



Martiaço

Martiaço

**MQ-02 Manual de
Desenvolvimento de
Fornecedores**

Martiaço

Este Manual é de propriedade da Martiaço Indústria Ltda.
Sem autorização não pode ser distribuído ou copiado.

SUMÁRIO

1.	A EMPRESA.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	POLÍTICA DA QUALIDADE MARTIAÇO.....	4
4.	QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.....	4
5.	REQUISITOS GERAIS PARA O SGQ.....	5
6.	DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS (AUTOMOTIVOS).....	5
6.1.	PLANEJAMENTO AVANÇADO DA QUALIDADE (APQP) (AUTOMOTIVOS).....	5
6.2.	PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇA DE PRODUÇÃO (PPAP) (AUTOMOTIVOS).....	6
7.	ENVIO DE AMOSTRAS.....	6
7.1.	INTERNATIONAL MATERIAL DATA SYSTEM – IMDS – QUANDO REQUERIDO.....	6
7.2.	CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS MARTIAÇO.....	7
8.	FORNECIMENTO.....	7
8.1.	COTAÇÃO.....	7
8.2.	ORDEM DE COMPRA / CONTRATO DE FORNECIMENTO.....	7
9.	COMUNICAÇÃO ENTRE FORNECEDOR E MARTIAÇO.....	8
10.	RECEBIMENTO.....	8
10.1.	HORÁRIO DE RECEBIMENTO.....	8
11.	APROVAÇÃO DE DESVIOS / RETRABALHOS.....	8
12.	CERTIFICADOS DA QUALIDADE.....	9
13.	AUDITORIAS DE PROCESSO NO FORNECEDOR.....	9
13.1.	FREQUENCIA DA AUDITORIA DE PROCESSO.....	10
14.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR.....	10
14.1.	COMPOSIÇÃO DO IQF.....	10
14.2.	CALCULO DO IQF.....	11
14.3.	ÍNDICE DE ENTREGA (IE).....	11
14.4.	ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ).....	11
14.5.	ÍNDICE SISTEMAS DE GESTÃO (ISG).....	12
14.6.	ÍNDICE PPM.....	12
14.7.	NÍVEL FORNECEDOR - IQF.....	13
15.	NÃO CONFORMIDADE NO RECEBIMENTO, PROCESSO E CLIENTE.....	14
16.	CUSTOS DA NÃO QUALIDADE.....	14
17.	ENTREGA.....	15
17.1.	EMBALAGEM E IDENTIFICAÇÃO.....	15
17.2.	EMBALAGEM.....	16
18.	TERMO DE COMPROMISSO.....	16
19.	ANEXOS.....	16
20.	REVISÕES.....	16

1. A EMPRESA

No mercado desde 1990, quando iniciou seus trabalhos operando já como indústria, teve em 1996, com a aquisição de equipamento de última geração de corte a laser, o início de um processo de crescimento que não parou mais, e mantém uma constante atualização tecnológica, garantindo a seus parceiros e clientes a garantia de pontualidade e qualidade na realização de seus serviços, tecnologia de ponta a favor do crescimento mútuo.

O mercado cresceu e a Martiaço acompanhou, atendendo pequenas e grandes empresas, se enquadrando de fato como um dos principais fornecedores de serviço nesta área.



Sede em Colombo - PR

2. OBJETIVO

Este Manual abrange informações e os requisitos específicos para os fornecedores utilizados pela Martiaço.

Este Manual tem o objetivo de melhorar a comunicação e o entendimento entre a Martiaço e seu fornecedor estabelecendo os requisitos básicos para o desenvolvimento e parceria, na qual o comprometimento será fundamental para alcançar os resultados esperados e possa superar as expectativas dos clientes.

