



ÚLTIMA ALTERAÇÃO	PÁGINA	DESENVOLVIDO POR	APROVADO POR
31/06/2017	1 / 9	Rafael Marchi	Andréia Vargas

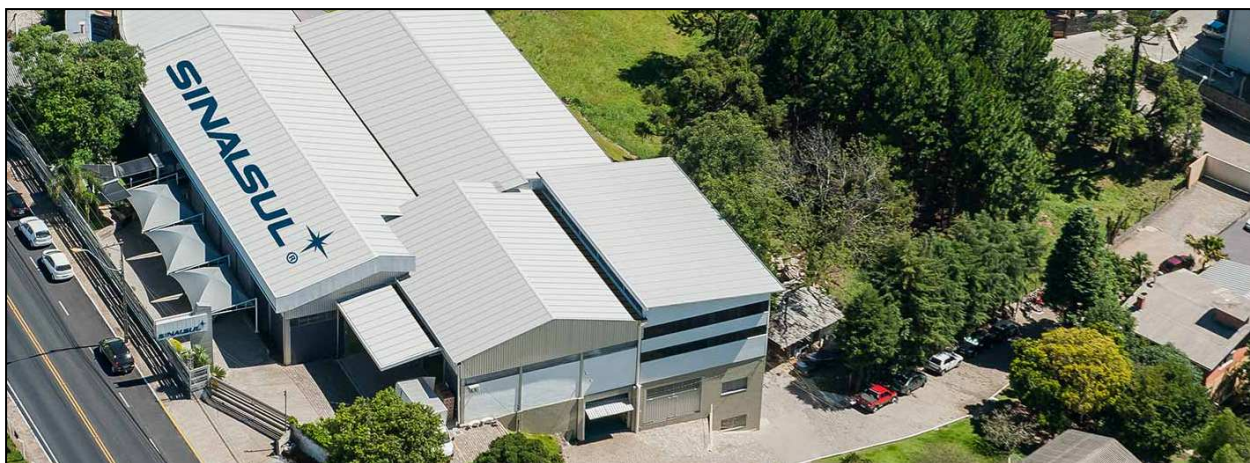
**SUMÁRIO:**

1. QUEM SOMOS .....	2
2. OBJETIVO DA INSTRUÇÃO .....	4
3. SIGLAS .....	4
4. SELEÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES. ....	4
5. MONITORAMENTO DE FORNECEDORES.....	5
6. AVALIAÇÃO DO INDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR (IQF).....	5
7. QUEBRA DOS PARÂMETROS DA QUALIDADE (RNC) .....	7
8. EMBARQUE CONTROLADO NÍVEL 1 E NÍVEL 2 (CS1 E CS2): .....	8
9. COMUNICAÇÃO COM O FORNECEDOR.....	8
10. RECEBIMENTO DE MATERIAIS .....	9
11. DÚVIDAS .....	9
12. HISTÓRICO DE REVISÕES .....	9

**1. QUEM SOMOS**

A Sinalsul é uma empresa de capital nacional com 21 anos de atuação no desenvolvimento de sistemas de iluminação, peças plásticas e lanternas para implementos rodoviários, agrícolas, caminhões, ônibus e máquinas.

Situada em frente ao aeroporto de Caxias do Sul, atua no mercado de reposição por meio de distribuidores e na indústria com fabricantes de implementos rodoviários e encarroçadoras de ônibus. É uma empresa de capital fechado reconhecida no mercado de reposição de lanternas como sinônimo de confiança e qualidade.



**1.1 NOSSO NEGÓCIO:**

Projeto, fabricação, comercialização de sistemas de iluminação, peças plásticas e de acabamento e lanternas para caminhões, ônibus, implementos rodoviários, máquinas, implementos agrícolas e afins.

**1.2 VISÃO:**

Ser referencial de qualidade e inovação em iluminação automotiva no mercado nacional e ampliar a atuação no mercado internacional.

**1.3 MISSÃO:**

Desenvolver soluções contínuas em produtos de iluminação automotiva, de acordo com a legislação de trânsito vigente, satisfazendo com qualidade e inovação as necessidades dos clientes.

**1.4 VALORES:**

Ética – Promover ações com ética e responsabilidade.

Inovação – Priorizar a inovação tecnológica e o melhoramento contínuo do processo de gestão.

