



PREFÁCIO

Os requisitos básicos requeridos das empresas que almejam fazer parte da dinâmica economia mundial são oferecer produtos, preços, prazos, serviços e tecnologia de padrão mundial.

A **LEMOR**, inserida neste contexto, incentiva seus provedores à prática da **MELHORIA CONTÍNUA**, como forma de garantir sua participação no mercado e no desenvolvimento de novos negócios em toda cadeia produtiva.

Este padrão de desempenho exigido pelo mercado requer o desenvolvimento e aprimoramento de um Sistema de Qualidade que direcione nossos provedores a atingir estes objetivos.

Nota: A Lemor mantém uma ética de igualdade dos direitos humanos (incluindo seus provedores), a qual não distingue em toda sua cadeia produtiva de diferentes, raça, cor, sexo ou religião, bem como não admite trabalho infantil.

A Lemor disponibiliza este manual para que seja adotado por sua empresa, como requisito específico LEMOR. Desta forma estará se habilitando à fornecedor preferencial nos negócios presentes e futuros da LEMOR.

Colocamo-nos à disposição para prestar todos os esclarecimentos necessários.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

POLÍTICA DA QUALIDADE LEMOR

VISÃO

A política de qualidade da Lemor é ser reconhecida no mercado como fornecedor de componentes e equipamentos para diversos segmentos, atendendo a demanda de seus clientes e a busca de novos segmentos de mercado no Brasil e no Exterior.

MISSÃO

Clientes

Manter e melhorar continuamente um sistema de gestão que assegure alto padrão de qualidade, atendimento aos requisitos do cliente, prazos, competitividade, requisitos legais e outros subscritos relativos à segurança, saúde e meio ambiente.

Colaboradores

Propiciar oportunidades de crescimento pessoal e profissional do colaborador, conscientizando-os quanto à sua importância dos resultados de seus trabalhos e de suas responsabilidades em relação à saúde, segurança e prevenção do meio ambiente.

Garantir que os recursos financeiros necessários para manter a empregabilidade de seus colaboradores sejam adequados e analisados estrategicamente.

Provedores Externos

Manter nossos provedores como parceiros no sentido de obtenção mútua de benefício e envolvimento nos princípios e responsabilidades subscrita pela Lemor.

Segurança e Saúde

Preservar a integridade física dos colaboradores, bem como a adoção de medidas de prevenção de acidentes, doenças ocupacionais, registro de incidentes incentivando e proporcionando qualidade de vida e um ambiente mais seguro e saudável.

Meio Ambiente

Respeitar a legislação ambiental, visando a prevenção da poluição bem como busca constante da melhoria do desempenho ambiental em seu sistema de gestão.

Demais Partes Interessadas

Atender as necessidades e expectativas da comunidade, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis as atividades da organização bem como dos parceiros e do governo

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

Sumário

1. Objetivo	Página 5
1.1 Código de Ética e Conduta	Página 5
2. Campos de Aplicação	Página 5
3. Requisitos Gerais	Página 6
3.1 Propósito	Página 6
3.2 Requisitos Mínimos de Certificação dos Provedores	Página 6
3.2.1 Validade das Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade	Página 7
3.2.2 Provedores Correntes e Ativos para Novos Itens Produtivos	Página 7
3.3 Responsabilidades dos Provedores	Página 7
3.4 Linguagem	Página 8
3.5 Plano de Contingência	Página 8
3.6 Recall	Página 8
3.7 Proteção ao Meio Ambiente e Substâncias Restritas	Página 8
3.8 Confidencialidade da Informação	Página 9
3.9 Acesso, Atualização do Manual e Documentos Referenciados	Página 9
4. Requisitos para novos desenvolvimentos e lançamentos	Página 9
4.1 Critério de Classificação do Sistema de Gestão da Qualidade de Provedores	Página 9
4.1.1 PSQ – Potencial do Sistema da Qualidade	Página 9
4.1.2 Provedores com classificação “C”	Página 11
5. Desempenho de Fornecimento	Página 11
5.1 IDF – índice de Desempenho do Fornecedor	Página 11
5.1.1 IQF - Índice de Qualidade do Fornecedor	Página 11
5.1.2 IPF - Índice de Pontualidade do Fornecedor	Página 12
5.2 IDF –Base de Cálculo para IDF	Página 12
5.3 Classificação dos Provedores	Página 12

