

Entidade Setorial Nacional Mantenedora



Associação Brasileira da Indústria de Artefatos Metálicos
para Construção

Rua Padre Raposo, 39 – 7º andar – conj. Sala 703 – CEP: 03118-000

Mooca | São Paulo | SP

Fone: +55 (11) 2291-5455 – Fax: +55 (11) 2692-9303

E-mail: siamfesp@siamfesp.org.br – Site: www.siamfesp.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.thesis.com.br / e-mail: tesistpg@thesis.com.br

Programa Setorial da Qualidade

Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade de
Fechaduras

Emissão

Março/2025

SQ/IT062

SQ/IT062 - Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras**Rev14 – março/25****SUMÁRIO**

- 1 Introdução
 - 2 Documentos complementares
 - 3 Conceituação
 - 4 Requisitos do Programa Setorial da Qualidade
 - 5 Atividades de normalização
 - 6 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 Fechaduras.

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 de Fechaduras, 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: seus fundamentos, sua organização, seus relatórios e medidas para ajuste do Programa, como confiabilidade metrológica e programas interlaboratoriais.

2 Produtos-alvo e propriedades avaliadas

Os produtos-alvo do Programa são todas as fechaduras de embutir para portas de giro e pivotantes.

São considerados produtos-alvo todas as fechaduras 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 descritas a seguir são as especificadas na ABNT NBR 14913:2011

- ✓ **Análise visual;**
- ✓ **Análise dimensional;**
- ✓ **Características funcionais:** acionamento da lingueta pela chave, travamento da lingueta, acionamento frontal do trinco, reversão do trinco, acionamento do trinco pela chave e acionamento do trinco pela maçaneta;
- ✓ **Características mecânicas:** manobra da lingueta submetida a um esforço lateral exercido pela contratesta, resistência da lingueta submetida a um esforço lateral exercido pela contratesta, manobra do trinco submetido a um esforço lateral exercido pela contratesta, resistência do trinco submetido a um esforço lateral exercido pela contratesta, resistência a um momento aplicado à chave, resistência a um esforço aplicado à maçaneta, funcionamento do trinco por ataque lateral, funcionamento da lingueta por rotação da chave, resistência a um momento aplicado ao cubo, funcionamento do trinco comandado pelo cubo, resistência da lingueta a um esforço contrário ao seu avanço e introdução e retirada da chave.
- ✓ **Resistência à corrosão;**
- ✓ **Licença ambiental ou protocolo de solicitação dessa licença.**

3 Documentos de referência do programa

3.1 Normas e regulamentos técnicos

Os requisitos utilizados para avaliação dos produtos-alvo do Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras estão apresentados nos seguintes documentos normativos:

- ABNT NBR 12927:1993 – Fechaduras – Terminologia;
- ABNT NBR 14913:2011 – Fechadura de embutir – Requisitos, classificação e métodos de ensaio;
- ABNT NBR 14913:2025 – Fechadura de embutir – Requisitos, classificação e métodos de ensaio;
- Regimento Geral do Sistema de Qualificação de Empresas de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos (SiMaC).

NOTA: A ABNT NBR 14913:2025 cancela e substitui a ABNT NBR 14913:2011, contudo, é previsto que os requisitos da ABNT NBR 14913:2025 não sejam exigidos antes de 12 meses após a sua publicação (21/02/2025). Isto não significa, entretanto, impedimento à adequação e atendimento à ABNT NBR 14913:2025 na sua íntegra por quaisquer partes interessadas que se sintam aptas a utilizá-la a qualquer momento durante este período.

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/IT063 - Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras;
- Licença Ambiental ou protocolo de solicitação dessa licença, emitido pelo órgão competente do Estado em que a empresa estiver instalada;

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.

Programa Setorial da Qualidade

Planejamento de atividades e ações de forma a atingir os objetivos relacionados em 4.1. 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

Processo para obter informações pertinentes sobre um objeto de avaliação da conformidade e avaliá-lo objetivamente para determinar a até que ponto os requisitos especificados são atendidos (ABNT NBR ISO/IEC 17000 item 6.4).

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 qualificação 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 qualificação 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 sejam indicadas como qualificadas pelo 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 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).

