

SQ/ IT084 – Fundamentos do Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias

Rev. 010 – Março de 2025

SUMÁRIO

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

1 Introdução

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

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 Tintas imobiliárias, 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.

2 Produtos-alvo e propriedades avaliadas

2.1 Produtos-alvo do Programa

- Tinta látex para aplicação em paredes, muros, fachadas e/ou tetos, nas cores claras, nos acabamentos designados pelo fabricantes (fosco, semiacetinado, acetinado e semibrilho), especialidades ou não, com ou sem nível de desempenho indicado na embalagem.
- Massa niveladora;
- Esmalte sintético e tinta a óleo nos níveis *standard* e *premium*;
- Verniz brilhante a base de solvente para uso interior;
- Texturas para uso exterior que não necessitam de acabamento adicional (pintura ou complemento).

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

2.2 Propriedades avaliadas

As propriedades avaliadas, descritas a seguir, são as especificadas nos documentos normativos correspondentes ao tipo de produto, informados na primeira coluna:

Tabela 1 - Produtos- alvo e propriedades avaliadas considerados como critério de conformidade na avaliação da empresa

Referência normativa	Requisitos
ABNT NBR 15079-1 tintas látex foscas nas cores claras nos níveis econômico, <i>standard</i> , <i>premium</i> , <i>super premium</i>	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: resistência à abrasão úmida sem pasta abrasiva (tinta látex econômica), resistência à abrasão úmida com pasta abrasiva (tinta látex econômica, <i>standard</i>, <i>premium</i> e <i>super premium</i>), poder de cobertura de tinta seca, poder de cobertura de tinta úmida, rendimento teórico. • Tintas látex de cor não clara (leitura de coordenada cromática $L^*>87$) é avaliada somente em relação à abrasão úmida com e sem pasta abrasiva
ABNT NBR 15079-2 tintas látex semiacetinadas, acetinadas e semibrilhonas cores claras nos níveis <i>standard</i> (somente semibrilho), <i>premium</i> , <i>super premium</i>	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: resistência à abrasão úmida com pasta abrasiva, poder de cobertura de tinta seca, poder de cobertura de tinta úmida, rendimento teórico.
ABNT NBR 11702 Tinta látex com ou sem nível de desempenho designado na embalagem, especialidade ou não, no acabamento designado pelo fabricante, com aplicação em parede, muro, fachada e/ou teto	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: resistência à abrasão úmida sem pasta abrasiva (caso aplicável), resistência à abrasão úmida com pasta abrasiva, poder de cobertura de tinta seca, poder de cobertura de tinta úmida, rendimento teórico.
ABNT NBR 15348 massa niveladora	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: resistência à abrasão, absorção de água.
ABNT NBR 15494 Lei Federal 11.762 esmalte sintético e tinta a óleo brilhante à base de solvente nos níveis <i>standard</i> e <i>premium</i>	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho avaliados nas cores branca e preta do nível <i>standard</i> e branca do nível <i>premium</i>: teor de sólidos, tempo de secagem por medida instrumental, poder de cobertura de tinta seca por extensão, brilho inicial; ✓ Teor de chumbo.
ABNT NBR 16211 Verniz brilhante a base de solvente	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: teor de sólidos, tempo de secagem por medida instrumental, brilho inicial e rendimento teórico.
ABNT NBR 17134 texturas para uso exterior, que não necessitam de acabamento adicional (pintura ou complemento)	✓ Análise de marcação do recipiente; ✓ Requisitos de desempenho: resistência à tração, permeabilidade à água por coluna d'água

Nota 1: Aspectos de marcação não são considerados isoladamente para classificação das empresas no Programa, exceto quando relacionados a condição de avaliação do produto (por exemplo: nível de desempenho, rendimento declarado, necessidade ou não de acabamento sobre a textura de uso externo).

2.3 Documentos solicitados

Para todas as empresas é solicitada a licença ambiental ou protocolo de solicitação dessa licença, por unidade fabril.

