



# MANUAL FORNECEDORES

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO**

- 1.1 Aplicabilidade
- 1.2 Objetivos
- 1.3 Política da Qualidade, Meio Ambiente e Prevenção de Riscos (CIE)

### **CAPÍTULO 2 – SELEÇÃO / HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES**

- 2.1 Requisitos de Certificação / Critérios

### **CAPÍTULO 3 – CONDIÇÕES DE COMPRA**

- 3.1 Contrato de Fornecimento
- 3.2 Pedido de Compras
- 3.3 Programação de Entregas

### **CAPÍTULO 4 – ESCLARECIMENTOS AOS REQUISITOS ESPECÍFICOS APLICÁVEIS À JARDIM**

- 4.1 Manuais de Referência
- 4.2 Lista de Subfornecedores Aprovados
- 4.3 Terceirização de Serviços
- 4.4 Confidencialidade
- 4.5 Inspeção de Lay-Out / Ensaios Funcionais
- 4.6 Auditoria de Processo / Produto
- 4.7 Qualificação de Auditores
- 4.8 Treinamento
- 4.9 Planos de Contingência
- 4.10 Retenção de Registros
- 4.11 Planejamento Avançado para a Qualidade do Produto (APQP)
- 4.12 Fornecedores de Tratamento Térmico, Pintura e Tratamento Superficial
- 4.13 Nível de Submissão de PAPP
- 4.14 Laboratório Comercial/Externo
- 4.15 Aprovação Planos de Controle/FMEA e Relatórios Dimensionais, Materiais e Testes
- 4.16 NPR Mínimo para tomada de ações (FMEA)
- 4.17 Simbologia de Características Especiais
- 4.18 Índice de Capabilidade
- 4.19 Análise do Sistema de Medição
- 4.20 Cadastro no IMDS
- 4.21 Verificação de Capacidade
- 4.22 Método de Solução de Problemas
- 4.23 Critério de Aceitação para Material N.C.
- 4.24 Identificação de Produtos
- 4.25 Certificados de Qualidade
- 4.26 Material Faltante
- 4.27 Horário de Recebimento
- 4.28 Notificação Avançada de Expedição (ASN)
- 4.29 Requisitos Regulamentares
- 4.30 Responsabilidade e Regulamentação Ambiental

- 4.31 Precauções Ecológicas ref. a Processos e Embalagens
- 4.32 Fornecedores de Transporte de Carga ou Passageiros
- 4.33 Fornecedores de Ferramentas e Dispositivos
- 4.34 Serviços de Auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade/Ambiental
- 4.35 Fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação
- 4.36 Derrogas Específicas

#### **CAPÍTULO 5 – PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇAS DE PRODUÇÃO (PAPP)**

- 5.1 Nível de Submissão
- 5.2 Quantidade de Amostras
- 5.3 Documentação
- 5.4 Situação de PAPP

#### **CAPÍTULO 6 – DESEMPENHO DE FORNECEDORES**

- 6.1 Auditoria de Processo em Fornecedores
- 6.2 IQF - Índice de Qualidade de Fornecedores
- 6.3 Critério de Impedimento para Novos Desenvolvimentos (IND)
- 6.4 Critério para Desqualificação de Fornecedor

#### **CAPÍTULO 7 – DÉBITOS**

#### **CAPÍTULO 8 – AÇÕES CORRETIVAS**

- 8.1 Relatório de 8 Passos

#### **CAPÍTULO 9 – EMBARQUE CONTROLADO**

- 9.1 Diretrizes para Área do Embarque Controlado Nível I
- 9.2 Diretrizes para Área do Embarque Controlado Nível II
- 9.3 Critério de Saída do Embarque Controlado Níveis I e II

#### **CAPÍTULO 10 – MEIO AMBIENTE**

- 10.1 Requisitos Ambientais
- 10.2 Gerenciamento de Resíduos
- 10.3 Consumo de Recursos Naturais
- 10.4 Produtos Químicos Perigosos

#### **CAPÍTULO 11 – REGRAS DE SEGURANÇA**

- 11.1 Integração Prestadores de Serviços

#### **CAPÍTULO 12 – USE UM MÉTODO ESTRUTURADO DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS**

- 12.1 Método de Solução de Problemas
- 12.2 Conceitos Importantes

#### **CAPÍTULO 13 – CÓDIGO DE ÉTICA JARDIM**

#### **CAPÍTULO 14 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (TISAX)**

#### **CAPÍTULO 15 – CONTATOS**

## **1 – INTRODUÇÃO**

### **1.1 – Aplicabilidade**

É aplicável aos fornecedores de matérias-primas, componentes e outros materiais e serviços relevantes no processo produtivo, definidos pelo departamento de Qualidade e Meio Ambiente.

### **1.2 – Objetivos**

Este manual tem como objetivos:

- ⇒ Comunicar aos nossos fornecedores o compromisso Jardim Sistemas Automotivos e Industriais S/A com a Qualidade de seus produtos e serviços e Meio Ambiente.
- ⇒ Divulgar os requisitos específicos da Jardim no que se refere a Especificação Técnica IATF 16949, ISO 14001 e ISO 45001 os quais devem ser atendidos pelos seus fornecedores.
- ⇒ Divulgar a Política da Qualidade/Ambiental da Jardim.
- ⇒ Esclarecer e nivelar alguns conceitos importantes no que se refere a Sistema de Gestão da Qualidade / Ambiental.
- ⇒ Divulgar as Regras de Segurança e Meio Ambiente adotadas na Jardim.
- ⇒ Divulgar o Código de Ética Jardim.

É desejável para a CIE Jardim Sistemas que seus fornecedores tenham como objetivo a certificação IATF 16949, afim de aprimorarem e desenvolverem seu sistema de gestão da qualidade.

Os mesmos serão verificados na auditoria conforme cronograma In loco no fornecedor.  
E espera que seus fornecedores atendam aos requisitos conforme Anexo 1

## **1.3 – Política da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde e Segurança da Informação**

### **POLÍTICA AMBIENTAL**

**A CIE AUTOMOTIVE, COMO FORNECEDOR DE REFERÊNCIA EM MULTIPLAS TECNOLOGIAS NO SETOR AUTOMOTIVO E COM PRESENÇA GLOBAL, TEM UM CLARO COMPROMISSO COM**

- **DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**
- **MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

ESTAMOS ALINHADOS COM OS **OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)** DEFINIDOS PELAS NAÇÕES UNIDAS

NOSSA PRIORIDADE MÁXIMA ESTÁ EM

- **A PROTEÇÃO AMBIENTAL**
- **SAÚDE DAS PESSOAS**
- **USO RACIONAL DOS RECURSOS NATURAIS**

NÓS CUMPRIMOS COM

- **A LEGISLAÇÃO**
- **OS REQUISITOS** DE NOSSOS STAKEHOLDERS.

TRATAMOS NOSSA **CADEIA DE SUPRIMENTOS**, ASSEGURANDO QUE SEUS COMPROMISSOS ESTEJAM ALINHADOS COM OS NOSSOS.

DESENVOLVEMOS PRODUTOS E PROCESSOS SOB CONCEITOS **SUSTENTÁVEIS**, ORIENTADOS À **EFICIÊNCIA**, FORNECENDO OS RECURSOS NECESSÁRIOS

ESTAMOS **ENVOLVIDOS NA MELHORIA CONTÍNUA** ATRAVÉS DE

- **PREVENÇÃO E PRESERVAÇÃO**
  - MITIGAÇÃO DOS RISCOS.
- **REDUÇÃO DA PEGADA AMBIENTAL** (PROCESSO E PRODUTO)
  - USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS (ÁGUA, ENERGIA, MATERIAIS...)
  - MINIMIZAÇÃO DE RESÍDUOS E EMISSÕES (GEE)
  - A CIRCULARIDADE DOS MATERIAIS.
- **A PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS** "Todos nós podemos melhorar nosso meio ambiente"

DEFINIMOS **OBJETIVOS** E MEDIMOS NOSSO **DESEMPENHO** POR MEIO DE NOSSOS INDICADORES DE PROCESSO.

- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- REDUÇÃO DE EMISSÕES
- CONSUMO DE ÁGUA
- GERAÇÃO DE RESÍDUOS

### **CAMINHAMOS EM BUSCA DA EXCELÊNCIA**

## **POLÍTICA DE QUALIDADE**

**A CIE AUTOMOTIVE, COMO FORNECEDOR DE REFERÊNCIA EM MULTIPLAS TECNOLOGIAS NO SETOR AUTOMOTIVO E COM PRESENÇA GLOBAL, ESTÁ COMPROMETIDA COM A QUALIDADE TOTAL E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

- DANDO AO CLIENTE (INTERNO / EXTERNO) **O QUE PRECISA, QUANDO E COMO PRECISA.**
- OFERECEMOS **VALOR AGREGADO** AOS NOSSOS CLIENTES EM CADA UMA DE NOSSAS ATIVIDADES.

### **NOSSA PRIORIDADE MÁXIMA ESTÁ EM**

- PROTEÇÃO DE NOSSOS CLIENTES
- PROATIVIDADE
- ORIENTAÇÃO PARA DEFEITO ZERO
- SERVIÇO

### **NÓS CUMPRIMOS COM**

- **A LEGISLAÇÃO**
- **OS REQUISITOS DE NOSSOS CLIENTES.**
- **AS EXPECTATIVAS DE NOSSOS STAKEHOLDERS**

TRATAMOS NOSSA **CADEIA DE SUPRIMENTOS**, ASSEGURANDO QUE SEUS COMPROMISSOS ESTEJAM ALINHADOS COM OS NOSSOS.

DESENVOLVEMOS PRODUTOS E PROCESSOS SOB CONCEITOS **SUSTENTÁVEIS**, ORIENTADOS À **EFICIÊNCIA**, FORNECENDO OS RECURSOS NECESSÁRIOS

ESTAMOS **ENVOLVIDOS NA MELHORIA CONTÍNUA** ATRAVÉS DE

- PREVENÇÃO
- REVISÕES SISTEMÁTICAS
- TREINAMENTO E TROCA DE CONHECIMENTOS

DEFINIMOS **OBJETIVOS** E MEDIMOS NOSSO **DESEMPENHO** POR MEIO DE NOSSOS INDICADORES DE PROCESSO.

- PPM (interno e externo)
- RECLAMAÇÕES DE CLIENTES
- CUSTO DA NÃO QUALIDADE
- CUMPRIMENTO DE PROGRAMAS

## **CAMINHAMOS EM USCA DA EXCELÊNCIA**

## **POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL**

**A CIE AUTOMOTIVE, COMO FORNECEDOR DE REFERÊNCIA EM MULTIPLAS TECNOLOGIAS NO SETOR AUTOMOTIVO E COM PRESENÇA GLOBAL, TEM UM CLARO COMPROMISSO COM:**

- **FORNECER CONDIÇÕES DE TRABALHO SEGURAS E SAUDÁVEIS**
- **PROMOÇÃO DA SAÚDE DAS PESSOAS**

ESTAMOS ALINHADOS COM OS **OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)** DEFINIDOS PELAS NAÇÕES UNIDAS

NOSSA PRIORIDADE MÁXIMA ESTÁ EM

- **PREVENÇÃO DE DANOS E PREJUÍZOS À SAÚDE**
- **INTEGRAÇÃO DA SEGURANÇA EM TODAS AS ATIVIDADES, TAREFAS E NÍVEIS.**
- **PREVENÇÃO DE RISCOS TRABALHISTAS COMO ÁREA ESTRATÉGICA**
- **SEGURANÇA DEVE SER INERENTE À ATIVIDADE DESENVOLVIDA**

NÓS CUMPRIMOS COM

- **A LEGISLAÇÃO**
- **OS REQUISITOS DE NOSSOS STAKEHOLDERS**
- **QUALQUER OUTRO REQUISITO** QUE SEJA ADOTADO COMO PRIORIDADE

**GARANTIMOS A SEGURANÇA E A SAÚDE DAS PESSOAS NA ORGANIZAÇÃO E DE TODAS AS EMPRESAS QUE ACESSAM NOSSOS CENTROS DE TRABALHO**

TRATAMOS NOSSA CADEIA DE SUPRIMENTOS, ASSEGURANDO QUE SEUS COMPROMISSOS ESTEJAM ALINHADOS COM OS NOSSOS.