3. POLÍTICA DA QUALIDADE MARTIAÇO.

“Atender as expectativas de nossos clientes fornecendo produtos metálicos e conjuntos soldados com qualidade, estimulando o trabalho em equipe de nossos colaboradores, respeitando o meio ambiente e buscando a melhoria contínua em nossos processos”

4. QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Os fornecedores devem atender aos requisitos especificados pela MARTIAÇO, conforme especificações nos pontos abaixo:

A. Com certificado ISO 9001

Será Obrigatório para os fornecedores ligados a clientes automotivos sendo realizado monitoramento do prazo de validade da certificação, ou estar com o objetivo de conformidade, sendo auditado seu processo pela Martiaço e obtendo uma autorização do cliente para homologação do fornecedor.

B. Com certificação ISO TS 16949 (desejável)

Será realizado monitoramento do prazo de validade da certificação e auditorias pela Martiaço conforme planejamento.

C. Sem certificação do sistema de qualidade.

- i. Para o ramo automotivo, deve ser realizada auditoria pela Martiaço do processo do fornecedor e obtendo derroga do seu cliente. O Cliente poderá solicitar uma auditoria própria para homologação do mesmo.

- ii. Para Clientes não automotivos, será realizada uma auditoria no processo do fornecedor pela MARTIAÇO (resultado > 70%) ou utilizado o formulário de auto-avaliação.

D. Com certificação ISO 14001 (desejável)

Será realizado monitoramento do prazo de validade da certificação.

E. Com Licença de Operação (desejado)

Será realizado monitoramento do prazo de validade da licença, emitida pelo órgão ambiental competente (exemplo: IAP, CETESB, FEMA, etc.)

5. REQUISITOS GERAIS PARA O SGQ

Os principais requisitos exigidos pela MARTIAÇO aos fornecedores são:

- a) Processo de ação corretiva implementado baseado em técnica de 8 disciplinas ou equivalente;
- b) Procedimentos para controle de processo;
- c) Procedimentos para identificação de matéria-prima, estoque e peças em processo;
- d) Gerenciamento dos processos por indicadores;
- e) Prazo para arquivo de registros da qualidade: 01 ano (peças normais) e 10 anos (peças de segurança).

6. DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS (AUTOMOTIVOS).

6.1. PLANEJAMENTO AVANÇADO DA QUALIDADE (APQP) (AUTOMOTIVOS).

Quando solicitado, a MARTIAÇO requer que os Fornecedores ligados aos clientes do ramo automotivo, utilizem para novos desenvolvimentos a ferramenta APQP – Planejamento Avançado da Qualidade do Produto e Plano de Controle, de acordo com o manual da AIAG na edição vigente, distribuído no Brasil pelo IQA – Instituto da Qualidade Automotiva.

É entendido que uma boa comunicação entre o Fornecedor e a MARTIAÇO durante o APQP é fundamental para o sucesso do projeto.

Para fornecedores que não tenham ISO 9001 e fornece para o ramo não automotivo, o PPAP será solicitado quando houver necessidade por parte da MARTIAÇO.

6.2. PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇA DE PRODUÇÃO (PPAP) (AUTOMOTIVOS).

Para apresentação de amostras deve ser utilizada a ferramenta PPAP (Nível 4 (Relatório Dimensional, Certificado de Matéria Prima, Desenho boleado quando solicitado e aplicável, Amostras, Laudo de tratamento quando aplicável e PSW assinado) conforme definido na Ordem de Compra), de acordo com o manual da AIAG na edição vigente, distribuído no Brasil pelo IQA (Instituto da Qualidade Automotiva). A aplicação do PPAP deve seguir as determinações do manual acima.

O PPAP deverá ser encaminhado ao endereço eletrônico: qualidade@martiaço.com.br e/ou daniel.moraes@martiaço.com.br. Caso a MARTIAÇO julgue necessário, poderá aprovar o PPAP In loco (diretamente no fornecedor).

Nota: Quando necessário a MARTIAÇO poderá solicitar outros documentos.

7. ENVIO DE AMOSTRAS

As amostras devem ser enviadas a MARTIAÇO, atendendo aos seguintes critérios:

- Quantidade: 06 peças enviadas como “simplex remessa”, podendo ser solicitada a mais dependendo do caso ou solicitação do cliente.
- Identificação: As peças deverão estar identificadas com a etiqueta de amostra (FOR 103) – A mesma se encontra no Anexo III deste Manual.

