



MANUAL DA QUALIDADE
DE FORNECEDORES
SULTÉCNICA INDÚSTRIA
MECÂNICA LTDA

Agosto de 2009 – Revisão 05

INDICE

1. Apresentação.....	03
2. Política da Qualidade e Ambiental da Sultécnica.....	03
3. Expectativa para Fornecedores.....	03
4. Requisitos Específicos.....	03
4.1. Certificados.....	03
4.2. Gestão Ambiental.....	04
4.3. Requisitos de Laboratório.....	04
4.4. PPAP.....	04
4.5. Substâncias restritas.....	05
4.6. Tratamento Térmico.....	05
4.7. Zincagem.....	05
4.8. Relatório de Não Conformidade (RNC).....	05
4.9. Novos fornecimentos e cotações.....	05
4.10. Avaliação do Desempenho do Fornecedor.....	06
4.10.1. Indicador de Qualidade (PPM).....	06
4.10.2. Indicador de Entrega (%).....	06
4.10.3. Critérios de Avaliação do Desempenho do Fornecedor.....	06
4.11. Embalagem.....	07
4.12. Desvios.....	07
4.13. Serviços Terceirizados.....	07
Histórico de Alterações.....	08

1. Apresentação

Este manual tem como principal objetivo prover um método uniforme para comunicação de requerimentos gerais, expectativas e procedimentos relativos à cadeia de fornecimento da Sultécnica, buscando assegurar a conformidade de planejamento, controle e melhoria de qualidade.

2. Política da Qualidade e Ambiental da Sultécnica

A Sultécnica é uma empresa de usinagem de precisão comprometida com a excelência de seus processos, produtos e serviços visando sempre à superação das expectativas dos seus clientes. Atuamos no atendimento de requisitos legais, normas e leis ambientais, na redução dos impactos das atividades ao meio ambiente e na conscientização ambiental dos nossos colaboradores.

3. Expectativa para Fornecedores

Para alcançar a melhoria contínua e a excelência dos processos a Sultécnica espera que seus fornecedores tenham um completo sistema de qualidade. O fornecedor deve estabelecer, documentar, executar e manter um sistema de gestão, buscando melhorar continuamente sua eficácia de acordo com as exigências deste manual.

Espera-se dos fornecedores segurança do produto e meios para minimizar os riscos aos funcionários e ao processo de produção.

A Sultécnica adotou a norma ISO/TS para desenvolvimento do sistema da qualidade e a NBR ISO 14001:2004 para o desenvolvimento do sistema de gestão ambiental.

4. Requisitos Específicos

Os requisitos específicos para fornecimento estão listados a seguir. Todos os requisitos são obrigatórios e as exceções deverão ser comunicadas e autorizadas.

4.1. Certificados

O fornecedor deve enviar a cada atualização, uma cópia dos certificados do sistema de qualidade/ambiental. A Sultécnica não realizará novas cotações com fornecedores que estiverem com o certificado vencido ou não atenderem de alguma forma este quesito. Fornecedores que não são certificados em ISO 9001 e/ou ISO/TS terão seu sistema auditado pela Sultécnica para verificação da adequação de seus processos e liberação de fornecimento.

4.2. Gestão Ambiental

Para todos fornecedores é exigida cópia da licença de operação emitida pelo órgão ambiental, responsável. Uma cópia desta licença deve ser enviada a cada renovação. Fornecedores que não possuem licença devem apresentar plano de adequação para a Sultécnica a fim de que o fornecimento seja mantido.

Todos os materiais utilizados na fabricação de peças e/ou serviços, assim como os resíduos e efluentes gerados devem atender as exigências governamentais relacionadas com aspectos de segurança, materiais tóxicos e perigosos, meio ambiente elétricos e eletromagnéticos, conforme legislação brasileira vigente.