Clientes – Oferecer as melhores soluções aos clientes aliando qualidade e respeito a legislação vigente.

Pessoas – Motivar os colaboradores oferecendo um ambiente saudável que ofereça oportunidade de crescimento.

**1.5 PESSOAS – RELAÇÃO COM O MERCADO**

A Sinalsul tem cuidado e zelo pelas pessoas, e acredita no crescimento sustentável das relações e no alcance das parcerias. É uma empresa séria que preza por negociações baseadas em uma política comercial correta, que busca o melhor desempenho para os canais de venda do mercado. Esses conceitos também são estendidos à cadeia de fornecedores – parte fundamental na satisfação dos clientes.

Está sempre comprometida com o desenvolvimento de produtos seguros e inovadores.

## 2. OBJETIVO DA INSTRUÇÃO

Esta instrução de trabalho tem como objetivo apresentar o método de seleção, desenvolvimento e avaliação do desempenho dos fornecedores de materiais e serviços da Sinalsul.

Está avaliação visa desenvolver um conjunto de valores que busquem a melhoria contínua dos processos por meio dos seguintes princípios:

- Melhoria contínua do desempenho quanto a qualidade de seus produtos, processos e sistema de gestão.
- Ter fornecedores aptos a desenvolver novos produtos e a promover melhoria contínua em produtos existentes;
- Flexibilidade e confiabilidade das entregas e dos prazos estipulados;
- Velocidade na resolução de problemas através de ações corretivas e preventivas.

Os fornecedores deverão avaliar e tomar ações sempre que necessário afim de atender integralmente as exigências dessa instrução. Caso isso não seja possível, é necessária a aprovação formal por parte da Sinalsul, através de uma derroga.

## 3. SIGLAS

SGQS	Sistema de Gestão da Qualidade Sinalsul
MQS	Manual da Qualidade Sinalsul
PRS	Procedimento Sinalsul
ITS	Instrução de Trabalho Sinalsul
RQS	Registro da Qualidade Sinalsul
IQF	Índice de Qualidade do Fornecedor
IQS	Índice de Qualidade do Sistema
IQPE	Índice de Qualidade do Produto e Entrega
NC	Não Conformidade
RNC	Registro de Não Conformidade
OC	Ordem de Compra
CS	<i>Control Shipping</i> – Embarque Controlado
DV	Devolução sem RNC
GIS	Gráfico Indicador Sinalsul
ISO	Organização Internacional de Normalização
IATF	Força Tarefa Automotiva Internacional

## 4. SELEÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES.

Os Fornecedores de matéria-prima, componentes de produtos e serviços, que pretendam fornecer para a Sinalsul, são selecionados e avaliados quanto a condições comerciais, qualidade do produto ou serviços fornecidos, pontualidade, proposta e a situação de seu sistema da qualidade.

Inicialmente o departamento de compras, após avaliar as condições comerciais do fornecedor, quando necessário solicita para a área de qualidade uma avaliação para início de fornecimento (homologação). Esta avaliação segue o critério abaixo:

- Fornecedores que não possuem certificação ISO 9001, ou, IATF 16949 devem responder formulário de Auto Avaliação - RQS 07.4, para sua avaliação. Esses fornecedores poderão passar por processo de auditoria por parte do cliente Sinalsul, com avaliação do seu sistema in loco, para confirmação do resultado da auto avaliação respondido via RQS 07.4.

**OBS 1:** As auditorias são planejadas em cronograma, conforme disponibilidade de agenda do Coordenador da Qualidade Sinalsul (Auditor), tendo como prioridade a avaliação dos fornecedores de Serviços Terceirizados.

**OBS 2:** As ações para atendimento das não conformidades encontradas nas auditorias devem estar concluídas em até 180 dias.

Recomendamos para todos os fornecedores adequação do sistema de gestão da qualidade conforme norma.

- Fornecedor certificado em ABNT NBR ISO 9001 / IATF16949 versão atual, são considerados aptos e não necessitam responder o formulário de auto avaliação, nem passar por processos de auditoria por parte do cliente, tendo apenas que enviar cópia do certificado atualizado.

