

Entidade Setorial Nacional Mantenedora



Associação Brasileira dos Fabricantes  
de Materiais para Saneamento

ASFAMAS-IP - Associação Brasileira dos Fabricantes de Materiais  
para Saneamento - Grupo Setorial Instalações Prediais

Av. Queiroz Filho, 1700 – Torre B, Conjunto 407 – Condomínio Villa Lobos Office Park

Vila Hamburguesa – 05319-000 – São Paulo – SP  
Telefone / fax: (11) 3021-8026 - E-mail: [asfamas@asfamas.org.br](mailto:asfamas@asfamas.org.br)



Entidade Gestora Técnica

# TESIS

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](http://www.tesis.com.br) / e-mail: [tesistpq@tesis.com.br](mailto:tesistpq@tesis.com.br)

**Programa Setorial da Qualidade**

Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade de  
Aparelhos Economizadores de Água

**Emissão:**

Junho/2022

SQ/IT167

## SQ/IT167 - Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade de Aparelhos Economizadores de Água

Rev 10 – Junho/22

### SUMÁRIO

- 1 Introdução
  - 2 Produtos-alvo e propriedades avaliadas
  - 3 Documentos de referência do Programa
  - 4 Conceituação
  - 5 Requisitos do Programa Setorial da Qualidade
  - 6 Atividades de normalização
  - 7 Programa de auditoria
- 

#### 1 Introdução

O presente documento tem como objetivo estipular as condições técnicas e divisão de responsabilidades do Programa Setorial da Qualidade de Aparelhos Economizadores de Água. Visando uniformizar a linguagem utilizada nos Programas Setorial 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 de Aparelhos Economizadores de Água, abrangendo as responsabilidades de cada uma das partes envolvidas.

Logo depois estão descritas as atividades ligadas à normalização dos produtos-alvo.

Finalmente, serão abordadas as auditorias: sua organização, a avaliação de conformidade e seus relatórios.

#### 2 Produtos-alvo e propriedades avaliadas

São considerados produtos-alvo todos os produtos relacionados a seguir, produzidos, importados, comercializados ou distribuídos pela empresa participante, em todas as marcas de sua propriedade ou de terceiros, em todas as unidades fabris.

- Torneiras de parede acionadas mecanicamente e com ciclo de fechamento automático;
- Torneiras de mesa acionadas mecanicamente e com ciclo de fechamento automático;
- Válvulas para mictório acionadas mecanicamente e com ciclo de fechamento automático.

As propriedades avaliadas são descritas a seguir:

- Aspecto visual e marcação;
- Análise dimensional;
- Estanqueidade;
- Vazão mínima;
- Volume máximo de água por ciclo;
- Força de acionamento;
- Ciclo de funcionamento (tempo de ciclo);
- Resistência ao torque de instalação;
- Resistência ao uso;
- Aderência do revestimento;
- Resistência à corrosão (200 horas de exposição);
- Licença de Funcionamento Ambiental ou protocolo de solicitação da Licença.

### 3 Documentos de referência do programa

#### 3.1 Normas e regulamentos técnicos

A verificação dos produtos-alvo do Programa é feita com base nas normas técnicas:

- **ABNT NBR 10283/18** - Revestimentos de superfícies de metais e plásticos sanitários - Requisitos e métodos de ensaio;
- **ABNT NBR 13713/09** – Instalações hidráulicas prediais – Aparelhos hidráulicos acionados mecanicamente e com ciclo de fechamento automático - Requisitos e métodos de ensaio;
- **NTE-1140-AE-NT-002** – Instalações hidráulicas prediais - Aparelhos hidráulicos acionados mecanicamente e com ciclo de fechamento automático - Requisitos e métodos de ensaio.

#### 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;
- Regimento Geral do Sistema de Qualificação de Empresas de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos (SiMaC).
- **SQ/IT168** - Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Aparelhos Economizadores de Água.

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 conforme Portaria nº 79 de 14/01/2021 do Ministério do Desenvolvimento Regional do Governo Federal e seguem as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

### Qualidade

Grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz requisitos (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.2).

### Controle da qualidade

Parte da gestão da qualidade focada no atendimento dos requisitos da qualidade (ABNT NBR ISO 9000 item 3.3.7).