Junto ao envio da amostra, o PPAP deverá ser enviado ao endereço eletrônico, conforme informado anteriormente ou físico aos cuidados da qualidade.

7.1. INTERNATIONAL MATERIAL DATA SYSTEM – IMDS – QUANDO REQUERIDO.

Todos os fornecedores devem cadastrar seus produtos no IMDS quando solicitado pela Martiaço.

Quando da submissão de qualquer amostra, o ID (identificação) do material deverá estar identificado no PSW e deverá ser enviado, via IMDS ao SPQ - MARTIAÇO, cujo ID é 137747.

Para maiores informações acessar: www.mdsystem.com

7.2. CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS MARTIAÇO

As “características especiais” são aspectos específicos do produto (dimensão, material, tratamento, ensaio, etc.) identificadas através de simbologias específicas descritas nos documentos da qualidade, desenhos internos e de seus clientes.

8. FORNECIMENTO

8.1. COTAÇÃO

Para novos desenvolvimentos, enviamos através do Setor de Compras todos os documentos pertinentes, contendo as especificações técnicas necessárias ao desenvolvimento da cotação e a previsão do volume anual de fornecimento.

Os fornecedores deverão responder nossa solicitação de cotação formalmente através de formulário próprio no qual deve constar no mínimo:

- Suas melhores condições de fornecimento, à base de custo e a discriminação dos tributos fiscais aplicados.
- Confirmação da condição de atendimento das quantidades e datas solicitadas, informando necessariamente o prazo de entrega para fornecimento do 1º lote, juntamente com a documentação pertinente da amostra e alternativas de materiais utilizados, se for o caso.

A apresentação dos custos deve incluir os valores de transporte, embalagens, informação do lote mínimo de produção bem como as condições de pagamentos.

8.2. ORDEM DE COMPRA / CONTRATO DE FORNECIMENTO

Todas as condições de fornecimento de produtos a MARTIAÇO estão definidas e formalizadas na ordem de compra ou em contrato que define claramente as obrigações de cada parte.

Sobre a aceitação ou não das condições da ordem de compra, deverá ser feita num prazo máximo de 03 dias úteis, após a emissão da ordem de compra diretamente ao nosso setor de compras, informando sempre o número do pedido de compra e o código do produto.

9. COMUNICAÇÃO ENTRE FORNECEDOR E MARTIAÇO

Toda comunicação entre o fornecedor e a MARTIAÇO, no que se referir a ordem de compra, deverá ser feita diretamente ao nosso setor de Compras, o que se referir à qualidade deverá ser feito diretamente ao setor da Qualidade, o que se referir a informações técnicas deverá ser feita diretamente ao setor de Engenharia de Produto e Processo, o que se referir a informações de embalagens deverá ser feita diretamente ao setor de Logística, o que se referir a informações de planejamento de produção deverá ser feita diretamente ao setor de Programação e o que se referir a informações financeiras deverá ser feita diretamente ao setor Financeiro.

10. RECEBIMENTO

10.1. HORÁRIO DE RECEBIMENTO

Os horários de recebimento dos produtos adquiridos estão determinados abaixo. Qualquer produto entregue fora deste horário só será recebido se o mesmo tiver uma ordem expressa e formalizada do nosso departamento de Compras.

Horário
Segunda à Sexta
08:00h às 11:00h
13:00h às 17:00h

11. APROVAÇÃO DE DESVIOS / RETRABALHOS

O fornecimento de produtos com pequenos desvios com relação à especificação, só poderá ser efetuado mediante um pedido formal à MARTIAÇO através do documento FOR-055 (Anexo III).

O documento deve ser previamente elaborado e enviado a área de qualidade da MARTIAÇO, pelo endereço eletrônico: qualidade@martiaco.com.br

O mesmo procedimento se aplica quando da ocorrência de retrabalho não previsto no processo inicialmente aprovado, que tenha risco de vir a causar qualquer prejuízo à aplicação do produto ou na manufatura dentro da MARTIAÇO.