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

5.4 Índices Objetivados	Página 13
5.5 Monitoramento Especial	Página 13
6. Condições Específicas	Página 13
6.1 Análise Crítica de Contrato	Página 13
6.2 Capacidade de e-Business	Página 13
6.3 Características Principais de Controle	Página 14
6.4 Rastreabilidade de Lotes	Página 14
6.5 Requisitos para Processos de Tratamentos Térmicos	Página 14
6.6 Requisitos para Processos de Pintura	Página 14
6.7 Requisitos para Processo de Proteção Superficial	Página 14
6.8 Ferramental e Equipamentos de Propriedade da LEMOR e/ou Clientes	Página 14
7. Requisitos para Produção	Página 15
7.1 Auditoria de Processo nos Provedores	Página 15
7.2 Acesso a Planta do Provedor	Página 15
7.3 Gerenciamento de Sub-Provedores	Página 15
7.4 Embalagem e Identificação.....	Página 15
7.5 Etiqueta de Fornecimento	Página 16
7.6 Solicitação para Alteração de Especificações de Produto e/ou Processo	Página 16
7.7 Gerenciamento de Não Conformidades (RAC – Relatório de Ações Corretivas).....	Página 16
7.8 Retenção de Documentos	Página 16
7.9 Desvios de Especificações e Derrogas.....	Página 17
8. Requisitos para Melhoria Contínua	Página 17
8.1 Embarque Controlado	Página 17
8.1.1 Embarque Controlado Nível1 (CS1)	Página 17
8.1.2 Embarque Controlado Nível2 (CS2)	Página 18
8.2 Garantia e Recuperação de Custos	Página 18
8.3 Comunicação com Provedores	Página 19

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

1 - Objetivo

O objetivo deste manual é estabelecer uma sistemática de avaliação, seleção e desenvolvimento de provedores e conformidade com os requisitos técnicos e comerciais.

1.1 – Código de Ética ou Conduta

Relacionamento com provedores acreditando em parcerias transparentes e duradouras, a LEMOR interage com seus provedores por meio dos seus representantes legais e prepostos e busca a captação de parceiros com competência e reputação comprovada e que tenham por práticas aquelas compatíveis com as delimitadas neste Código, com as demais normas da companhia, bem com as boas práticas de mercado. Os provedores da LEMOR são selecionados e contratados por meio de critérios técnicos, profissionais e éticos, sempre almejando o melhor retorno em termos de qualidade, custo benefício, confiabilidade técnica e financeira, e atendimento às exigências legais, ambientais, trabalhistas, em especial de Saúde e Segurança do Trabalho. A LEMOR não admite que seus empregados solicitem ou aceitem qualquer tipo de benefício e/ou auxílio sob a forma de apoio ou patrocínio para realização de quaisquer tipos de evento, dentro ou fora de suas dependências, assim como ter relação de emprego, continuada ou pontual, com empresas fornecedoras.

2 - Campos de Aplicação

Os critérios previstos neste Manual contemplam a sistemática de seleção, desenvolvimento, avaliação, monitoramento e melhoria contínua dos provedores e são considerados requisitos mínimos para fornecimento de materiais e/ou serviços destinados à produção da LEMOR. Visa estabelecer um conjunto de regras e define as bases da relação Técnica – Comercial da LEMOR com a sua cadeia de fornecimento.

O Manual aplica-se a materiais e/ou serviços de provedores em desenvolvimento e/ou provedores correntes.

Esta sistemática abrange provedores de:

- Matérias primas;
- Componentes e acessórios montados em produtos da LEMOR Industrial;
- Prestadores de serviços que direta ou indiretamente interfiram na qualidade de nossos produtos, tais como: usinagem, tratamento térmico, tratamento superficial, produtos químicos, aferição e ensaio, transporte, etc.

Devem estes provedores adequar seu Sistema de Gestão em conformidade com os padrões e requisitos da LEMOR Industrial estabelecidos nesse Manual.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

3 - Requisitos Gerais

3.1 - Propósito

Este Manual comunica o conjunto de requisitos mínimos e obrigatórios para o Sistema de Gestão da Qualidade e de Gestão Ambiental as quais os provedores de produtos e serviços à produção da **LEMOR** devem atender.

Estes requisitos foram estabelecidos baseados em quatro pilares, conforme segue:

- Requisitos Gerais;
- Requisitos para Novos Desenvolvimentos e Lançamento;
- Requisitos para Produção Seriada;
- Requisitos para Melhoramento Contínuo.

A **LEMOR** está comprometida em fornecer produtos com qualidade e no prazo e que atendam às necessidades e superem as expectativas de nossos clientes finais e requer de seus provedores o mesmo comprometimento além de esperar que os mesmos implantem sistemas e controle apropriados para assegurar 100% de entregas no prazo e isentas de não-conformidades para a **LEMOR**.

3.2 - Requisitos Mínimos de Certificação dos Provedores

É requisito mínimo para fornecimento à **LEMOR** que o fornecedor possua seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado de terceira parte em Norma Internacional ISO 9001:2015 e, desejável, IATF 16949:2016 e/ou ISO 14001 e/ou licenciamento ambiental. O provedor deve enviar a cada atualização os certificados de Sistema da Qualidade e/ou Ambiental, bem como as respectivas licenças, ao Sistema da Qualidade - LEMOR via eletrônica ou cópia física.

