
- Local para armazenamento e recebimento de materiais e para execução de ensaios;
- Estar preparado para trabalhar em conjunto com a TESIS;
- Ter integridade e manter sigilo de resultados e informações;
- Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados;
- Permitir aos técnicos da TESIS o acompanhamento ou suspensão dos ensaios;
- Ser acreditado pela CGCRE nos ensaios realizados no âmbito do Programa Setorial.

## 6. 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 continua das 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, 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.

## 7. Programa de auditorias

### 7.1 Fundamentos

As condições, responsabilidades e procedimentos descritos neste documento estão de acordo com o regimento do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos – SiMaC, do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat - PBQP-H.

## 7.2 Organização do Programa de Auditoria

Auditar a qualidade de uma linha de produtos consiste em examinar, inspecionar ou testar os produtos cujas características a serem verificadas são previamente estipuladas nas especificações técnicas respectivas.

A TESIS pode realizar as auditorias nas fábricas dos participantes do Programa ou em revendas de materiais de construção. Estas auditorias 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 auditorias é determinada pela TESIS, tendo em vista o histórico de resultados da empresa, suas ações corretivas, verificando-se a evolução, redução ou manutenção da qualidade dos produtos auditados.

De acordo com o regimento do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos – SiMaC, deverão ser realizados ensaios em produtos adquiridos no mercado e fabricados por empresas que não participem do Programa. Sempre que uma empresa que não participa do Programa tiver histórico de não conformidade, essa empresa deverá ser informada sobre suas reprovações, através de correspondência enviada pela entidade gestora técnica. O envio dessa correspondência deve ser previamente autorizado pelas Entidades Setoriais Mantenedoras.

Os resultados dos ensaios, realizados no Laboratório Institucional referem-se a amostras obtidas diretamente da produção ou estoque das empresas, adquiridos da rede de revendedores de materiais de construção ou em canteiros de obra.

## 7.3 Avaliação da conformidade

A cada quadrimestre, com base nos resultados do programa de auditorias (item 7.2) é realizada no âmbito do Programa Setorial da Qualidade, a avaliação da conformidade e a classificação das empresas seguindo os critérios descritos na sequência.

- Empresas Qualificadas ou Conformes: empresas que participam do Programa; que apresentam histórico de conformidade em todos os produtos alvo produzidos, importados e/ou comercializados, em relação aos requisitos especificados nas Normas Técnicas de referência do Programa (requisitos “tempo em aberto”, “resistência de aderência”, “marcação da embalagem dos sacos de argamassa” e “massa medida dos sacos de argamassas”); e que apresentem a Licença de Funcionamento Ambiental, ou o protocolo de solicitação dessa licença, emitidos pelo órgão competente do Estado onde a empresa possuir unidade fabril instalada;
- Empresas Não Qualificadas: empresas participantes do Programa Setorial da Qualidade cujos produtos alvo produzidos, importados e/ou comercializados por ela, apresentaram reprovações eventuais em um ou mais requisitos analisados pelo Programa, (requisitos “tempo em aberto”, “resistência de aderência”, “marcação da embalagem dos sacos de argamassa” e “massa medida dos sacos de argamassas”) durante dois quadrimestres consecutivos, ou, que no período de análise, incidiram em alguma das não conformidades críticas descritas no item 4;
- Empresas Não Conformes: empresas que participam, que estão em credenciamento ou não participam do Programa e que possuem histórico de fabricação de produtos alvo produzidos, importados e/ou comercializados por ela, em não conformidade sistemática aos requisitos de

desempenho estabelecidos nas Normas Brasileiras (com exceção da marcação da embalagem dos sacos de argamassa e do ensaio de deslizamento) ou, que no período de análise, incidiram em alguma das não conformidades críticas descritas no item 4;

– Empresas em credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes.

– Empresas não avaliadas no período: empresas cujos produtos não puderem ser coletados, na unidade fabril ou em revenda, por dois quadrimestres consecutivos.

