



**Entidade Gestora Técnica
EGT SENAI TRÊS RIOS – OCP 0121**

Avenida Vereador Mário de Castro Reis, 25

Nova Niterói - Centro - Três Rios / RJ

www.firjan.com.br / egt@firjan.com.br

Tel: (24) 99812-1117

Programa Setorial da Qualidade

TELHAS CERÂMICOS PSQ-TC

FUNDAMENTOS TÉCNICOS

Janeiro 2026

PSQ-TC - Rev. 024

The logo consists of the letters 'PSQ' in a bold, red, sans-serif font, set against a white rectangular background. This white background is itself centered within a larger, rounded red rectangle that has a slight 3D effect with a shadow.

Programa Setorial da Qualidade
TELHAS CERÂMICAS

Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. PRODUTOS ALVO DO PROGRAMA
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E COMPLEMENTARES DO PROGRAMA
4. CONCEITUAÇÃO
5. REQUISITOS DO PROGRAMA SETORIAL DA QUALIDADE
6. ATIVIDADES DE NORMALIZAÇÃO
7. CONTROLE DE QUALIDADE
8. RECLAMAÇÕES
9. DOCUMENTOS EMITIDOS PELO PROGRAMA

1. Introdução

O presente documento tem por objetivo estabelecer as condições técnicas e a divisão de responsabilidades do Programa Setorial da Qualidade de Telhas Cerâmicas – PSQ-TC.

Serão abordados os requisitos do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, abrangendo as responsabilidades de cada uma das partes envolvidas: a entidade setorial mantenedora, a entidade gestora técnica e as empresas participantes. Também serão detalhadas as atividades de normalização, as auditorias realizadas no âmbito do programa, a avaliação da conformidade e os critérios para classificação das empresas, bem como os relatórios elaborados e as reuniões setoriais do programa.

1.1. Responsabilidades Legais

Entidade Gestora Técnica (EGT)

Responsável pela avaliação da conformidade dos produtos-alvo e pelas informações apresentadas nos Relatórios Setoriais do PSQ. A Entidade Gestora Técnica é a **EGT TELHAS CERÂMICAS - SENAI/RJ Firjan SENAI TRÊS RIOS**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº 03.848.688/0050-30, com sede à Avenida Vereador Mário de Castro Reis, 25 - Nova Niterói - Três Rios. CEP: 25804-970; Telefone: (24) 99812-1117; E-mail: egt@firjan.com.br.

2. Produtos Alvo do Programa

São considerados produtos alvo do Programa Setorial da Qualidade de Telhas Cerâmicas (PSQ-TC) as Telhas Cerâmicas destinadas à execução de telhados de edificações.

A conformidade deve atender aos requisitos dimensionais, físicos e mecânicos estabelecidos nas Normas Técnicas Brasileiras, em especial a **ABNT NBR 15310:2025** e suas subseqüentes edições, exigíveis para telhas cerâmicas.

3. Documentos de Referência e Complementares do Programa

3.1. ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013;

3.2. ABNT NBR ISO/IEC 17000 – Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais;

3.3. ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;

3.4. ABNT NBR 15310:2025 – Componentes Cerâmicos – Telhas – Parte 1: Terminologia e requisitos;

3.5. ABNT NBR 15310:2025 – Componentes Cerâmicos – Telhas – Parte 2: Métodos de Ensaio;

3.6. Requisitos e Métodos de Ensaio;

3.7. Adesão, controle e qualificação de empresas junto ao Programa Setorial da Qualidade; formulários da ação de combate à não conformidade para o Programa Setorial da Qualidade;

3.8. Divulgação e utilização da marca por parte das empresas qualificadas ao Programa Setorial da Qualidade.

3.9. IT3.9 - Instrução de trabalho sobre a apuração de denúncias, irregularidades em atestados, diretrizes para transição dos fundamentos entre outras alterações para avaliação dos produtos analisados no programa setorial da qualidade.

Nota: Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se que sejam verificadas as edições mais recentes das normas citadas neste documento.

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 com a Portaria nº 79 de 14 de janeiro de 2021 do Ministério do Desenvolvimento Regional, seguindo as definições estabelecidas pela ABNT NBR ISO/IEC 17000 e pela ABNT NBR ISO 9000.

