

Entidade Setorial Nacional Mantenedora



Associação Brasileira dos Fabricantes
de Materiais para Saneamento

**ASFAMAS-LS - Associação Brasileira dos Fabricantes de Materiais
para Saneamento - Grupo Setorial de Louças Sanitárias**

Av. Queiroz Filho, 1700 – Torre B – Conjunto 407 - Vila Hamburguesa
05319-000 - São Paulo – SP Fone: (11) 3021-8026

E-mail: asfamas@asfamas.org.br Site: <http://www.asfamas.org.br>



Entidade Gestora Técnica

BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda – OCP - 0018

Avenida Alfredo Egídio de Souza Aranha, 100 - Torre C - 3º andar

Chácara Santo Antônio - São Paulo

CEP:04726-170

certificacao.bvqi@br.bureauveritas.com - <http://www.bureauveritascertification.com.br>

**Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas
Prediais Fundamentos do Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para
Sistemas Prediais**

Emissão

Setembro/2019

<SQ/IT048>



SQ/IT048 – Fundamentos do Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais

Rev. 10 – Setembro de 2019

SUMÁRIO

1. Introdução	2
2. Produtos alvo e propriedades avaliadas	2
3. Documentos de referência do programa	3
4. Conceituação	4
5. Requisitos do Programa Setorial da Qualidade	6
6. Atividades de normalização	11
7. Auditorias	12
8. Avaliação da conformidade	12
9. Relatórios	14

1. Introdução

O Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais tem como objetivos principais garantir a qualidade dos produtos colocados à disposição dos usuários no mercado brasileiro e contribuir para a isonomia competitiva entre as empresas.

Desta forma, o presente documento estipula as condições técnicas, procedimentos, regulamentos e divisão de responsabilidades de todos os envolvidos no Programa (entidade setorial, empresas, gestora técnica e laboratório institucional) com o intuito de assegurar o atendimento aos objetivos do Programa da Qualidade e zelar pelo respeito ao consumidor.

Visando uniformizar a linguagem utilizada no Programa Setorial da Qualidade, iniciou-se o documento com uma conceituação dos termos comumente utilizados em qualidade.

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

Em seguida, serão abordadas as atividades de normalização e realizadas no âmbito do Programa.

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

2. Produtos-alvo e requisitos avaliados

São os produtos-alvo do Programa:

- Bacias sanitárias convencionais;
- Bacias sanitárias com caixa acoplada (com acionamento simples e duplo);
- Bacias sanitárias monobloco (com acionamento simples e duplo);
- Tanques.



São considerados produtos-alvo todas as louças sanitárias acima designadas, produzidas, importadas, comercializadas ou distribuídas pelas empresas, em todas as marcas de sua propriedade ou de terceiros, em todas as unidades fabris.

Os requisitos considerados para avaliação das empresas:

- ✓ **Análise visual;**
- ✓ **Análise dimensional;**
- ✓ **Características funcionais da bacia sanitária:** volume consumido por descarga, volume consumido na descarga parcial, respingos de água, reposição do fecho hídrico, lavagem de parede, remoção de grânulos, remoção de mídia composta, remoção de esferas, transporte de sólidos, troca de água e reposição do fecho hídrico na descarga parcial;
- ✓ **Processo de produção de louças sanitárias:** resistência mecânica, resistência ao gretamento, absorção de água, resistência ao manchamento e resistência às trocas de temperatura (aplicável somente a tanques). ✓
- Características funcionais da caixa de descarga:** tempo de enchimento, capacidade do extravasor, estanqueidade da torneira de boia, estanqueidade da caixa, estanqueidade da boia, esforço de acionamento, resistência mecânica de acionamento, resistência à carga estática e resistência ao uso;
- ✓ **Licença ambiental ou protocolo de solicitação dessa licença;**
- ✓ **Laudo de análise da qualidade da água dos efluentes.**

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 Louças Sanitárias para Sistemas Prediais estão apresentados nos seguintes documentos normativos:

- ABNT NBR 16727-1 – 2019 – Bacia sanitária – Parte 1: Requisitos e métodos de ensaio;
- ABNT NBR 16728-1 – 2019 – Tanques, lavatórios e bidês – Parte 1: Requisitos e métodos de ensaio;
- ABNT NBR 15491 - 2010 – Caixa de descarga para limpeza de bacias sanitárias - 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).