### Garantia da qualidade

Parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos (ABNT NBR ISO 9000 item 3.3.6).

Tais ações devem envolver uma contínua comparação da adequação e efetividade com o Programa Setorial da Qualidade, com vistas a acionar medidas corretivas quando necessário. Para um produto ou serviço especificado, isso envolve verificação, auditoria e avaliação dos fatores da qualidade que afetam as especificações, produção, inspeção e uso do produto ou serviço (ABNT NBR ISO 9000 itens 3.1.2; 3.2.8 e 3.2.11).

### 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. No caso de auditorias em fábrica, o auditor poderá solicitar a montagem dos produtos-alvo, durante a auditoria;
- Realização sistemática de ensaios para avaliação da conformidade dos produtos;
- Estabelecimento de etapas evolutivas para melhoria da qualidade do setor.

## **Auditoria da qualidade**

Processo sistemático, independente e documentado, para obter registros, afirmações de fatos ou outras informações pertinentes e avaliá-los de maneira objetiva para determinar a extensão na qual os requisitos especificados são atendidos (ABNT NBR ISO/IEC 17000 item 4.4).

## **Sistema de gestão da qualidade**

Parte de um sistema de gestão com relação à qualidade (ABNT NBR ISO 9000 item 3.5.4).

## **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, 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 em conformidade com o 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.

## **Conformidade**

Atendimento dos requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.11).

## **Não conformidade**

Não atendimento a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade de pelo menos um produto abordado pelo Programa (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.9).

## **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. São consideradas não conformidades críticas:

- não permitir as auditorias em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos-alvo, conforme procedimento descrito no documento SQ/IT170;
- não informar todas as unidades fabris ou todos os locais da fábrica em que os produtos são estocados;
- não encaminhar as amostras coletadas pelos auditores;
- adulterar as amostras coletadas pelos auditores;
- não informar a 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;
- constatação da fabricação de produtos-alvo de diferentes modelos ou marcas com resultados muito distintos entre si, ou seja, um tipo, um modelo ou marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não conformidade.

## **5 Requisitos do Programa Setorial da Qualidade**

Os requisitos do Programa setorial da qualidade dependem 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 os documentos relacionados no item 3.

## 5.1 Objetivos da qualidade

Os objetivos do Programa quanto à qualidade são:

- Atingir e manter a qualidade dos produtos, segundo as especificações das normas técnicas de referência do Programa, de forma a atender às necessidades dos usuários, proporcionando economia de água;
- Prover de confiança os participantes do Programa de que a qualidade pretendida está sendo atingida e mantida;
- Prover de confiança os compradores do produto de que a qualidade pretendida está sendo alcançada e mantida nos produtos fornecidos;
- Fornecer informações que permitam o efetivo combate à não conformidade sistemática.

## 5.2 Responsabilidades dos participantes do Programa

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

### 5.2.1 ASFAMAS - IP - Associação Brasileira dos Fabricantes de Materiais para Saneamento - Grupo Setorial Instalações Prediais

A ASFAMAS - IP é a entidade setorial mantenedora do programa setorial. Suas atribuições são:

- Divulgar o Programa 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 e no QUALIHAB da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo – CDHU. Ressalta-se que é permitida à associação, através de seu "site", a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade, incluindo o uso de "link" para página do PBQP-H na internet;
- Sensibilizar instituições que ainda não utilizam o Programa a fazê-lo;
- 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;
- 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 de terceira parte. Suas atribuições são:

- Credenciar e descredenciar empresas no Programa;
- Executar as auditorias;
- Realizar as coletas de produto;
- Avaliar os produtos-alvo do Programa;
- Acompanhar a continuidade da conformidade;
- Salvar o sigilo de informações confidenciais obtidas durante suas operações;
- Ter equipe de técnicos treinados, com familiaridade em métodos de ensaio e procedimentos de avaliação 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 do mercado e da fábrica. As amostras devem ficar armazenadas em locais que não prejudiquem a integridade dos produtos durante o tempo necessário para consubstanciar o combate a não conformidade sistemática;
- Estar preparado para trabalhar em conjunto com a ASFAMAS - IP;
- Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados;
- 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, não qualificadas e não conformes) e os Relatórios de Análise de Conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, comercializam produtos que não atendem às Normas Técnicas da ABNT;
- 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 foram verificados no escopo da avaliação;
- Atualizar trimestralmente a classificação das empresas participantes do Programa e tornar pública tal classificação através dos relatórios setoriais que são disponibilizados no site da Tesis ([www.thesis.com.br](http://www.thesis.com.br)), no site do PBQP-H (<http://pbqp-h.mdr.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 7.4, convocadas com antecedência de 7 (sete) dias. As decisões, deliberações e prazos para cumprimento das novas exigências devem ser registradas nas atas de reunião;
- Apoiar tecnicamente a entidade gestora do Programa;
- Enviar amostras para ensaio, após a descaracterização delas;
- Efetuar o acompanhamento dos ensaios em laboratórios próprios ou 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;
- 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 ou distribuem 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;
- Somente produzir, importar e fornecer produtos 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;
- Apresentação do protocolo de solicitação ou da Licença de Funcionamento Ambiental de cada unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas;
- Manter controle da qualidade em suas instalações de forma a sempre produzir em conformidade com as normas técnicas brasileiras e de referência do Programa;
- Manter registro de reclamações referentes ao desempenho dos produtos-alvo do Programa;
- Tomar as medidas apropriadas para sanar os problemas reclamados nos produtos-alvo do Programa e documentá-las;
- Somente reproduzir os documentos elaborados pela Tesis em seu inteiro teor;
- Permitir as auditorias feitas pela Tesis;
- Não utilizar o nome da Tesis, sua marca ou logotipo, sem a expressa autorização por escrito da Tesis;
- Permitir o acesso de avaliadores da CGCRE às suas instalações e dependências durante a realização de auditorias 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;
- Manter a TESIS atualizada com informações quanto à:
  - Alteração no controle societário da empresa;
  - Marcas ou combinações de marcas importadas, produzidas e/ou comercializadas sob sua administração;

- Modelos e linhas de produtos-alvo do Programa, importados, produzidos ou comercializados sob sua administração;
  - Modificações nos produtos-alvo ou no método de produção que sejam entendidas pela empresa como significativas para o desempenho do produto;
  - Reclamações feitas à empresa referentes ao desempenho dos produtos-alvo do Programa Setorial bem como as medidas para sanar os problemas reclamados;
  - 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) 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 da Qualidade e Produtividade do Habitat - PBQP-H no produto, em sua embalagem, ou mesmo em etiquetas e manuais que acompanham o produto. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada o uso do logotipo em folders e catálogos, respectivos especificamente aos produtos-alvo do Programa;
- Não omitir, durante a divulgação do Programa Setorial da Qualidade, informações referentes aos produtos auditados.

No caso de uma empresa desrespeitar qualquer uma das condições acima, a mesma pode ser descredenciada do Programa.

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 questões financeiras, 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/IT168 – Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Aparelhos Economizadores de Água.

## 5.2.4 Laboratório institucional

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

- Possuir sistema da qualidade, que implica em 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.
- Possuir 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 (Coordenação Geral de Acreditação) 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 contínua das normas existentes às necessidades do mercado e aos avanços tecnológicos.

A atividade de normalização inclui a elaboração de Normas Técnicas de Empresa (NTE) que permitem 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. A adoção das Normas Técnicas de Empresa (NTE) também permite a adequação prévia do setor aos requisitos que serão especificados pelas Normas Brasileiras.

## **7 Programa de auditoria**

### **7.1 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 auditorias nas fábricas dos participantes do Programa, em revendas de materiais de construção ou em canteiros de obra. 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.

As auditorias em revenda ou em canteiro de obras são realizadas no mínimo 1 vez por ano por marca de produtos para cada empresa ou quando os produtos não forem encontrados em fábrica. Deve ser realizada, por fábrica, no mínimo uma auditoria por trimestre.

A primeira auditoria realizada em fábrica deve ser notificada e programada pela TESIS com o representante da empresa, de acordo com a disponibilidade de ambas as partes. As demais auditorias não são notificadas devendo a empresa estar disponível para receber o auditor da TESIS a qualquer momento para a realização da auditoria na fábrica.