Caso o provedor não possua seu sistema de qualidade certificado, o fornecimento só será aprovado caso o fornecedor preencha o questionário para sua Auto avaliação.

Novos desenvolvimentos podem não ser aprovados se o certificado e/ou alguma das licenças do provedor estiver vencida.

Requisitos de Laboratórios (Calibração, Metrologia e Ensaio): São considerados aptos os laboratórios que possuam suas instalações credenciadas a ISO/IEC 17025:2005 ou 2017 ou equivalente nacional (INMETRO / RBC /RBLE) ou ser afiliado a ANFAVEA e possuir cadastro válido no órgão ambiental.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

A **LEMOR** recomenda a os seus provedores o uso dos seguintes Manuais da AIAG e/ou IQA nas versões mais atualizadas para o desenvolvimento de seus Sistemas da Qualidade:

- Manual de APQP – Planejamento Avançado da Qualidade do Produto;
- Manual de MSA – Análise dos Sistemas de Medição;
- Manual de CEP – Controle Estatístico de Processo;
- Manual do PPAP – Processo de Aprovação de Peça de Produção
- Manual do FMEA – Análise de Modo e Efeitos de falha Potencial

3.2.1 Validade das Auditorias de Processo (Caso haja reincidência de aberturas de RNCs).

Validade das Auditorias de Processos:

- Realizadas pela Qualidade LEMOR: Validade - Indeterminado;
- Auto-avaliação: Validade - 24 meses.

3.2.2 Provedores Correntes e Ativos para Novos Itens Produtivos

Para participarem do processo de cotação e receberem indicação de negócios, os provedores têm como requisito obrigatório:

- Avaliação satisfatória na Análise Crítica do Histórico de Desempenho de Fornecimento;
- Obter a pontuação mínima em Auto avaliação de Processo a ser realizada pelo método de Auto-avaliação ou preferencialmente realizada pela Qualidade LEMOR na Planta do Fornecedor, conforme tabela e Critérios de Pontuação descrito no item 4.1 – Tabela 1;
- Submeter Certificados do Sistema de Qualidade, atualizados e dentro do período de validade quer seja para ISO 9001:2015 e/ou IATF 16949:2016 a Qualidade LEMOR.

3.3 - Responsabilidades dos Provedores

Os Provedores são responsáveis por atender o “Manual para Provedores – Diretrizes Básicas”. Falhas em atender esses requisitos podem resultar em perdas de negócios correntes e/ou negócios futuros, em adição ao pagamento a **LEMOR** dos custos resultantes dessas falhas.

Os Provedores devem assegurar a aplicação e estender aos seus sub-provedores de material direto e/ou serviços os requisitos do “Manual para Provedores – Diretrizes Básicas“, sempre que aplicáveis e/ou quando requerido pela Qualidade **LEMOR**.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

Os Provedores devem adotar padrões de Zero Defeito e entregas 100% no prazo para a LEMOR, bem como devem entender que o estabelecimento de qualquer objetivo não é um nível de qualidade aceitável, mas representa um passo intermediário no processo de melhoria contínua visando atingir o fornecimento de produtos e serviços com Zero Defeito.

Para os casos de fornecimento de projeto mecânico e elétrico o provedor deverá solicitar a LEMOR a documentação complementar denominada “Memorial Descritivo de Projetos”.

3.4 – Linguagem

A linguagem oficial da LEMOR é o Português para todo tipo de comunicação e documentação.

3.5 - Planos de Contingência

Os Provedores devem possuir Planos de Contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos e devoluções de produtos) visando proteger adequadamente a LEMOR contra a descontinuidade de fornecimento de produtos e/ou serviços em eventos de emergência.

3.6 – Recall

O Fornecedor se compromete a observar a legislação pertinente, em vigor ou que venha a vigorar na vigência do fornecimento, com especial observância ao artigo 10 da Lei 8.078 de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2001, do Ministério da Justiça. Em caso de necessidade de ação de “Recall” em decorrência de defeitos relacionados aos produtos LEMOR no mercado, que contenham peças e/ou componentes de responsabilidade do Fornecedor, e a LEMOR e/ou seus distribuidores tenham que notificar os consumidores de tais produtos, por iniciativa da LEMOR ou por determinação dos órgãos competentes, o Fornecedor será imediatamente notificado e deverá cooperar solidariamente com a LEMOR, uma vez comprovada a sua responsabilidade pela não conformidade, assumindo os custos decorrentes e apoiando a LEMOR nas medidas que forem necessárias para atender ao mercado e à legislação vigente.

3.7 Proteção ao Meio Ambiente e Substâncias Restritas

Em conformidade com os requisitos de nossos clientes finais e a Normativa da Comunidade Européia – (“Directive, 2000/53/EC, End-of-Life Vehicle”) relativos à proibição e/ou uso restrito de metais pesados, tais como Mercúrio, Cádmio, Chumbo e Cromo Hexavalente.