ESTAMOS **ENVOLVIDOS NA MELHORIA CONTÍNUA** ATRAVÉS DE

- **REVISÕES SISTEMÁTICAS**
- **INFORMAÇÃO, CONSULTA E PARTICIPAÇÃO** DE TODO O COLETIVO DE TRABALHADORES
- **TREINAMENTO** E CONSCIENTIZAÇÃO DE TODOS OS MEMBROS DA ORGANIZAÇÃO

DEFINIMOS **OBJETIVOS** E MEDIMOS NOSSO **DESEMPENHO** POR MEIO DE NOSSOS INDICADORES DE PROCESSO.

- **ÍNDICE DE FREQUÊNCIA**
- **ÍNDICE DE GRAVIDADE**
- **NÚMERO DE ACIDENTES**

**CAMINHAMOS EM BUSCA DA EXCELÊNCIA**

## **POLÍTICA DE SEGURANÇA SGSI**

### **(Sistema de Gestão de Segurança da Informação)**

A DIREÇÃO DA **CIE AUTOMOTIVE** ESTABELECE, DENTRO DE SUA ESTRATÉGIA CORPORATIVA, A MELHORIA NA QUALIDADE E EFICIÊNCIA DE SUA GESTÃO COMO UMA DE SUAS LINHAS ESTRATÉGICAS, PARA O QUAL É ESSENCIAL REALIZAR UM USO EFETIVO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

**ESTE USO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO BASE PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA NA GESTÃO REPRESENTA UM DESAFIO** PARA CIE AUTOMOTIVE, PRINCIPALMENTE, NO **INTERCÂMBIO** DA INFORMAÇÃO E CLARO, COM RELAÇÃO A **SEGURANÇA** DESTA INFORMAÇÃO.

A DIREÇÃO DA CIE AUTOMOTIVA ENTENDE **A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO COMO UM PROCESSO INTEGRAL E CONTÍNUO NO TEMPO.**

ESTA SEGURANÇA DEVE ESTAR COMPOSTA POR TODOS OS MEIOS **TÉCNICOS, HUMANOS, MATERIAIS E ORGANIZACIONAIS** NECESSÁRIOS PARA GARANTIR UMA ADEQUADA GESTÃO DA MESMA.

ARTICULANDO MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA **REDUZIR A POSSIBILIDADE DE MATERIALIZAR AMEAÇAS** E QUE OS INCIDENTES DE SEGURANÇA QUE POSSAM OCORRER SEJAM DETECTADOS E TRATADOS A TEMPO E NÃO AFETEM GRAVEMENTE À INFORMAÇÃO QUE SE MANUSEIA OU OS SERVIÇOS QUE SE PRESTAM, PERMITINDO SUA RESTAURAÇÃO.

A “POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO” SE BASEIA NAS PRÓPRIAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DA CIE AUTOMOTIVE EM RELAÇÃO COM A **PRESERVAÇÃO DA CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE E DISPONIBILIDADE DA INFORMAÇÃO MANUSEADA PELA ORGANIZAÇÃO.**

O OBJETIVO É ESTABELECEER PAUTAS BÁSICAS E DURADOURAS PARA UMA PROTEÇÃO EFICAZ E EFICIENTE, MEDIANTE UM ENFOQUE PREVENTIVO, DETECTIVO, REATIVO E DINÂMICO AO USO DA INFORMAÇÃO DA CIE AUTOMOTIVE.

## **AVANÇAMOS EM DIREÇÃO À EXCELÊNCIA**

## **2 – SELEÇÃO / HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES**

### **2.1 – Requisitos de Certificação / Critérios**

O objetivo da Jardim para sua base de fornecimento M.P., Componentes e Materiais Improdutivos (que afetem a qualidade do produto) é no mínimo a certificação ISO 9001. e Licença de Operação caso o fornecedor não seja certificado ISO 14001.

**Fornecedores de M.P, Componentes e Materiais Improdutivos que afetem a qualidade do produto certificados ISO 9001, IATF 16949, ISO 14001 e com Licença de Operação atualizada,** estão aprovados mediante apresentação de cópia do certificado e a cada re-certificação o mesmo deve enviar a cópia do certificado.

Associado a este critério, quando do desenvolvimento de novos fornecedores, poderá ser realizada auditoria “ in loco” em complemento a certificação de qualidade, a pedido de Suprimentos.

**Tratadores de Resíduos, Transportadores de Cargas Perigosas e Fornecedores de Tratamento Superficial certificados ISO 14001** estão aprovados mediante apresentação de cópia do certificado e a cada re-certificação o mesmo deve enviar a cópia do certificado.

Fornecedores que não possuem certificação ambiental ISO 14.001 devem responder ao Questionário de Avaliação Ambiental onde estão estabelecidos os critérios de aprovação.

Além disso, todos devem enviar cópia da Licença de Operação junto ao Órgão Ambiental pertinente a suas atividades.

**Prestadores de Serviços,** devem fornecer Licença de Operação, Alvará de Funcionamento e se caso obtiver alguma certificação por um órgão certificador nas normas (Ex: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, etc.), devem enviar uma cópia do certificado na versão vigente e atualizado.

#### Observações:

- 1) O não cumprimento das disposições e das exigências ambientais poderá desqualificar um fornecedor.
- 2) Transportadores de cargas perigosas, devem apresentar evidências do atendimento ao decreto nº 96.044 de 18/05/1988 (ex. óleo usado, borra de tinta, etc...).

## **3 – CONDIÇÕES DE COMPRAS**

### **3.1 – Contrato de Fornecimento**

O Contrato de Fornecimento é emitido e enviado no início do fornecimento (desenvolvimento) e tem vigência durante todo o período em que o fornecedor pertencer à base de fornecimento Jardim.

Todos os requisitos constantes neste contrato devem ser analisados criticamente pelo fornecedor antes da aceitação do mesmo.

### **3.2 – Pedido de Compras**

Posterior ao contrato é emitido o Pedido de Compra, que detalha os itens fornecidos, as condições comerciais (preço e condições de pagamento), especificações, desenhos e normas aplicáveis, requisitos específicos e outros.

Sempre que houver alterações nas condições comerciais, especificações ou inclusão de novos itens, o pedido de compras será atualizado e nova aprovação deverá ser realizada.

### **3.3 - Programação de Entregas**

A programação mensal compreenderá as necessidades estabelecidas pela Jardim com quatro (4) semanas de programação "firme" (sem alterações), ou seja, mês corrente mais 2 meses de programação planejada (susceptível de alterações) em função das solicitações dos clientes da Jardim.

A programação estabelecerá volume e prazo de entrega do produto.

Os prazos de entrega devem ser considerados essenciais e devem ser atendidos 100% conforme estabelecido nos releases.

O não atendimento aos prazos de entrega conforme releases, sem aviso prévio (formal) e aceite pelo nosso departamento de Suprimentos, acarretará em demérito para o fornecedor assim como débito dos custos decorrentes do atraso, incluindo paradas de linha Jardim ou em nosso cliente final (montadora), fretes especiais e horas extras gerados devido a problemas de qualidade ou atraso de entrega.

## **4 - ESCLARECIMENTOS REFERENTE À ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA IATF 16949, ISO 14001, ISO 45001 E REQUISITOS ESPECÍFICOS APLICÁVEIS À JARDIM**

### **4.1- Manuais de Referência**

Os Manuais de referência (CEP, MSA, APQP, PPAP, FMEA) devem ser utilizados para adequação e implementação da IATF 16949, sempre na última edição publicada.

### **4.2- Lista de subfornecedores aprovados**

A Jardim não possui uma lista geral de subfornecedores aprovados.

A definição do subfornecedor é de responsabilidade do fornecedor, exceto quando o subfornecedor estiver especificado em desenho.

### **4.3- Terceirização de Serviços**

Caso seja necessária a contratação de terceiros para a realização de serviços como por exemplo Tratamento Superficial, Usinagem, Transferência de Dados Eletrônicos e etc, o fornecedor é responsável pela qualidade e integridade dos mesmos.

### **4.4- Confidencialidade**

O fornecedor é responsável pela confidencialidade das informações recebidas da Jardim, devendo estar ciente que não poderá divulgar os dados recebidos e utilizados atualmente para o fornecimento de produtos e/ou serviços para a Jardim, sem prévia autorização, estando sujeito a sanções criminais e jurídicas aplicáveis.

### **4.5- Inspeção de Lay Out / Ensaios Funcionais**

A inspeção de Lay Out / Ensaios Funcionais deve ser realizada em todos os itens fornecidos para a Jardim com frequência anual, sendo que os registros devem ser mantidos e estarem disponíveis sempre que solicitado.

Quando a Jardim enviar cronograma de Inspeção de Lay-Out/Ensaios Funcionais o fornecedor deverá obedecer a frequência nele estabelecida, enviando cópia dos relatórios para a Metrologia Jardim.

### **4.6- Auditoria de Processo e Produto**

Auditorias de Processo/Produto devem ser realizadas anualmente nos itens fornecidos a Jardim.

### **4.7- Qualificação de Auditores Internos**

Os auditores internos devem ser treinados por instituição/instrutor qualificados.

### **4.8- Treinamento**

Deve ser providenciado treinamento e/ou conscientização dos requisitos específicos da Jardim para os funcionários envolvidos com o(s) produto(s) fornecido(s).

### **4.9- Planos de Contingência**

Deve ser estabelecido plano de contingência para falta de matéria-prima, falta de mão-de-obra, falta de energia-elétrica, entre outros, a fim de garantir o fornecimento de produtos e serviços a Jardim conforme programações. Essa verificação tem também como objetivo avaliar o grau de risco dos fornecedores.

#### **4.10- Retenção de Registros**

A retenção de registros de ensaios/testes deve ser de no mínimo de 02 anos, devendo ser considerados os requisitos governamentais existentes quando aplicável.

Quando se tratar de um componente a ser aplicado em item VW e o desenho do mesmo conter a simbologia "S" ou "D", o fornecedor deve registrar e guardar durante no mínimo 15 anos todas as comprovações de qualidade específicas (peças D/TLD). Isto inclui documentações técnicas identificadas por "D" ou "TLD", como desenhos, tabelas, liberações da produção, condições técnicas de fornecimento, especificações de ensaios, relatórios sobre amostras e outros registros qualitativos, que, em casos de comprovação, podem ser exigidos e ter efeito liberativo.

#### **4.11- Planejamento Avançado da Qualidade do Produto**

A Jardim deseja que seus fornecedores utilizem para novos desenvolvimentos a metodologia do APQP, de acordo com o manual do AIAG.

#### **4.12- Fornecedores de Tratamento Térmico e/ou peças tratadas termicamente (CQI-9), Pintura (CQI-12) e Tratamento Superficial (CQI-11)**

Fornecedores dos serviços / produtos acima citados devem obrigatoriamente atender as normas relacionadas.