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 Tintas Imobiliárias estão apresentados nos documentos normativos listados a seguir. Destaca-se que aplicam-se somente as edições mais recentes dos documentos:

ABNT NBR 11702 – Tintas para construção civil – Tintas, vernizes, texturas e complementos para edificações não industriais – Classificação e requisitos;

ABNT NBR 15079-1 – Tintas para construção civil - Requisitos mínimos de desempenho - Parte 1: tinta látex fosca nas cores claras;

ABNT NBR 15079-2 – Tintas para construção civil - Requisitos mínimos de desempenho - Parte 2: tintas látex semiacetinada, acetinada e semibrilho nas cores claras;

ABNT NBR 15348 – Tintas para construção civil – Massa niveladora monocomponente à base de dispersão aquosa para alvenaria – Requisitos;

ABNT NBR 15494 – Tintas para construção civil - Tinta brilhante à base de solvente com secagem oxidativa - Requisitos de desempenho de tintas para edificações não industriais;

ABNT NBR 16211 – Tintas para construção civil – Verniz brilhante a base de solvente – Requisitos de desempenho de tintas para edificações não industriais;

ABNT NBR 17134 – Textura – Requisitos de desempenho para uso externo em edificações não industriais

Lei Federal 11.762 de 1º de agosto de 2008 relativa ao limite máximo permitido de teor de chumbo;

SGQ/IT138 - Instrução de trabalho sobre os critérios adotados para avaliação dos produtos auditados no programa setorial da qualidade de tintas imobiliárias

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/IT085 – Condições para o credenciamento de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Tintas imobiliárias;

Regimento Geral do Sistema de Qualificação de Empresas de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos (SiMaC).

4 Conceituação

Os conceitos apresentados neste documento estão em conformidade com o regimento do Sistema de Qualificação de Materiais, Componentes e Sistemas Construtivos – SiMaC, do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H e seguem as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

Qualidade

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 5.1. Esse planejamento envolve atividades como:

- Revisões normativas permanentes;
- Prospecções acadêmicas e de aplicação do(s) produto(s) em uso;
- Realização periódica de auditorias em fábrica, revenda, canteiros de obra ou qualquer outro local passível de se obter o produto pronto para consumo;
- Realização sistemática de ensaios para avaliação da conformidade dos produtos;
- Estabelecimento de etapas evolutivas para melhoria da qualidade do setor.

Auditoria da qualidade

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

Sistema de gestão da qualidade

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

Empresa

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

- A empresa é responsável pela conformidade dos produtos que fabrica, importa ou distribui, comercializados com marca própria ou 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-alvo 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-alvo 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, em todas as unidades fabris, 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-alvo fabricados, importados, comercializados ou distribuídos por estas empresas estejam em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do Programa (normas técnicas e legislação vigente).

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), independentemente do local de coleta ou de fabricação.

Conformidade

Atendimento de 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 crítica

Não atendimento aos regulamentos e procedimentos do Programa ou não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo Programa a um ou mais requisitos especificados pelos documentos de referência (normas técnicas brasileiras e legislação vigente), em níveis muito inferiores aos estabelecidos nesses documentos. São consideradas não conformidades críticas:

- não permitir as auditorias em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos alvo;
- não informar todas as unidades fabris 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 à TESIS todos os produtos-alvos do Programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo as marcas comercializadas ou não sob sua administração;
- constatação da fabricação de produtos-alvo cujos resultados das amostras coletadas nas unidades fabris sejam muito distintos dos resultados das amostras coletadas nos locais em que os produtos são disponibilizados aos usuários;
- constatação da fabricação de produtos (esmaltes sintéticos *standard*, esmaltes sintéticos *premium* e tintas a óleo) com concentração de chumbo superior ao previsto na Lei nº 11.762 de agosto de 2008;
- constatação da fabricação de produtos-alvo com resultado de reprovação distante do limite mínimo da especificação. A Tabela 2 apresenta a faixa de valores considerada como não conformidade crítica para as tintas látex foscas nas cores claras. A Tabela 3 apresenta a faixa de valores considerada como não conformidade crítica para as massas niveladoras.

Tabela 2 – Faixa de valores considerada como não conformidade crítica de tintas látex foscas

Produto	Não conformidade crítica para as tintas látex foscas			
	Resistência à abrasão sem pasta abrasiva	Resistência à abrasão com pasta abrasiva	Poder de cobertura de tinta seca	Poder de cobertura de tinta úmida
Tinta látex econômica nas cores claras	Inferior a 50 ciclos	Inferior a 5 ciclos	Inferior a 3,2m ² /L	Inferior a 44% de razão de contraste
Tinta látex <i>sandard</i> nas cores claras	--	Inferior a 20 ciclos	Inferior a 4,0m ² /L	Inferior a 68% de razão de contraste
Tinta látex <i>premium</i> nas cores claras	--	Inferior a 50 ciclos	Inferior a 4,0m ² /L	Inferior a 72% de razão de contraste

Tabela 3 – Faixa de valores considerada como não conformidade crítica de massas niveladoras

Produto	Não conformidade crítica para as massas niveladoras	
	Absorção de água	Resistência à abrasão
Massa niveladora interior	Superior a 30 %	Superior a 20 g
Massa niveladora exterior	Superior a 36 %	Superior a 10 g

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.