SGQ/IT049 - Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa de Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais.

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 do Ministério das Cidades do Governo Federal, conforme portaria nº570/12, publicada em 27/11/2012 no Diário Oficial da União e seguem as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

4.1. Qualidade

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

4.2. Controle da qualidade

Atividades coordenadas para controlar os produtos com foco na verificação da conformidade do produto à sua definição ou especificação (ABNT NBR ISO 9000 3.2.8 e 3.2.10).

4.3. Confiabilidade metrológica

Conjunto de técnicas e de procedimentos que permitem estabelecer a comprovação metrológica (ABNT NBR ISO 9000 3.10.3). Esses resultados, portanto, passam a merecer fé, tanto no aspecto técnico como legal.

4.4. 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 Setorial da Qualidade, com vistas a acionar medidas corretivas onde necessárias. 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 3.1.2; 3.2.8 e 3.2.11).

4.5. 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) produtos(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.

4.6. 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).

4.7. Sistema da qualidade

Estrutura organizacional, divisão de responsabilidades, procedimentos, processos e recursos para implementar a qualidade (ABNT NBR ISO 9000 item 3.2.3).

4.8. Conformidade

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

4.9. 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 controle comum das suas operações, serão entendidas pelo Programa como fazendo parte de um mesmo grupo e, portanto, para que estejam em conformidade com o Programa, é necessário que todos os produtos fabricados, comercializados ou distribuídos por estas empresas estejam em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do Programa.

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

4.10. Não conformidade

Não atendimento de pelo menos um produto-alvo abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade (ABNT NBR ISO 9000 3.6.2).

4.11. Não conformidade eventual

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

4.12. Não conformidade sistemática

Não atendimento sistemático de pelo menos um produto-alvo 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.

4.13. Não conformidade crítica

Trata-se do não atendimento de pelo menos um produto-alvo abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas brasileiras de referência, em níveis muito inferiores aos estabelecidos nesses documentos. São consideradas não conformidades críticas:

- Constatação de produtos-alvo cujos resultados das amostras coletadas nas unidades fabris/centros de distribuição sejam muito distintos dos resultados das amostras coletadas nos locais em que os produtos são disponibilizados aos usuários (esses últimos, resultados de reprovação, nos níveis apresentados na Tabela 1);
- Constatação de produtos-alvo de diferentes modelos ou marcas com resultados muito distintos entre si (resultados de reprovação, nos níveis apresentados na Tabela 1), ou seja, um tipo, um modelo ou marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não conformidade;
- Constatação de produtos-alvo com resultados de não conformidade bem aquém dos limites especificados nas normas técnicas brasileiras e de referência do Programa (ver Tabela 1).

Tabela 1: Não conformidades críticas para bacias sanitárias

Produto	Ensaio	Faixa de resultados
Bacia sanitária	Volume de água consumido por descarga	Superior a 9,0 litros ou inferior a 5,0 litros
	Absorção de água	Acima de 1,0%

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 2.

5.1. Objetivos da qualidade

Os objetivos do Programa quanto à qualidade são:

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

- b) Prover de confiança os participantes do Programa de que a qualidade pretendida está sendo atingida e mantida;
- c) Prover de confiança os compradores do produto de que a qualidade pretendida está sendo alcançada e mantida nos produtos fornecidos;
- d) Fornecer informações que permitam o efetivo combate à Não conformidade sistemática.