O provedor se compromete a observar e cumprir a legislação de meio ambiente vigente e requisitos por ela prescritos, bem como à Política do Sistema de Gestão da LEMOR, ficando responsável pela obtenção e manutenção de quaisquer alvarás ou licenças exigidas pelos órgãos públicos em decorrência da execução direta ou indireta de fornecimento de produtos e/ou serviços para a LEMOR, incluindo comprometimento com um desenvolvimento sustentável, com a prevenção de poluição e desperdício de recursos naturais.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

O provedor deverá manter e disponibilizar sua documentação sempre atualizada e seus funcionários e/ou prepostos devidamente informados, com especial observância para as normas pertinentes, isentando desde já a LEMOR de quaisquer reclamações e/ou indenizações advindas de descumprimento por parte do provedor.

3.8 Confidencialidade da Informação

O provedor não pode revelar à terceiros não envolvidos diretamente no projeto, produção ou inspeção dos Produtos LEMOR, qualquer informação ou documento que tenha sido disponibilizado pela LEMOR para o cumprimento do fornecimento e/ou desenvolvimento de produto.

Todos os desenhos, especificações, modelos, amostras, dados e quaisquer outras informações fornecidas pela LEMOR ao provedor e todos os direitos patrimoniais e autorais sobre os mesmos são de propriedade exclusiva da LEMOR.

3.9 Acesso, Atualização do Manual e Documentos Referenciados.

A LEMOR irá comunicar as alterações e atualizações desse Manual aos Provedores, todavia é esperado e obrigatório que os Provedores se mantenham atualizados dos Requisitos LEMOR através de visitas regulares a LEMOR ou consultando a versão disponível no web site da Lemor no menu “Qualidade” no seguinte endereço:

<http://lemor.com.br/qualidade.php>

4. Requisitos Para Novos Desenvolvimentos e Lançamentos

4.1 Critério de Classificação do Sistema de Gestão da Qualidade de Provedores

4.1.1 PSQ - Potencial do Sistema da Qualidade

As fórmulas de cálculo e procedimentos para avaliação do **PSQ** (Potencial do Sistema da Qualidade) e qualificação do fornecedor, compreendem o seguinte:

- Visitas Técnicas realizadas em suas instalações;
- Questionário de Auto Auditoria ou Auto Avaliação;
- Auditoria de Processo;
- Certificação do Sistema da Qualidade (ISO 9001:2015 ou IATF 16949:2016);

Estes eventos podem ocorrer de forma simultânea ou paralela.

A LEMOR reserva-se o direito de optar pela realização de visitas técnicas nas instalações do provedor e/ou auditorias de processo extraordinárias, caso julgue necessário.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

Para o cálculo do PSQ os seguintes fatores são considerados:

• IAF – Índice de Auditoria do Fornecedor

As auditorias de processo ou auto avaliação de provedor são pontuadas com notas de 0 a 10 (0% a 100%) que representam a classificação IAF – Índice de Avaliação do Fornecedor, caso o provedor possua certificação de 3ª este índice será de 100% (salvo tenha sido realizada avaliação por razões de performance, daí prevalecerá a nota da avaliação).

• Certificação 3ª Parte

Caso o provedor tenha certificação de 3ª parte este índice será de 100%, caso não tenha será 0%

A nota e classificação dos índices do Potencial de Sistema Qualidade estão descritas na tabela abaixo:

O resultado do PSQ consiste na seguinte condição:

Com Certificação Válida: **PSQ = 100%**

Sem Certificação: **PSQ = % IAF**

A Tabela a seguir descreve o laudo para cada faixa do PSQ

PSQ	LAUDO	DESCRIÇÃO DO LAUDO
≥ 70	A Excelente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema da Qualidade Certificado ISO-9001:2015 ou IATF 16949:2016. 2. Nota da Auto Avaliação - Auditoria maior ou igual que 70%. 3. Auto-Auditoria de Processo maior que 70%. "O SISTEMA DA QUALIDADE É BEM ESTRUTURADO, COM PROCEDIMENTOS, CONTROLES E REGISTROS SATISFATÓRIOS". 4. Provedor apto para fornecer produto e serviços para a Lemor
≥ 50 e < 70	B - Bom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema da Qualidade Certificado ISO-9001:2015 ou IATF 16949:2016. 2. Nota da Auto Avaliação - Auditoria entre 50 e 70% 3. Auto Avaliação Auditoria de Processo entre 50 e 70%. "O SISTEMA DA QUALIDADE É ESTRUTURADO, PORÉM ADMITE MELHORIAS" 4. Provedor apto condicionalmente para fornecer produto e serviços para a Lemor, necessário plano de ação e reavaliação <i>in loco</i> da implementação das ações
<50	C - Regular	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultado da Auto Avaliação de Processo "Abaixo de 50" 2. Resultado da Auto-Auditoria "Abaixo de 50" 3. Não possui certificação ISO-9001:2015 ou IATF 16949:2016 "O SISTEMA DA QUALIDADE NÃO É ACEITÁVEL, AÇÕES URGENTES SÃO REQUERIDAS" 4. Provedor apto condicionalmente para fornecer produto e serviços para a Lemor, poderá ser qualificado com a autorização da Qualidade e se necessário pelo cliente.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

4.1.2 - Provedores com classificação “C”

Para provedores com classificação “C”, se houver necessidade ou interesse da LEMOR, o mesmo poderá ser qualificado com a autorização da Qualidade no próprio relatório de avaliação, e quando aplicável com autorização do cliente LEMOR.

