

# Fundamentos do Programa de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes

## TESIS

Tecnologia de Sistemas em Engenharia Ltda.

**CÓPIA CONTROLADA**

DATA: --/03/08 Ass. 

Palavras-chave: Programa de Garantia da Qualidade. Fundamentos.

8 páginas

### SUMÁRIO

- 1 Introdução
- 2 Documentos complementares
- 3 Conceituação
- 4 Requisitos do programa de garantia da qualidade
- 5 Programa de auditoria

#### 1 Introdução

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

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

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

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

#### 2 Documentos complementares

NBR ISO 8402: 1997 - Gestão da qualidade e garantia da qualidade - Terminologia;

NBR ISO 9001: 2000 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos;

NBR 14081: 2004 – Argamassa colante industrializada para assentamento de placas cerâmicas – Requisitos;

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

SQ/IT077 - Instrução para aquisição de amostras de argamassas colantes;

SQ/IT107 - Instrução para auditoria de produto no Programa de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes;

SQ/IT160 - Instrução de Trabalho para a Realização de Auditoria Adicional no Programa de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes.

#### 3 Conceituação

As definições apresentadas neste documento seguem, sempre que possível, aquelas estabelecidas pela NBR ISO 8402: 1997.



**Qualidade**

A totalidade das características e formas de um produto ou serviço que é capaz de atender a uma dada necessidade.

**Controle da qualidade**

A verificação da conformidade do produto à sua definição ou especificação.

**Confiabilidade metrológica**

Conjunto de técnicas e de procedimentos que permitem estabelecer a credibilidade nos resultados de uma dada medição. Esses resultados, portanto, passam a merecer fé, tanto no aspecto técnico como legal.

**Garantia da qualidade**

Ações planejadas ou sistemáticas necessárias para prover a adequada confiança que um item ou serviço atenderá, satisfatoriamente, aos seus objetivos. Tais ações devem envolver uma contínua comparação da adequação e efetividade com o Programa de Garantia 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 de garantia 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;
- Realização sistemática de ensaios para avaliação da conformidade dos produtos;
- Estabelecimento de etapas evolutivas para melhoria da qualidade do setor.

**Auditoria da qualidade**

Exames sistemáticos e independentes para determinar se as atividades e resultados, relativos à qualidade, satisfazem a disposições preestabelecidas e se essas disposições estão implementadas de forma eficaz e se são adequadas aos objetivos pretendidos.

**Sistema da qualidade**

Estrutura organizacional, divisão de responsabilidades, procedimentos, processos e recursos para

implementar a qualidade. Aplica-se a todas as atividades relativas à qualidade de um produto ou serviço, interagindo com as mesmas.

**Conformidade**

Atendimento de uma linha de produtos aos requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa de Garantia da Qualidade.

**Empresa**

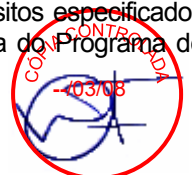
No âmbito do Programa de Garantia da Qualidade, é entendido como empresa, o conjunto de responsáveis pela produção, comercialização, importação ou distribuição de um produto com uma marca ou combinações de marcas. Dentro da definição acima, incluem-se os seguintes casos:

- 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 único controle 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.

**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 de



Garantia da Qualidade.

### **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 de Garantia 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 de Garantia 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.

## **4 Requisitos do Programa de Garantia da Qualidade**

Os requisitos do Programa de Garantia 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 2.

### **4.1 Objetivos da qualidade**

Os objetivos do Programa quanto à qualidade são:

- Atingir e manter a qualidade dos produtos, segundo as especificações técnicas pertinentes, 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.

### **4.2 Responsabilidades dos participantes do Programa**

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

#### **4.2.1 SINAPROCIM – Sindicato Nacional da Indústria de Produtos de Cimento e SINPROCIM - Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento do**

### **Estado de São Paulo**

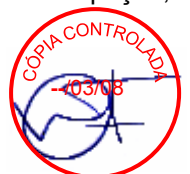
O SINAPROCIM e o SINPROCIM são os órgãos responsáveis pelo Programa da Qualidade de Argamassas Colantes. Suas atribuições são:

- 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;
- 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 para a associação, através de seu “site”, a indicação de participação no Programa de Garantia da Qualidade, incluindo o uso de “link” para o “site” do PBQP-H;
- 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 à não-conformidade sistemática;
- Representar institucionalmente o Programa junto a empresas não participantes quando da intenção de credenciamento e informações divulgadas no âmbito do Programa.