Nesse Programa são utilizados os documentos relacionados no item 3.

5.1 Objetivos da qualidade

Os objetivos do Programa quanto à qualidade são:

- Atingir e manter a qualidade dos produtos, segundo as especificações dos documentos de referência do Programa (normas técnicas e legislação vigente), 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 ABRAFATI – Associação Brasileira dos Fabricantes de Tintas

A ABRAFATI é a Entidade Setorial Nacional Mantenedora do Programa Setorial da Qualidade. Suas atribuições são:

- Coordenar institucionalmente a normalização de tintas imobiliárias, de forma a garantir que esta documentação atenda às necessidades dos usuários;
- Atuar na ampliação da abrangência do Programa, quer do ponto de vista de participação de novas empresas, quer do ponto de vista da inclusão de novos produtos-alvo;
- Divulgar o Programa e seus resultados;
- 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;
- 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;
- Sensibilizar os demais elos da cadeia produtiva a se engajarem nas ações que garantam o bom desempenho das tintas imobiliárias após aplicadas;
- Atuar no combate a não conformidade sistemática;
- Credenciar e descredenciar empresas no Programa a partir das informações técnicas fornecidas pela TESIS;
- Administrar financeiramente o 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:

- Fornecer informações à ABRAFATI de quais empresas devem ser credenciadas ou descredenciadas do Programa;
- Avaliar os produtos-alvo do Programa;
- Acompanhar a continuidade da conformidade;
- Executar as auditorias;
- Realizar as coletas de produto;
- Possuir local para armazenamento e recebimento de amostras e contraprovas do mercado e da fábrica, de acordo com as especificações;
- Planejar os descartes de contraprovas em atendimento aos procedimentos aprovados pelo Programa;
- 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;
- Salvar o sigilo de informações confidenciais obtidas durante suas operações;

- 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 ABRAFATI (<http://www.tintadequalidade.com.br/>) no site da TESIS (www.thesis.com.br), no site do PBQP-H (<http://pbqp-h.mdr.gov.br/>), dentre outros;
- Formalizar alterações, exclusões ou inclusões de requisitos, produtos-alvo, normas técnicas, regulamentos e portarias às empresas participantes do Programa, em reuniões setoriais, conforme item 7.5, convocadas com antecedência de 7 (sete) dias. As decisões, deliberações e prazos para cumprimento das novas exigências devem ser registrados nas atas de reunião;
- 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;
- Estar preparada para trabalhar em conjunto com a ABRAFATI e com o laboratório institucional do Programa;
- Coordenar os procedimentos de inspeção, interpretação de relatórios e normalizações técnicas;
- Estar apto a elaborar relatórios adequados e manter os dados organizados;
- Apoiar tecnicamente o gestor institucional 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 participantes que fabricam os produtos-alvo

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 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 de Operação, ou do protocolo de solicitação dessa licença, emitidos pelo órgão competente do Estado onde cada fábrica da 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 coletas de amostras feitas pela TESIS, necessárias para as auditorias dos produtos;
- Permitir o acesso de avaliadores da CGCRE às suas instalações e dependências durante a realização de auditorias da TESIS, se e quando solicitado;
- 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 a:
 - 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;
 - Marcas ou combinação de marcas de produtos-alvo fabricados, comercializados ou importados sob sua administração;
 - Reclamações feitas à empresa referentes ao desempenho dos produtos-alvo do Programa Setorial bem como as medidas para sanar os problemas reclamados, quando solicitado em discussão normativa;
 - 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.
- Se responsabilizar pela entrega à TESIS da(s) amostra(s) coletada(s) pelo auditor, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, a contar da data da auditoria, quando a(s) amostra(s) não for (em) retirada(s) pelo auditor;
- Reembolsar os custos que a ABRAFATI tiver com a implementação e gestão do Programa;

- Não fazer a divulgação em embalagens com o logotipo do Programa de Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias e o logotipo do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H ou mesmo em etiquetas e manuais que acompanham o produto. Não mencionar na embalagem o fato da empresa ser participante ou estar qualificada no Programa Setorial da Qualidade. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada ou conforme o uso dos logotipos em folders, catálogos de produtos, feiras, bem como utilizar o seguinte modelo de divulgação:

“A empresa XXXXXXXX é participante do Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias.