Até que o fornecedor consiga a pontuação mínima necessária, os produtos ou serviços adquiridos do mesmo, não obedecerão à sistemática de skip lote no recebimento, devendo todos serem inspecionados. Um plano de ação deverá ser encaminhado a LEMOR visando à adequação.

5 – Desempenho de Fornecimento

Os provedores são avaliados segundo requisitos de Qualidade, através dos índices descritos a seguir. Esta avaliação é utilizada para definição dos provedores com melhor potencial técnico para o desenvolvimento de negócios futuros.

A LEMOR reserva-se no direito de avaliar os novos provedores antes da emissão do primeiro pedido de compra, ou os provedores atuais que apresentarem desempenho insatisfatório, alterações significativas no processo, ou mudanças relevantes de ordem administrativa.

5.1 – IDF – Índice de Desempenho do Fornecedor

Para fins de cálculo mensal de desempenho de fornecimento os seguintes índices são considerados:

5.1.1 – IQF - Índice de Qualidade do Fornecedor

É o índice calculado com base no histórico de recebimento.

CÁLCULO DO IQF	
Existem RNC's pendentes e/ou Deméritos	NÃO $[(\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos}) - (\text{"LR"} \text{ lotes reprovados})] \div (\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos}) * 100$
	SIM $[\{[(\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos}) - (\text{"LR"} \text{ lotes reprovados})] \div (\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos})\} * 100] - 20$

O IQF é um indicador cujo monitoramento é responsabilidade da Qualidade através dos setores de Inspeção de Recebimento e Inspeção de Processo.

Caso seja constatado no recebimento ou durante a fabricação do produto, problemas de qualidade no item fornecido, (mesmo que seja aceito condicionalmente) o lote será considerado reprovado.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

Para os provedores que não responderem os RNC's (Relatório de Não Conformidade) no prazo estipulado, ou que tenham reincidência de problemas já comunicados, haverá um demérito de 20 pontos no cálculo final do IQF, o que automaticamente prejudicará o seu posicionamento no ranking do IDF.

Quando não houver fornecimento no mês em referência, será mantido o mesmo IQF do mês anterior.

No primeiro mês de monitoramento ou se não houver fornecimento por um período superior a 3 meses o IQF será considerado automaticamente como 100%

5.1.2 – Índice de Pontualidade do Fornecedor (IPF)

A medição da pontualidade expressa o grau de comprometimento do fornecedor. A LEMOR requer de seus provedores um desempenho de entrega de 100% no prazo e quantidade. O cálculo utiliza os critérios de entrega (pontualidade) e quantidade (fidelidade) acordados com os provedores. O Dpto de Compras é responsável pela atualização dos dados referentes ao IPF.

CÁLCULO DO IPF
$[(\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos}) - (\text{"LA"} \text{ lotes atrasados}) \div (\text{"LF"} \text{ lotes fornecidos})] * 100$

Quando não houver fornecimento no mês em referência, será mantido o mesmo IPF do mês anterior.

No primeiro mês de monitoramento ou se não houver fornecimento por um período superior a 3 meses o IPF será considerado automaticamente como 100%

5.2 – Base de Cálculo do IDF

O IDF é o indicador utilizado pelo Dpto da qualidade para estabelecimento do ranking dos provedores e permite medir o grau de satisfação da LEMOR. O cálculo do IDF se dá através das notas atribuídas aos indicadores: **PSQ, IPF e IQF**, conforme abaixo.

$$IDF = 0,30 PSQ + 0,30 IPF + 0,40 IQF$$

Sendo: IDF = Índice de Desempenho do Fornecedor

PSQ = Potencial do Sistema da Qualidade do Fornecedor

IPF = Índice de Pontualidade de Entrega do Fornecedor

IQF = Índice de Qualidade do Fornecedor

5.2.1 – Top 10 de fornecedores críticos

O ranking de provedores críticos baseia-se na nota de IDF de cada provedor monitorado, na ordem do pior (menor IDF) para o melhor (maior IDF), e é utilizado como forma de seleção e acompanhamento dos mesmos. Nos casos em que houver empate no ranking, a fator de desempate será a somatória de dias de atraso de todos os itens entregues no mês em referencia (maior numero de dias, menor a posição no ranking).