4.1. Qualidade

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

4.2. Programa Setorial da Qualidade (PSQ-TC)

Programa de adesão voluntária que reúne um conjunto de atividades desenvolvido pela ANICER - Associação Nacional de Cerâmica, envolvendo o apoio ao aprimoramento da normalização técnica brasileira, executadas no âmbito de um programa de qualidade de produtos que contemple ações institucionais que promovam o combate à não conformidade técnica dos produtos.

Os Programas Setoriais da Qualidade reconhecidos pelo PBQP-H têm caráter nacional e são únicos para cada família de produtos-alvo. Podem participar quaisquer empresas que atuam nos setores em que tais Programas são implantados, independentemente de serem associadas ou não a uma entidade representativa. Cabe destacar que as avaliações realizadas no âmbito dos PSQs não se limitam aos produtos das empresas participantes.

Atividades envolvidas:

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

4.3. Programa da Qualidade de Produtos

Programa criado no âmbito de um PSQ, que estabelece o escopo e a abrangência da avaliação da conformidade dos produtos-alvo à normalização técnica e a outros requisitos específicos de um PSQ.

4.4. Produto-Alvo

Produtos objeto de um PSQ – Programa Setorial da Qualidade.

4.5. Empresa

No âmbito do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, entende-se por empresa o conjunto e 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, importe, distribua ou comercialize produtos de diversas marcas, a análise da conformidade da empresa é feita a partir da conformidade de todos estes produtos de todas as marcas produzidas, importadas, comercializadas ou distribuídas por ela, devendo todos estar em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do programa;
- Caso empresas distintas tenham um controle comum das suas operações, serão entendidas pelo programa como fazendo parte de um mesmo grupo e, portanto, para que estejam qualificadas no programa, é necessário que todos os produtos fabricados, importados, comercializados ou distribuídos por estas empresas estejam em conformidade com os requisitos especificados nas normas de referência do programa.

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

4.6. Qualificada

Empresa participante do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas que atende aos critérios para qualificação apresentados no documento **Fundamentos** do PSQ-TC, e que fabrica e comercializa Telhas Cerâmicas em conformidade com os requisitos especificados na ABNT NBR 15310:2025.

4.7. Não Qualificada

Empresa produtora de Telhas Cerâmicas que **não cumpriu** alguma regra estabelecida no documento Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade – PSQ-TC ou que solicitou a exclusão do programa.

4.8. Conformidade

Atendimento dos produtos aos requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.1).

4.9. 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 Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas (ABNT NBR ISO 9000 item 3.6.2).

4.10. Não Conformidade Eventual

Não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas.

4.11. Não Conformidade Sistemática

Não atendimento sistemático de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas.

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 ou fábricas, pertencentes às empresas que participam ou não do programa PSQ-TC.

4.12. Não Conformidade Crítica

Trata-se do não atendimento aos regulamentos e procedimentos do programa PSQ-TC ou do não atendimento de pelo menos um produto abordado pelo programa a um ou mais requisitos especificados pelas normas técnicas brasileiras de referência, em níveis muito distantes dos estabelecidos nestes documentos.

São consideradas não conformidades críticas:

- Não permitir as verificações em fábrica, qualquer que seja o local de coleta dos produtos-alvo, conforme procedimento descrito;
- Não informar todas as unidades fabris, todos os locais da fábrica ou instalações em que os produtos são estocados;
- Não informar à entidade gestora todos os produtos-alvo do programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sejam 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 (esses últimos, resultados de reprovação);
- Constatação da fabricação de produtos-alvo de diferentes modelos ou marcas, com resultados muito distintos entre si (resultados de reprovação), ou seja, um tipo, um modelo ou marca com resultados de conformidade e outro com resultados de não conformidade;
- Constatação da fabricação de produtos-alvo, com resultados de não conformidade bem aquém dos limites especificados nas normas técnicas brasileiras e de referência do programa PSQ-TC.

5. Requisitos do Programa Setorial da Qualidade

Os requisitos do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas seguem os parâmetros 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. Neste programa, são utilizados os documentos relacionados no item 3.