#### **4.2.2 TESIS**

A TESIS é o órgão de gestão técnica responsável pela auditoria e inspeção das empresas participantes do Programa. 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;
- 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 do mercado e da fábrica. As amostras devem ficar armazenadas em locais que não prejudiquem as propriedades dos produtos durante o tempo necessário para consubstanciar o combate à não-conformidade sistemática;
- Estar preparado para trabalhar em conjunto com o SINAPROCIM e o SINPROCIM;
- 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 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 que não atendem às Normas Técnicas da ABNT;
- 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;
- 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 de Garantia da Qualidade.

#### 4.2.3 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;
- Somente produzir e fornecer produtos que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas ABNT e nas Normas Técnicas de Empresa (NTE's) adotadas pelo Programa;
- Manter controle da qualidade em suas instalações de forma a sempre produzir em conformidade com as normas técnicas brasileiras e de referência do Programa;
- Permitir as auditorias feitas pela TESIS;
- Manter a TESIS atualizada com informações quanto à:

- Marcas ou combinações de marcas de argamassas colantes tipo ACI, de acordo com a NBR 14081: 2004, produzidas ou comercializadas 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 a 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. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada o uso do logotipo somente em folders, catálogos de produtos e feiras. O logotipo não pode ser colocado no seu produto ou na embalagem, de forma a ser entendido como marca de conformidade.

No caso de uma empresa desrespeitar qualquer uma das condições anteriormente apresentadas, a mesma pode ser descredenciada junto ao Programa de Garantia 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 junto ao Programa, a mesma só poderá solicitar novo credenciamento depois de sanadas todas as suas pendências financeiras.

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

#### 4.2.4 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;
- 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.

## 5 Programa de auditoria

### 5.1 Fundamentos

As condições, responsabilidades e procedimentos descritos neste documento estão de acordo com o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat - PBQP-H.

### 5.2 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, 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 empresas participantes do Programa são auditadas duas vezes nas revendas de materiais de construção, por quadrimestre e por produto fabricado ou comercializado. As auditorias em fábrica somente serão realizadas no caso de algum produto não ser comercializado em revendas, ou no caso onde houver a possibilidade de auditoria adicional seguindo o disposto no documento SQ/IT160 - Instrução de Trabalho para a Realização de Auditoria Adicional. As auditorias nas revendas devem seguir o procedimento estabelecido no documento SQ/IT077.- Instrução para aquisição de amostras de argamassas colantes e, as auditorias em fábrica, o documento SQ/IT107 – Instrução para auditoria de produto no Programa de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes.

Na auditoria nas revendas de materiais de construção ou em canteiros de obra, o auditor adquire três sacos de argamassa colante de cada produto e os encaminha para a TESIS. As amostras de cada

produto são então coletadas para a realização dos ensaios nos Laboratórios Institucionais.

No caso de auditorias em fábrica, o auditor coleta as amostras na fábrica, no final da cadeia de fabricação - no estoque ou qualquer outro local na fábrica possível de se encontrar o produto final fornecido ao consumidor.

Por decisão dos participantes do Programa poderão ser realizados ensaios em produtos adquiridos no mercado e fabricados por empresas que não participem do Programa.

### 5.3 Avaliação da conformidade

A cada quadrimestre, com base nos resultados do Programa de Auditoria (item 5.2) é realizada no âmbito do Programa da Qualidade, a avaliação da conformidade e a classificação das empresas seguindo os critérios descritos na seqüência.

- Empresas Qualificadas ou Conformes: empresas que participam do Programa e que estão em conformidade com os requisitos analisados pelo Programa, em todos os produtos alvo;
- Empresas Não-Qualificadas: empresas participantes do Programa de Garantia da Qualidade cujos produtos alvo apresentaram reprovações durante dois quadrimestres consecutivos, ou, que no período de análise, incidiram em alguma das não-conformidades graves descritas na alínea i do item 5.3.1;
- Empresas Não-Conformes: empresas que participam ou não do Programa e que estão em não-conformidade sistemática com as Normas Brasileiras, com exceção da marcação da embalagem dos sacos de argamassa e do ensaio de deslizamento;
- Empresas em credenciamento junto ao Programa de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes.