Ressaltamos que não é permitido o uso de metais pesados (Cromo Hexavalente, Chumbo, Cádmio e Mercúrio).

As evidências de atendimento a estas normas devem ser anexadas ao PAPP dos itens correspondentes.

#### **4.13- Nível de Submissão de PAPP para fornecedores**

Para aprovação de amostras das peças de produção e/ ou dos materiais a serem fornecidos a Jardim Sistemas, o fornecedor deve utilizar o manual PPAP do AIAG em sua versão atual.

Na falta de classificação de nível, o nível 3 deverá ser utilizado.

O fornecedor está dispensado da apresentação de PPAP quando o mesmo se tratar de fornecedor de material a granel e indireto.

A conformidade com a norma WSS-M99P9999-A1 (Ford) deve ser evidenciada no Relatório de Ensaio de Material (deve-se anexar ao PAPP o relatório extraído do IMDS).

O fornecedor deve evidenciar no PAPP o atendimento a todas as normas citadas nos desenhos (última versão), caso contrário terá o PAPP reprovado.

#### **4.14- Utilização de Laboratório Comercial / Externo de ensaios ou de serviços de calibração**

Deve-se utilizar preferencialmente laboratórios de ensaios e calibração pertencentes a RBC (Rede Brasileira de Calibração).

Em casos de não disponibilidade de laboratórios credenciados, a avaliação do laboratório utilizado deve ser evidenciada através da realização de auditorias pelo próprio contratante (2ª parte) ou por um organismo de certificação credenciado (3ª parte) utilizando Check list baseado na ISO/IEC 17025.

#### **4.15- Aprovação dos Planos de Controle, FMEA's, Relatórios Dimensionais, de Materias e Testes**

Não há aprovação destes documentos, eles são validados quando da aprovação do PPAP. O plano de controle deve conter no mínimo os itens sugeridos no Anexo A da IATF 16.949.

#### **4.16- NPR mínimo para tomada de ações (FMEA)**

Priorizar a implementação de ações preventivas tomando como base primeiramente alta severidade, alto NPR e/ou outros itens designados pela equipe. O objetivo de qualquer ação recomendada é reduzir os índices de ocorrência e detecção.

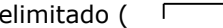
#### **4.17- Utilização de simbologia do fornecedor para a identificação de Características Especiais definidas pela Jardim**

O fornecedor deve utilizar a mesma simbologia apresentada no desenho para a identificação de Características Especiais, essa condição será avaliada na aprovação do PAPP.

Quando se tratar de um componente a ser aplicado em um item VW e o desenho do mesmo conter a simbologia "S" ou "D", o fornecedor deve estabelecer controles especiais sobre as características "S" ou "D".

#### **Identificação da Documentação Técnica ( D e TLD )**

A identificação D é empregada em documentações técnicas, como desenhos, TL-VW e etc. Quando medidas, indicações em textos ou números de parágrafos forem afetados por regulamentações construtivas legais ou internas.

No campo básico do documento (cabeçalho do desenho, campo "Identificação D" ou "Doc. de Segur./Safety Doc"), é inserido um D para a identificação da comprovação obrigatória. Na correspondente documentação, as medidas ou outras características D devem ser providas de um travessão sobreposto, lateralmente delimitado (  ).

No campo básico do documento (cabeçalho do desenho) deixa de existir o D no campo "Doc. de Segur./Safety Doc"; no seu lugar entra a inscrição TLD. No campo "Documentação" está então registrado o correspondente no TLD, que contém características com documentação obrigatória e indicações para regulamentações legais. Deixa de existir o travessão cobrindo características ou regulamentações.

No Volume TLD estão relacionadas somente as condições técnicas de fornecimento (TL) superiores. Se nesta TL for remetido para uma outra TL, a obrigatoriedade de documentação vale também para esta outra TL.

#### **4.18- Índice de Capabilidade para Características Especiais**

Pp e Ppk = 1,67 mínimo                      Cp e Cpk = 1,33 mínimo

#### **4.19- Análise do Sistema de Medição**

Todos os instrumentos e dispositivos utilizados para controlar o processo e citados nos planos de controle, devem ser analisados conforme manual MSA (AIAG) última versão vigente.

Para ensaio de R&R, adotar:

Mensuráveis → 3 operadores, 3 medições e 10 peças

Atributo → 3 operadores, 3 medições e 50 peças

#### **4.20- Cadastro no IMDS**

A Jardim, dentro de sua cadeia produtiva, requer de seus fornecedores, o cadastro dos elementos químicos e dados quantitativos de cada produto fornecido no site: [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com), antes da submissão do PAPP (No. do ID deve constar na capa do PAPP).

#### **4.21- Verificação de Capacidade**

Antes que o PAPP seja aprovado, a Jardim requer de seus fornecedores uma análise de "pontualidade de produção". O fornecedor deve apresentar juntamente com a documentação do PAPP, um relatório de Verificação de Capacidade.

Este deve demonstrar a capacidade de atender ou superar o volume requerido pela Jardim com peças de qualidade. A verificação de capacidade deve ser realizada para todos os fluxos de produção (linhas, ferramentas, moldes, cavidades, etc...) considerando 1 dia de produção ou no mínimo 300 peças.

#### **4.22- Método de Solução de Problemas**

O fornecedor deve utilizar um método de solução de problemas que contemple ferramentas da qualidade para identificação de causa raiz.

**(vide capítulo 12)**

#### **4.23- Critério de Aceitação para material Não-Conforme**

Zero Defeito.

#### **4.24- Identificação dos Produtos**

Todos os produtos fornecidos devem ser:

- Embalados de forma que não exista mais de um tipo de peça por embalagem;
- Conter obrigatoriamente a identificação do Código Interno da Jardim e a Quantidade de peças (por embalagem);
- Quando disponível no pedido de compra o Número da Peça, mencionar também na etiqueta de identificação

#### **4.25- Certificado de Qualidade**

Os materiais entregues na Jardim deverão ser acompanhados de Certificado de Qualidade anexo a Nota Fiscal. Estes tem como objetivo demonstrar a conformidade do produto com a especificação técnica e deve conter:

- ⇒ Resultados dos ensaios e/ou medições
- ⇒ Nome do responsável pela aprovação
- ⇒ Quantidade de peças (não em kilos, exceto para matéria-prima)
- ⇒ Número da nota fiscal

Obs.: Deve ser emitido um certificado para cada nota fiscal.

Caso o fornecedor não atenda o requisito acima, o material não será recebido um débito de R\$500,00 poderá se emitido.

#### **4.26- Material Faltante**

É realizada conferência de 100% dos materiais recebidos. As divergências serão comunicadas ao fornecedor e acarretarão débito no caso da quantidade física encontrada ser menor que a informada em nota fiscal.

Caso seja detectada quantidade maior que a descrita na NF, o fornecedor será comunicado e o material devolvido.

#### **4.27- Horário de Recebimento**

Segunda a Quinta-feira - 07:00h às 16:00h

Sexta- Feira - 7:00h às 15:00h

Para as entregas de materiais fora do horário normal de recebimento, quando ocorrida por atraso de produção do fornecedor, todos os encargos envolvidos, como custo de pessoal para recebimento, inspeção, contagem, horas-extras geradas, dentre outros serão debitados do fornecedor.

O mesmo critério é utilizado para o caso de parada de nossa linha de produção, ou, por consequência, da montadora.

#### **Observações:**

- 1 - Consultar junto ao departamento de Suprimentos a tabela de "Janela de Entregas".
- 2 - No último dia útil de cada mês, o horário de recebimento se encerra às 12h.

#### **4.28- Notificação Avançada de Expedição (ASN)**

Atualmente a Jardim utiliza por meio do site FGA online junto aos seus fornecedores um sistema informatizado para notificações avançadas da expedição (ASN).

#### **4.29- Requisitos Regulamentares**

O fornecedor é responsável pelo atendimento aos requisitos regulamentares existentes ao serviço/produto fornecido para a Jardim. Este requisito se aplica a produtos e serviços terceirizados.

Em atendimento ao item 8.4.2.2 da IATF 16.949, alertamos aos nossos fornecedores da necessidade de atendimento a regulamentações governamentais para todos os materiais utilizados na fabricação dos produtos a nós fornecidos, relacionados com aspectos de segurança, materiais tóxicos e perigosos, meio ambiente, elétricos e eletromagnéticos, conforme regulamentação vigente ao país de fabricação e comercialização. Estes itens serão observados durante o período de fornecimento e em auditoria em suas instalações.

#### **4.30- Responsabilidade e Regulamentação Ambiental**

O fornecedor deve garantir a conformidade com toda a regulamentação ambiental aplicável, incluindo aquelas relacionadas ao manuseio, reciclagem, eliminação ou disposição de resíduos e material perigoso.

**(vide capítulo 10)**

#### **4.31- Precauções Ecológicas referente a Processos e Embalagens**

Solicitamos que os fornecedores e prestadores de serviços da Jardim priorizem a utilização de processos de manufatura mais limpos e ecológicos. Com relação a embalagens, solicitamos a priorização da utilização de embalagens retornáveis, minimizando ou eliminando a utilização de embalagens descartáveis (papelão, sacos plásticos, etc) a fim de reduzir resíduos.

Quando necessário projetar equipamentos e/ou produtos, o fornecedor deverá adotar critérios de modo que no final de sua vida útil, seja possível a reciclagem dos componentes e materiais neles utilizados.

#### **4.32- Fornecedores de Transporte de Carga ou Passageiros**

Os veículos utilizados a serviço da Jardim, devem cumprir o estabelecido nas portarias Portaria Ministerial Nº 100 de 14/07/1980, Portaria IBAMA Nº 85 de 17/10/1996 e Resolução Nº 251 de 07/01/1999 que dizem respeito consecutivamente ao atendimento dos padrões da escala Ringelmann para emissões de fumaça preta dos veículos movidos a diesel, ao cumprimento do programa interno de auto-fiscalização e correta manutenção da frota e sobre os critérios, procedimentos e limites máximos de opacidade da emissão de escapamento de veículos a diesel.

Evidências de atendimento devem ser apresentadas antes do início da prestação dos serviços.

#### **4.33- Fornecedores de Ferramentas e Dispositivos**

Os fornecedores de Ferramentas e Dispositivos devem atender as diretrizes constantes no Catálogo Técnico disponível no site da Jardim.

Em ambos os casos, os projetos deverão ser homologados pela Jardim antes do início da construção.

#### **4.34- Serviços de Auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade/Ambiental**

Empresas prestadoras de serviço de Auditoria de Sistema, devem atender aos requisitos descritos no Check-List de Qualificação de Auditor Terceirizado (F.190), abrangendo todos os auditores que irão realizar a auditoria.

Este check-list deve ser preenchido e evidencias apresentadas antes do aceite da proposta e colocação do pedido.

#### **4.35 - Fornecedores de serviços de Tecnologia da Informação**

Empresas Deve-se exigir, no momento da contratação de serviços externos de Tecnologia da Informação, que o ambiente do serviço contratado esteja aderente com as boas práticas das normas ISO/IEC 27001 /e ou ISO/IEC 27017, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação, oferecendo assim garantias quanto à disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações obtidas, processadas, trafegadas e armazenadas.

#### **4.36 - Derrogas Específicas**

Eventuais solicitações de derrogas de qualquer natureza relacionadas a qualidade do produto ou sistema de gestão da qualidade /ambiental deverão ser encaminhadas para a Supervisão da Qualidade, por escrito, em qualquer formato estabelecido pelo fornecedor (e-mail, carta, fax, relatório de aprovação).