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.

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.

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. Esses 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-alvo, segundo as especificações das normas técnicas de referência do Programa, de forma a atender às necessidades dos usuários.
- 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 ABIMCON - Associação Brasileira da Indústria de Artefatos Metálicos para Construção

A ABIMCON é a entidade setorial mantenedora do Programa Setorial da Qualidade. 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 humano - 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 sua página na internet, a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade, incluindo o uso de "link" para a página do PBQP-H.
- Atuar institucionalmente na normalização dos produtos-alvo de forma a garantir que esta documentação atenda às necessidades do usuário.
- 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 contratada para fazer a gestão do Programa Setorial da Qualidade. Suas atribuições são:

- Credenciar e descredenciar empresas no Programa.
- Avaliar os produtos-alvo.
- Acompanhar a continuidade da conformidade.
- Executar as auditorias.
- Realizar as coletas de produto.
- Salvar 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-alvo, durante o tempo necessário para consubstanciar o combate a não conformidade realizado pelo Programa.
- Estar preparado para trabalhar em conjunto com a ABIMCON.
- Coordenar os procedimentos de inspeção, interpretação de relatórios e normalizações técnicas.
- Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados.
- Apoiar tecnicamente os gestores do Programa.
- 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 fabricantes qualificados e empresas com produtos não conformes) e os Relatórios de Análise de Conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, fabricam ou comercializam produtos-alvo em não conformidade técnica.
- 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), no site do PBQP-H (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 7.5, convocadas com antecedência de 7 (sete) dias. As decisões, deliberações e prazos para cumprimento das novas exigências devem ser registradas nas atas de reunião.
 - Enviar amostras para ensaio, após a descaracterização das mesmas.
 - 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 fornecer produtos que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas e documentos adotados pelo Programa, conforme item 3.
- 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 da Licença Ambiental, ou do protocolo de solicitação dessa licença, emitidos pelo órgão competente do Estado onde a empresa estiver instalada.
- 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.
- Permitir o acesso de avaliadores da CGCRE às suas instalações e dependências durante a realização de auditorias da Tesis.
- 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.
- Manter a TESIS atualizada com informações quanto à:
 - Todos os produtos, alvos do Programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo a marca comercializada ou não sob sua administração.
 - Alteração no controle societário da empresa.
 - Modelos e tipos de produtos-alvo fabricados, comercializados ou importados sob sua administração.
 - Modificações nos produtos-alvo ou no método de produção.

- 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 fabricam os produtos-alvo.
- Nome de pelo menos duas pessoas por fábrica, que serão os responsáveis pelo acompanhamento dos auditores.
- Nome dos responsáveis da empresa perante o Programa.
- As empresas participantes do Programa são responsáveis por promover ações que impeçam a comercialização, como fechaduras para portas de passagem, de produtos que não atendam as normas técnicas da ABNT e as normas de referência do Programa. Sendo assim fechaduras comercializadas por empresas participantes do programa que não são destinadas ao uso em portas de passagem deverão indicar claramente em sua embalagem essa restrição, por exemplo, com uma das seguintes frases:

“Produto não destinado para o uso em portas de passagem de pessoas”

“Produto para portas de armários ou móveis”

- As empresas participantes do Programa que comercializarem fechaduras sem designação de uso, passíveis portanto, de serem utilizadas para portas de passagem, devem atender aos documentos referenciais do Programa. Caso tais fechaduras não atendam às normas técnicas, a empresa participante poderá ser apresentada como “não qualificada”. Caso a prática persista, ou seja, caso fechaduras não conformes continuem a ser livremente comercializada, a empresa poderá ser descredenciada do Programa, além de poder ser apontada como não conforme.
- 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 de forma indevida, por exemplo, no produto, ou na sua embalagem, ou mesmo em etiquetas e manuais que acompanham o produto. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada ou conforme o uso do logotipo 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 Fechaduras. Para verificar os fabricantes
Qualificados ou Conformes, consulte:*

<http://pbqp-h.mdr.gov.br/>

No caso de uma empresa desrespeitar qualquer uma das condições acima, 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 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/IT063 – Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras.

