



Manual da Qualidade de Fornecedores Kuhn

AGOSTO 2016



KUHN SQM – Aug 2016 – Revision 0

This document is the property of KUHN and shall not be used, duplicated or distributed without approval. Only documentation on KUHN portal can guarantee the latest revision. Printed copies must be checked before used.



Elaborador	Jefferson Leal	Qualidade Fornecedores	Kuhn
Aprovador	Nicolas Guillou	Diretoria	Kuhn
Aprovador	João Mayer	Suprimentos	Kuhn
Aprovador	Bruno Barros	Qualidade	Kuhn

Histórico de revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração
00	08/2016	Elaboração inicial

KUHN SQM – Aug 2016 – Revision 0

This document is the property of KUHN and shall not be used, duplicated or distributed without approval. Only documentation on KUHN portal can guarantee the latest revision. Printed copies must be checked before used.



TERMO DE RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Nós recebemos o Manual da Qualidade de Fornecedores, entendemos e concordamos com as expectativas e políticas de recuperação de custos da não Qualidade aplicadas pela Kuhn.

Código do Fornecedor:

Empresa:

Endereço:

Cidade:

Responsável da Qualidade

Cargo

Data

Responsável Comercial

Cargo

Data



Sumário

1.0	OBJETIVOS	5
2.0	EXPECTATIVAS KUHN.....	5
3.0	CAMPO DE APLICAÇÃO.....	5
4.0	GERENCIAMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE	5
4.1	Requisitos de documentos	5
4.2	Controle de documentos.....	6
4.3	Planos de Controle	6
5.0	HOMOLOGAÇÃO DE NOVOS FORNECEDORES	6
5.1	Auditorias de processo	7
5.2	Seleção de sub-fornecedores	7
6.0	AMOSTRAS INICIAIS.....	7
6.1	Rastreabilidade.....	7
6.2	Processos especiais	7
7.0	MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR	8
7.1	Qualidade do Produto	8
7.2	Performance de Entregas	8
7.3	Notas.....	8
7.4	Classificação dos Fornecedores.....	8
8.0	CERTIFICADOS DE QUALIDADE	9
9.0	GERENCIAMENTO DE FERRAMENTAL E EQUIPAMENTOS KUHN	9
10.0	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES	9
10.1	Devolução de produtos não conformes	10
10.2	Ação de contenção	10
11.0	GARANTIAS	10
12.0	CUSTOS DA NÃO QUALIDADE.....	11
13.0	SOLICITAÇÃO DE DESVIO	11
14.0	PEÇAS DE REPOSIÇÃO.....	12

1.0 OBJETIVOS

Este manual tem como objetivo estabelecer as diretrizes para avaliação inicial, desenvolvimento, homologação e monitoramento de desempenho dos fornecedores da Kuhn.

2.0 EXPECTATIVAS KUHN

A Kuhn espera que todos os fornecedores respeitem os seguintes requisitos:

- Entrega peças e serviços com Qualidade assegurada e no prazo solicitado;
- Promover a melhoria da Qualidade e Produtividade de seus produtos e serviços para tornar-se competitiva diante a seus concorrentes;
- Resolver as reclamações de um produto ou serviço realizadas pela Kuhn;
- Desenvolver um processo de melhoria contínua para prevenção de falhas.

3.0 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este manual aplica-se aos fornecedores de matérias primas, componentes, serviços de tratamento térmico e tratamento superficial.

4.0 GERENCIAMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE

A Kuhn recomenda e incentiva que seus fornecedores tenham um sistema de gerenciamento da Qualidade de acordo com a norma ISO9001 ou superior, pois tem convicção que a estrutura fornecida torna a empresa mais forte e competitiva, melhorando a satisfação dos clientes, prevenindo os defeitos e acelerando as melhorias contínuas.