## **5 - PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇAS PARA PRODUÇÃO (PAPP)**

Para todos os materiais produtivos e improdutivos que afetam a qualidade do produto Suprimentos requerido ao fornecedor a submissão de um PAPP nível 3.

O fornecedor somente poderá iniciar o fornecimento após a aprovação do PAPP pela Jardim.

### **5.1- Nível de Submissão**

Para aprovação de amostras das peças de produção e/ ou dos materiais a serem fornecidos a Jardim Sistemas, o fornecedor deve utilizar o manual PPAP do AIAG em sua versão atual.

Qualquer alteração na fonte do material ou alteração de processo deve ser informada antecipadamente a CIE Jardim Sistemas sobre tal e somente poderá ocorrer com autorização do departamento de compras e engenharia.

### **5.2 - Quantidade de Amostras**

Conforme determinado pelo departamento de suprimentos, sendo no máximo 30 peças.

### **5.3 - Documentação**

O PAPP deve ser enviado para a Jardim contendo obrigatoriamente a documentação relacionada abaixo, obedecendo a seguinte sequência :

<b>SEQ.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
<b>1º.</b>	CAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Certificado de Submissão de Peça de Produção (PSW).</li> <li>→ Observar última edição do manual do PPAP AIAG.</li> <li>→ Garantir o correto preenchimento dos campos (Data do Desenho, Nome do Comprador, Razão Social, ID IMDS, etc...)</li> </ul>
<b>2º.</b>	FLUXOGRAMA DE PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Garantir coerência com FMEA e Plano de Controle.</li> </ul>
<b>3º.</b>	FMEA DE PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Todos os modos de falha previstos no FMEA devem ter controles estabelecidos no Plano de Controle.</li> <li>→ Observar pontuações de severidade, caso exista alguma muito baixa para um determinado efeito de modo de falha- investigar e garantir que estão coerentes com os efeitos dos modos de falha.</li> <li>→ Garantir que todos os efeitos dos modos de falha estejam listados.</li> <li>→ Deve contemplar todas as operações desde o Recebimento até a Expedição.</li> <li>→ Deve contemplar modos de falha relacionados a identificação.</li> </ul> <p><b><u>Pontuação:</u></b>            Severidade 9 ou 10 = Item de Segurança, requer plano de ação.            Severidade de 5 a 8 e Ocorrência de 4 a 10 = Característica Significativa</p> <p><b><u>Deteccão:</u></b>            Inspeção Visual = 7 ou 8            Medição com Instrumento = 5 ou 6            Calibrador P/NP = 6 ou 7            Poka-Yoke detectivo (op. posterior) = 4            Poka-Yoke detectivo (na op. geradora da falha) = 3            Poka-Yoke detectivo (detecta causa - não permite produção ruim)= 2            Poka-Yoke preventivo (impossível ocorrer a falha) = 1</p>

<b>4º.</b>	PLANO DE CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Garantir coerência com FMEA e Fluxograma (operações e controles).</li> <li>→ Conter no mínimo os itens sugeridos no Anexo A da TS 16.949.</li> </ul>
------------	-------------------	---

SEQ.	DOCUMENTO	OBSERVAÇÕES
<b>5º.</b>	RESULTADOS DIMENSIONAIS - PEÇA	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Apresentar relatório dimensional completo de cinco peças (valores).</li> <li>→ O relatório dimensional deve deixar claro (registrado) qual a dimensão e tolerância utilizada.</li> <li>→ Caso trate-se de uma peça injetada, apresentar o dimensional de no mínimo 5 peças de cada cavidade.</li> </ul>
<b>6º.</b>	2D ou MODELO MATEMÁTICO	→ Apresentar cópia do desenho 2D "boleado".
<b>7º.</b>	ESTUDOS ANÁLISE SISTEMA DE MEDIÇÃO (RR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ R&amp;R para todos os instrumentos citados no plano de controle.</li> <li><u>Critério de aceitação:</u> Menor que 10% - aceito sem restrições 10% a 30% - aceito mediante análise Acima de 30% - rejeitado NDC (Número de distintas Categorias) &gt; ou = 5</li> <li>→ Linearidade, Estabilidade e Tendência (são aceitos estudos por família de instrumentos, desde que sejam realizados com frequência mínima anual).</li> </ul>
<b>8º.</b>	RESULTADOS DIMENSIONAIS - DISPOSITIVO	→ Apresentar relatório dimensional do dispositivo de controle e instrução de uso do dispositivo.
<b>9º.</b>	INSTRUÇÃO DE CALIBRAÇÃO DO DISPOSITIVO	→ Apresentar instrução de calibração do dispositivo de controle.
<b>10º.</b>	R&R DO DISPOSITIVO DE CONTROLE E CALIBRADORES P/NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mensuráveis → 3 operadores, 3 medições e 10 peças</li> <li>→ Atributo → 3 operadores, 3 medições e 50 peças</li> <li>→ Critério de Aceitação: Kapa &gt; ou = 0,75</li> </ul>
<b>11º.</b>	ESTUDOS INICIAIS DE PROCESSO (CEP)	<p>Pp e Ppk &gt;= 1,67 Cp e Cpk &gt;= 1,33</p>
<b>12º.</b>	RESULTADOS MATERIAL / DESEMP.(Laboratório)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Todas as especificações citadas nas normas e desenhos devem ser descritos no relatório de resultados de material, evidenciando o laudo encontrado.</li> <li>→ Quando tratar-se de itens com características especiais (Ex. Peças soldadas) é mandatório o envio de evidências pelo fornecedor dos testes validação.</li> <li>→ Evidenciar o atendimento a todas as normas especificadas no desenho do produto.</li> <li>→ Evidenciar atendimento a CQI-9 (Tratamento Térmico), qdo. aplicável.</li> <li>→ Evidenciar atendimento a CQI-11 (Tratamento Superficial) qdo. aplicável.</li> <li>→ Evidenciar atendimento a CQI-12 (Pintura), quando aplicável.</li> <li>→ Evidenciar atendimento a Espec. de Matl. de Enga. WSS-M99A3-A (Ford) quando aplicável.</li> </ul>
<b>13º.</b>	CERTIFICADOS DE MATÉRIA-PRIMA	→ Os certificados de M.P. devem ser recentes e ser legíveis.
<b>14º.</b>	CERTIFICADOS TRATAMENTO SUPERFICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Os certificados de M.P. devem ser recentes e ser legíveis.</li> <li>→ Manter a restreabilidade da M.P.</li> </ul>
<b>15º.</b>	DOCTOS. LABORATÓRIO (Resultados Ensaio Laboratório Externo)	→ Quando o fornecedor não tiver capacidade para realização dos ensaios internamente, estes deverão ser realizados em laboratórios credenciados.

		→ Eventualmente, a Jardim poderá solicitar que sejam realizados em laboratório externo homologado, todos os ensaios previstos na especificação do produto.
--	--	--

SEQ.	DOCUMENTO	OBSERVAÇÕES
16º.	IMDS	→ Relatório Inicial de Teste de Amostra – Subst. de Montagens e Materiais onde consta o número do ID.
17º.	VERIFICAÇÃO DE CAPACIDADE	→ Apresentar estudos de avaliação de capacidade.
18º.	TREINAMENTO OPERADORES	→ Evidenciar que os operadores que terão envolvimento na fabricação e controle dos itens fornecidos foram devidamente treinados.
19º.	APROVAÇÃO DE EMBALAGEM	→ Apresentar plano de embalagem.
20º.	AMOSTRAS PEÇAS DE PRODUÇÃO	→ Quantidade: 30 peças (máximo) ou conforme negociado.

#### **5.4 - Situação de PAPP**

**Aprovado:** Indica que a peça ou material atende a todas as especificações e requisitos (Dimensional, Material e documentação).

**Rejeitado:** Significa que a submissão do lote de produção do qual foi originada e documentação associada não satisfazem os requisitos. Necessário nova submissão.

Poderá ser concedida aprovação condicional, quando detectadas pequenas falhas na documentação do PAPP, desde que o dimensional e material estejam aprovados e as falhas na documentação não causem impacto na qualidade do produto.

**Aprovado Condicional:** Permite a remessa de material para a produção com base em uma limitação de tempo ou quantidade.

O não atendimento a submissão de PPAPs e reprovas recorrentes que afetem o processo de aprovação do PPAP ao cliente final poderá acarretar em débitos de R\$500,00.

### **6 - DESEMPENHO DE FORNECEDORES**

#### **6.1 – Auditorias de Processo:**

As auditorias de processo são realizadas anualmente.

O planejamento é elaborado (priorização) com base nas seguintes informações:

- 1 – Reclamações em função de quebra-de-qualidade ou atraso de entrega
- 2 – Fornecedores A na curva ABC de volume de entrega e faturamento
- 3 – Fornecedores de componentes aplicados em itens de segurança
- 4 – Pontuação na auditoria de processo ou IQF abaixo do mínimo requerido
- 5 – Criticidade do item fornecido (Tratamento Térmico, Componentes aplicados em Itens de Segurança)

As auditorias são realizadas utilizando-se um check-list baseado na norma VDA 6.3.

**Cr terios de Avalia o:**

≥90	Aprovado.
≥80 – <90	Aprovado c/ restri�es. Fornecedores devem apresentar Plano de A�es.
< 80	Reprovado. Fornecedor deve apresentar Plano de A�es e permanece impedido para novos desenvolvimentos at� fechamento das a�es.

Quando requerido do fornecedor Plano de A o, o prazo para recebimento do mesmo (30 dias)   monitorado e caso houver atraso na entrega o fornecedor   penalizado conforme crit rio de “Atendimento a Reclama es”.

Nota: Valida o da efic cia das a es e o fechamento ser  realizado na auditoria seguinte.

Auditoria de Processo n o se aplica a fornecedores de componentes utilizados apenas em pe as de reposi o (P.A), a menos que entrem no 1  crit rio de prioriza o de auditoria.

Caso o fornecedor n o aceite receber a auditoria de processo, ser  penalizado com dem rito de 10 pontos no IQF.

Em virtude de planejamento de atividades e levando em considera o fornecedores que n o apresentem problemas de qualidade ou abastecimento, autoavalia es podem ser solicitadas em cumprimento ao processo de monitoramento.

**6.2 - IQF –  ndice de Qualidade de Fornecimento**

O monitoramento do desempenho dos fornecedores   realizado mensalmente por meio de 6 indicadores que d o origem ao IQF –  ndice de Qualidade de Fornecimento. Todos os fornecedores iniciam com 100 pontos e s o realizados dem ritos nesta pontua o conforme tabela abaixo:

N�	INDICADOR (Quesito)	FONTE DA INFORMA�O	CRIT�RIO	PTOS. PERDIDOS
1	Sistema de Gest�o	Certificados de Sistemas	ISO9001	1
			ISO14001	1
			IATF16949	2
2	Qualidade (PPM)	Dados de entrada no recebimento Datasul.	At� 100	0
			101 – 200	2
			201 – 300	3
			301 – 400	4
			401 – 500	7
			> ou = 501	15
3	Prazo (dias) com varia�o para mais ou menos.	Dados de entrada no recebimento Datasul.	0 dias (sem varia�o)	0
			1 dia	3
			2 a 5 dias	7
			>5 dias	15
4	Quantidade (% de atendimento)	Dados de entrada no recebimento Datasul.	0 (sem varia�o)	0
			≤ 10%	3
			11% - 15%	7
			> 15	15
5	Auditorias de processo	Auditorias de processo realizada pela Jardim Sistemas	≥90	0
			≥80 – <90	1
			< 80	3
			1 8D	1
6	NNC (Quantidade)	Quebras de qualidade identificadas no recebimento e processo. 8Ds.	2 8Ds	3
			>3 8Ds	7

A pontuação final (IQF) utilizada para análise é o resultado mensal. Que será disponibilizado no site:

**Nota:** IQF abaixo da meta deve elaborar plano de ação e enviar a CIE Jardim Sistemas

<http://www.fgaonline.com.br/auth/login>

#### **Critérios de Avaliação:**

90 - 100	Aprovado.
71 - 89	Aprovado c/ restrições. Fornecedores devem apresentar Plano de Ações.
0 - 70	Reprovado. Fornecedor deve apresentar plano de ações na Jardim para uma bancada composta por qualidade e suprimentos e permanece impedido para novos desenvolvimentos até fechamento das ações.