Para verificar os fabricantes

Qualificados ou Conformes, consulte o site:

<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 6 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 a 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 do Programa Setorial da Qualidade constam do documento SQ/IT085 – Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias.

As empresas participantes do Programa devem manter a ABRAFATI e a TESIS informadas sobre a aquisição, fusão ou implantação de novas unidades fabris tão logo seja iniciada a produção de tintas imobiliárias ou assumido o controle das nova unidade fabril. A avaliação da conformidade dos produtos destas unidades fabris (novas ou adquiridas) passará a ser considerada imediatamente para a classificação da empresa participante do Programa Setorial da Qualidade.

5.2.4 Laboratório institucional

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

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 onde são produzidos os produtos-alvo das empresas participantes do Programa ou em centros de distribuição. Estas auditorias são sempre inadvertidas e realizadas com enfoque no produto final, ou seja, são verificadas as características dos produtos-alvo como produto final ao mercado consumidor.

Adicionalmente, poderão ser realizadas auditorias em revendas de tintas ou materiais de construção e em canteiros de obras. Essas auditorias têm o objetivo de verificar se os produtos disponibilizados nos pontos de venda têm resultados compatíveis com aqueles coletados nas unidades fabris.

Caso a unidade fabril necessite, poderá ser realizada 1 (uma) auditoria adicional em fábrica por trimestre limitado a, no máximo, dois trimestres consecutivos. As auditorias adicionais somente serão realizadas por solicitação da empresa e respeitando os procedimentos descritos nos itens h) a j) do item 7.3.1.

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

A auditoria deve ser norteadas 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.

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 (ou coleta, no caso dos canteiros) 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 de Auditoria, 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 (ou em qualquer local passível de se encontrar o produto-alvo tal qual disponibilizado ao mercado consumidor).

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:** empresas que estão em processo de credenciamento junto ao Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias.
- **Empresas qualificadas:** empresas que participam do Programa, que apresentam histórico de conformidade em todos os produtos-alvo em relação aos requisitos especificados nas Normas Técnicas e Legislações Brasileiras de referência do Programa, e apresentam o protocolo de solicitação ou a Licença Ambiental de Operação válida e vigente de cada unidade fabril (próprias ou de terceiros), emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas.
- **Empresas não qualificadas:** empresas participantes do Programa Setorial da Qualidade cujos produtos-alvo apresentaram reprovações durante dois trimestres consecutivos, ou, que no período de análise, incidiram em alguma das não conformidades críticas descritas neste documento cuja correção não foi constatada pela TESIS. Entretanto seus produtos não apresentam histórico de não conformidade ou a reprovação em questão não se refere aos requisitos considerados critérios de não conformidade. Além disso, a empresa participante poderá ser apontada não qualificada caso não apresente o protocolo de solicitação ou a Licença Ambiental de Operação válida e vigente de cada unidade fabril (próprias ou de terceiros), emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas.
- **Empresas com produtos não conformes:** empresas que participam, que estão em período de credenciamento ou não participam do Programa e que possuem histórico de não conformidade sistemática de um ou mais produtos-alvo em relação aos requisitos de desempenho estabelecidos nas Normas ou Legislações Brasileiras. O não atendimento a estes requisitos impacta negativamente o desempenho e/ou a durabilidade das tintas imobiliárias.
- **Empresas não avaliadas no período:** empresa(s) cujos produtos não puderam ser coletados na unidade fabril ou em revenda por 2 (dois) trimestres consecutivos não será(ão) apresentada(s) na tabela de classificação das empresas participantes do Programa. Haverá a inserção de uma observação explicitando que a empresa participante não teve produto avaliado.

7.3.1 Critérios utilizados para classificação das empresas

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

critérios e o detalhamento da SGQ/IT138:

- a) A empresa será considerada qualificada desde que tenha um histórico e mantenha constante a conformidade de todos os produtos-alvo em relação aos requisitos analisados pelo Programa, e apresente a Licença Ambiental de Operação válida e vigente
- b) ou o protocolo de solicitação/renovação de cada unidade fabril (próprias ou de terceiros), emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas.
- c) Caso uma empresa qualificada apresente, num trimestre de análise, reprovação em algum requisito verificado pelo Programa, ela continua sendo indicada como empresa qualificada, porém é alertada e solicitada da implementação de ações corretivas.
- d) A empresa que, na avaliação final do período, for considerada reprovada em relação a qualquer requisito considerado como critério de conformidade pelo Programa, durante dois trimestres consecutivos, ou não apresentar o protocolo de solicitação ou a Licença Ambiental de Operação de cada unidade fabril (próprias ou de terceiros), emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas poderá ser indicada como não qualificada.
- e) Quando a TESIS constatar a produção e/ou comercialização com reprovação sistemática em algum dos requisitos de desempenho, a empresa será incluída na relação de não conformes.
- f) É considerada como empresa em não conformidade aquela que produzir sistematicamente pelo menos um produto em não conformidade com as Normas ou Legislações Brasileiras.
- g) Sempre que uma não conformidade for identificada pela TESIS, a empresa receberá um “e-mail alerta”, somente com os produtos que apresentarem resultados de reprovação, tão logo os resultados dos ensaios cheguem à TESIS. Além disso, será alertada das não conformidades através da carta de encaminhamento do relatório de auditoria e dos relatórios setoriais.
- h) Quando se tratar de não conformidade que mude a 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. A unidade fabril participante só poderá solicitar a auditoria adicional por, no máximo, dois trimestres consecutivos.
- i) Após receber o “e-mail alerta” abordado na alínea f, a empresa tem até 2 (dois) dias úteis para apresentar suas reclamações, solicitar reensaios ou esclarecimentos relativos às avaliações realizadas.
- j) Caso a empresa tenha tomado as ações corretivas e queira solicitar uma auditoria adicional, ela deverá solicitar formalmente essa auditoria adicional, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a partir da data do e-mail que apresenta as condições para realização dessa auditoria (abordado nas alíneas f e g). Caso a empresa tenha solicitado reensaio, conforme mencionado na alínea h), ela não terá prazo adicional para solicitação de auditoria adicional.

No entanto, caso a empresa tenha solicitado auditoria adicional e, posteriormente, algum produto apresente aprovação após realização de reensaio, este produto não será avaliado na auditoria adicional.

- k) A avaliação de uma empresa será o resultado global de todos os produtos-alvo do Programa Setorial da Qualidade fabricados e/ou comercializados pela empresa.
- l) A empresa poderá ser indicada como não qualificada ou até mesmo como não conforme, no trimestre de análise, caso seja constatada pela TESIS qualquer uma das não conformidades críticas definidas no item 4 do presente documento e de acordo com o Item I, a seguir.
- m) Se a não conformidade verificada for considerada crítica, de acordo com alínea h apresentada no item 4 do presente documento, a empresa deverá solicitar auditoria adicional para ação corretiva imediata, além de fazer o recolhimento do(s) produto(s) no mercado consumidor e dar publicidade a esta informação de acordo com o procedimento a seguir:
 - A publicidade de recolhimento dos produtos não conformes com as marcas da empresa deve ser realizada com destaque em seus canais de comunicação, incluindo a página principal de site da empresa na internet, de forma clara e de fácil acesso, com identificação do produto e marca. A TESIS deve receber a minuta do comunicado antes de sua publicação para que possa analisá-lo. Essa publicidade deve ocorrer antes da publicação do Relatório Setorial e mantida por, no mínimo, 3 meses. A ABRAFATI deve ser informada pelo fabricante assim que a divulgação de *recall* for realizada;
 - Caso a não conformidade crítica ocorra em marcas produzidas para terceiros, a comunicação pode ser realizada diretamente para esse terceiro. A comunicação deve ocorrer antes da publicação do Relatório Setorial e a TESIS deve receber tanto o comunicado para análise como as evidências de que foram recebidos pelo terceiro;
 - É prerrogativa do fabricante informar os lotes ou o período em que os produtos foram fabricados. Cabe destacar que o fabricante assume a responsabilidade de que os lotes não incluídos neste *recall* são lotes de produtos conformes;
 - A empresa deve encaminhar para os clientes que receberam os lotes em não conformidade uma carta ou e-mail informando do *recall* do(s) produto(s). Este encaminhamento deve ser realizado antes da emissão do Relatório Setorial;
 - O Programa verificará se foi feita a publicidade deste recolhimento.
 - A empresa ficará como reprovada neste trimestre de análise. Porém, caso seja o primeiro trimestre de reprovação, a qualificação poderá ser mantida desde que sejam verificadas as medidas corretivas e o procedimento de *recall* descrito anteriormente, dentro do prazo de análise do trimestre de avaliação vigente. Entretanto, as marcas dos produtos que apresentaram reprovações críticas não serão divulgadas nos atestados de qualificação e na relação dos produtos das Empresas Qualificadas no Relatório Setorial no período em que foi constatada a não conformidade crítica.
 - Para voltar a ser classificada novamente como qualificada, a empresa deve atender aos critérios do item 7.3 no próximo trimestre de avaliação. Para que as marcas dos produtos que apresentaram reprovações críticas voltem a ser divulgadas nos atestados de qualificação e na relação dos produtos das empresas qualificadas no

Relatório Setorial, é necessário que as medidas corretivas sobre as reprovações críticas sejam verificadas em produtos coletados em auditoria do Programa.