### 7.3.1 Critérios utilizados para classificação das empresas

A classificação de uma empresa segundo as categorias acima apresentadas segue os seguintes critérios:

a) A empresa será considerada qualificada ou conforme desde que tenha um histórico e mantenha constante a conformidade de todos os produtos alvo produzidos, importados e/ou comercializados por ela, em relação aos requisitos analisados pelo Programa;

b) Para que uma empresa seja considerada conforme ou qualificada é necessário que todas as argamassas colantes alvo produzidas, importados e/ou comercializados por ela, sendo as marcas comercializadas ou não sob sua administração estejam em conformidade com as normas brasileiras;

c) Caso uma empresa qualificada ou conforme apresentar, num quadrimestre de análise, reprovação em algum requisito verificado pelo Programa, ela continua sendo indicada como empresa qualificada ou conforme, porém é alertada e solicitada da implementação de ações corretivas;

d) A empresa que for considerada reprovada em relação a qualquer requisito analisado pelo Programa, durante dois quadrimestres consecutivos, é indicada como <u>não qualificada</u>;

e) A empresa que for considerada reprovada em relação a qualquer requisito analisado pelo Programa durante três quadrimestres consecutivos, pode ser indicada como <u>não conforme</u>, caso a não conformidade apresentada refira-se aos requisitos de não conformidade do Programa;

f) A empresa poderá ser indicada como <u>não qualificada</u> ou até mesmo como <u>não conforme</u>, no quadrimestre de análise, caso seja constatada pela TESIS qualquer não conformidade crítica, definida no item 4;

g) Sempre que uma não conformidade for identificada pela TESIS, a empresa será alertada através da carta de encaminhamento do relatório de auditoria e dos relatórios setoriais, e através de um "*e-mail* alerta" emitido para a empresa no instante em que os resultados dos ensaios chegam à TESIS;

h) Quando se tratar de não conformidade factível com a mudança da classificação da empresa de qualificada para não qualificada ou não conforme, este *e-mail* deverá conter tal informação, bem como os custos de uma auditoria adicional para constatação das ações corretivas no quadrimestre em questão, se elas existirem;

i) Após receber os documentos abordados nas alíneas g e h, a empresa tem até 7 (sete) dias corridos para apresentar suas reclamações, solicitar repetições de ensaios ou esclarecimentos relativos às avaliações realizadas;

j) A avaliação de uma empresa será o resultado global do desempenho de todas as fábricas pertencentes à mesma, ou seja, todas as fábricas pertencentes à empresa devem produzir produtos em

conformidade, para que esta seja considerada qualificada ou conforme às Normas Técnicas de Referência do Programa;

k) Uma empresa é considerada em não conformidade, quando:

– Produzir sistematicamente pelo menos um dos produtos abordados pelo Programa em não conformidade com as Normas Brasileiras ou;
– A não conformidade verificada no quadrimestre de análise for uma não conformidade considerada crítica, de acordo com o item 3 do presente documento.

## 8. Relatórios elaborados e reuniões setoriais

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte da TESIS.

### 8.1 Relatórios enviados às empresas participantes do Programa Setorial da Qualidade

#### 8.1.1 Relatório de auditoria

Este relatório, resultante da visita de auditoria, é enviado exclusivamente à empresa auditada. Seu conteúdo é confidencial e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

– nome da empresa auditada;
– nome(s) do(s) auditor(es);
– nomes e cargos das pessoas contatadas;
– descrição da auditoria e sua identificação através do local e data;
– sumário dos resultados e das atividades desenvolvidas;
– descrição das não conformidades.

#### 8.1.2 Relatório Setorial

Este relatório é enviado quadrimestralmente ao SINAPROCIM e ao SINPROCIM e às empresas participantes do Programa. Apresenta a situação do setor verificada no quadrimestre em questão, para as empresas participantes e marcas acompanhadas, e também a evolução para as empresas participantes em relação à qualidade desejada, sem, no entanto fornecer nomes ou informações sobre os mesmos.

Os relatórios setoriais apresentam também as classificações das empresas conforme a avaliação da conformidade apresentada no item 7.