**Observação:** Quando o fornecedor tiver um 8D devolvido (resposta rejeitada), e não enviar nova resposta satisfatória em no máximo 3 dias, é reiniciado o processo de demérito, ou seja, será perdido um ponto para o próximo mês até que a resposta satisfatória seja enviada.

#### **6.3 – Critério de Impedimento p/ Novos Desenvolvimentos (IND):**

Quando da ocorrência de alguma das situações abaixo em nosso cliente final (montadora), o fornecedor receberá um comunicado oficial e estará impedido para novos negócios no período de 6 meses.

- Ação de Campo (Recall)
- Bloqueio de Pátio
- Embarque Controlado Nível 1 ou Nível 2 (Cliente)
- Parada de Linha (Cliente)
- Não conformidade relacionada a tratamento térmico
- Quebra de Confiança

Não havendo nenhuma reincidência durante o período de 6 meses e mediante apresentação do Plano de Ação o fornecedor sai do regime de demérito.

Caso detectada uma segunda ocorrência no intervalo dos 6 meses, o demérito será realizado a partir do mês da última ocorrência devendo se estender pelos seis meses seguintes.

#### **6.4 – Critério para Desqualificação de Fornecedor**

A pontuação do IQF é utilizada para definir a participação dos fornecedores e/ou a necessidade do desenvolvimento de novas fontes.

Quando o fornecedor apresentar pontuação menor que 70 pontos no IQF, será notificado por Suprimentos e deverá apresentar um plano de ação. Se o departamento de Compras julgar necessário, uma visita poderá ser agendada para avaliação das ações in loco (auditoria).

Caso não atinja a pontuação mínima requerida nesta avaliação, terá início o processo de desqualificação (transferência dos itens).

Além disso, um fornecedor pode ser desqualificado a pedido da Qualidade devido a excesso de 8D's e/ou não reação eficaz a N.Cs, conforme indicadores de acompanhamento dos relatórios de 8D.

## **7 - DÉBITOS**

Todos os custos (ex. débitos da montadora, custos com seleção e retrabalho no cliente ou na Jardim, débitos referentes a retornos de campo, custos com ensaios realizados em laboratórios externos, embarques controlados, dimensionais, paradas de linha Jardim ou Montadora, etc...) oriundos de problema de qualidade ou abastecimento gerados pelo fornecedor serão repassados para o fornecedor causador do problema (Custos Jardim + Débitos Montadora).

Reincidência de reprovação de PAPP por motivos já apontados quando da primeira submissão.....R\$500,00

Custo Administrativo p/ cada 8 Passos emitido por quebra-de-qualidade ou atraso de entrega ..... R\$ 500,00

Custo Administrativo p/ plano de ação do 8D não respondido no prazo de 5 dias ..... R\$ 500,00

Custo Administrativo p/ o não envio de planos de ações referente a performance de entregas ..... R\$ 500,00

Ausência de certificado de qualidade no momento do recebimento de produtos e MP.....R\$ 500,00

## **8 – AÇÕES CORRETIVAS**

### **8.1 - Relatório de 8D**

O prazo para resposta do 8D pelo fornecedor é de 5 dias, sendo que a primeira parte referente a disposição da não-conformidade/ ação de contenção deve ser respondida em 24horas.

Os relatórios de 8D respondidos pelos fornecedores são analisados pelo C.Q. visando verificar a pertinência das ações e as demais informações neles contidos. Caso seja reprovado pelo C.Q., o relatório de 8D é devolvido para o fornecedor e solicitada correção (nova resposta).

Se necessário, serão realizadas visitas nas instalações do fornecedor para avaliação da não-conformidade e colaboração na definição das ações.

Caso o fornecedor não responder o 8D no prazo, será acionado pelo Depto. de Suprimentos e quando necessário, será realizada Visita Técnica para suporte na resolução das pendências. As despesas oriundas desta visita, serão cobradas do fornecedor, além de estar sujeito a desqualificação.

Quando o fornecedor tiver um 8D devolvido (resposta rejeitada), e não o responder satisfatoriamente em no máximo 3 dias, é reiniciado o processo de demérito, ou seja, será perdido um ponto para cada dia até envio da resposta satisfatória.

## **9 - EMBARQUE CONTROLADO**

O embarque controlado é um processo de inspeção adicional aplicado no fornecedor quando a qualidade de seus produtos fornecidos é considerada inaceitável perante o padrão de qualidade requerido, ou seja, os procedimentos e ações corretivas não estão sendo eficazes de modo a impedir a entrega de material não conforme para a Jardim.

O embarque controlado é classificado em 2 níveis:

Embarque Controlado Nível I: processo de inspeção 100% executado pelo fornecedor fora do processo de produção normal.

Embarque Controlado Nível II: processo de inspeção 200%, administrado por uma empresa terceirizada indicada pela Jardim. Custos de inspeção serão repassados ao fornecedor. O Embarque Controlado Nível II é aplicado após a reincidência da não conformidade quando o fornecedor estiver em regime de Embarque Controlado Nível I ou quando este for considerado ineficaz.

### **9.1 - Diretrizes para Área do Embarque Controlado Nível I:**

- ⇒ Bem visível, devidamente iluminada e equipada.
- ⇒ Fluxo de materiais e localização bem definidos (vide fotos a seguir).
- ⇒ Nenhum retrabalho e nenhum reparo devem ser realizado nesta área.
- ⇒ O local deve ser independente do processo produtivo.
- ⇒ Quadro informativo mostrando todas as informações requeridas (plano de controle, fotos dos defeitos, etc...).
- ⇒ Chart atualizado e revisado diariamente.
- ⇒ Dados utilizados na resolução do problema.
- ⇒ Plano de Controle para cada estação de inspeção.
- ⇒ Inspetores devidamente treinados.

Os resultados da inspeção de embarque controlado devem ser registrados e os produtos devem conter identificação que evidencie a inspeção. Caso ocorra o fornecimento de peças sem a devida identificação de Embarque Controlado Nível I, os lotes serão rejeitados pelo setor de recebimento;

### **9.2 - Diretrizes para Área do Embarque Controlado Nível II:**

O fornecedor deve atender aos mesmos requisitos solicitados no procedimento de Embarque Controlado Nível I, adicionando uma segunda bancada de inspeção (inspeção de 200%) para atuação de empresa contratada mediante indicação da Jardim.

O fornecedor deve emitir uma Ordem de Compra/Serviço para a empresa contratada para a inspeção.

O posto de inspeção do Embarque Controlado Nível II pode ser criado nas instalações da Jardim, com a equipe de inspeção a nosso critério, sendo todos os custos repassados ao fornecedor responsável pela não conformidade.

Caso o posto de inspeção seja criado na planta do fornecedor, o mesmo deve identificar todas as caixas enviadas para a Jardim com a etiqueta de Embarque Controlado Nível II.

### **9.3 - Critério de saída do Embarque Controlado Níveis I e II:**

O Embarque controlado será suspenso pela Jardim oficialmente com base nos resultados das inspeções (10 lotes consecutivos com zero defeito na inspeção).

A resubmissão de PPAP poderá ser solicitada caso se julgue necessário para encerramento do regime de Embarque Controlado Nível I.

O fornecedor pode ser convocado para que faça uma apresentação formal das ações corretivas/preventivas com o acompanhamento da gerência.



### **10 - MEIO AMBIENTE**

A proteção do meio ambiente é uma consideração importante para o processo produtivo de nossa empresa, portanto:

- ⇒ Nunca descarte materiais inservíveis ou resíduos químicos/sólidos em redes de água pluvial, de efluente industrial ou esgoto.
- ⇒ Os materiais inservíveis ou resíduos sólidos devem ser manuseados, armazenados e transportados para disposição final pela empresa contratada ou devem ser manuseados, armazenados e remetidos para local designado para posterior disposição final conforme instrução do Sistema de Gestão Ambiental de nossa empresa.
- ⇒ Os produtos químicos sob a forma de gases devem ser manuseados, armazenados e transportados de forma segura, de modo a impedir qualquer liberação para a atmosfera.
- ⇒ Em caso de atividades que possam gerar emissões atmosféricas (névoas, fumos, poeiras, partículas em suspensão) as operações somente serão autorizadas previamente pela Segurança do Trabalho, sendo que Equipamentos de Proteção Coletiva (E.P.C.) ou Individual (E.P.I.), poderão ser exigidos para a execução da referida operação.

### **10.1 - Requisitos Ambientais**

Os funcionários, empresas contratadas e fornecedores atuando nas dependências da Jardim, devem ter cuidado quanto ao Meio Ambiente, no qual se refere ao consumo de recursos naturais (água, energia, etc...) e quanto à geração de resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões atmosféricas, que devem estar em conformidade com as normas e legislações ambientais vigentes, bem como devem seguir as diretrizes de nosso Sistema de Gestão Ambiental.

Entende-se por Legislação Ambiental, as legislações Federais, Estaduais e Municipais, além de Normas Técnicas da ABNT e Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho.

### **10.2 - Gerenciamento de Resíduos**

Como regra geral, os funcionários da Jardim e de empresas contratadas (fornecedores) devem ser responsáveis por gerenciar seus próprios resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões atmosféricas.

O que fazer com os principais Resíduos:

**Recipientes Vazios de Produtos Químicos** – após utilizar o conteúdo destes recipientes (metálicos ou não), o usuário certifica-se de que os mesmos estão completamente vazios e descartá-los nos locais apropriados para posterior encaminhamento para o Entrepasto de Resíduos conforme instruções da Segurança do Trabalho.

**Cavacos Metálicos** - devem ser separados e depositados nas caçambas de sucata metálicas, juntamente com os retalhos. Cuidados especiais devem ser tomados para evitar derramamento durante o manuseio.

**Sucatas Metálicas** – são consideradas sucatas metálicas todos os materiais ferrosos e não ferrosos indesejáveis, tais como fitas metálicas, latas vazias, restos de tubos, arames e outros. Estes materiais devem ser separados e destinados para a caçamba de sucata metálica localizada no pátio.

**Papel, Papelão e Plástico de Embalagens** – desde que não contaminados com substâncias oleosas ou produtos químicos, estes materiais devem ser separados e depositados em recipientes adequadamente identificados, dispostos nas áreas para posterior encaminhamento para o Entrepasto de Resíduos.

**Lâmpadas Fluorescentes** - sempre que houver troca de lâmpadas fluorescentes, as lâmpadas remanescentes devem ser encaminhadas para o Entrepasto de Resíduos, conforme instruções da Segurança do Trabalho.

**Óleos Usados em Geral** - devem ser separados e acondicionados em recipientes encaminhados para o Entrepasto de Resíduos conforme instruções da Segurança do Trabalho.