Caso a empresa necessite, pode ser realizada uma auditoria adicional, conforme item 7.2.1, que tem por objetivo a verificação da adequação de um ou mais produtos de um fabricante participante do Programa no período de análise relativo ao Relatório Setorial vigente, caso as ações corretivas tenham sido tomadas após a realização da auditoria regular em fábrica ou em revenda.

As auditorias não são notificadas, exceto a primeira, devendo a empresa estar disponível para receber o auditor da TESIS a qualquer momento para a realização da auditoria na fábrica.

A auditoria poderá ser iniciada com a participação ou notificação de um representante da empresa auditada.

A auditoria deve ser norteada pelas listas de verificação elaboradas pela TESIS. Tais listas têm como objetivos:

- Uniformizar a atuação dos auditores;
- Evitar a omissão dos pontos importantes;
- Reduzir o tempo gasto na auditoria;

– Servir de registro dos pontos julgados satisfatórios ou deficientes e de observações pertinentes.

As listas de verificação, para cada produto, se referem às propriedades que estão explícitas nas especificações técnicas. Tais listas devem ser obedecidas no que se refere à coleta dos produtos acabados. Estas listas fazem parte dos procedimentos de auditoria do Programa Setorial da Qualidade.

Durante a visita de auditoria em fábrica, são coletadas amostras para realização de ensaios. Esta coleta deve ser executada sobre produtos levantados ao acaso no final da cadeia de fabricação - na produção, no estoque ou qualquer outro local na fábrica possível de se encontrar o produto final fornecido ao consumidor. Quando da auditoria nas revendas de materiais de construção ou em canteiros de obra, o auditor adquire amostras do produto e as encaminha para a TESIS.

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 coletados em canteiros de obra.

## **7.2 Avaliação da conformidade**

A cada trimestre, com base nos resultados do Programa de Auditoria (item 7.1) é realizada no âmbito do Programa da Qualidade, a avaliação da conformidade e a classificação das empresas seguindo os critérios descritos na seqüência.

- Empresas em credenciamento junto ao Programa;
- Empresas qualificadas: empresas que participam do Programa e que apresentam histórico de conformidade em todos os produtos-alvo em relação aos requisitos especificados nas Normas Técnicas e de referência do Programa e apresentam o protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental de cada unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas;
- Empresas não qualificadas: empresas participantes do Programa Setorial da Qualidade cujos produtos-alvo apresentaram reprovações durante dois trimestres consecutivos, ou que, no período de análise, incidiram em alguma das não conformidades críticas descritas no item 4;
- Empresas com produtos não conformes: empresas que participam que estão em período de credenciamento ou não participam do Programa que estão em período de credenciamento ou não participam do Programa e que possuem histórico de fabricação de produtos-alvo em não conformidade sistemática aos requisitos de desempenho estabelecidos nas Normas Brasileiras.

## 7.2.1 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 desde que tenha um histórico e mantenha constante a conformidade de todos os produtos-alvo em relação aos requisitos analisados pelo Programa e apresente o protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental de cada unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas;
- b) Para que uma empresa seja considerada qualificada, é necessário que todas as marcas e/ou linhas produzidas estejam em conformidade com as normas brasileiras;
- c) Caso uma empresa qualificada apresente, num trimestre de análise, reprovação em algum requisito verificado pelo Programa, ela continua sendo indicada como empresa qualificada, 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 trimestres consecutivos, ou não apresentar o protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental de cada unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas é indicada como não qualificada;
- e) A empresa que for considerada reprovada em relação a qualquer requisito analisado pelo Programa durante três trimestres consecutivos, é indicada como não conforme, caso a não conformidade apresentada refira-se aos requisitos de não conformidade do Programa;
- f) Sempre que uma reprovação 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;
- g) 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 as condições para realização de uma auditoria adicional para constatação das ações corretivas no trimestre em questão, se elas existirem;
- h) Após receber os documentos abordados nas alíneas f e g, a empresa tem até 7 (sete) dias corridos para apresentar suas reclamações, solicitar reensaios ou esclarecimentos relativos às avaliações realizadas;
- i) Caso a empresa tenha tomado as ações corretivas e queira solicitar uma auditoria adicional, ela deverá aprovar formalmente as condições apresentadas para realização da auditoria adicional, no prazo máximo de 7 dias corridos a partir da data do *e-mail* que apresenta essas condições;
- j) A avaliação de uma empresa será o resultado global do desempenho de todas as suas fábricas, ou seja, todas as fábricas pertencentes à empresa devem produzir produtos em conformidade, para que esta seja considerada qualificada ou conforme as Normas Técnicas de Referência do Programa;

