



## **MANUAL DE REQUISITOS ESPECÍFICOS SCHWARZ**

Este Manual é de propriedade da Metalurgica Schwarz SA.

Sem autorização não pode ser distribuído ou copiado



#### Apresentação da Metalúrgica Schwarz

Originária de empresa com 60 anos de tradição no ramo metalmecânico, o Grupo Schwarz S.A. foi fundada em maio de 1993, com o objetivo de produzir peças forjadas e usinadas em metais não ferrosos, assumindo, nesta data, o setor de forjados da Industrial Schwarz SA, localizada na cidade de Ponta Grossa – PR, tradicional empresa no ramo de máquinas agrícolas.

Desde então, empreendedorismo, criatividade e alta qualidade fizeram da Metalurgica Schwarz uma das mais notáveis fabricantes de produtos forjados e usinados em alumínio. Com soluções econômicas para produção em larga escala da indústria automobilística e de equipamentos de refrigeração, o grupo Schwarz fornece a mais vasta gama de peças usinadas de forjados, fundidos, barras e perfis de metais ferrosos e não ferrosos, tais como válvulas, blocos, conectores, suportes, flanges e pistões para aplicação nos sistemas de ar condicionado, embreagem, suspensão e equipamento de refrigeração.

- ▶ 1993 Fundação Metalúrgica Schwarz;
- ▶ 1998 Certificação do Sistema da Qualidade conforme NBR ISO 9002:1994;
- 2001 Certificação do Sistema da Qualidade Automotivo conforme QS 9000;
- ▶ 2005 Certificação do Grupo Schwarz no Sistema da Qualidade Automotivo ISO-TS 16949:2002.
  - ▶ **2011 -** Nova sede do Grupo Schwarz em Quatro Barras.
  - 2012 Fusão de todas as plantas na nova sede da Metalúrgica Schwarz em Quatro Barras.
  - ▶ **2012 -** Certificação ISO 14001:2004.



Sede do grupo em Quatro Barras - PR



#### Política da Qualidade

O Sistema Corporativo da Qualidade tem como política:

- Qualidade nos processos é fator crítico para a competitividade;
- Características de segurança preservam a integridade física do usuário final;
- Proteção ambiental, legislação e requisitos aplicáveis são essenciais para o crescimento sustentável e a satisfação dos clientes;
- Melhoria contínua assegura evolução nos processos da organização;

#### Código de conduta Schwarz

Este Código expressa o compromisso da Schwarz e de seus colaboradores com uma conduta de retidão em todos seus relacionamentos e deve balizar as ações e a tomada de decisão de colaboradores e de parceiros da organização, estabelecendo um ambiente íntegro e saudável, que dissemine valores de respeito, agilidade, sustentabilidade e ética, considerando sempre as pessoas e o meio ambiente. Como empresa aberta e transparente, a Schwarz acredita na satisfação das partes interessadas como fator de sucesso e desenvolvimento sustentável. Anexo 3

#### Característica Segurança

Com base na norma IATF 16949:2016 e em requisitos de clientes, a Schwarz por meio deste manual desdobra as ações necessárias para os Provedores que fazem parte destes processos. As caracteristicas de segurança são identificadas através da simbologia descrita no anexo 4.

O cumprimento dos requisitos de segurança serão avaliados nas auditorias conforme quadro

Tabela de cores – Perfil extrudado em alumínio

Para os perfis de alumínio extrudado, se faz necessário a pintura de uma das extremidades conforme anexo 5.

Essa tratativa se faz necessária para o reprocessamento do material, sem a mistura de ligas.



#### ÍNDICE

Apresentação da Metalúrgica Schwarz	
Política da Qualidade	
ÍNDICE	
1 Descrição e finalidade deste Manual	
2 Glossário	6
3 Critérios para Seleção e Homologação de Provedores	
4 Requisitos Gerais para Provedores	12
5 Requisitos para Desenvolvimento de produtos	12
6 Requisitos de Processo	13
7 Monitoramento do Provedor	1
9. Embarque controlado	22
10 Protocolo de Aceitação	23
ANEXO 1	24
ANEXO 2	25
ANEXO 4	27
ANEXO 5	28
ANEXOS 6 e 7	29

#### Descrição e finalidade deste Manual 1

A Metalúrgica Schwarz possui um Sistema de Gestão da Qualidade e Meio Ambiente que atende aos requisitos das normas NBR ISO 14.001 e IATF 16.949, sendo necessário que este Manual de Requisitos Específicos seja divulgado aos seus Provedores visando o estreitamento da relação entre ambos com a aplicação dos requisitos descritos para a melhoria do processo de fabricação de seus produtos.



A Schwarz assume o compromisso com seus clientes e espera a mesma cooperação do Provedor no quesito direitos humanos, entendendo que o primeiro passo para estas condições é a resposta quanto a não utilização de materiais nobres provenientes dos países sub-desenvolvidos, respondendo Conflito ao questionário de Minerais de (para mais informações consulte http://www.conflictfreesourcing.org/conflict-minerals-reporting-template/). O segundo passo é a adequação de seus processos quanto às diretrizes governamentais de sua localidade referente à mão-de-obra e requisitos para a proteção ao meio ambiente.



#### Glossário

Amostra inicial: Entende-se como parte do processo de aprovação de peça de produção (conforme Manual PPAP – AIAG).

Provedores: São definidos como Provedores, os nacionais e internacionais de fontes externas, para materiais de produção, peças de produção ou reposição, tratamentos térmicos, superficial, pintura, ou outros serviços de acabamento utilizados para a fabricação do produto.