Todos os cuidados devem ser tomados para evitar derramamentos durante o manuseio e transporte. Caso ocorra um derramamento, qualquer que seja a proporção, ele deve ser contido e tratado conforme estabelecido na IT-054 e comunicado a Segurança do Trabalho.

Os resíduos provenientes destes óleos não devem ser em hipótese alguma lançados diretamente em nossas redes pluviais, sanitárias, industriais ou sobre o solo.

**Resíduos Contaminados** - são considerados resíduos contaminados qualquer espécie de material contendo vestígios ou grandes quantidades de produtos químicos em geral, tais como óleos, solventes, tintas, etc.

Estes resíduos são separados, acondicionados em recipientes apropriados ou em sacos plásticos e encaminhados para o Entrepasto de Resíduos conforme instruções da Segurança do Trabalho.

Todos os cuidados devem ser tomados para evitar derramamentos durante o manuseio e transporte. Caso ocorra um derramamento, qualquer que seja a proporção, ele deve ser contido e tratado conforme estabelecido na IT-054 e comunicado a Segurança do Trabalho.

Os resíduos provenientes destes óleos não devem ser em hipótese alguma lançados diretamente em nossas redes pluviais, sanitárias, industriais ou sobre o solo.

**Restos de Obras (Entulhos) e EPI's** - restos inservíveis de obras e EPI's inutilizados são removidos das dependências da empresa, conforme instruções da Segurança do Trabalho. Para empresas contratadas, esta deve se encarregar obrigatoriamente a dar a destinação adequada aos mesmos, exceto se previsto de forma diferente no contrato firmado entre as partes.

Por resto de obras (entulho) entende-se como materiais provenientes de demolições, terra, madeira, etc.

**Lixo em Geral** - são considerados "lixo" materiais inservíveis em geral, ou qualquer outro material que não se enquadre nas definições anteriores.

Estes são acondicionados em sacos plásticos ou recipientes apropriados que é encaminhados para o Entrepósito de Resíduos conforme instruções da Segurança do Trabalho.

**Pilhas e Baterias Usadas** - estes materiais devem ser encaminhados para a segurança do trabalho para posterior destinação.

**Outros Resíduos/ Mais informações sobre Resíduos** - contatar Meio Ambiente- ramal 226.

**OBSERVAÇÃO GERAL:** Todos os resíduos devem ser identificados com etiqueta conforme modelo constante no formulário F.105. Em caso de dúvidas quanto ao descarte de materiais, consulte a Meio Ambiente pelo ramal 226.

### **10.3 - Consumo de Recursos Naturais**

É importante que os funcionários da Jardim, empresas contratadas e fornecedores se preocupem em utilizar de forma racional, recursos naturais como água, energia elétrica, derivados de petróleo, papel, etc.

### **10.4 - Produtos Químicos Perigosos**

A empresa contratada (fornecedor) deverá solicitar autorização a Segurança do Trabalho para uso, manuseio, armazenamento e transporte de produtos perigosos. São considerados produtos químicos perigosos os constantes da tabela anexa a Resolução Nº 420 de 12 de fevereiro de 2004 da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

### **10.5 - REGRAS DE MEIO AMBIENTE**

Estas Regras de Meio Ambiente visam minimizar e controlar a geração de resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões atmosféricas.

### **11 - REGRAS DE SEGURANÇA E SAÚDE**

Estas Regras de Segurança e Saúde visam minimizar as perdas decorrentes de acidentes e problemas de saúde, por isso a CIE Jardim Sistemas, exige que seus fornecedores atendam aos requisitos legais aplicáveis até mesmo quando adentrarem na CIE Jardim Sistemas, respeitando as regras do uso dos EPI's e seguir as recomendações aplicáveis de perigos e riscos dos setores do qual iram executar ou visitar. Que estão expostos em cada setor.

### **GENERALIDADES**

Ao se locomover no interior da Jardim, observe as faixas de segurança e corredores designadas para esta finalidade. Comunique as situações ou probabilidades de ocorrência de uma perda (acidente) ou emergência ambiental (acidente ambiental) à Segurança do Trabalho (R=247) ou Controle de Qualidade (R=226).

A organização e limpeza dos locais de trabalho é dever de todos os funcionários e prestadores de serviço, cabendo aos mesmos solicitar ajuda se necessário para a manutenção deste processo.

### **EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)**

Existe uma proteção adequada para cada tipo de risco e natureza de trabalho. Os E.P.I.s. (Equipamento de Proteção Individual), visam proteger a saúde e a integridade física dos empregados e prestadores de serviços durante a realização de suas tarefas, são de uso obrigatório cabendo aos funcionários e prestadores de serviço seguir as regras de utilização e conservação destes equipamentos.

Portanto, a não utilização correta dos E.P.I.s. expõe estes a riscos de acidentes ou doenças inerentes as suas atividades e a sanções previstas na legislação em vigor.

### **LOCAL DE TRABALHO**

A empresa contratada (fornecedor) deverá isolar o local em que estiver trabalhando, principalmente se o trabalho for realizado em altura, aberturas no piso ou envolver a passagem de pessoas ou trânsito de veículos.

### **ÁREAS CONFINADAS**

São consideradas áreas confinadas estruturas e ambientes cuja entrada ocorre por uma única abertura, de acesso limitado, tais como Porões, Caixas d'Água, Esgoto, etc. que não possuam um sistema de ventilação freqüente e forma de acesso permanente. Espaços confinados são inerentemente perigosos necessitando de autorização da Segurança do Trabalho para seu acesso.

### **TRABALHO EM ALTURA**

São considerados trabalhos em altura os realizados acima de 2 metros do piso e em virtude do risco existente, necessitam de autorização prévia da Segurança do Trabalho e utilização de equipamentos adequados para a execução do serviço - obrigatório o uso do cinto de segurança tipo paraquedista.

### **PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO**

É dever dos funcionários, prestadores de serviço e fornecedores informar a Segurança do Trabalho sobre as situações e/ou probabilidades de risco de incêndio, através do ramal 247 ou ramal de Emergência 223.

Os equipamentos de combate a incêndio (extintores portáteis ou sistema fixo) não podem ser obstruídos.

### **ABANDONO DO LOCAL**

Em caso de emergência o sinal de alarme será acionado e os empregados e prestadores de serviços deverão deixar o local de trabalho de forma tranqüila e ordenada e permanecer em áreas de segurança, seguindo sempre as orientações da Brigada de Incêndios.

A equipe da Brigada de Incêndios está identificada com símbolo da brigada (faixa no braço).

#### **11.1 - Integração Prestadores de Serviço**

Quando necessário a execução de qualquer tipo de serviço dentro das instalações da Jardim, como seleção de peças, retrabalho, incluindo trabalhos de risco como reparos em telhado, soldas, etc... é necessário realizar integração.

A integração é realizada na Segurança do Trabalho (R= 247) nos seguintes dias e horários:

Segunda a Sexta-Feira às 07:30h

Documentos necessários (para cada operador):

⇒ Ficha Cadastral do funcionário (contém a relação dos documentos)

⇒ Atestado de Saúde Ocupacional (A.S.O.)

⇒ Cópia da carteira profissional

Equipamentos de Segurança (E.P.I.'s) Obrigatórios:

Calçado de Segurança com Biqueira de Aço, Óculos de Segurança, Protetor Auricular Plug (Concha /Fone para trabalhos ruidosos), Cinto de Segurança para trabalhos acima de 2,00 metros de altura, Luvas, e máscaras conforme a operação a ser realizada. Os equipamentos e ferramentas utilizados nos trabalhos devem estar em perfeito estado de conservação, não é permitido improvisar ferramentas.

Observação: Antes do início da realização do trabalho, deve-se agendar com a SEGURANÇA DO TRABALHO a integração de segurança.

As integrações tem validade de 01 ano.

## **12 - USE UM MÉTODO ESTRUTURADO DE RESOLUÇÕES DE PROBLEMAS**

A essência da melhoria contínua é a habilidade de resolver problemas de maneira efetiva. Quando um problema real - ou possível - surge, sua causa-raiz é primeiramente identificada e, então, toma-se uma providência para eliminá-la.

Se uma empresa progressivamente procura e elimina os problemas dessa maneira, a melhoria contínua tem resultado. É bem simples.

Embora a maioria das pessoas considere os métodos de resolução de problemas algo simples, muitas empresas ainda usam métodos direcionados às soluções. Em outras palavras, elas se prendem à explicação mais óbvia do problema e torcem para chegarem à sua causa-raiz.

Um método eficiente de soluções é simplesmente um mapa passo a passo para desenvolvê-las. As numerosas razões para se utilizar o método formal são bastante convincentes. Eis algumas:

### **1 - Evitar que os solucionadores de problemas passem direto para a conclusões**

É sempre tentador propor soluções antes mesmo de o problema ter sido definido apropriadamente e sua causa-raiz identificada. Um método de solução de problemas estruturado evita que se abrevie o processo e assegura a etapa preliminar essencial de entendimento completo do problema e suas variáveis.

### **2 - Garantir a análise da causa-raiz**

A falta de habilidade ou de vontade de identificar a causa-raiz é, talvez, o único maior obstáculo para a solução de problemas. No entanto, quando uma das etapas explícitas do método de solução de problemas estruturado for a identificação da causa-raiz, será mais difícil de ignorar.

### **3 - Desmistificar o processo de solução de problemas**

Quando cada passo do método de solução de problemas é compreendido e acordado entre todos os participantes, o processo dá a estes participantes uma oportunidade de contribuir e direciona uma solução de problemas através de um trabalho em equipe.

### **4 - Estabelecer quais ferramentas analíticas a usar e quando**

O número absoluto de ferramentas analíticas disponíveis para solucionadores de problemas é grande, e o uso apropriado de uma determinada ferramenta nem sempre é claro. Um método de solução de problemas estruturado oferece instruções para quando e como utilizar as ferramentas apropriadas.

Juntamente com as inúmeras ferramentas analíticas disponíveis, há diversos métodos de solução de problemas. Alguns protegidos por direitos autorais, alguns de domínio público, alguns são muito complicados e outros bem simples. Normalmente, eles se dispõem de quatro a oito etapas em termos de complexidade, mas todos compartilham os mesmos temas básicos.

Portanto, é menos importante a escolha de qual método de solução de problemas usar do que realmente pegar um e usá-lo. Pode-se até mesmo desenvolver um método próprio. Mas aqueles que não se sentem exatamente criativos podem se sentir à vontade em adotar as estratégias resumidas abaixo.

## **12.1 - Método de Solução de Problemas**

A seguir descrevemos um método básico de solução de problemas que proporciona as atividades necessárias para todos, inclusive para a atender a sistemática do 8D utilizada pela Jardim.

### **1. Decidir qual problema resolver**

Por alguma razão, este passo é deixado de lado em muitos métodos de solução de problemas. Talvez, suponha-se que os participantes saibam automaticamente quais problemas são os piores de tratar. Raramente é este o caso.

Na maioria das empresas há incontáveis oportunidades para melhoria, mas há limite de recursos disponíveis para aplicar nelas. A maioria das empresas deve priorizar os problemas e dedicar os recursos de acordo. (Entre as ferramentas apropriadas para esta fase estão: brainstorming, gráficos de Pareto, gráficos de tendência, gráficos de pizza, fluxograma etc.).

## **2. Definir o problema**

Nos termos mais claros e sucintos possíveis, qual é exatamente o problema?

Dê detalhes de quem, o que, onde e quando. "O cliente afirma que a peça não irá rodar direito", é uma definição quase sem valor para um problema.