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

Após 90 dias da aquisição ou do início de operação (necessários para que a fábrica estabilize a sua produção), poderá ter início o “período de inserção” da unidade fabril junto ao 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 6 meses, com possibilidade de uma única prorrogação por mais 6 meses. Os requisitos adotados para a avaliação das marcas e empresas como não conformes deverão estar adequados já no primeiro trimestre. Ao final do período de inserção, todos os requisitos considerados pelo Programa deverão estar adequados para a qualificação do Grupo Econômico 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:

- 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.
- 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 pelo INMETRO 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 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 auditorias nas fábricas dos participantes do Programa, em vendas 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 venda são realizadas no mínimo 1 vez por ano por marca de produtos para cada empresa participante ou quando os produtos não forem encontrados na fábrica.

Deve ser realizado, por fábrica, o número de auditorias que a TESIS julgar necessário. No Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras, é realizada pelo menos uma auditoria por trimestre. Caso a empresa necessite de auditorias adicionais, o procedimento a ser adotado deve seguir o disposto no item 7.3.1 desse documento.

A primeira auditoria realizada em uma 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.

A auditoria só 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. 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.

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 trimestre, com base nos resultados do Programa de Auditoria (item 7.2), é realizada no âmbito do Programa a avaliação da conformidade das empresas e a classificação destas empresas nas categorias descritas abaixo. O item 7.3.1 apresenta os critérios utilizados na classificação das empresas junto ao Programa.

A avaliação da conformidade dos produtos-alvo é realizada através das análises dos resultados de avaliações dos produtos provenientes de auditorias em fábrica, em vendas de materiais para construção e em canteiros de obra.

São identificadas as empresas cujos produtos foram analisados durante um período de tempo que permita o julgamento de sua conformidade em relação às normas brasileiras de referência do Programa. Tal identificação é efetuada através da seguinte classificação:

- Empresas em credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras.
- 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.
- Empresas não qualificadas: empresas participantes do Programa Setorial da Qualidade que apresentaram, durante pelo menos 6 meses, reprovações eventuais em um ou mais requisitos considerados pelo Programa como critério de conformidade, em qualquer um dos produtos-alvo. Entretanto seus produtos não apresentam histórico de não conformidade ou a reprovação em questão não se refere aos requisitos considerados critérios de não conformidade.
- Empresas com produtos não conformes: empresas que participam ou não do Programa que possuem histórico de fabricação de produtos-alvo em não conformidade sistemática aos requisitos de desempenho estabelecidos nas Normas Brasileiras.
- Empresas não avaliada no período: empresa cujos produtos não puderem ser coletados, na unidade fabril ou em venda, por 2 trimestres 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 desde que tenha um histórico e mantenha constante a conformidade de todos os produtos-alvo em relação aos requisitos analisados pelo Programa.
- b) Caso uma empresa qualificada apresentar, 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.
- c) A empresa que for considerada reprovada em relação a qualquer requisito considerado como critério de conformidade pelo Programa, durante dois trimestres consecutivos, é indicada como não qualificada.
- d) A empresa que for considerada não conforme em relação a qualquer requisito considerado como critério de não conformidade pelo Programa durante três trimestres consecutivos, é indicada como não conforme. Caso a não conformidade apresentada não se refira aos requisitos de não conformidade do Programa, a empresa continuará a ser indicada como não qualificada.
- e) 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 tão logo os resultados dos ensaios chegam à Tesis.
- f) Quando se tratar de não conformidade factível de mudança da classificação da empresa de qualificada para não qualificada ou não conforme, este e-mail deverá conter tal informação, bem como as condições de realização de uma auditoria adicional para constatação das ações corretivas no trimestre em questão, se elas existirem.
- g) Após receber os documentos abordados nas alíneas e e f, a empresa tem até 7 (sete) dias corridos para apresentar suas reclamações, solicitar repetições de ensaios ou esclarecimentos relativos às avaliações realizadas.
- h) 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 ou a partir dos esclarecimentos às reclamações abordadas na alínea g).