5.1. Objetivos da Qualidade

- Atingir e manter a qualidade dos produtos, segundo as especificações técnicas pertinentes, de forma a atender às necessidades dos usuários;
- Prover confiança aos participantes do programa de que a qualidade pretendida está sendo atingida ou mantida;
- Prover confiança aos 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. Adesão ao Programa

As condições para que uma empresa possa se credenciar junto ao Programa Setorial da Qualidade são:

1. A empresa preenche o cadastro de adesão, informando os produtos que fabrica, e assina o Termo de Adesão ao PSQ-TC com a ANICER - Entidade Mantenedora credenciada pelo PBQP-H.
2. Nesta etapa, a empresa também deve enviar o Projeto Técnico do Produto (Ficha Técnica da Telha) à ANICER.
3. A empresa deve contratar um laboratório acreditado pelo Inmetro e se comprometer a disponibilizar amostras de Telhas Cerâmicas, conforme o plano de amostragem anual emitido pela EGT (Entidade Gestora Técnica), para fins de avaliação da conformidade.

5.2.1. Qualificação ambiental

- A empresa poderá optar por apresentar o protocolo de solicitação ou a Licença Ambiental de Operação (LO) emitida pelo órgão competente do Estado onde a(s) unidade(s) fabril(s) da empresa estiver(em) instalada(s).
- Quando a empresa estiver qualificada, a informação será registrada no atestado de qualificação emitido pela EGT. Atestado de LO ou protocolo de solicitação da Licença, por unidade fabril.

5.3. Responsabilidades dos Participantes do Programa

5.3.1. ANICER – Associação Nacional da Indústria Cerâmica

A ANICER é a Entidade Setorial Mantenedora do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC. Suas atribuições são:

- Prover financeiramente o programa no que diz respeito à participação das empresas (nas condições especificadas no contrato de prestação de serviços e seus aditivos firmado entre a EGT e a ANICER, ou em documentos previamente acordados entre as partes, ou ainda conforme deliberações tomadas nas reuniões do programa PSQ-TC e apresentadas nas respectivas atas);
- Informar à EGT as inadimplências das suas associadas no provimento financeiro do programa PSQ-TC;
- Descredenciar fabricantes participantes devido a inadimplências financeiras;
- Divulgar o programa PSQ-TC e seus resultados, a partir de decisão tomada em reunião do programa;
- Representar institucionalmente o programa, por exemplo, no Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H. Ressalta-se que é permitida para a associação, através de seu site, a indicação de participação no Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas – PSQ-TC, incluindo o uso de *link* para o site do PBQP-H;
- Sensibilizar instituições que ainda não utilizam o programa PSQ-TC a fazê-lo;
- Apresentar o programa PSQ-TC para empresas que ainda não são participantes;
- Atuar no combate à não conformidade através de palestras, reuniões, *workshops* e outros, e no combate à não conformidade sistemática;
- Representar institucionalmente o programa PSQ-TC junto a empresas não participantes quando da intenção de adesão e informações divulgadas no âmbito do programa.
- Caberá à ANICER coletar a informação e manter atualizada, das empresas que optarem por cadastrar na adesão, as informações sobre o protocolo de solicitação ou a Licença de Funcionamento Ambiental emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da sua empresa estiverem instaladas. A ANICER informará à EGT para inclusão no atestado emitido após a qualificação da empresa e deverá sempre manter essa informação atualizada.

5.3.2. Entidade Gestora Técnica EGT-BT / Firjan SENAI Três Rios

A EGT-BT SENAI Três Rios é a entidade de terceira parte, indicada pela ANICER (Entidade Mantenedora), acreditada pela Cgcre do INMETRO OCP 0121, responsável pela avaliação da conformidade dos produtos-alvo e pelas informações apresentadas nos Relatórios Setoriais do PSQ. Possui corpo técnico em constante atualização para acompanhar as demandas de novos ensaios e atender às necessidades do setor. Suas atribuições são:

- Garantir o respeito aos requisitos especificados nos Fundamentos Técnicos do PSQ-TC e na Portaria nº 79 de 14 de janeiro de 2021 do Ministério do Desenvolvimento Regional;
- Efetuar o acompanhamento dos ensaios no laboratório do programa PSQ-TC, de forma a garantir o cumprimento do plano de amostragem. Os laboratórios que serão utilizados pela EGT deverão ser acreditados pela Cgcre do INMETRO para a realização dos ensaios previstos na normalização técnica referencial do PSQ-TC;
- Elaborar os relatórios setoriais (em que são apresentadas as relações de empresas qualificadas, não qualificadas e não conformes) e os relatórios de análise de conformidade, utilizados para consubstanciar as denúncias contra as empresas que, sistematicamente, comercializam telhas que não atendem às normas técnicas da ABNT;
- Atuar na normalização dos produtos-alvo do programa PSQ-TC;
- Realizar combate à não conformidade técnica;
- Atuar de forma não discriminatória e garantir que todos os procedimentos não impeçam ou inibam o acesso dos solicitantes, devendo realizar atividades de forma imparcial. Qualquer desvio a este item deve ser informado através dos meios de comunicação;
- Ter mecanismos adequados, consistentes com as leis aplicáveis, para salvaguardar a confidencialidade das informações;
- Possuir e tornar disponíveis (através de publicações, meios eletrônicos e, principalmente, através do site do Ministério do Desenvolvimento Regional <http://pbqp-h.mdr.gov.br/>), o seguinte:
 - Informação sobre os procedimentos de avaliação da conformidade de produto, inclusive as suas regras e procedimentos para concessão e manutenção da qualificação;
 - Uma descrição dos direitos e deveres dos solicitantes e fornecedores dos produtos avaliados;
 - Informação sobre os documentos previstos no Regimento SiMaC.

5.3.3. Empresas que fabricam os Produtos Alvo do Programa PSQ-TC.

- A empresa deve sempre atender aos requisitos normativos relativos aos produtos-alvo;
- A empresa deve implantar as ações corretivas adequadas quando forem constatadas não conformidades pela EGT, atendendo aos prazos acordados;
- Se a avaliação da conformidade se referir a uma produção contínua, os produtos-alvo avaliados devem continuar atendendo aos requisitos do PSQ;
- A empresa deve possibilitar a realização da avaliação da conformidade, permitindo as auditorias inadvertidas, o acesso aos locais da produção e estoque dos produtos-alvo do programa, bem como o encaminhamento das amostras auditadas. Todos os custos com ensaios são de responsabilidade da empresa, além dos custos com adesão e manutenção ao programa, entre outras atividades do programa;
- A empresa deve informar à EGT de qualquer mudança em seu produto, processo ou direção que possa afetar a conformidade do produto-alvo aos requisitos do PSQ;
- Os laboratórios que serão utilizados pela empresa deverão ser acreditados pela Cgcre para a realização dos ensaios previstos na normalização técnica referencial do PSQ;
- A empresa participante, ao preencher o cadastro, deverá incluir todos os tipos de Telhas Cerâmicas importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, que são produtos-alvo do programa. Somente deve produzir e fornecer produtos que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas técnicas.
- Manter a Entidade Gestora Técnica atualizada com informações quanto a:

- Todos os produtos-alvo do programa, importados, produzidos e/ou comercializados pela empresa, sendo a marca comercializada ou não sob sua administração;
- Endereço de todas as fábricas que produzem os produtos-alvo do programa, bem como dos locais de armazenamento dos produtos acabados;
- Nome de pelo menos duas pessoas da fábrica, que serão as responsáveis pelo acompanhamento das verificações, e nome dos responsáveis da empresa perante o programa PSQ-TC.
- Não utilizar o logotipo do Programa Brasileiro da 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 acompanhem o produto. Ressalta-se que é permitido para a empresa qualificada o uso do logotipo em *folders*, catálogos de produtos, feiras, bem como utilizar o seguinte modelo de divulgação em suas embalagens:

A empresa XXXXXX é participante do Programa Setorial da Qualidade de Telhas Cerâmicas – PSQ-TC.

Para verificar os fabricantes qualificados, consulte o site: <https://pbqp-h.mdr.gov.br/psq/telhas-ceramicas/>

Caso a empresa desrespeite qualquer uma das condições anteriormente apresentadas, será descredenciada junto ao Programa Setorial da Qualidade de Telhas Cerâmicas.

No caso de a empresa ser descredenciada por quaisquer questões técnicas constantes neste item, a mesma só poderá voltar a solicitar uma nova adesão depois de eliminadas as condições desfavoráveis existentes.

No caso de uma empresa ser descredenciada por inadimplência junto ao programa, a mesma só poderá solicitar nova adesão depois de sanadas as suas pendências financeiras.

5.3.4. Laboratório de Materiais e Sistemas Construtivos - SENAI Três Rios

O laboratório acreditado pela Cgcre do INMETRO desde 2002 atua na avaliação da conformidade dos produtos-alvo do PSQ-TC (nº de registro CRL 0152). Possui corpo técnico em constante atualização para acompanhar as demandas de novos ensaios e atender às necessidades do setor.