Seja específico. Tenha em mente que a definição cuidadosa do problema proporcionará a matéria-prima para a identificação bem-sucedida da causa-raiz. (Entre as ferramentas apropriadas estão: brainstorming, gráficos de Pareto, folhas de checagem e histogramas).

## **3. Determinar a causa-raiz**

A identificação da causa-raiz provém diretamente da definição do problema por si só. O obstáculo típico desta fase é o erro no sintoma da causa-raiz. Frequentemente a chamada "causa-raiz" nada mais é do que a reafirmação da definição do problema.

Antes de os membros da equipe serem solicitados a participar da solução de problemas, eles devem receber um treinamento de como distinguir sintomas de causas-raiz. (Entre as ferramentas apropriadas estão: brainstorming, diagramas de causa e efeito etc.).

## **4. Criar soluções possíveis e escolher a mais provável**

Esta fase funciona muito bem com o trabalho em equipe, na qual é possível gerar um grande número de soluções alternativas.

O desafio é recolher uma rede de possibilidades e, então, estreitá-la para as soluções que satisfaçam os seguintes critérios: grandes chances de serem implementadas com sucesso, aceitação por todos os envolvidos relevantes e tratamento real das causas-raiz identificadas na fase anterior.

Então, chega-se a um acordo em uma solução ou pelo consenso do grupo, ou por votação. (Entre as ferramentas apropriadas estão: brainstorming, gráficos de Pareto etc.).

## **5. Planejar e executar a solução**

Até mesmo a melhor solução está arriscada a falhar se sua implementação não for cuidadosamente planejada e executada.

Este processo é normalmente constituído de duas etapas: venda da solução para os envolvidos-chave para obter o OK e planejamento metódico do projeto para garantir que a solução seja executada corretamente.

É também muito útil notificar os clientes das empresas que serão afetados pela solução. Isto reforça a idéia de que a empresa é dedicada à satisfação do cliente e à resolução de problemas.

## **6. Verificar eficácia**

Após implementar sua solução, alguém deve verificar se esta é eficaz. Quanto mais objetiva for esta determinação, melhor.

Não é absolutamente necessário que pessoas fora da equipe de solução do problema verifiquem a eficácia, mas pode ser útil para evitar tendências. Os clientes são particularmente bons nisto.

Se o cliente não perceber uma melhoria, então não há melhoria. A percepção é tudo. (Entre as ferramentas apropriadas estão: auditorias, entrevista, documentação, gráficos de controle e capacidade do processo).

## **7. Comunicar**

Este é um passo frequentemente esquecido em muitas empresas. A maioria dos métodos de solução de problemas que já vi não trata desse assunto, muito embora a comunicação direcione esforços para cada estágio.

As pessoas solicitam informações sobre como os problemas estão sendo tratados e resolvidos. Estas informações criam uma sensação de segurança e confiança e constroem uma variedade de melhorias contínuas.

## **8. Congratular**

O reconhecimento também é essencial. As pessoas que contribuem com sucesso para os esforços da solução de problemas devem ser reconhecidas pelo seu trabalho. As congratulações devem ser dignificadas, públicas e feitas pelo principal executivo. (Entre as ferramentas apropriadas estão: empatia, integridade e habilidades efetivas de fala e escrita).

### **12.2 - Conceitos Importantes**

#### **Ação Corretiva:**

Ação implementada para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de uma situação indesejável existente, a fim prevenir sua repetição.

As ações corretivas podem envolver mudanças, como por exemplo, em procedimentos e sistemas, para obter a melhoria da qualidade em qualquer fase do ciclo da qualidade.

"Correção" e "ação corretiva" são diferentes: "correção" se refere a um reparo, um retrabalho ou um ajuste, e está relacionada à disposição de uma não-conformidade existente; "ação corretiva" está relacionada à eliminação das causas de uma "não-conformidade".

#### **Ação Preventiva:**

Ação implementada para eliminar as causas de uma possível não conformidade, defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência.

As ações preventivas podem envolver mudanças, como por exemplo, em procedimentos e sistemas, para obter a melhoria da Qualidade em qualquer fase do ciclo da Qualidade. Vejamos a principal diferença:

<b>AÇÃO CORRETIVA</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>
<p>Ação implementada para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de uma situação indesejável <b><u>existente</u></b>, a fim prevenir <b><u>sua repetição</u></b></p> <p><b><i>Neste caso o problema já aconteceu...</i></b></p>	<p>Ação implementada para eliminar as causas de <b><u>uma possível</u></b> não conformidade, defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir <b><u>sua ocorrência</u></b>.</p> <p><b><i>Neste outro o problema poderá acontecer...</i></b></p>

O tratamento de uma não-conformidade, inclui não apenas a identificação da causa e definição da(s) ação(ões) corretiva(s). Em alguns casos é necessário definir qual será a Ação de Contenção e qual a Disposição.

#### **Disposição:**

Ação a ser implementada na entidade não-conforme de modo a resolver a não-conformidade. Ação imediata. Como será disposto o material. Definição do que será feito com o produto ou situação não-conforme.

A ação pode tomar forma, dentre outras, de uma correção, como por exemplo, um reparo ou um retrabalho, reclassificação, sucata, concessão pós-produção e modificação de um documento ou de um requisito.

Exemplos de Ações de Disposição:

- 1 – Selecionar
- 2 – Retrabalhar
- 3 – Refugar
- 4 – Utilizar nesta condição mediante desvio (aceite formal) do cliente

<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	<b>EXEMPLOS DE DISPOSIÇÃO</b>
Peças faltando rosca.	1 - Selecionar estoque no cliente e estoque interno. 2 - Retrabalhar peças identificadas com problema.
Não evidenciado PAPP da peça AA444, fornecida pela empresa X.	Providenciar o PAPP da peça AA444.
Não evidenciado o certificado de Qualidade do lote AB do material HB, fornecido pela empresa X.	Providenciar o certificado de qualidade do material HB, lote AB.

Outra definição necessária é a da Ação de Contenção.

### **Ação de Contenção:**

Ação tomada para conter o problema até que a ação corretiva seja totalmente implementada.

Exemplos de Ação de Contenção:

<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	<b>EXEMPLOS DE AÇÃO DE CONTENÇÃO</b>
Peças faltando rosca.	Realizar inspeção 100% nos próximos lotes produzido até correção definitiva do ferramental.

### **INSPEÇÃO 100%**

O momento da aplicação define se é uma Ação de Contenção ou uma Disposição.

<b>Inspeção 100% DISPOSIÇÃO</b>	<b>Inspeção 100% AÇÃO DE CONTENÇÃO</b>
Quando realizada nos lotes já produzidos (em estoque no cliente ou na própria empresa), é considerada uma disposição (lote selecionados).	Quando realizada nos lotes produzidos depois da ocorrência/deteção do problema, é considerada uma ação de contenção.

### **Prática de Ações Corretivas:**

As organizações de um modo geral não analisam profundamente a causa das não conformidades (em especial as reclamações de clientes), pois em muitos casos as ações se limitam a "orientar funcionários", "corrigir a ferramenta", etc. Esta situação é considerada grave e tem gerado sérias reclamações por parte das montadoras e sistemistas.

### **Revisão de FMEA/Plano de Controle:**

Outro ponto fraco nesta atividade tem sido a falta de revisão / atualização dos FMEA e Plano de Controle, como parte da implementação / ações para evitar a reincidência de problemas de qualidade. Algumas montadoras e sistemistas chegam a citar a obrigatoriedade desta prática no próprio relatório fornecido por elas, mas este ponto não tem sido considerado pelas organizações.

### **IMPORTANTE**

Quando da ocorrência de não-conformidades, a Jardim somente aceitará por parte do fornecedor, ações sistêmicas para as causas raízes.

## **13 - CÓDIGO DE ÉTICA JARDIM**

### **INTRODUÇÃO**

O Código de Ética Empresarial da JARDIM SISTEMAS AUTOMOTIVOS E INDS.S/A., apresenta os princípios direcionadores das políticas adotadas pela empresa e que norteiam as ações e relações com suas partes interessadas, cliente interno, clientes externos, fornecedores, governo, sociedade/comunidades e acionistas no que concerne a aspectos éticos e morais.

Este documento visa formalizar o compromisso ético da organização no exercício de sua Missão e Valores e suas expectativas quanto às relações com seus parceiros, facilitando a tomada de decisão nos diversos níveis de seu processo de gestão.

Em caso de dúvidas, procure pelo seu coordenador ou departamento de Recursos Humanos.

### **DIRECIONADORES DAS RELAÇÕES E AÇÕES**

A JARDIM SISTEMAS, buscando fortalecer seu compromisso com todos os vetores de sua gestão empresarial, se consolida como uma empresa que busca o desenvolvimento sustentável, direcionando suas ações de acordo com os seguintes fundamentos:

#### **Missão**

Somos um Grupo Industrial especialista em gestão de processos de alto valor agregado:

- ♦ Temos aplicado este conceito em ser fornecedor de componentes e subconjuntos para o mercado global automotivo, com uma atuação baseada na utilização de tecnologias complementares e diversos processos associados.
- ♦ Esta concepção a aplicamos à gestão, com uma visão integral de todas as fases da cadeia de valor de setores com forte crescimento como o de biocombustíveis.

Crescemos de forma sustentada e rentável para posicionarmos-nos como fornecedor de referência através da satisfação de nossos clientes com soluções integrais, inovadoras e competitivas de alto valor agregado.

Buscamos a excelência sobre a base dos seguintes compromissos:

- ♦ A melhoria contínua dos processos e sua gestão eficiente.
- ♦ A promoção da participação, o comprometimento e o trabalho em equipe em um ambiente agradável e seguro.
- ♦ A transparência e integridade em todas as nossas atuações.
- ♦ O respeito e a melhoria ao meio ambiente.

#### **Valores**

- ♦ Orientação ao cliente externo e interno e atitude de serviço.
- ♦ Respeito às pessoas, a sua capacidade de iniciativa, criatividade e inovação, a participação e o trabalho em equipe.
- ♦ Capacidade de conseguir objetivos e agregar valor.
- ♦ Atitude positiva à mudança e a melhoria contínua.
- ♦ Responsabilidade e integridade das pessoas e seu compromisso com o trabalho bem-feito.
- ♦ Ao meio ambiente, trabalhando para minimizar qualquer impacto.
- ♦ Transparência, fazendo público todos os dados relevantes de nossa atividade.

### **Gestão de Pessoas**

Compromisso com o desenvolvimento profissional e a formação adequada de seu capital intelectual, oferecendo incentivos à capacitação para agregar conhecimentos com impacto positivo na empregabilidade de seus colaboradores. Para isso possui uma política de gestão de pessoas fundamentada em:

- ♦ Desenvolvimento Profissional;
- ♦ Gestão Participativa;
- ♦ Remuneração e Benefícios Praticados no Mercado;
- ♦ Compromisso com as Gerações Futuras;
- ♦ Valorização da Diversidade;
- ♦ Inadmissibilidade da utilização de mão-de-obra infantil, forçada ou escrava;
- ♦ Horário de trabalho conforme legislação aplicável,

### **Segurança e Saúde**

A CIE JARDIM SISTEMAS, na execução de seus produtos e serviços, adota como padrão mínimo, atender à legislação de segurança e saúde do trabalho nas atividades de seus colaboradores e prestadores de serviço, tendo como princípio básico a melhoria contínua do seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, baseado no aprendizado e crescimento permanentes e na conscientização dos colaboradores.