4.1 Requisitos de documentos

O fornecedor deve manter uma documentação para garantir o seu processo, tais como:

- Identificação do produto todo tempo, inclusive ao longo do processo de manufatura através de um número de lote;
- Instruções de trabalho;
- Registros de inspeções;
- Planejamento e registro da calibração de instrumentos de medição;
- Processo de análises e registros das causas de falhas e ações para correção.

4.2 Controle de documentos

O fornecedor deve obter e gerenciar todos os documentos necessários para realização do produto, tais como:

- Desenhos;
- Especificações técnicas;
- Instruções;
- Normas.

A Kuhn não providência normas nacionais e internacionais. O fornecedor deve adquirir quando necessário com recursos próprios.

4.3 Planos de Controle

O fornecedor deve identificar as etapas críticas do processo e determinar um plano de controle adequado para manter o processo com estabilidade e capacidade a longo prazo.

Este processo permite assegurar que todas as informações técnicas que definem o componente ou serviço foram vistos, claramente compreendidas e são viáveis.

Se solicitado pelo fornecedor, a Kuhn pode prestar suporte técnico para este processo.

No caso de peças padronizadas, o fornecedor deve seguir as normas vigentes.

5.0 HOMOLOGAÇÃO DE NOVOS FORNECEDORES

O fornecedor potencial será avaliado pela área de compras sob vários fatores, tais como:

- Tipo de produto e serviço ;
- Instalações industriais ;
- Reputação (Clientes de referência) ;
- Conhecimento e experiência do comprador ;
- Preço (comparação com outros fornecedores) ;
- Prazos de entrega ;
- Termos de entrega (logística, embalagens, custos) ;
- Saúde econômico financeira.

5.1 Auditorias de processo

Durante o contato inicial a Kuhn irá decidir se uma auditoria SQA é necessário. Fornecedores de itens sem desenho Kuhn podem ser dispensados de uma auditoria.

No caso de fornecedores que não atingirem uma pontuação mínimo na auditoria, uma nova avaliação poderá ser solicitada somente após um período mínimo de seis meses.

5.2 Seleção de sub-fornecedores

Exceto em casos especiais definidos entre Kuhn e fornecedor, o fornecedor deve selecionar seus fornecedores.

É responsabilidade do fornecedor monitorar seu próprio fornecedor e garantir a Qualidade de todos os componentes e matéria prima comprados para fabricação de peças Kuhn.

6.0 AMOSTRAS INICIAIS

Para análise e aprovação do componente o fornecedor deve fornecer para Kuhn amostras conforme pedido de compras (Tipo V). As amostras devem ser acompanhadas de relatório dimensional detalhado com valores medidos de todas as especificações, resultados de ensaios de material e resultados de testes de tratamentos térmico ou superficiais quando houver.

Para produção em série o fornecedor deve aguardar uma aprovação formal da Kuhn que será realizada através de um relatório de controle no Portal do Fornecedor.

6.1 Rastreabilidade

Cada produto deve ser identificado de acordo com o desenho Kuhn. Para casos onde o desenho não indica o local da rastreabilidade, a Kuhn espera que o fornecedor sugira uma forma de identificar e rastrear seus produtos.

A gravação do nome do fornecedor poderá ser a logomarca do mesmo, porém não deve identificar explicitamente a empresa.

6.2 Processos especiais

Normas do grupo Kuhn para processos especiais estão disponíveis para consulta no Extranet do fornecedor e devem ser consideradas na fabricação de componentes ou prestação de serviços. As normas vigentes devem ser disponibilizadas para subcontratados sempre que necessário.

7.0 MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR

Durante o fornecimento em série o fornecedor é avaliado através da Performance do Fornecedor onde são avaliados a Qualidade do produto e pontualidade na entrega.

Para consultar a performance e critérios de classificação o fornecedor deve acessar o site : www.kuhn.com e clicar na aba 'Fornecedores' para inserir seu login e senha.