Quando houver a necessidade de utilização de outros laboratórios para execução dos ensaios, a Entidade Gestora Técnica terceirizará a execução para laboratórios acreditados pela Cgcre.

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 à elaboração de novas normas e adequação contínua às normas existentes às necessidades do mercado e aos avanços tecnológicos.

A atividade de normalização inclui a elaboração de textos-base que permite validar seu conteúdo através de sua adoção como norma de referência do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas, servindo futuramente como texto-base para as normas brasileiras. Tal procedimento também permite a adequação prévia do setor aos requisitos que serão especificados pelas normas brasileiras.

7. Controle de Qualidade

A EGT – Entidade Gestora Técnica, realizará a inspeção por amostragem e ensaios nas fábricas participantes. Tais procedimentos serão executados por laboratórios acreditados, indicados pela empresa

no ato da adesão ao PSQ. Estas verificações focam exclusivamente no produto final, avaliando se suas características atendem aos requisitos das Normas Brasileiras (NBR) vigentes. A periodicidade das coletas é estabelecida pelo plano de amostragem, baseado no cadastro de produtos da empresa.

7.1. Amostragem

Amostragem

- Será elaborado um plano de amostragem distribuindo a quantidade de lotes proporcionalmente à produção média mensal de cada tipo de produto dos últimos quatro meses.
- A empresa **aderida** ao programa setorial da qualidade realiza ensaios mensais, tendo como necessidade para sua qualificação a apresentação de atendimento aos requisitos normativo de três relatórios positivos, consecutivos, no prazo máximo de doze (12) meses.
- Durante o período de qualificação, não será permitido a realização de uma **nova amostragem** se o produto apresentar uma **não conformidade**. Neste caso, o mês será considerado negativo e terá que realizar amostragens nos três meses seguintes.
- **Escopo e Amostragem de Adesão:** os produtos do plano de amostragem serão todos aqueles previamente registrados pela empresa no cadastro de adesão. No cadastro de adesão a empresa efetuará a amostragem de todo o portfólio e nos trimestres subsequentes à adesão será realizado o acompanhamento da conformidade por meio de ensaios trimestrais rotativos.
- **Procedimento de Transição para Planos de Amostragem para Renovação:** de acordo com instrução de trabalho IT3.9, item 3 deste documento, após cadastro de renovação, durante o período de carência até 31 de julho de 2026, os planos de amostragem deverão continuar seguindo os mesmos critérios de amostragem realizadas até então, ocorrendo a mudança apenas a partir de 01 de agosto de 2026, onde nos trimestres subsequentes à renovação, será realizado o acompanhamento da conformidade por meio de ensaios trimestrais rotativos. A seleção dos produtos deverá seguir um cronograma de alternância que garanta, obrigatoriamente, que todo o portfólio de produtos registrados seja ensaiado, no mínimo, uma vez ao longo do ciclo de 12 (doze) meses.
- **Critério de Rotação:** a cada trimestre, deve-se selecionar produtos que ainda não foram submetidos a ensaio no ciclo anual vigente.
- **Representatividade:** caso o número de produtos cadastrados seja superior ao número de trimestres, o plano de amostragem deverá prever o ensaio de múltiplos produtos por trimestre para assegurar a cobertura total do portfólio no período de um ano.
- **Produto Único:** na hipótese de haver apenas um produto registrado, este será obrigatoriamente ensaiado em todos os trimestres do ciclo.
- **Notificação de Não Conformidade:** caso algum produto apresente não conformidade, a empresa será notificada para as devidas correções e realização do ensaio de contraprova.
- **Sanções:** caso a não conformidade técnica persista, a empresa deverá apresentar um plano de correção, sendo obrigatório o envio dos resultados desse plano e a realização de nova coleta e análises laboratoriais em até três meses. A ausência dessa comprovação implicará na inclusão da empresa na lista de produtos não conformes.
- **Procedimento de coleta em fábrica:** o laboratório contratado realizará a coleta dos corpos de prova em data não anunciada, de forma aleatória, diretamente no pátio da fábrica.
- **Denúncias:** coletas adicionais, motivadas ou não por denúncia formal, poderão ser realizadas pela mantenedora, EGT ou laboratórios parceiros em canteiros de obras ou revendas.
- Verificar a conformidade consiste em examinar, inspecionar e testar se os produtos atendem integralmente aos requisitos da norma técnica vigente.