5.2. Responsabilidades dos participantes do Programa

Para cumprir os objetivos anteriormente colocados, o Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais tem a seguinte divisão de responsabilidades:

5.2.1. ASFAMAS-LS (Associação Brasileira dos Fabricantes de Materiais para Saneamento - Grupo Setorial de Louças Sanitárias)

A ASFAMAS-LS (Associação Brasileira dos Fabricantes de Materiais para Saneamento - Grupo Setorial de Louças Sanitárias) é o órgão responsável pelo Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais. 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 para a associação, em seu “site”, a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade, incluindo o uso do “link” para a página do PBQP-H na internet;
- Representar institucionalmente o Programa junto a empresas não participantes quando da intenção de credenciamento e informações divulgadas no âmbito do Programa; – 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.

A ASFAMAS-LS é a entidade setorial responsável pelo combate jurídico da não conformidade sistemática.

5.2.2. BVQI

A BVQI é o órgão de gestão técnica responsável pela auditoria e inspeção das empresas pertencentes ao Programa. Suas atribuições são:

- Credenciar e descredenciar empresas no Programa;
- Avaliar os produtos-alvo utilizados em sistemas hidráulicos prediais;
- Acompanhar a continuidade da conformidade;
- Executar as auditorias;
- Realizar as coletas de produtos;
- 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 coletadas nas fábricas, no mercado ou em canteiros de obras. As amostras devem ficar armazenadas em locais que não prejudiquem a integridade dos produtos durante o tempo necessário para substanciar o combate a não conformidade sistemática;

- Estar preparado para trabalhar em conjunto com a ASFAMAS-LS;
- Apoiar tecnicamente os gestores do Programa;
- Enviar amostras para ensaio, após a codificação destas amostras;
- 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.
- Ser responsável pelas informações técnicas contidas nos relatórios de sua autoria. Dentre os relatórios elaborados pela BVQI destacam-se os Relatórios Setoriais (em que são apresentadas as relações de empresas qualificadas e empresas não conformes) e os Relatórios de Análise de Conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, fabricam e/ou comercializam louças sanitárias 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 BVQI (www.bureauveritascertification.com.br), no site do PBQP-H (pbqp-h.cidades.gov.br), dentre outros.
- Formalizar alterações, exclusões ou inclusões de requisitos, produtos-alvo, normas técnicas, regulamentos e portarias às empresas participantes do Programa, em reuniões setoriais, conforme item 9.3, convocadas com antecedência de 7 (sete) dias. As decisões, deliberações e prazos para cumprimento das novas exigências devem ser registradas nas atas de reunião.
- Descredenciar empresas participantes dos Programas devido à inadimplência financeira.

A BVQI não deve ter interesses comerciais envolvidos diretamente com as atividades comerciais dos participantes do Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais.

5.2.3. Empresas que fabricam, comercializam, importam e/ou distribuem louças sanitárias

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

- Prover financeiramente o Programa;
- Somente fornecer louças sanitárias que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas ABNT e nas Normas Técnicas de Empresa (NTE) adotadas pelo Programa; – Apresentar protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental, por unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde a empresa estiver instalada;
- 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;
- Apresentar, para cada unidade fabril, o laudo de análise de qualidade da água dos efluentes, realizado sempre que possível por laboratório acreditado pelo INMETRO. Tal documento deve ser apresentado duas vezes por ano e para cada unidade fabril que produz os produtos-alvo do Programa, situada em território nacional, quer própria ou de terceiros;