Além do acompanhamento de Qualidade e Pontualidade, a Kuhn realiza o acompanhamento da saúde econômico financeira periodicamente de seus fornecedores.

7.1 Qualidade do Produto

Esta medida define o número de peças aceitas do total de peças enviadas em um determinado período.

7.2 Performance de Entregas

Essa medida define o número de entregas dentro do prazo. Entregas realizadas antes ou depois do prazo serão deméritadas.

7.3 Notas

Este indicador demonstra a classe de cada fornecedor de acordo com o seu resultado e ao seu volume de negócios com a Kuhn. Cada classe transmite as expectativas do grupo Kuhn no que diz respeito ao desempenho dos fornecedores.

CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIO
A	SATISFATÓRIO
B	INTERMEDIÁRIO
C	DESQUALIFICADO

7.4 Classificação dos Fornecedores

CLASSIFICAÇÃO	% TURNOVER POR CATEGORIA	NOTA
Privilegiado	$\geq 1\%$	A
Autorizado	$\geq 1\%$	B
Condicional	$\geq 1\%$	C
Transitório	$< 1\%$	A, B OU C

- **Privilegiado:** Com essa marca o fornecedor prova sua capacidade de respeitar um nível de Qualidade ou serviço que atende à necessidade Kuhn. O fornecedor poderá ser favorecido em aumentos de demanda ou novos desenvolvimentos.

- **Autorizado:** O fornecedor obteve a nota B sujeito a melhorias. Solicitamos um plano de ações para atingir o nível privilegiado.

- **Condicional:** A nota C demonstra um desempenho insuficiente. Necessário um plano de ações para melhoria para evitar a desqualificação do fornecedor,

- **Transitório:** Este fornecedor tem um baixo volume de negócios que pode evoluir conforme ele atinge o nível A.

8.0 CERTIFICADOS DE QUALIDADE

O certificado que demonstra a conformidade do produto fabricado para Kuhn deve ser mantido pelo fornecedor pelo período mínimo de cinco anos, de forma que permita o pronto acesso por parte da Kuhn caso a mesma necessite avaliar os resultados. Todo lote/peça produzida deve ter um certificado associado que deve conter o número da nota fiscal de fornecimento.

9.0 GERENCIAMENTO DE FERRAMENTAL E EQUIPAMENTOS KUHN

Ferramental adquirido pela Kuhn é definido, porém não limitado a moldes de injeção, estampos, dispositivos de fixação, ferramentas de usinagem, ferramentas de conformação de tubos, máquinas de teste, equipamentos de controle, etc.. Todo ferramental de propriedade da Kuhn entregue ao fornecedor deve ser utilizado somente para produtos ou serviços fornecidos para Kuhn, e deve estar devidamente respaldado por contrato e nota fiscal de remessa em comodato.

O fornecedor deve possuir uma sistemática para definir a periodicidade de manutenção necessária para manter em condições satisfatórias os equipamentos / moldes em seu poder. Toda e qualquer manutenção necessária não devem interferir no cumprimento das entregas e na qualidade de peças programadas pela Kuhn.

A Kuhn pode auditar ou inventariar o ferramental de sua propriedade a qualquer momento; todo ferramental deve ser gravado ou identificado de maneira permanente com o código da peça e número da ordem de compra Kuhn.

10.0 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

O tratamento para não conformidades detectadas na Kuhn, ou no cliente final, de responsabilidade do fornecedor seguem os seguintes passos:

- Comunicação da Não Conformidade no Extranet;
- Ação de contenção;
- Ação corretiva;

- Acompanhamento das ações;
- Verificação de eficácia das ações.

10.1 Devolução de produtos não conformes

Para problemas de origem do fornecedor o material será devolvido com nota fiscal de devolução, e produtos com problemas de origem Kuhn será emitida uma nota fiscal de conserto ou análise de garantia.

O fornecedor é responsável pela coleta do produto não conforme de sua responsabilidade nas dependências da Kuhn. Caso isso não ocorra no tempo acordado, a Kuhn pode realizar devolução através de uma transportadora homologada com frete a pagar.