7.2. Avaliação da Conformidade A cada trimestre, com base nos resultados dos ensaios laboratoriais e das verificações técnicas realizadas no âmbito do Programa Setorial de Qualidade, é feita a avaliação da conformidade e a classificação das empresas segundo os critérios abaixo:

- **Empresas Qualificadas (Conformes):** Participantes que apresentam histórico de conformidade em todos os produtos (produzidos, importados ou comercializados) em relação às Normas.
- **Empresas Não Qualificadas:** Participantes cujos produtos apresentaram reprovações em um ou mais requisitos durante dois trimestres consecutivos, ou que incidiram em não conformidades críticas no período.
- **Empresas Não Conformes:** Empresas (participantes ou não) que possuam registro no banco de dados, em três relatórios setoriais, de fabricação de produto-alvo em desacordo com as Normas Brasileiras, regulamentações vigentes ou que apresentaram não conformidades críticas.

Os resultados dos ensaios referem-se a amostras obtidas diretamente da produção, estoque, rede de revenda ou canteiros de obras.

7.3. Critérios Utilizados para Classificação das Empresas

7.3.1. EMPRESA QUALIFICADA:

Empresa participante do Programa Setorial da Qualidade das Telhas Cerâmicas que atende aos critérios para qualificação apresentados no documento **Fundamentos** no PSQ-TC e que fabrica e comercializa Telhas Cerâmicas em conformidade com os requisitos especificados na ABNT NBR 15310:2025, e que optarem por apresentar o protocolo de solicitação ou a LO de cada unidade fabril, emitida pelo órgão competente do Estado onde as unidades fabris da empresa estiverem instaladas.

7.3.2. EMPRESA NÃO CONFORME:

Empresa produtora de Telhas Cerâmicas que participa ou não do programa e que não atendeu a um ou mais dos seguintes requisitos da norma ABNT NBR 15310:2025. A empresa será notificada e incluída uma vez no relatório setorial, posterior ao fechamento do registro no banco de dados dos três trimestres consecutivos de não cumprimento.

7.3.3. EMPRESA NÃO QUALIFICADA:

Empresa produtora de Telhas Cerâmicas que não cumpriu durante dois trimestres alguma regra estabelecida no documento Fundamentos Técnicos do Programa Setorial da Qualidade – PSQ TC, ou que, no período de análise, incidiu em alguma não conformidade crítica. A empresa será notificada e incluída uma vez no relatório setorial, posterior ao fechamento do registro no banco de dados dos dois trimestres consecutivos de não cumprimento.

8. Reclamações e Apelações

Canais para Reclamações e Apelações

Caso a empresa queira fazer uma reclamação ou apelação, deverá entrar em contato com a EGT pelo telefone (24) 99812-1117 ou por e-mail: egt@firjan.com.br, sempre enviando uma cópia para Anicer pelo e-mail psq@anicer.com.br, ou WhatsApp (21) 99705-9932. A EGT recebe, registra e avalia todos os processos de reclamações e apelações das qualificações de telhas cerâmicas emitidas oficialmente por parte dos clientes e executa todos os tratamentos necessários, emitindo formalmente para os reclamantes os resultados das avaliações realizadas. Caso a empresa deseje denunciar produtos de origem duvidosa, acesse o site da ANICER: <https://www.anicer.com.br/psq/denuncie/> e registrar as informações solicitadas.

9. Documentos Emitidos pelo Programa

Deverão ser emitidos os seguintes relatórios por parte do Programa:

9.1. Relatório Setorial do Programa Setorial da Qualidade

Este relatório é enviado trimestralmente à Coordenação Geral do PBQP-H e à Comissão Nacional do SiMaC do Ministério das Cidades. Apresenta a situação do setor verificada no trimestre em questão, para as empresas participantes, e a evolução para as empresas participantes em relação à qualidade desejada.

9.2. Relatórios Anuais de Acompanhamento das Atividades Realizadas

Este relatório é enviado anualmente às empresas participantes do Programa. Tem como objetivo descrever sucintamente as atividades realizadas no ano anterior. Além disso, apresenta os resultados alcançados pelo Programa e a evolução da qualidade do setor durante o último ano.

O relatório anual de acompanhamento das atividades realizadas apresenta também as metas e o planejamento das ações a serem implementadas no próximo ano.