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

5.3 – Classificação dos Provedores

Nota de IDF	Classificação	Nível
80 a 100	Excelente	A
60 a 80	Bom	B
0 a 60	Inadequado	C

Para os Provedores que permanecerem com **IDF** abaixo de **80%** por seis meses consecutivos, a compra de novos itens estará bloqueada. O Fornecedor deverá enviar um plano de ação que será avaliado pela Garantia da Qualidade e ou participar obrigatoriamente de reuniões na LEMOR para discussão estratégica que poderá liberar a compra para novos itens.

5.4 – Índices Objetivados

ÍNDICES	Valor Objetivado
IDF	> 80
PSQ	> 70
IQF	100
IPF	100
IAF	> 70

5.5 – Monitoramento Especial

A LEMOR monitora o fornecedor também nas seguintes situações:

- eventuais paradas de linha dos clientes e ou retorno de campo, cuja causa esteja relacionada à falhas dos produtos e/ou serviços fornecidos;
- notificação de clientes sobre situações especiais relacionadas às questões de qualidade ou entrega. Para esses casos o fornecedor será demeritado em 10 pontos na sua nota final (IDF).

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

6 – Condições Específicas

6.1 Análise Crítica de Contrato

O fornecedor deve analisar criticamente todos os requisitos constantes dos documentos de compras, antes da aceitação do pedido (prazo de entrega, quantidade, volumes, horário de recebimento, etc.). Qualquer divergência deve ser comunicada e acordada com a LEMOR no prazo estabelecido nos documentos. Atenção especial é requerida quando o item possuir desenhos técnicos, cujo número de revisão constará em campo específico do documento de compra.

6.2 Capacidade de e-Business

Os provedores devem possuir e-mail, Internet e browser como capacidades mínimas de e-Business. Visando agilizar a comunicação entre a Logística e os provedores.

6.3 Características Principais de Controle (CPC)

A LEMOR recomenda como uma boa prática na Gestão dos Processos de seus provedores a utilização de uma simbologia especial para identificação das Características Principais de Controle (Característica Crítica de Processo) assim designados àqueles parâmetros que ao variarem fora de valores alvos no processo de fabricação podem afetar uma Característica Principal de Produto (CPP). Tais parâmetros em geral caracterizam-se por não fazerem parte das especificações de produto (desenhos, normas etc...).

6.4 Rastreabilidade de Lotes

O fornecedor deve ser capaz de rastrear pelo nº da NF ou pelo nº de lote de fabricação para cada lote fornecido a origem de sua matéria-prima e sua sequência de produção. Itens com características de Segurança /Legislação deverão ser fornecidos com o Certificado de Matéria-Prima correspondente ao lote, sem mistura de peças.

6.5 Requisitos para Processos de Tratamentos Térmicos

Os provedores de serviços de tratamento térmico devem atender os requisitos gerais do Manual CQI-9 (AIAG), realizar sua auto avaliação. Este requisito é aplicável aos provedores e sub-provedores da Cadeia de Suprimentos LEMOR. Os requisitos específicos para cada lote/tipo de tratamento são descritos no “Romaneio de Serviços Externos” (AN 754) emitidos para cada remessa.

6.6 Requisitos para Processos de Pintura

Requisito aplicável para processos de pintura e quando requerido pela Qualidade LEMOR que tem como referência normativa o Manual CQI-12 (AIAG).

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

6.7 Requisitos para Processo de Proteção Superficial

Requisito aplicável para processos de proteção superficial e quando requerido pela Qualidade LEMOR que tem como referência normativa o Manual CQI-11 (AIAG).

6.8 Ferramental e Equipamentos de Propriedade da LEMOR e/ou Clientes

Ferramentais de propriedade da LEMOR devem estar identificados e com gravação “Propriedade da LEMOR devem possuir controle que permita sua rápida localização e verificação de estado de conservação”.

Para ferramentais de propriedade do Cliente Final, a identificação deve ser conforme acordado com a Qualidade LEMOR.

7 - Requisitos para Produção

7.1 - Auditoria de Processos dos Provedores

É uma auditoria que visa assegurar o pleno controle do fornecedor sobre seu processo e sobre a conformidade do produto enviado a LEMOR. A **Auditoria de Processo de Provedores** pode ser realizada pelo método de **auto-avaliação** ou preferencialmente **na Planta do Provedor pela Qualidade LEMOR**.

A Auditoria de Processo é priorizada naqueles provedores que se enquadrem nas seguintes situações:

- Provedores com históricos de não conformidades e que constem no ranking dos 10 maiores em RNC- acumulados no ano corrente;
- Provedores que façam parte do ranking dos 10 maiores PPM's no ano corrente;
- Provedores que provocaram paradas de linha na LEMOR e/ou bloqueio de expedição causado por não conformidades e/ou produto suspeito;
- Provedores que apresentaram não conformidades que afetaram o Cliente Final.