## 5. MONITORAMENTO DE FORNECEDORES.

O fornecedor tem seu desempenho monitorado por meio do seguinte sistema de pontuação - IQF (Índice de Qualidade de Fornecedores) que é composto de:

- Avaliação do Sistema da Qualidade (IQS)
- Qualidade do produto e entrega (IQPE)

O monitoramento do Índice de Qualidade de Fornecedores será mensal adotando o seguinte critério:

- Calcular o Índice de Qualidade de Fornecedores conforme o descrito no item “4” desta instrução.
- Enviar aos fornecedores que não atingirem a meta estabelecida a cada mês, Apresentação de Performance.

Os fornecedores que apresentarem notas abaixo de 85 pontos no IQF, e não tiverem planos de ação ou reincidir os problemas, serão notificados pela área de compras sobre bloqueio de novos negócios.

## 6. AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR (IQF).

O Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF) é uma ferramenta de gestão desenvolvida para avaliação e reavaliação, através do monitoramento mensal quantitativo do nível de qualidade do fornecimento, possibilitando mensurar o desempenho do fornecedor.

- A cada mês são classificados os 5 piores fornecedores (5 notas mais baixas de IQF).
- A cada mês será enviado para os fornecedores que não atingirem a meta estabelecido um relatório de apresentação de performance, com o histórico do monitoramento do Índice de qualidade do fornecedor (IQF).

Para o fornecedor que não atingir a meta de 85 pontos por três meses sucessivos poderão ser submetidos a uma avaliação de processo (auditoria) realizada pela Sinalsul, somente será liberado novos desenvolvimentos após implementação de ações para alcançar as metas não atingidas.

O embasamento de cálculo para dedução do IQF de cada fornecedor atuante no mês consiste nos seguintes tópicos, tendo como meta 85 pontos:

- 1º Índice de Qualidade do Sistema (IQS) – peso de 20%.
  - 2º Índice de Qualidade do Produto e Entrega (IQPE) – peso de 80%.
- De forma que:  $IQF = (IQS.0,2) + (IQPE.0,8)$

## 6.1 ÍNDICE DE QUALIDADE DO SISTEMA (IQS)

**IQS= Nota do Sistema de Gestão + Nota da Auto avaliação ou auditoria ÷ dois**

- Fornecedores com certificação de sistema de gestão da Qualidade ISO 9001 ou IATF 16949 terão a nota do Sistema de Gestão igual a 100 pontos.
- Fornecedores que não possuem certificação de sistema de gestão da Qualidade terão a nota do Sistema de Gestão igual a 80 pontos, estes devem preencher o Questionário de Auto avaliação, o devido preenchimento do questionário resultará em 85 pontos na Nota da Auto avaliação.

Caso o processo de auditoria ainda não tenha sido realizado no fornecedor e nota resultante no RQS 07.4 - Auto Avaliação Nível de Qualidade do Fornecedor, for abaixo de 80 pontos, a nota de IQS será considerada o resultado do formulário de auto avaliação.

*Nota: "84" pontos representa aproximadamente 60% da pontuação máxima e total da pesquisa, sendo 141 pontos.*

## 6.2 ÍNDICE DE QUALIDADE DO PRODUTO E ENTREGA (IQPE)

Em caso de parada de linha gerando atraso na entrega de pedidos para o cliente Sinalsul, o fornecedor automaticamente ficará abaixo da meta de IQF e deverá apresentar plano de ação.

- **IQPE= (RNC.0,9) + (CS.0,1) + (DV.0,9)**

Sendo:

**\*DV - DEVOLUÇÃO sem RNC.**

Quando houver quantidade de material reprovado (devolvido) sem a emissão de RNC, será descontado do resultado final do IQPE o seguinte valor:

- Para o fornecedor no qual for gerado zero DV no mês vigente terá 40 pontos.
- Para o fornecedor no qual for gerado 01 DV no mês vigente terá 35 pontos.
- Para o fornecedor no qual for gerado 02 DV no mês vigente terá 30 pontos.
- Para o fornecedor no qual for gerado 03 DV no mês vigente terá 25 pontos.
- Para o fornecedor no qual for gerado 04 DV no mês vigente terá 20 pontos.
- Para o fornecedor no qual for gerado 05 DV no mês vigente terá 10 pontos.

**\*CS, "Control Shipping, Embarque controlado"**

- 0 peças em CS1 ou CS2 = 100 pontos (pontuação total).
- 1 ou mais peças em CS1 ou CS2 = 0 pontos (pior situação / zerando a pontuação).