- Esse procedimento só poderá ser realizado, uma vez por ano, por empresa (independentemente do produto). Caso a empresa incida em alguma não conformidade crítica relacionada no item 4 mais de uma vez no ano, poderá ser classificada como não qualificada.
- Caso a empresa não faça recolhimento do produto ou não torne pública a informação, ela poderá ser indicada como Não Qualificada no trimestre de análise.

n) os produtos fabricados com marcas de terceiros são avaliados pelo Programa, são considerados para a classificação das empresas participantes, mas não são divulgados nos atestados de qualificação e na relação de marcas das empresas qualificadas no Relatório Setorial.

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 ABRAFATI e às empresas participantes do Programa e em credenciamento. O documento apresenta a situação do setor verificada no trimestre em questão, para as empresas participantes, em credenciamento 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 de acordo com a avaliação da conformidade apresentada neste documento.

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 pela ABRAFATI. O fórum desta divulgação pode ser a Revista ANAMACO, Ministério Público etc.

7.4.1.3 Resumo Executivo do Relatório Setorial

Este relatório é enviado trimestralmente à ABRAFATI, às empresas participantes do Programa e àquelas instituições nas quais o Programa apresenta vinculações (ex. PBQP-H; QUALIHAB). Apresenta o resumo do Relatório Setorial.

7.4.1.4 Relatório de acompanhamento do Programa Setorial da Qualidade

Este relatório descreve de forma sucinta as atividades desenvolvidas pela TESIS durante o período em referência no âmbito do Programa Setorial da Qualidade. É enviado à ABRAFATI e às empresas participantes do Programa.

Deve conter informações referentes a:

- Auditorias realizadas;
- Visitas de apoio técnico realizadas nas empresas participantes do Programa;
- Credenciamento de novas empresas;
- Ensaio realizados;
- Atividades institucionais desenvolvidas;
- Atividades relacionadas à normalização dos produtos;
- Documentos elaborados no período;
- Resultados alcançados pelo Programa;
- Evolução da qualidade do setor.

7.4.2 Relatórios enviados às empresas em processo de credenciamento

Além dos documentos apresentados nos itens 7.4.1.1 e 7.4.1.2, a empresa em credenciamento recebe seu respectivo “Relatório de avaliação do processo de credenciamento”, 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/IT085 - Condições para o Credenciamento de Empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias.

7.4.3 Relatório de Análise da Conformidade

Este relatório técnico é elaborado pelo Programa através de solicitação da ABRAFATI. Tem como objetivo embasar as ações de combate a não conformidade sistemática.

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

- As tintas imobiliárias que foram analisadas pelo Programa;
- Os problemas que podem ser gerados ao consumidor pela utilização de tintas imobiliárias não conformes;
- O Programa Setorial da Qualidade de Tintas Imobiliárias;
- As Normas Brasileiras de tintas imobiliárias.

Os Relatórios de Avaliação de Conformidade são documentos confidenciais, visto que contêm resultados de ensaios laboratoriais de fabricantes. A entidade gestora técnica deve encaminhar esses relatórios diretamente aos advogados designados pela ABRAFATI – responsáveis pela elaboração das representações apresentadas aos ministérios públicos estaduais ou às entidades de defesa do consumidor – ou poderá encaminhá-los diretamente ao poder judiciário. As informações contidas nestes relatórios somente poderão ser encaminhadas a terceiros quando requerido por lei, determinação judicial, ou ainda quando esta divulgação for necessária para a defesa jurídica das partes envolvidas na implementação do Programa Setorial da Qualidade.

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 (sete) dias, a partir do encaminhamento de uma pauta detalhando os assuntos a serem tratados.

Após a reunião, a ABRAFATI 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 (dez) dias, após o recebimento da ata de reunião, para contestar qualquer assunto detalhado no documento; caso não haja contestação, a ata será considerada aprovada.