Nota 1: Se o critério de aceitação não puder ser atingido até a data requerida, o fornecedor deve submeter à Qualidade LEMOR um Plano de Ação Corretiva para a aprovação, normalmente provendo inspeção 100%.

7.2 Acesso a Planta do Fornecedor

Mediante comunicado prévio, o fornecedor deve permitir a LEMOR e a seu Cliente acesso a sua Planta e a de seus Sub-Provedores, com o propósito de verificar peças e documentos de processo bem como as metodologias e processos de fabricação usados em produtos fornecidos a LEMOR.

7.3 Gerenciamento de Sub-Provedores

Provedores da LEMOR devem ser capazes de gerenciar seus respectivos sub-provedores, incluindo disciplinas de avaliação, monitoramento, auditorias periódicas, disciplinas de controle de não conformidades e fechamento

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

de planos de ações. A Qualidade LEMOR, quando julgar necessário, fará auditorias em processos críticos de sub-provedores para assegurar que controles apropriados, bem como os requisitos desse Manual, estão sendo utilizados ao longo da Cadeia de Fornecimento.

7.4 Embalagem e Identificação

As embalagens devem garantir a integridade do produto fornecido, além de facilitar o manuseio, movimentação e armazenagem. A aprovação final da embalagem é dada pela Logística LEMOR. A definição do conceito da embalagem para itens em desenvolvimento será definida durante o Projeto do item que deve ter a participação do representante da área de Logística.

7.5 Etiqueta de Fornecimento

Etiqueta definida pela LEMOR para seus provedores. Contempla informações necessárias de extrema importância para o gerenciamento de estoque LEMOR e requisitos técnicos e de rastreabilidade, devendo conter a combinação de duas ou mais das seguintes informações:

- Número do Pedido de Compra
- Código do Produto
- Descrição do produto
- Dados do Fornecedor
- Nº. da OP
- Peso / Quantidade
- Descrição do serviço a executar

7.6 Solicitação para Alteração de Especificações de Produto e/ou Processo

Alterações realizadas pelo fornecedor sem a aprovação prévia e formal da Qualidade LEMOR são de total responsabilidade do mesmo, devendo este estar ciente dos riscos e dos encargos aplicáveis, em caso de não conformidades, podendo inclusive ocorrer a Descontinuidade de Negócios correntes e/ou Bloqueio do Fornecedor para Novos Negócios a critério da LEMOR.

7.7 Gerenciamento de Não Conformidades (RNC – Relatório de Não Conformidades)

As não conformidades são formalmente notificadas ao Fornecedor através do envio do formulário RNC (Relatório de Não Conformidades). As ações de contenção para problemas de qualidade deverão ser reportadas em até 24 horas. A análise de causa raiz e as ações corretivas deverão ser apresentadas em até 07 dias. Após preenchimento de todos os campos do formulário o mesmo deve ser endereçado eletronicamente à Qualidade LEMOR.

É de responsabilidade da Qualidade LEMOR analisar criticamente a RNC e validá-lo, autorizando o fechamento do documento no sistema. As não conformidades que afetarem o Cliente Final devem possuir evidência de fechamento *in loco* pela Qualidade LEMOR e/ou documentos complementares que comprovem a implementação das ações corretivas na Planta do Fornecedor. Podem ser anexados ao RNC quaisquer outros documentos de

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

uso do provedor como ferramenta de análise e solução de problemas. Quando aplicáveis Ações de Contenção na Planta da LEMOR são de total responsabilidade do fornecedor.

7.8 Retenção de Documentos

Os provedores deverão reter registros em arquivo de fácil acesso, de acordo com os requisitos a seguir:

- Certificado de matéria-prima utilizada na manufatura de itens de segurança: 02 anos em arquivo de fácil acesso e 15 anos armazenado em arquivo morto;

7.9 Desvios de Especificações e Derrogas

Detecção de Desvio de Especificações na Planta do Fornecedor: Encaminhar solicitação de concessão de desvio de engenharia à Qualidade LEMOR e aguardar a emissão de autorização prévia e formal aprovando a expedição e as condições de envio de peças ou produto para LEMOR. O total das peças produzidas com o desvio somente poderá ser enviado após a aprovação formal emitida pela Qualidade LEMOR. O não atendimento aos passos acima caracterizará uma não conformidade com as devidas penalizações do fornecedor no seu IDF - Índice de Desempenho de Fornecedor e/ou outras penalizações aplicáveis em decorrência da gravidade da ocorrência e os riscos envolvidos.