### **Ambiental**

A JARDIM SISTEMAS é uma empresa comprometida com a minimização dos impactos ambientais, reduzindo, ao máximo a interferência de suas atividades sobre o meio ambiente, orientada pelos seguintes princípios:

- ♦ Desenvolvimento Sustentável;
- ♦ Ética Ambiental;
- ♦ Compromisso com a Legalidade;
- ♦ Gestão de Resíduos;
- ♦ Transparência;
- ♦ Educação Ambiental.

### **Responsabilidade Social**

A JARDIM SISTEMAS considera a Responsabilidade Social como tema transversal em seu planejamento estratégico, se comprometendo com todos que, de alguma maneira, são influenciados por suas ações: colaboradores, fornecedores, clientes, governo, comunidade/sociedade, meio ambiente e acionistas.

Alinhada estrategicamente ao Grupo CIE AUTOMOTIVE, a JARDIM SISTEMAS adota os seguintes fundamentos:

- ♦ Transparência;
- ♦ Respeito a Diversidade;
- ♦ Desenvolvimento autossustentável;
- ♦ Associação;
- ♦ Inclusão,
- ♦ Participação.

### **PARTES INTERESSADAS**

O Código de Ética Empresarial da JARDIM SISTEMAS visa orientar as atitudes e ações da empresa nas relações com as seguintes partes interessadas:

**Cliente Interno** → empregados da Empresa e do Grupo CIE AUTOMOTIVE em todos os níveis hierárquicos.

**Clientes/Consumidores** → clientes das categorias residencial, comercial, industrial, rural, prestador de serviços públicos, poder público, revenda e clientes livres.

**Fornecedores** → fornecedores de energia e fornecedores de serviços e materiais.

**Comunidade** → habitantes da região das instalações da JARDIM SISTEMAS.

**Sociedade** → no seu conceito mais amplo abrange meios de comunicação, entidades representantes de trabalhadores, tais como sindicatos e associações profissionais, de consumidores, ONG's e de setores empresariais, entre outros.

**Governo** → órgãos reguladores, órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, órgãos de defesa do consumidor.

**Investidores** → acionistas minoritários e majoritários e demais investidores.

## **PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM AS RELAÇÕES DA JARDIM SISTEMAS AUTOMOTIVOS E INDS.S/A.**

**Transparência** → É uma empresa que prima pela transparência sendo comprometida com a veracidade das informações prestadas às suas partes interessadas.

**Sigilo** → Mantém o sigilo das informações de caráter privado, obtidas e mantidas no exercício de suas atividades.

**Respeito** → Busca atender em suas políticas ou decisões sobre operações, as necessidades de suas partes interessadas.

**Diversidade** → É contrária a toda forma de discriminação e valoriza as oportunidades oferecidas pela riqueza étnica e cultural da sociedade.

## **A JARDIM SISTEMAS AUTOMOTIVOS E INDS.S/A CONSIDERA COMO PRÁTICAS INACEITÁVEIS:**

- ♦ Qualquer tipo de **discriminação** seja ela política, econômica, social, de raça, nacionalidade, gênero, idade, religião ou de orientação sexual.
- ♦ O **uso de mão-de-obra infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo** em suas relações trabalhistas e em sua cadeia produtiva. Em nenhuma circunstância empregaremos qualquer pessoa abaixo da idade de 16 anos, a menos que como parte de um treinamento (requisito verificado durante recrutamento e seleção).
- ♦ **Receber pagamentos, aceitar ou oferecer**, direta ou indiretamente, favores ou vantagens de qualquer natureza, que resultem de relacionamento com a empresa e que possam influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros. Caso identificada situação irregular, um processo investigativo é realizado e medidas disciplinares são tomadas conforme apropriado.
- ♦ O **uso ou divulgação de imagens** que coloquem qualquer indivíduo em situação constrangedora, preconceituosa, desrespeitosa ou de risco.

## **REGRAS ORIENTADORAS PARA RELACIONAMENTOS ESPECÍFICOS**

### **Cliente Interno**

Na relação com os profissionais que trabalham na empresa a JARDIM SISTEMAS:

- ♦ Ouve, avalia e acompanha posturas, preocupações, sugestões e críticas de seus colaboradores para agregar novos aprendizados e tecnologias.
- ♦ Promove a boa relação e o respeito entre colaboradores em todos os níveis;
- ♦ Considera como critério para a ascensão profissional de seus colaboradores a competência individual, não utilizando critérios de favorecimento ou que envolvam qualquer tipo de discriminação.
- ♦ Busca o desenvolvimento das competências profissionais de cada indivíduo através de sua política de capacitação e treinamento.
- ♦ Além de considerar os critérios técnicos relacionados ao desempenho na execução das atividades, considera o comportamento ético do colaborador;
- ♦ Reconhece os Sindicatos como representantes legítimos dos colaboradores, buscando diálogo permanente para a continuidade de relações harmoniosas e produtivas.

### **Cientes / Consumidores**

A JARDIM SISTEMAS, buscando uma relação de confiança e lealdade, se compromete a:

- ♦ Atender seus clientes com eficiência, respeito e cortesia;
- ♦ Fornecer informações cadastrais de seus clientes a terceiros somente quando de obrigação legal, devidamente autorizada ou mediante ordem judicial;
- ♦ Fornecer produtos e serviços de qualidade e apropriados a cada categoria de clientes;
- ♦ Utilizar material de comunicação adequado para tornar mais transparente o relacionamento e mais seguro o uso do produto ou serviço da empresa;
- ♦ Manter comunicação regular com grupos ou representantes de clientes que critiquem a natureza de seus processos, produtos ou serviços;
- ♦ Analisar e responder questões e dúvidas levantadas por seus clientes, no mínimo dentro do prazo acordado;
- ♦ Não oferecer tratamento preferencial a qualquer cliente que seja, por sentimento pessoal ou interesse;

### **Fornecedores**

Para regular suas relações com fornecedores e parceiros a JARDIM SISTEMAS:

- ♦ Baseia-se em critérios comerciais pré-estabelecidos de qualidade, capacidade de fornecimento, de prazo e preço;
- ♦ Inclui critérios de Responsabilidade Social em documentos formais, como proibição do trabalho infantil, trabalho forçado ou escravo, relações de trabalho adequadas e adoção de padrões ambientais, além dos critérios básicos de respeito à legislação;
- ♦ Verifica a adequação da atuação de seus parceiros a seus valores e princípios.

### **Concorrentes**

A JARDIM SISTEMAS busca manter o relacionamento com seus concorrentes pautado no respeito aos padrões de concorrência elevados, não admitindo a formação de trustes e cartéis, práticas desleais de comércio, fraudes em licitações e espionagem empresarial.

### **Comunidade e Sociedade**

A JARDIM SISTEMAS, buscando aportar a sustentabilidade de suas atividades:

- ♦ Propicia o desenvolvimento socioeconômico em suas práticas de compras e de investimentos;
- ♦ Mantém comunicação permanente, discutindo soluções e estratégias para a superação de desafios.

### **Governo**

Na relação com autoridades, agentes e fiscais do poder público, a JARDIM SISTEMAS:

- ♦ Mantém postura de não favorecimento direto ou indireto a agentes do poder público,
- ♦ Não apóia ou financia partidos políticos ou candidaturas a cargos públicos.

### **Meio Ambiente**

A JARDIM SISTEMAS considera o Meio Ambiente como tema transversal em sua relação com todos que, de alguma maneira, são influenciados por suas ações considerando: prevenção, monitoramento e correção de impactos ambientais.

Por intermédio do Departamento de Recursos Humanos da Jardim, serão canalizadas as consultas e comunicações a que se refere ao código de ética.

Desta forma, o Departamento de Recursos Humanos em referencia, será o responsável por receber a comunicação de descumprimentos e de dar as instruções que sua aplicação requeira.

#### 14 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (TISAX)

Em atendimento aos requisitos específicos do cliente VW: Volkswagen, a CIE Automotive e suas plantas, espera que seus fornecedores protejam todas as informações confidenciais e dados pessoais no que diz respeito à confidencialidade, integridade e disponibilidade. De preferência, os fornecedores são avaliados de acordo com critérios da TISAX® (Trusted Information Security Assessment Exchange), através de questionário específico quanto a segurança da informação.

O fornecedor deve efetuar uma autoavaliação conforme TISAX®, enviar cópia desta autoavaliação para a Jardim Sistemas, juntamente com as ações corretivas tomadas (gaps) resultantes de desvios observados em relação aos requisitos TISAX®.

Exemplos típicos de informações confidenciais são informações de projetos, dados de projeto e protótipos.

Os fornecedores sem uma avaliação formal do seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação podem ser avaliados pela Jardim Sistemas dependendo dos requisitos específicos de Segurança da Informação do projeto.

#### 15 - CONTATOS

CONTATOS CHAVES		
ASSUNTO / INFORMAÇÃO	CANAL (Depto.)	Ramal
Sistema de Gestão da Qualidade / Ambiental	Qualidade / Meio Ambiente	4119
Qualidade do Produto	Controle de Qualidade	4126
Segurança e Saúde	Segurança do Trabalho	4127
Ensaio Dimensionais	Metrologia	4122
Ensaio de Material	Laboratório	4121
Aprovação de PAPP/Auditorias de processo	Controle de Qualidade	4121
Situação de Ações Corretivas (8D)	Controle de Qualidade	4118
Contratos/ Pedidos de Compra e alterações	Suprimentos	4135
Softwares, Segurança Informação.	TI	4109
Programações /Prazos de Entrega	Suprimentos	4131
Finanças	Financeiro	4101
Outras Informações	Recepção (PABX)	4123

**Elaboração**  
Jaíd Lins  
Suprimentos

**Revisão**  
Liane Costa  
Suprimentos

**Aprovação**  
Valdir Pereira  
Direção

COMODITY	REQUISITOS PARA DESENVOLVIMENTO SGQ DO FORNECEDOR
PORCAS / PARAFUSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- PPAP</li> <li>- CQI 9</li> <li>- INSPEÇÃO DE LAY OUT</li> <li>- AUDITORIA INTERNA</li> <li>- AUDITORIA DE FORNECEDORES</li> <li>- PLANO DE CONTINGÊNCIA</li> <li>- CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO</li> <li>- CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME</li> <li>- AÇÃO CORRETIVA</li> <li>- MELHORIA CONTINUA</li> </ul>
PINTURA / ZINCAGEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- PPAP</li> <li>- CQI 12</li> <li>- CQI 11</li> <li>- AUDITORIA INTERNA</li> <li>- AUDITORIA DE FORNECEDORES</li> <li>- PLANO DE CONTINGÊNCIA</li> <li>- CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE CONTROLE</li> <li>- VALIDADE DOS REAGENTES</li> <li>- AÇÃO CORRETIVA</li> <li>- MELHORIA CONTINUA</li> </ul>
TUBOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- PPAP</li> <li>- INSPEÇÃO DE LAY OUT</li> <li>- AUDITORIA INTERNA</li> <li>- AUDITORIA DE FORNECEDORES</li> <li>- PLANO DE CONTINGÊNCIA</li> <li>- CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO</li> <li>- CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME</li> <li>- AÇÃO CORRETIVA</li> <li>- MELHORIA CONTINUA</li> </ul>
ARAMADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- PPAP</li> <li>- INSPEÇÃO DE LAY OUT</li> <li>- AUDITORIA INTERNA</li> <li>- AUDITORIA DE FORNECEDORES</li> <li>- PLANO DE CONTINGÊNCIA</li> <li>- CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO</li> <li>- CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME</li> <li>- AÇÃO CORRETIVA</li> <li>- MELHORIA CONTINUA</li> </ul>
BOBINAS / CHAPAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- CERTIFICADO DE QUALIDADE</li> </ul>
CORTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> </ul>