- 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 BVQI em seu inteiro teor; - Permitir as auditorias feitas pela BVQI;
- Permitir o acesso de avaliadores da CGCRE às suas instalações e dependências durante a realização de auditorias da BVQI;
- Não utilizar o nome da BVQI, 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 BVQI atualizada com informações quanto à:
 - Marcas ou combinação de marcas importadas, produzidas e/ou comercializadas sob sua administração;
 - Alteração no controle societário da empresa;
 - Linhas e modelos de louças sanitárias importadas, produzidas e/ou comercializadas 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 produzem os produtos-alvo do Programa, bem como dos locais de armazenamento dos produtos acabados, e/ou centros de distribuição em que os produtos-alvo são expedidos ao mercado brasileiro; • Nome de pelo menos duas pessoas por fábrica, que serão responsáveis pelo acompanhamento dos auditores;
 - Nome dos responsáveis da Empresa perante o Programa.
- Se responsabilizar pelo envio a BVQI da(s) amostra(s) coletada(s) pelo auditor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, 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 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 Louças Sanitárias para Sistemas Prediais. Para verificar os fabricantes Qualificados ou Conformes, consulte:
<http://pbqp-h.cidades.gov.br/>*

- Zelar pelo respeito ao consumidor e à concorrência;
- Não realizar publicidade enganosa ou com vício de informação (informações deficientes ou erradas a respeito do produto e do seu funcionamento) que induzam o consumidor ao erro.

Nos casos em que a empresa participante do Programa comercializar produtos-alvo fabricados por terceiros cuja unidade fabril está localizada em território nacional, a empresa participante também é responsável por apresentar:

- Licença de Funcionamento Ambiental (ou protocolo de solicitação), por unidade fabricante

dos produtos-alvo, mesmo que de terceiros, emitida pelo órgão competente do Estado onde a empresa estiver instalada;

- O laudo de análise de qualidade da água dos efluentes, realizado sempre que possível por laboratório acreditado pelo INMETRO. Tal documento deve ser apresentado duas vezes por ano e para cada unidade fabril fabricante dos produtos-alvo situada em território nacional, mesmo que de terceiros;

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

No caso de uma empresa ser descredenciada pelo Programa por questões técnicas (todas as responsabilidades constantes neste item com exceção da primeira: “prover financeiramente o Programa”), a empresa 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 empresa 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/IT049 - Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais.

As empresas participantes do Programa devem manter a BVQI 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. 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.

As unidades fabris em período de inserção junto ao Programa devem sanar possíveis reprovações críticas, de acordo com o conceito apresentado em 4.13, no prazo máximo de três meses após o início do período de inserção.

Enquanto a unidade fabril estiver no período de inserção, ela não será apresentada nas Tabelas “Relação de Empresas Participantes” no Programa Setorial da Qualidade, 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 institucional 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 BVQI ou de seus clientes.
- Estar ciente que, durante o período de prestação dos serviços para a BVQI, é vedado:
- o Fornecer ou projetar produtos que fazem parte do escopo do Programa Setorial;
 - o Aconselhar ou prestar serviços de consultoria às empresas participantes do Programa Setorial nas atividades relacionadas ao escopo do Programa.
 - o 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 BVQI 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 BVQI.
 - Possuir local para armazenamento e recebimento de materiais e para execução de ensaios;
 - Estar preparado para trabalhar em conjunto com a BVQI;
 - Ter integridade e manter sigilo de resultados e informações;
 - Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados; – Permitir aos técnicos da BVQI 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. Auditorias

A BVQI pode realizar auditorias nas fábricas e/ou centros de distribuição 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 das louças sanitárias como produto final ao mercado consumidor.

As auditorias em revenda são realizadas no mínimo 1 vez por ano em alguma linha de empresa ou quando os produtos não forem encontrados em fábrica.

A periodicidade das auditorias em fábrica é determinada pela BVQI, tendo em vista o histórico de resultados da empresa, suas ações corretivas, verificando-se a evolução, redução ou manutenção da qualidade dos produtos auditados, sendo realizada no mínimo uma auditoria por unidade fabril por trimestre.

A primeira visita de auditoria realizada em uma empresa deve ser sempre notificada e programada pela BVQI com o representante da empresa, de acordo com a disponibilidade de ambas as partes. As visitas de auditorias seguintes não são notificadas devendo a empresa estar disponível para receber o auditor da BVQI a qualquer momento para a realização da auditoria na fábrica. Durante a auditoria, o auditor poderá solicitar algumas informações, caso sejam julgadas pertinentes. Estas informações dizem respeito a:

- Identificação, armazenagem e embalagem de produtos.