**\*RNC, "Registro de não-conformidade ao Fornecedor"**

- Para o fornecedor no qual for emitido zero RNC no mês vigente terá 60 pontos.
- Para o fornecedor no qual for emitido 1 RNC no mês vigente terá 50 pontos.
- Para o fornecedor no qual forem emitidos 2 RNC's no mês vigente terá 40 pontos.
- Para o fornecedor no qual for emitido 3 ou mais RNC's no mês vigente terá 20 pontos.

Para levantamento dos dados de monitoramento do IQPE é utilizado como base o GIS 07.1 (anexo 01) - IQPE Índice de Qualidade do Produto e Entrega que funciona através do registro de reincidências em relação aos critérios definidos pela empresa, conforme descrito abaixo. Os dados de avaliação são preenchidos pelo responsável da inspeção e recebimento de materiais, e analisados mensalmente pelo comprador, para alimentação do GIS 07.1.

Referente ao fornecedor de “Transporte Entrega no Cliente”, o processo comercial tem como responsabilidade alimentar de informações o processo de compras quanto ao desempenho desses fornecedores, para que seja atualizado o GIS 07.1, quando necessário.

Fornecedores de Itens comprados / matéria-Prima Serviços Terceirizados	Fornecedores de Transporte: Tipo 1 – Transp. Serviço de Entrega no Cliente. Tipo 2 – Transp. Serviço de Coleta Sinalsul.	Fornecedores outros serviços (Software, assessoria, manutenção, outros)
<p><b>Q- Qualidade</b> *Aprovação sobre concessão; *Retrabalho do lote; *Devolver ao fornecedor.</p> <p><b>P- Prazo de Entrega</b> *Até 2 dias de atraso é considerado conforme (não havendo demérito na avaliação).</p> <p><b>D – Divergências</b> *Preço do Produto; *Prazo de Pagamento; *Quantidade entregue; *Não disponibilizar informações obrigatórias (certificados/ RQS 07.4).</p>	<p><b>Q- Qualidade</b> *Extravio de mercadoria; *Avaria nas embalagens/Produto.</p> <p><b>P- Prazo de Entrega</b> <u>*Transp. Tipo 1:</u> Atraso na entrega. <u>*Transp. Tipo 2:</u> Até 2 dias de atraso é considerado conforme (não havendo demérito na avaliação).</p> <p><b>D – Divergências</b> *Atendimento da equipe; *Comportamento da equipe (motorista/aux.); *Condições do transporte; *Não disponibilizar informações obrigatórias (certificados/questionários).</p>	<p><b>Q- Qualidade</b> *O serviço realizado não atendeu as necessidades da empresa.</p> <p><b>P- Prazo de Entrega</b> *Não cumprimento de prazo de entrega do serviço.</p> <p><b>D – Divergências</b> *Não cumprimento de agenda planejada; *Atendimento da equipe/comportamento; *Meio de comunicação falho; *Não disponibilizar informações obrigatórias (certificados/RQS 07.4).</p>

**OBS:** Para fornecedores terceirizados de peças metalizadas e cromadas, quando ocorrer à entrega de produtos, não poderá ultrapassar a média de 3% de divergência da quantidade de acordo com o total de peças que consta na nota fiscal de entrada, sendo que essa avaliação será realizada no momento da inspeção de recebimento. Quanto à divergência for maior que 3% na quantidade o fornecedor será avaliado como não atendimento ao requisito de compra solicitado.

### 6.3 REAVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

A reavaliação dos fornecedores deverá seguir ao seguinte critério:

1. Parada de linha Sinalsul proveniente do fornecedor;
2. IQF insatisfatório durante mais de 02 meses consecutivos;
3. Conforme solicitação direta do setor de compras;

### 7. QUEBRA DOS PARÂMETROS DA QUALIDADE (RNC)

A não conformidade é formalmente notificada ao fornecedor através do formulário de registro de Não Conformidade (RNC).

O Fornecedor ao receber um RNC deve realizar o mais rápido possível a contenção dos produtos em seu estoque e demais etapas do processo, bem como na Sinalsul, a contenção exige uma ação máxima de 24h. O fornecedor possui um prazo de 15 dias, ou conforme acordo prévio com a qualidade da Sinalsul, para realizar a conclusão da metodologia de análise e soluções de problemas por completo através do formulário de RNC enviado.