10.2 Ação de contenção

O fornecedor é o responsável por toda ação de contenção na Kuhn, incluindo-se a verificação dos estoques Kuhn e do próprio fornecedor, sendo que as peças não conforme devem ser segregadas.

11.0 GARANTIAS

A Kuhn tem como política de Qualidade a aplicação direta dos produtos recebidos de seus fornecedores com regime de qualidade assegurada. O fornecedor deve garantir que a mercadoria seja fabricada e entregue rigorosamente de acordo com os desenhos e especificações do pedido, em perfeitas condições de utilização, sem quaisquer vícios ou defeitos, aparentes ou ocultos. A Kuhn rejeitará as mercadorias não conformes, devolvendo-as e fazendo a notificação da ocorrência ao fornecedor.

Para problemas de origem do fornecedor o material será devolvido com nota fiscal de devolução, e produtos com problemas de origem Kuhn será emitida uma nota fiscal de conserto ou análise de garantia.

Para defeitos detectados nas unidades fabris da Kuhn, o frete de devolução do item é de responsabilidade do fornecedor. Caso após análise seja comprovado que a falha não procede como responsabilidade do fornecedor esse custo poderá ser revertido.

Produtos devolvidos para Kuhn com garantia concedida, porém o item foi consertado o mesmo deve apresentar condições funcionais e de aparência idênticas ao de um produto novo. Além disso o fornecedor deve conceder garantia pelo mesmo prazo de um produto novo.

O fornecedor deve comunicar imediatamente à Kuhn, caso ocorra qualquer desvio de especificação, processo de fabricação, embalagem ou qualquer outra condição de projeto, para aprovação prévia. Nestes casos o fornecedor não está isento de qualquer responsabilidade no ressarcimento de todo e qualquer dano

eventualmente causado a Kuhn ou aos seus clientes, em decorrência de deficiências nos lotes de produtos fornecidos.

12.0 CUSTOS DA NÃO QUALIDADE

Serão tomadas todas as ações necessárias, preventivas e corretivas, para que a Kuhn assegure a proteção dos processos internos e dos processos de seus clientes. Ao final desse processo os custos poderão ser repassados ao fornecedor responsável. Estes valores podem incluir, mas não limitar-se a:

Defeitos detectados no cliente:

- Custo da peça ;
- Despesas com mão de obra para substituição da peça ;
- Transporte de produtos ;
- Prestação de serviços de terceiros ;
- Despesas com viagens;
- Custo de retrabalho / substituição de outras peças danificadas pela não conformidade;
- Despesas com lucro cessante (Perdas financeiras ocasionadas pela falha / indisponibilidade do equipamento para o cliente final) ;
- Defeitos detectados no processo produtivo Kuhn.

Quando necessário, o processo de débito inicia-se com a emissão de um relatório de despesas onde constam as informações sobre todos os recursos utilizados pela Kuhn durante a tratativa da não conformidade, assim como os valores a serem debitados ao fornecedor devido a falha de qualidade.

A área de Compras enviará este relatório ao fornecedor e o mesmo terá três dias úteis para apresentar contestação quanto aos dados do relatório.

13.0 SOLICITAÇÃO DE DESVIO

O fornecedor pode submeter através do portal do fornecedor uma solicitação de desvio quando houver algum desvio com relação as especificações do projeto. O fornecedor deve aguardar uma resposta oficial da Kuhn antes de qualquer embarque.

- No caso da solicitação aceita, todo lote deve ser identificado e rastreado.
- No caso de solicitação não aceita, nenhuma peça pode ser entregue.

14.0 PEÇAS DE REPOSIÇÃO

O fornecedor deve garantir peças de reposição enquanto houver produção ou importação do produto. Cessada a produção e/ou importação, deverá manter peças de reposição pelo prazo de dez anos.