12. CERTIFICADOS DA QUALIDADE

São considerados certificados de qualidade os abaixo mencionados, que deverão acompanhar a entrega de lote de produção:

- Certificado de matéria-prima com especificações químicas e mecânicas (quando aplicável).
- Certificado de tratamento superficial – Pintura: “Salt-spray” 700h – aderência 5B, espessura da camada 49 A 89 micras, etc.
- Certificado de Tratamento superficial – Zinco: “Salt-spray” - 72 horas isenta corrosão branca e 140 horas isenta corrosão vermelha, camada do zinco conforme especificação no desenho.
- Certificado de tratamento térmico – Dureza, profundidade da camada, etc, conforme especificação do cliente.

Os certificados de qualidade deverão ser enviados para o endereço eletrônico: qualidade@martiaco.com.br e/ou enviados juntamente com a nota fiscal.

13. AUDITORIAS DE PROCESSO NO FORNECEDOR

São realizadas no fornecedor a sistemáticas e questões conforme ISO/TS: 9001/16949. As classificações finais possíveis são conforme critério MARTIAÇO (Tabela 1).

Tabela 1

Classificação	GA - Grau de Atendimento	Designação da Classificação	Definições / Requisitos
A	≥ 85%	Com capacidade de qualidade	Exigência de cliente atendidas para desenvolvimento /produção em série.

B	70% ~ 84%	Com capacidade condicional de qualidade	Programa de melhorias com prazo definido, conforme apontado no relatório de auditoria. O Fornecedor pode ser utilizado. Caso as ações não sejam tomadas, será realizado o bloqueio do fornecedor.
C	< 69%	Sem capacidade de qualidade	Estabelecer medidas imediatas conforme apontado no relatório de auditoria. <u>Não será utilizado o fornecedor até conclusão das ações e realização de auditoria de Follow-up.</u>

13.1. FREQUENCIA DA AUDITORIA DE PROCESSO

- Nível A = máximo a cada 36 meses
- Nível B = máximo a cada 24 meses
- Nível C = máximo cada 12 meses (sendo necessário realizar follow-up das ações corretivas apontadas na auditoria, para o fornecedor entrar na qualificação desejada).

- Outras situações:
 - ✓ PPM acima do objetivo por 5 meses seguidos;
 - ✓ Reclamações constantes de clientes.

14. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR

14.1. COMPOSIÇÃO DO IQF

Todos nossos fornecedores são avaliados mensalmente quanto à entrega de seus produtos e serviços. Desta avaliação são gerados gráficos para divulgação e monitoramento interno e do fornecedor. O IQF (Índice da Qualidade do Fornecimento) é composto por:

$$\text{IQF} = \text{IE (Entrega)} + \text{IQ (Qualidade)} + \text{ISG (Sistema de Gestão)} + \text{PPM}$$

14.2. CALCULO DO IQF**14.3. ÍNDICE DE ENTREGA (IE)**

ITEM	OBSERVAÇÕES
IE – Índice de Entrega	<p>A pontuação segue conforme critérios abaixo de ocorrências de atrasos ou antecipações: Pontuação Máxima: 35 pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 00 ponto: 0% a 50% de entrega - 15 pontos: 51% a 65% de entrega - 25 pontos 66% a 84% de entrega - 35 pontos acima de 85% de entrega <p>Quando ocorrerem cargas especiais por problemas do fornecedor será descontado um ponto por cada ocorrência</p>
Observações:	Em casos que o atraso gerou uma parada na fabrica e gerada uma RNC (Registro de Não Conformidade) para o fornecedor

14.4. ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ)

ITEM	OBSERVAÇÕES
IQ –Índice de Qualidade	<p>Os requisitos de qualidade serão avaliados de acordo com as não conformidades detectadas nos materiais ou serviços com a emissão de RNC's conforme critérios abaixo: Pontuação Máxima: 30 pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 00 ponto: mais de 2 não conformidades durante o mês - 10 pontos: 2 não conformidades detectadas durante mês - 20 pontos: 1 não conformidade detectadas durante mês - 30 pontos: nenhuma não conformidade durante o mês
Observações:	Uma não conformidade detectada no cliente MARTIAÇO, decorrente de um problema do fornecedor será considerada como duas não conformidades