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

Durante a visita de auditoria são coletadas amostras de louças sanitárias 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 e/ou no centro de distribuição possível de se encontrar o produto final fornecido ao consumidor. Quando da auditoria nas vendas de materiais de construção ou em canteiros de obra, o auditor adquire amostras de louças sanitárias e as encaminha para a BVQI.

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

Os resultados dos ensaios realizados no Laboratório 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.

8. Avaliação da conformidade

A cada trimestre, com base nos resultados do Programa de Auditoria (item 6) é realizada no âmbito do Programa da Qualidade, a avaliação da conformidade e a classificação das empresas seguindo os critérios descritos na sequência:

- Empresas Qualificadas ou Conformes: empresas que participam do Programa e que estão em conformidade com os requisitos analisados pelo Programa, em todos os produtos-alvo e apresentam, por unidade fabril, 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 e o laudo de análise da qualidade da água dos efluentes;
- 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 ou não atendimento aos procedimentos do Programa apresentados na alínea f) do item 8.1;
- Empresas em credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade;
- Empresas não conformes: empresas que participam, que estão em período de credenciamento ou não participam do Programa e que possuem uma ou mais linhas de bacias sanitárias com histórico de não conformidade sistemática com relação aos requisitos

de desempenho estabelecidos nas Normas Brasileiras ou, que no período de análise, incidiram em alguma das não conformidades críticas descritas no item 4 ou não atendimento aos procedimentos do Programa apresentados na alínea f) do item 8.1.

8.1. Critérios utilizados para Classificação das empresas

A classificação de uma empresa segundo as categorias apresentadas no item anterior 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 e apresente por unidade fabril: o protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas e o laudo de análise da qualidade da água dos efluentes;
- b) Caso uma empresa qualificada ou conforme apresentar, num trimestre de análise, não conformidade em algum requisito verificado pelo Programa, ela é mantida na relação de empresas qualificadas ou conformes, porém é alertada e solicitada da implementação de ações corretivas;
- c) A empresa que for considerada não conforme 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 ou o laudo de análise da qualidade da água dos efluentes é indicada como não qualificada;
- d) A empresa que for considerada não conforme em relação a qualquer requisito analisado pelo Programa durante três trimestres consecutivos, pode ser indicada como não conforme, caso a não conformidade apresentada refere-se ao requisito de não conformidade do Programa;
- e) A empresa que tiver a sua produção, importação e/ou comercialização paralisada durante dois trimestres consecutivos, de forma que o Programa não tenha como avaliar os produtos-alvo, será retirada da relação de empresas do Relatório Setorial. Haverá a inserção de uma observação explicitando que a empresa participante não está produzindo os produtos-alvo considerados como critério de conformidade;
- f) A empresa poderá ser indicada como não qualificada ou até mesmo como não conforme, no trimestre de análise, caso seja constatada pela BVQI qualquer não conformidade crítica, definida no item 3.13, ou não atendimento aos seguintes procedimentos do Programa:

- não permitir as auditorias em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos alvo, conforme procedimento de auditoria;
- 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 BVQI todos os produtos, alvos do Programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo as marcas comercializadas ou não sob sua administração;
- Realizar publicidade enganosa ou com vício de informação que induzam o consumidor ao erro.