As análises e resultados apresentados neste relatório têm como objetivo orientar as Associações participantes no estabelecimento de suas políticas setoriais de qualidade e produtividade.

A divulgação dos resultados do Relatório Setorial será realizada pelo SINAPROCIM e SINPROCIM, a partir de decisão tomada em reunião do Programa. O fórum desta divulgação pode ser: Revista ANAMACO, CDHU, SEPURB, Ministério Público, PBQP-H, etc.

#### 8.1.3 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade

Este relatório é enviado anualmente ao SINAPROCIM e ao SINPROCIM, ao PBQP-H e às empresas

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

Esse documento apresenta também as metas e planejamento das ações a serem implementadas no próximo ano.

## 8.2 Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento

### 8.2.1 Relatório de auditoria

Este documento está descrito em 8.1.1.

### 8.2.2 Relatório de avaliação do processo de credenciamento

A empresa em processo de credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade será auditada pela TESIS durante um período de 08 meses ou 1 ano e 4 meses. A cada 08 meses será elaborado o "Relatório de avaliação do processo de credenciamento", enviado à empresa, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- nome da empresa auditada;
- nome(s) do(s) auditor(es);
- análise da evolução dos resultados encontrados;
- classificação da empresa: apto ao credenciamento, inapto ao credenciamento ou necessita de um segundo período de credenciamento (quando se tratar do 1º relatório de avaliação do processo de credenciamento).

Os critérios desta classificação são definidos no documento SQ/IT091 – Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Argamassas Colantes.

### 8.2.3 Relatório Setorial

Este documento está descrito em 8.1.2.

### 8.2.4 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade

Este documento está descrito em 8.1.3.

## 8.3 Relatório de análise da conformidade

Este relatório técnico é elaborado através de solicitação do SINAPROCIM/SINPROCIM. Tem como objetivo embasar as ações de combate a não conformidade sistemática.

O Relatório Técnico de Análise da Conformidade apresenta a análise das amostras de uma determinada marca comercial coletada em revendas de materiais para construção em diversas cidades do país. Além disso, são também apresentados neste documento:

- as principais propriedades das argamassas colantes;

- as patologias que podem ser causadas pela utilização de argamassas colantes não conformes;
- o Programa Setorial da Qualidade;
- as Normas Brasileiras respectivas.

Ressalta-se que devido às análises das amostras apresentadas no Relatório Técnico de Análise da Conformidade, seu conteúdo é confidencial, e desta forma, após sua elaboração pela TESIS, é encaminhado ao SINAPROCIM/SINPROCIM em envelope lacrado.

Juntamente com o relatório lacrado será encaminhada ao SINAPROCIM/SINPROCIM uma carta com uma explicação sucinta das não conformidades encontradas (sem revelar valores de ensaios ou demais dados confidenciais). O conteúdo da carta é suficiente para a elaboração da denúncia contra a empresa junto ao Ministério Público.

Os Relatórios Técnicos de Análise da Conformidade são encaminhados pela entidade setorial às entidades de defesa do consumidor para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, fabricam ou comercializam argamassas colantes em não conformidade técnica.

## 8.4 Reuniões setoriais

No âmbito do Programa Setorial da Qualidade, serão realizadas reuniões setoriais para discussão de assuntos de interesse do setor, sejam eles, técnicos ou institucionais. A periodicidade e datas para as reuniões serão definidas pelo Programa.

As reuniões deverão ser agendadas com antecedência mínima de 07 dias, a partir do encaminhamento de uma pauta detalhando os assuntos a serem tratados.

Após a reunião, a TESIS elaborará uma ata e a encaminhará a todos os participantes do Programa, presentes ou não na reunião. A empresa que participou da reunião terá o prazo máximo de 10 dias, após o recebimento da ata de reunião, para contestar qualquer assunto detalhado no documento; caso não haja contestação, a ata será considerada aprovada e as decisões tomadas passarão a ser adotadas como regras do Programa.