14.5. ÍNDICE SISTEMAS DE GESTÃO (ISG)

ITEM	OBSERVAÇÕES
ISG – Índice Sistemas de Gestão	<p>O índice de gestão do fornecedor e formado pela avaliação da certificação do fornecedor conforme critérios abaixo: Pontuação Máxima 10 pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 ponto: Nenhuma Certificação / Qualificação - 3 pontos: Sem certificação e homologado por Auditoria Martiaço - 4 pontos: Licença Ambiental - 8 pontos: ISO 9001 - 10 pontos ISOTS 16949
Observações:	A pontuação máxima de 10 pontos e obtida com as certificações nas normas ISOTS 16949.

14.6. ÍNDICE PPM

ITEM	OBSERVAÇÕES
PPM	<p>O índice de PPM do fornecedor e formado pela avaliação da quantidade de peças enviadas a MARTIAÇO / pela quantidade de peças devolvidas este resultado e multiplicado por um milhão. critérios abaixo: Pontuação Máxima 100 pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 00 ponto: Maior que 000 PPM - 100 pontos: Menor ou Igual a 100 PPM
Observações:	Todas as peças devolvidas por problemas do fornecedor serão geradas uma RNC (Registro de Não Conformidade) para o fornecedor

14.7. NÍVEL FORNECEDOR - IQF

NÍVEL	IQF	CLASSIFICAÇÃO	CONSEQUENCIA
A	IQF \geq 85	Ótimo	<u>Fornecedor Preferencial</u> (participará de novos desenvolvimentos de produtos)
B	IQF > 70 até 84 (PPM e PRAZO DE ENTREGA dentro do objetivo anual e Auditoria de Processo nível B mínimo)	Bom	<u>Compras realizadas Normalmente</u> (participará de novos desenvolvimentos de produtos)
C	IQF > 70 até 84 (PPM e PRAZO DE ENTREGA fora do objetivo anual)	Regular	<u>Fornecedor Insatisfatório</u> <u>Solicitar um plano de ação para o Fornecedor.</u>
	IQF > 50 até 70		
D	IQF \leq 50	Ruim	<u>Fornecedor Ruim</u> <u>Desqualificação do Fornecedor.</u>

Este índice é monitorado mensalmente, sendo o fornecedor avaliado anualmente e exigido um plano de ação dependendo da sua colocação na tabela de composição do IQF.

A informação ao fornecedor ocorre da seguinte forma:

- a) IQF = A ou B: no mês seguinte ao trimestre (janeiro a março; abril a junho; julho a setembro; outubro a dezembro)
- b) IQF = C ou D no mês seguinte ao mês avaliado.

Obs.: O fornecedor classificado em C ou D, não poderá participar de novas cotações, a menos por solicitação e aprovação da diretoria e autorização formal pelo cliente. O Mesmo terá um prazo de 90 dias para regularização de sua situação.

15. NÃO CONFORMIDADE NO RECEBIMENTO, PROCESSO E CLIENTE

É enviada notificação ao fornecedor através do formulário de RNC MARTIAÇO (FOR-031 – Relatório de Não Conformidade) sempre que forem identificados produtos de sua fabricação em desacordo com as especificações da MARTIAÇO. É de responsabilidade do fornecedor identificar a(s) causas(s) e comunicar formalmente as ações corretivas que eliminem a possibilidade de nova ocorrência.

Deverá ser estabelecida ação de contenção no prazo de 24 horas após a reclamação. O relatório de não conformidade deverá ser respondido e enviado no prazo máximo de 5 dias úteis após o recebimento do aviso. As evidências que comprovem as ações estabelecidas devem ser enviadas a MARTIAÇO junto com o RNC.