#### 5.3.1 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 em relação aos requisitos analisados pelo Programa;
- b) Para que uma empresa seja considerada conforme é necessário que todas as argamassas colantes alvo do Programa 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 não-qualificada;
- e) A empresa que for considerada não-conforme em relação a qualquer requisito analisado pelo Programa durante três quadrimestres consecutivos, pode ser indicada como não-conforme, caso a não-conformidade apresentada refira-se aos requisitos de não-conformidade do Programa;
- f) 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 "fax alerta" emitido para a empresa no instante em que os resultados dos ensaios chegam na TESIS;
- g) 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 de Referência do Programa;
- h) É considerada como empresa em não-conformidade, aquela que produzir sistematicamente pelo menos um dos produtos abordados pelo Programa em não-conformidade com os critérios de não-conformidade adotados pelo Programa e constantes das Normas Brasileiras ou aquela empresa em que se constate ocorrência de não-conformidade grave, conforme descrito no item i. Neste caso, a empresa poderá ser imediatamente indicada como não-conforme (isto é, sem obedecer ao item e);
- i) A empresa poderá ser indicada como não-qualificada ou até mesmo como não-conforme, neste mesmo quadrimestre, caso seja constatada pela TESIS qualquer não-conformidade grave. São consideradas não-conformidades graves:
- produzir ou comercializar sistematicamente argamassas colantes de diferentes marcas com resultados muito distintos entre si (resultados de reprovação), ou seja, uma marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não-conformidade;
  - produzir ou comercializar sistematicamente argamassas colantes com resultados de não-conformidade bem aquém dos limites especificados nas normas técnicas brasileiras e de referência do Programa;
  - não informar a TESIS as marcas dos produtos alvo do Programa fabricados ou

comercializados sob a sua administração;

- não permitir as auditorias em fábrica, quando for o caso;
- não encaminhar à TESIS as amostras coletadas em fábrica pelos auditores;
- adulterar as amostras coletadas em fábrica pelos auditores;
- não informar todas as unidades fabris ou todos os locais da fábrica em que os produtos são estocados.

#### 5.4 Relatórios

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte da TESIS.

##### 5.4.1 Relatórios enviados às empresas Participantes do Programa de Garantia da Qualidade

###### 5.4.1.1 Relatório de auditoria

Este relatório, resultante da visita de auditoria ou de resultados de amostras coletadas nas revendas ou em canteiros de obras, 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;
- Uma descrição das não-conformidades.

###### 5.4.1.2 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 5.3.

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 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.



### 5.4.1.3 Resumo Executivo do Relatório Setorial

Este relatório é enviado quadrimestralmente à Entidade Setorial, às empresas participantes do Programa e àquelas instituições nas quais o Programa apresenta vinculações (ex. PBQP-H; QUALIHAB). Apresenta o resumo do Relatório Setorial descrito no item 5.4.1.2.

### 5.4.1.4 Relatório mensal de acompanhamento das atividades realizadas

Este relatório descreve de forma sucinta as atividades desenvolvidas pela TESIS durante o mês em referência. É enviado mensalmente ao SINPROCIM e ao SINAPROCIM e às empresas participantes do Programa.

Deve conter informações referentes a:

- 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.

### 5.4.1.5 Relatório anual de acompanhamento das atividades realizadas

Este relatório é enviado anualmente ao SINAPROCIM e ao SINPROCIM e às empresas participantes do Programa. Tem como objetivo descrever sucintamente as atividades realizadas no ano anterior, abordando as informações mencionadas em 5.4.1.4. 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 próximo ano.

### 5.4.2 Relatório de Análise da Conformidade

Este relatório técnico é elaborado através de solicitação do SINAPROCIM/SINPROCIM. 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 revendas 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 ou comercializam argamassas colantes em não-conformidade técnica.

### 5.4.3 Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento

#### 5.4.3.1 Relatório de auditoria

Este documento está descrito em 5.4.1.1.

#### 5.4.3.2 Relatório de avaliação do processo de credenciamento

A empresa em processo de credenciamento junto ao Programa de Garantia 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;
- 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 de Garantia da Qualidade de Argamassas Colantes.

#### 5.4.3.3 Relatório setorial

Este documento está descrito em 5.4.1.2.

#### 5.4.3.4 Resumo Executivo do Relatório Setorial

Este documento está descrito em 5.4.1.3.

### 5.5 Reuniões Setoriais

No âmbito do Programa de Garantia 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.