8. Requisitos para Melhoria Contínua

8.1 Embarque Controlado

É uma ferramenta utilizada pela Qualidade LEMOR que visa assegurar a identificação, contenção e solução dos problemas dentro da planta do fornecedor, garantindo dessa forma a conformidade dos produtos. O fornecedor poderá entrar neste regime, quando ocorrer:

- Não conformidades resultantes em: paradas de linha, incidência em Cliente Final, características de produtos de Segurança/Legislação;
- Reincidências de não conformidades;

8.1.1 Embarque Controlado nível 1 (CS 1):

A partir da notificação de CS1, realizada pela Qualidade LEMOR, o representante do fornecedor deve responder a notificação em 72 horas.

O fornecedor deve implementar uma área de inspeção isolada da linha de produção, com fluxo de entrada, saída e situação de inspeção bem definida. Inspeccionar 100% das peças, conforme características descritas nesta notificação.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

Evidenciar o treinamento dos operadores sobre a realização desta atividade. Identificar fisicamente as peças inspecionadas (conforme acordado com a Qualidade LEMOR) e colocar uma identificação por caixa/volume enviado, contendo a descrição “Embarque Controlado Nível 1”. Reportar a evolução/estatísticas (número de não conformidades por característica) do EC 1 conforme acordado com a Qualidade LEMOR.

O período de vigência do EC 1, bem como as regras de saída estarão definidas na Carta de Notificação de Embarque Controlado.

8.1.2 Embarque Controlado nível 2 (CS 2):

Será aplicado quando houver reincidências de não conformidades de características que façam parte do CS nível 1. Além das ações descritas acima, o processo de inspeção deverá ser realizado por uma empresa especializada em seletivos, indicada pela LEMOR, que reportará o resultado deste seletivo diretamente para a Qualidade LEMOR. Os custos relativos a este processo são de responsabilidade do fornecedor.

O período de vigência do CS 2 bem como as regras de saída estarão definidas na Carta de Notificação de Embarque Controlado.

Observação:

- A ativação de Embarque Controlado nível 2 prevê que o fornecedor execute o CS1 padrão simultaneamente. Tal contenção deverá ficar ativa por mais 4 semanas após o fechamento do CS nível 2.
- O CS2 pode ser uma escalada proveniente do CS1 mas não necessariamente. Nos seguintes casos o CS2 pode ser adotado diretamente:

-Ficou caracterizada uma ineficácia do fornecedor após as ações implementadas o qual é recomendado em adotar uma empresa terceirizada para garantir a conformidade do produto expedido a LEMOR.

-Casos particularmente graves que demonstrem fragilidade forte do Sistema de Qualidade implementado (também após uma auditoria negativa com não conformidades graves).

8.2 Garantia e Recuperação de Custos

O processo de recuperação de custos tem início quando a partir de uma falha de fornecedor, surge a necessidade de utilizar recursos próprios e/ou de terceiros para a realização de atividades não planejadas na planta da LEMOR, no Cliente ou onde se faça necessário localizar e retrabalhar peças não-conformes.

Todas as ações necessárias, preventivas e corretivas, para assegurar a proteção ao processo de nossos clientes serão tomadas. Os custos serão encaminhados ao provedor responsável ao final deste processo.

Estes valores incluem, mas não estão limitados a: sucatas, substituição de peças, horas de trabalho, despesas de viagens, transporte de produtos; prestação de serviço de terceiros, processos de garantia, paradas de linha na LEMOR ou no Cliente.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020

8.3 Comunicação com Provedores

A comunicação do fornecedor com a LEMOR deve ser feita preferencialmente no contato por telefone ou com a transmissão de dados via e-mail. Dependendo do assunto a ser tratado, devem ser localizadas as pessoas conforme a relação a seguir:

- **COMPRAS:** assuntos relativos a contratos e negociações comerciais, volumes de produção, datas de entrega, fracionamento, etc...
- **QUALIDADE:** todo assunto relacionado ao desenvolvimento, melhoria contínua e eventuais problemas de qualidade do produto e/ou processo, informações relativas a não conformidades, eventuais problemas de qualidade do produto e/ou processo

A versão atualizada e oficial do Manual deve ser obtida pelo fornecedor através de solicitação feita diretamente ao comprador, a Qualidade LEMOR ou ainda baixando a versão eletrônica acessando o website da Lemor no menu "Qualidade". Cópias físicas são consideradas **documentos não controlados**.

HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
21/11/2016	01	No Prefácio adicionado a VISÃO DA LEMOR E A POLÍTICA DA QUALIDADE
09/02/2017	02	No Prefacio adicionado Nota: Ética (Direitos Humanos)
11/07/2017	03	Adicionado item 1.1 – Código de Ética ou Conduta
17/01/2018	04	Alteração no formato, metas dos índices e adequação aos requisitos da norma ISO 9001:2015
20/01/2020	05	Alteração no método de cálculo do PSQ (Item 4.1.1), IPF (5.1.2) e IDF(5.2) e TOP 10 (5.2.1), 6.5 (Incluído o Romaneio de Serviços Externos)

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Gerencia da Qualidade	Diretoria	20/Jan/2020