4.3. Requisitos de Laboratório

São considerados aptos aqueles laboratórios que possuem instalação credenciada pela ISO/IEC 17025:2001 ou equivalente nacional. Caso contrário a Sultécnica realizará auditorias na planta do fornecedor, com base na ISO TS 16949:2002, a fim de garantir a conformidade dos requisitos, desde que aceito pelo cliente.

A Sultécnica solicita que sempre que possível o certificado de matéria-prima seja enviado por meio eletrônico.

Somente serão aceitos materiais com certificado digitados, se os mesmos estiverem acompanhados pelo certificado original da usina.

4.4. PPAP

O fornecedor deve submeter à aprovação do PPAP, quando solicitado, no primeiro envio do lote. No momento da cotação, será informado o nível de submissão necessário para envio à Gestão da Qualidade da Sultécnica. Os colaboradores envolvidos neste processo devem possuir qualificação para o atendimento dos requisitos de um sistema da qualidade.

Abaixo o esclarecimento sobre alguns pontos relevantes à documentação.

-*Capabilidade*: É requerida uma performance de processo mínima de PPK 1,67. Não sendo possível atingir esta marca, é aceitável um PPK 1,33 desde que acompanhado por um plano de ação. Abaixo de PPK 1,33 a inspeção deverá ser de 100%.

-*FMEA*: Deverão ser elaborados conforme quarta edição do manual de FMEA de junho/2008.

4.5. Substâncias Restritas

Para todo desenvolvimento ou troca de matéria-prima, quando solicitado ao fornecedor, deverá ser feito o cadastro das substâncias no IMDS. Utilizar o ID Sultécnica nº 12055.

4.6. Tratamento Térmico

Os fornecedores de tratamento térmico devem realizar uma auto-avaliação de seu sistema de acordo com o estabelecido pela Gestão da Qualidade da Sultécnica. O resultado desta avaliação deve ser submetido, incluindo plano de ação para cada requisito não atendido. A Sultécnica poderá verificar os resultados enviados na planta do fornecedor em data pré-agendada. A avaliação do CQI-9 – Processo Especial será realizada para fornecedores de itens automotivos.

4.7. Zincagem

Os fornecedores de zincagem, para itens em desenvolvimento, devem fornecer juntamente com a amostra, o relatório de salt spray. Para itens correntes é necessário envio do relatório de salt spray, anualmente. Não será exigido resultado por peça, mas sim por processo de zincagem.

4.8. Relatório de Não Conformidade (RNC)

Para problemas de fornecimento identificados na Sultécnica serão abertos relatórios de RNC a fim de que o fornecedor junto com sua equipe possa identificar a causa da não conformidade. As ações de contenção deverão ser disparadas imediatamente após a abertura da RNC, sendo que o prazo para análise da causa raiz, assim como as ações corretivas devem ser encaminhadas em até sete (7) dias para a Gestão da Qualidade da Sultécnica, utilizando o formulário "Relatório de Recebimento de Produto Não Conforme". RNC's recorrentes terão sua eficácia evidenciada na planta do fornecedor.

4.9. Novos fornecimentos e cotações

Á área de compras da Sultécnica é a responsável pelo desenvolvimento de novos fornecedores, assim como pelas cotações de novos itens com fornecedores que já são aprovados.

Para toda cotação será enviado formulário "Pedido de Cotação", a fim de que requisitos relativos à capacidade de atendimento sejam verificados.

Também é solicitado no desenvolvimento de novos fornecedores de produção o preenchimento do Questionário de Auto Avaliação de Fornecedores. Para fornecedores ambientais é solicitado

o preenchimento do Questionário de Auto Avaliação de Fornecedores Ambientais. Para ambos os casos é solicitado cópia da Licença de Operação vigente.