A quebra dos parâmetros e do nível de qualidade do fornecimento dos produtos tem grande impacto na pontuação do índice de qualidade do produto e entrega (IQPE), podendo o fornecedor ficar com pontuação abaixo da meta na nota final do Índice de qualidade do fornecedor (IQF). Fornecedor poderá ser convocado para realização de reunião na Sinalsul, para apresentação do plano de ação, posteriormente poderá ser agendada realização da auditoria in loco para evidências das implementações das ações de melhorias.

## 8. EMBARQUE CONTROLADO NÍVEL 1 E NÍVEL 2 (CS1 E CS2):

No caso de reincidência de não conformidade deverá ser implementada pelo fornecedor a metodologia de Embarque Controlado (CS1 ou CS2).

Embarque Controlado é uma demanda do cliente para o fornecedor em colocar um processo de inspeção redundante para selecionar uma não conformidade específica, enquanto o processo de solução da causa raiz (RNC) está em implementação. A inspeção é em adição aos controles normais realizados. Os dados obtidos dos processos de inspeção são críticos tanto para medição da eficácia do processo de inspeção secundária quanto para as ações corretivas tomadas para eliminar a não conformidade inicial.

Embarque controlado possui dois níveis para realização:

1º Embarque controlado nível 1 (CS1) - Os funcionários do fornecedor nas instalações do fornecedor, realizam o processo de inspeção de forma a isolar o cliente do recebimento da não conformidade, este deve ser em adição aos processos atuais implementados.

2º Embarque controlado nível 2 (CS2) - Inclui o mesmo processo do Embarque controlado nível 1 com a adição de um processo de inspeção por uma terceira parte é selecionada pelo fornecedor, aprovada pelo cliente e as custas atribuídas ao fornecedor.

O Cliente determina se o fornecedor pode corrigir efetivamente a situação de material não conforme através do formulário de ação corretiva (RNC), e isolar o cliente final do problema. Uma ou mais das seguintes situações abaixo, podem determinar a aplicação de embarque controlado nível 1 ou nível 2:

1º RNCs recorrentes.

2º Controles atuais do fornecedor não são suficientes para assegurar a conformidade dos requisitos.

3º Duração, quantidade ou severidade do problema.

4º Falha no embarque controlado nível 1.

5º Parada de linha.

Baseado nas considerações descritas acima, a Sinalsul define se o CS1 ou CS2 será mais apropriado. Para realização do embarque controlado nível 2 (CS2), somente aplicado quando o Embarque controlado nível 1 (CS1) for considerado ineficaz.

O Setor de Qualidade da Sinalsul notificará o fornecedor e o mesmo deverá implementar o CS1 ou CS2 em sua organização.

## 9. COMUNICAÇÃO COM O FORNECEDOR

A empresa estabelece canais de comunicação com seus fornecedores tais como:

- Telefone;
- E-mail;
- Skype;
- Instruções e registros;
- Site.

Para melhor esclarecimento das especificações para ser um fornecedor Sinalsul, a organização desenvolveu a ITS 07.4 – Especificações ao Fornecedor Sinalsul, sendo que essa instrução de trabalho tem como objetivos básicos os seguintes pontos:

- Comunicar ao fornecedor a forma que seus produtos e serviços estão sendo avaliados;
- Como o fornecedor deverá proceder em caso de RNC's, prazos para tratativas;
- Tolerância quanto a reincidência de requisito especificado não atendidos e consequências;



- Tratamento para aprovações de alterações de projetos (produto/serviço fornecido), emendas/alterações de contrato de fornecimento.

## 10. RECEBIMENTO DE MATERIAIS

Todos os produtos e materiais adquiridos são conferidos no recebimento para garantir que as características determinadas na compra estão atendendo perfeitamente conforme o planejado, sendo avaliado a qualidade do produto/serviço, quantidade, prazo de entrega e preço.

## 11. DÚVIDAS

Em caso de dúvidas ou de situações não previstas nessa instrução de trabalho, o Departamento da Qualidade Sinalsul deverá ser consultado.

## 12. HISTÓRICO DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
00	31/06/2017	Criação e desenvolvimento desta Instrução de Trabalho.