- k) É considerada como empresa em não conformidade, aquela que produzir sistematicamente pelo menos um dos produtos abordados pelo Programa em não conformidade com as Normas Brasileiras;

A empresa poderá ser indicada como não qualificada ou até mesmo como não conforme, neste mesmo trimestre, caso seja constatada pela TESIS qualquer não conformidade crítica, conforme apresentado no item 4.

## **7.3 Relatórios**

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte da TESIS.

### **7.3.1 Relatórios enviados às empresas Participantes do Programa Setorial da Qualidade**

#### **7.3.1.1 Relatório de auditoria**

Este relatório, resultante da visita de auditoria em fábrica ou em revenda, 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), no caso de auditoria em fábrica;
- Nomes e cargos das pessoas contatadas, no caso de auditoria em fábrica;
- Descrição da auditoria e sua identificação através do local e data;
- Sumário dos resultados e das atividades desenvolvidas;
- Uma descrição das não conformidades encontradas, quando for o caso;
- Histórico dos resultados.

#### **7.3.1.2 Relatório setorial**

Este relatório é enviado trimestralmente à ASFAMAS – IP, ao PBQP-H, à CDHU e às empresas participantes do Programa. Apresenta a situação do setor verificada no trimestre em questão, para as empresas participantes e marcas acompanhadas, e também a evolução das empresas participantes em relação à qualidade desejada sem, no entanto, fornecer nomes ou informações sobre elas.

Os relatórios setoriais apresentam também as classificações das empresas conforme a avaliação da conformidade apresentada no item 7.2.

As análises e resultados apresentados neste relatório têm como objetivo orientar a associação participante no estabelecimento de suas políticas setoriais de qualidade e produtividade.

A divulgação dos resultados do Relatório Setorial será decidida pela ASFAMAS - IP a partir de decisão tomada em reunião do Programa. O fórum desta divulgação pode ser: Revista ANAMACO, SEPURB, Ministério Público etc.

### **7.3.1.3 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade**

Este relatório é enviado anualmente à ASFAMAS – IP, às empresas participantes do Programa e ao PBQP-H. Tem como objetivo descrever sucintamente as atividades realizadas no ano anterior, abordando as informações descritas abaixo.

- Auditorias realizadas;
- Reunião com as empresas participantes do Programa;
- Credenciamento de novas empresas;
- Ensaio realizados;
- Atividades institucionais desenvolvidas;
- Atividades relacionadas à normalização dos produtos;
- Documentos elaborados no período.

Além disso, mostra 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 ano seguinte.

### **7.3.2 Relatório de Análise da Conformidade**

Este relatório técnico é elaborado através de solicitação da ASFAMAS. Tem como objetivo embasar as ações de combate à não conformidade sistemática.

O Relatório Técnico de Análise da Conformidade apresenta a análise das amostras de uma determinada marca comercial coletada em vendas de materiais para construção em diversas cidades do país.

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 à entidade setorial em envelope lacrado.

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, importam e/ou comercializam produtos-alvo em não conformidade técnica.



## **7.3.3 Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento**

### **7.3.3.1 Relatório de auditoria**

Este documento está descrito em 7.3.1.1.

### **7.3.3.2 Relatório de avaliação do processo de credenciamento**

A empresa em processo de credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade será auditada pela TESIS por um período mínimo de seis meses e máximo de um ano.

Ao fim do primeiro período de 6 meses será elaborado e enviado à empresa o “Relatório de avaliação do processo de credenciamento”, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome da empresa auditada;
- Análise da evolução dos resultados encontrados;
- Classificação da empresa: apta a ser credenciada, não apresenta condições para o credenciamento ou necessita de mais 6 (seis) meses de avaliação.

Os critérios desta classificação são definidos no documento SQ/IT168 - Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Aparelhos Economizadores de Água.

### **7.3.3.3 Relatório setorial**

Este documento está descrito em 7.3.1.2.

## **7.4 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.