4.10. Avaliação do Desempenho do Fornecedor

O acompanhamento e monitoramento do desempenho do fornecedor são realizados através dos seguintes indicadores:

4.10.1. Indicador de Qualidade (PPM): Obtido através da relação de materiais recebidos e rejeitados. Medido em PPM's (peças por milhão)

$$\frac{\text{Quantidade de Peças Rejeitadas}}{\text{Quantidade de Peças Totais Entregues no período}} \times 1.000.000$$

4.10.2. Indicador de Entrega (%): Analisa o cumprimento dos prazos acordados em relação às entregas realizadas.

$$\frac{\text{Quantidade de Peças Entregues Fora do Prazo}}{\text{Quantidade de Peças Totais Entregues no período}}$$

Nota: As tolerâncias de entrega serão definidas conforme critérios estabelecidos pela área de Compras da Sultécnica no momento da aquisição do produto e ou serviço.

4.10.3. Critérios de Avaliação do Desempenho do Fornecedor.

As metas estipuladas para cada indicador são comunicadas aos fornecedores pela área de Compras da Sultécnica bem como o envio mensal do relatório de avaliação de desempenho do fornecedor.

Quando a meta estipulada do indicador não for atingida na avaliação trimestral e/ou anual, necessário enviar a área de Compras da Sultécnica plano de ação de melhoria. O prazo de envio é até sete (7) dias após o recebimento do relatório de avaliação de desempenho do fornecedor.

O desempenho dos indicadores é levado em consideração para estabelecimento e/ou continuidade de fornecimento.

Nota: A área de Compras da Sultécnica enviará o relatório de avaliação de desempenho ao fornecedor até o dia dez (10) de cada mês. Contestações serão aceitas no prazo de cinco dias após o recebimento do relatório.

4.11. Embalagem

Os produtos fornecidos a Sultécnica devem ser embalados de maneira a prover proteção contra danos ou deterioração do produto, a fim de manter a integridade do item.

4.12. Desvios

O fornecedor será autorizado ao envio de produtos divergentes somente com aprovação de desvio formalizada pelo pessoal da Qualidade da Sultécnica. A solicitação deve ser feita através do formulário "Solicitação de desvio".

4.13. Serviços Terceirizados

Manter a embalagem enviada, respeitar as quantidades e identificação de rastreabilidade. As entregas deverão ser realizadas nos seguintes horários:

Segunda a Quinta-feira: 07h30min as 11h30min e das 13h00min as 17h00min
Sexta-feira: Das 07h30min as 11h30min e das 13h00min as 16h00min

Demais situações deverão ser aprovadas com antecedência pela Sultécnica.

É responsabilidade do fornecedor a garantia que o solicitado na ordem de compra apresenta-se conforme especificação, desenho e outras descrições fornecidas.

Todo o material fora das especificações e rejeitado pelo recebimento e/ou garantia da qualidade da Sultécnica, será devolvido por conta do fornecedor.

Ao mesmo tempo, o fornecedor deverá providenciar a substituição ou o retrabalho (quando aplicável) do material não-conforme, no menor espaço de tempo possível.

Os custos de fretes extras, inspeção 100%, retrabalho e prejuízos por não atendimento de programa do cliente da Sultécnica, decorrentes desta não conformidade, poderão ser cobrados do fornecedor, incluindo também o repasse de eventuais débitos gerados pelo cliente da Sultécnica.

Histórico de Alterações

Rev. 01: Incluído solicitação de *salt spray* para fornecedores de zincagem. Incluída solicitação de envio de relatório de matéria-prima por meio eletrônico.

Rev. 02: Revisado critério de NPR para FMEA. Incluído no item RNC o fechamento de reincidências na planta do fornecedor. Incluído formulário solicitação de desvio.

Rev. 03: Item 4.3. Requisitos de Laboratório incluído citação sobre auditoria na planta do fornecedor. Atualização da Política da Qualidade e Ambiental.

Rev. 04: Incluído item 4.10.3 Critérios de Avaliação do Desempenho do Fornecedor.

Rev. 05: Atualizado item 4.4 PPAP