- g) Sempre que uma não conformidade for identificada pela BVQI, 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 na BVQI;
- h) Quando se tratar de não conformidade factível com a mudança da classificação da empresa de qualificada para não qualificada ou não conforme, este e-mail deverá conter tal

informação, bem como os custos de uma auditoria adicional para constatação das ações corretivas no trimestre em questão, se elas existirem;

- i) Após receber os documentos abordados nas alíneas g e h, a empresa tem até 7 (sete) dias corridos para apresentar suas reclamações, solicitar reensaios ou esclarecimentos relativos às avaliações realizadas;
- j) A avaliação de uma empresa será o resultado global do desempenho de todas as fábricas e/ou centro de distribuição pertencentes à empresa, ou seja, todas as fábricas e/ou centro de distribuição pertencentes à empresa devem disponibilizar ao mercado brasileiro produtos em conformidade, para que esta seja considerada qualificada ou conforme as Normas de referência do Programa;
- k) É considerada como empresa em não conformidade, aquela que produzir sistematicamente pelo menos um dos produtos-alvo abordados pelo Programa em **não conformidade com as Normas Brasileiras** ou aquela empresa em que se constate ocorrência de não conformidade crítica, conforme descrito no item 4.13, ou não atendimento aos procedimentos do Programa descritos na alínea f. Neste caso, a empresa poderá ser indicada imediatamente como empresa não conforme (isto é, sem obedecer ao item c).

9. Relatórios

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte da BVQI:

9.1. Relatórios enviados as empresas participantes no Programa Setorial da Qualidade

9.1.1. 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;

- Descrição das Não conformidades.
- Histórico de resultados.

9.1.2. Relatório setorial

Este relatório é enviado trimestralmente à ASFAMAS-LS, 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 do setor para as empresas participantes, em relação à qualidade desejada, sem, no entanto, fornecer nomes ou informações.

Os Relatórios Setoriais apresentam também as classificações das empresas de acordo com a avaliação da conformidade apresentada no item 8.

As análises e resultados apresentados no Relatório Setorial 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 decidida pelos órgãos responsáveis pelo Programa a partir de decisão tomada em reunião setorial. O fórum desta divulgação pode ser a Revista ANAMACO, CDHU, SEPURB, Ministério Público etc.

9.1.3. Relatório anual de acompanhamento das atividades realizadas

Este relatório é enviado anualmente à ASFAMAS-LS, 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;
- Documentos elaborados no período.

Além disso, o relatório apresenta os resultados alcançados pelo Programa, a evolução da qualidade do setor durante o ano anterior e também as metas e planejamento das ações a serem implementadas no ano seguinte.

9.2. Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento

9.2.1. Relatório de auditoria

Este documento está descrito em 9.1.1.

9.2.2. Relatório de avaliação do processo de credenciamento

A empresa em processo de credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade será auditada pela BVQI por seis meses ou um ano, conforme estabelecido no documento SQ/IT049 - Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais. Ao fim deste período, será elaborado o “Relatório de avaliação do processo de credenciamento”, enviado a 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.

Os critérios desta classificação são definidos no documento SQ/IT049 - Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias para Sistemas Prediais.

9.2.3. Relatório setorial

Este documento está descrito em 9.1.2.

9.2.4. Relatório anual de acompanhamento das atividades realizadas

Este documento está descrito em 9.1.3.

9.3. 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 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 de construção em diversas cidades do país. Além disso, são também apresentados neste documento:

- Os objetivos de um sistema hidráulico predial e dos sistemas de descarga;
- Os problemas ocasionados que podem ser causados pela utilização de bacias sanitárias não conformes;
- O Programa Setorial da Qualidade de Louças Sanitárias;
- As Normas Brasileiras de louças sanitárias.

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 BVQI, é encaminhado a ASFAMAS em envelope lacrado.

Os Relatórios Técnicos de Análise da Conformidade são encaminhados pela ASFAMAS às entidades de defesa do consumidor para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, fabricam, importam, distribuem e/ou comercializam louças sanitárias em não conformidade técnica.

9.4. Reuniões Setoriais

No âmbito do Programa Setorial da Qualidade, serão realizadas reuniões setoriais para discussão de assuntos de interesse do setor, 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 da reunião detalhando os assuntos a serem tratados.

Após a reunião, a BVQI 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.