- i) 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 fabricar os produtos-alvo em conformidade, para que esta seja considerada qualificada ou conforme as Normas de referência do Programa.
- j) É considerada como empresa com produto não conforme, aquela que produzir sistematicamente pelo menos um dos produtos abordados pelo Programa em não conformidade com as Normas Brasileiras ou aquela empresa em que se constate a ocorrência de não conformidade grave, conforme descrito no item j. Neste caso, a empresa poderá ser imediatamente indicada como não conforme (isto é, sem obedecer ao item d).
- k) 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 grave. São consideradas não conformidades graves:
- constatação da fabricação de produtos-alvo cujos resultados das amostras coletadas nas unidades fabris são muito distintos dos resultados das amostras coletadas nos locais em que os produtos são disponibilizados aos usuários (esses últimos, resultados de reprovação).
 - não permitir as auditorias em fábrica.
 - não informar à TESIS todas as unidades fabris ou todos os locais da fábrica em que os produtos-alvo importados, fabricados ou comercializados, que estão disponíveis aos usuários, são estocados etc.
 - constatação da produção de produtos-alvo de diferentes modelos ou marcas com resultados muito distintos entre si (resultados de reprovação), ou seja, um tipo de modelo ou marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não conformidade.
 - constatação da produção de produtos-alvo com resultados de não conformidade bem aquém dos limites especificados nas normas técnicas brasileiras e de referência do Programa.
 - não encaminhar as amostras coletadas pelos auditores.
 - adulterar as amostras coletadas pelos auditores.

7.4 Relatórios

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte da TESIS:

7.4.1 Relatórios enviados às empresas Participantes do Programa Setorial da Qualidade

7.4.1.1 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 das pessoas contatadas.
- Descrição da auditoria e sua identificação através do local e data.
- Sumário dos resultados e das atividades desenvolvidas.
- Uma descrição das não conformidades.

7.4.1.2 Relatório setorial

Este relatório é enviado trimestralmente à ABIMCON, ao PBQP-H 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 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 7.3.

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 decisão da divulgação dos resultados do Relatório Setorial será tomada em reunião setorial do Programa. O fórum desta divulgação pode ser: Revista ANAMACO, CDHU, SEPURB, Ministério Público, etc.

7.4.1.3 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade

Este relatório é enviado anualmente à ABIMCON ao PBQP-H e às empresas participantes do Programa. Tem como objetivo descrever sucintamente as atividades realizadas no ano anterior, abordando as seguintes informações:

- Auditorias realizadas.
- Reunião com as empresas participantes do Programa.
- Credenciamento de novas empresas.
- Ensaios 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.

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

7.4.2 Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento

7.4.2.1 Relatório de auditoria

Este documento está descrito em 7.4.1.1.

7.4.2.2 Relatório de avaliação do processo de credenciamento

A empresa em processo de credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade será auditada por seis meses pela TESIS. Ao fim deste período, 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.
- Análise da evolução dos resultados encontrados.
- Classificação da empresa: apto ao credenciamento, inapto ao credenciamento ou necessita de um segundo período de credenciamento.

Os critérios desta classificação são definidos no documento SQ/IT063 – Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras.

7.4.2.3 Relatório setorial

Este documento está descrito em 7.4.1.2.

7.4.2.4 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade

Este documento está descrito em 7.4.1.3.

7.4.3 Relatório de Análise da Conformidade

Este relatório técnico é elaborado pelo Programa através de solicitação das entidades promotoras do Programa Setorial da Qualidade. Tem como objetivo de 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 coletadas em revendas de materiais para construção em diversas cidades do país. Além disso, são também apresentados neste documento:

- os objetivos do produto-alvo.
- as patologias que podem ser causadas pela utilização de produtos-alvo não conformes.
- o Programa Setorial da Qualidade de Fechaduras.
- as Normas Brasileiras de produtos-alvo.

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 às entidades setoriais em envelope lacrado.

Juntamente com o relatório lacrado será encaminhada 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 pelas entidades setoriais às entidades de defesa do consumidor para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, fabricam e/ou comercializam produtos-alvo em não conformidade técnica.

7.5 Reuniões setoriais

No âmbito do Programa Setorial da Qualidade, serão realizadas reuniões setoriais para discussão de assuntos de interesse do setor, sejam eles técnicos e/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.