O fornecedor de Matéria Prima terá um prazo de 48 horas após o recebimento do RNC para a retirada do material não conforme; após este prazo, e caso não haja definição por parte do fornecedor, a MARTIAÇO devolverá o material para o fornecedor com transporte a pagar, somando-se a este o valor de cobrança no valor da nota fiscal.

Nota:

Fornecedores de tratamentos superficiais devem seguir a mesma tratativa acima, porém, será debitado em caso de quantidade e qualidade o valor da peça mais (+) o serviço de tratamento superficial.

16. CUSTOS DA NÃO QUALIDADE

A MARTIAÇO incentiva e apóia os fornecedores a desenvolverem métodos e meios que eliminem ou reduzam os seus custos da não qualidade e conseqüentemente os custos da não qualidade da MARTIAÇO.

O progresso e as tendências dos custos da não qualidade devem ser monitorados através de objetivos e, havendo a necessidade, ações corretivas devem ser tomadas para adequá-los às expectativas da MARTIAÇO.

Custos da não qualidade são gerados, mas não se limitam a isso, a partir de:

- ☛ RNC - Abertura de RNC;
- ☛ Resposta - RNC;
- ☛ Retrabalho interno;
- ☛ Contratação de empresas para realização de retrabalho;

As seguintes situações podem ocorrer:

SITUAÇÃO	VALOR A SER DEBITADO AO FORNECEDOR
Não conformidade detectada na inspeção de recebimento da MARTIAÇO, com emissão de RNC.	Gastos de devolução
Não conformidade detectada na inspeção de recebimento da MARTIAÇO, com emissão de RNC, e que necessite de retrabalho, realizado por colaboradores MARTIAÇO ou terceirizado.	Gastos de devolução + Custo do retrabalho
Não conformidade detectada na planta de nosso cliente, com emissão de RNC, e que necessite de retrabalho, realizado por empresa Terceirizada (Empresa de Retrabalho determinada pelo Cliente)	Gastos de devolução + Custo do retrabalho + Multas (*)

(*) Trata-se de eventuais multas recebidas de clientes e horas de inspeção

Tais custos serão deduzidos, por compensação dos pagamentos seguintes que a MARTIAÇO eventualmente tenha de fazer ao fornecedor.

17. ENTREGA

17.1. EMBALAGEM E IDENTIFICAÇÃO

Todos os produtos enviados pelos nossos fornecedores deverão obedecer à orientação da MARTIAÇO para embalagem e devidamente com identificação dos lotes. Para os fornecedores de prestação de serviço (Tratamento superficial,

usinagem, outros) devem devolver os lotes com a etiqueta da Martiaço (a mesma que foi para o fornecedor).

17.2. EMBALAGEM

O fornecedor deverá utilizar embalagens apropriadas nos produtos, sendo conforme orientação da MARTIAÇO, do Cliente ou uma forma que o fornecedor julgue adequado possuindo aprovada pelo departamento da Qualidade e Logística. Caso não sejam atendidos estes requisitos, será aberta uma não conformidade e solicitação de revisão das peças pelo fornecedor.

18. TERMO DE COMPROMISSO

Com o objetivo de definir deveres e responsabilidades, este Manual contempla as exigências e requisitos MARTIAÇO, para o fornecimento de peças e produtos, visando principalmente atender o cliente final com a qualidade requerida.

Firma-se com este Manual o compromisso entre a MARTIAÇO, e o fornecedor, sendo que ambos devem cumprir o que neste está escrito.

Certos em estabelecermos uma boa parceria, desejamos a todos êxito nesta empreitada.

19. ANEXOS

Os anexos serão enviados via email (em forma de anexo).

20. REVISÕES

07	Inclusão de novo manual	01/11/11
08	Revisão Geral do Manual	17/07/2012
09	Revisão geral e alterado método de avaliação pelo IQF	02/10/2012
10	Alterado o Nível de PPAP	08/11/2012
11	Acrescentado histórico da empresa, política da qualidade, Novo ID da Martiaço no IMDS e revisão geral.	29/08/2013