#### Classe 1

- o Matéria Prima
- Usinagem
- o Tratamento Térmico
- Tratamento Superficial
- o Forjamento

#### Classe 2

- o Calibração
- Analises laboratoriais
- Meio Ambiente

#### Classe 3

o Demais Provedores



SCHWARZ

**Requisitos** 

PPAP (PAPP): Processo de Aprovação de Peça de Produção.

FMEA: Análise do Modo e Efeitos de Falha Potencial.

MSA: Análise dos Sistemas de Medição.

**APQP:** Planejamento Avançado da Qualidade do Produto.

**CEP:** Controle Estatístico do processo.

Ruptura com o Cliente: Toda não conformidade que afete o Cliente da Metalúrgica Schwarz, seja esta não conformidade de qualidade ou de logística.

PPM: Peça por milhão; é a razão entre o número de peças não conforme pelo total de peças entregues em um determinado período, multiplicado por 1.000.000.

Performance de entrega: É o percentual de entregas no prazo pelo total de entregas programadas em determinado período.

AIAG: Automotive Industry Action Group (Grupo de Ação da Indústria Automotiva).

IQPS: Índice de Monitoramento da Qualidade Provedores.



8D: Oito Disciplinas da Qualidade que objetivam a proteção do cliente e a identificação e eliminação da causa raiz para que não ocorra a falha novamente.

NSL: Nível de Serviço Logístico.

**CQI:** Continuous Quality Improvement (Melhoria Contínua de Qualidade).

**VDA 6.3:** Verband der Automobilindustrie (Auditoria do Processo Parte 3).

Cp / Cpk: Índice de Capabilidade para um processo Estável.

Pp / Ppk: Índice de desempenho.



#### 3 Critérios para Seleção e Homologação de Provedores

A Schwarz possui uma sistemática para seleção e homologação de Provedores, com pensamento baseado em risco, que é constituída pela formação do preço negociado com o departamento de compras e uma auditoria que servirá para a validação. Os critérios e a norma utilizados para referência estão descritos conforme abaixo:

## Base de dados para auditoria de homologação de Provedores:

Certificações	VDA 6.3 (P1)	Auditoria IATF 16949:2016	Requisitos de clientes*	CQI	Analise de risco
Processos especiais com IATF 16949:2016	-	-	X	X	Х
Provedores especiais sem IATF 16949:2016	-	Х	Х	Х	Х
Provedor com ISO 9001: 2015	Х	Х	Х	-	х
Provedor com IATF	Х	-	Х	-	х
Provedores com intenção IATF	Х	Х	Х	-	х

Quadro 01: Normas de referência para auditorias em Provedores

Caracteristicas de segurança serão avaliadas em todas as auditorias realizadas, sempre que aplicável, conforme quadro acima.

Para novos Provedores, a Schwarz solicita o preenchimento do formulário de auto avaliação (anexo 6) e também realiza a validação dos dados (anexo 7) enviados no momento da auditoria de Homologação conforme quadro 01.



	Critério para homologação de Provedores:					
	Gerenciamento de risco					
•	> 90% + Aprovação Multidisciplinar Schwarz	Provedor Liberado				
	70 a 90% + Aprovação Multidisciplinar Schwarz	Provedor Controlado com plano de ação				
•	< 70%	Provedor Impedido				
	VDA	6.3 (P1)				
•	- Máx 07 Amarelos - 0 Vermelho	Provedor Liberado				
	- Máx 14 amarelos - 0 Vermelho	Provedor Controlado com plano de ação				
•	- > 14 amarelos - 1 Vermelho	Provedor Impedido				
	Auditoria de Sistema	com base na IATF 16949				
•	<ul> <li>Máx 05 não conformidades menores</li> <li>0 não conformidade maior</li> </ul>	Provedor Liberado				
	- Máx 10 Não conformidades menores - 1 não conformidade maior	Provedor Controlado com plano de ação				
	(	CQI 9				
•	<ul> <li>- Máx 05 não conformidades menores</li> <li>- 0 não conformidade maior</li> </ul>	Provedor Liberado				
	<ul> <li>Máx 10 não conformidades menores</li> <li>1 não conformidade maior</li> </ul>	Provedor Controlado com plano de ação				
•	<ul><li>- &gt; 15 Não conformidades menores</li><li>- 2 não conformidades maiores</li></ul>	Provedor Impedido de fornecimento				
	CQI	11 e 12				
•	- ≤ 5 "Não satisfatório" - ≤ 8 Ñok Job Audit	Provedor Liberado				
	- 6 a 10 "Não satisfatórios" - 9 a 14 Ñok Job Audit	Provedor Controlado com plano de ação				
•	- ≥ 1 "Necessita de ação Imediata - ≥ 14 Não satisfatório	Provedor Impedido de fornecimento				

Quadro 02: Critérios para homologação de Provedores

Obs: Entende-se como processos especiais prestações de serviços que é dificultosa a verificação da percepção da qualidade no produto, como exemplo tratamentos térmicos, de superfícies, soldas, etc., para maiores esclarecimentos, consultar <a href="https://www.aiag.org/">https://www.aiag.org/</a>.

MQ-GQ-0002 Rev.: 10 de 30-03-2018 Elaborador.: Rodrigo Macario Aprovador.: Mike de Moura Pág.: 10 / 29



#### **Requisitos Gerais para Provedores**

É desejável que todos os Provedores da Metalúrgica Schwarz possuam a certificação ISO 14.001, sendo obrigatório, no mínimo um Sistema de Gestão da Qualidade conforme os requisitos ISO 9001:2015, e um planejamento para implantação da IATF 16949. Para Provedores que não possuam as certificações exigidas, um aceite deve ser submetido à Schwarz, que deverá solicitar autorização ao seu cliente, e, em caso de reprovação o fornecimento não será permitido.

Todo Provedor deve submeter os seus certificados de qualidade e/ou ambientais à Schwarz sempre que renovados, assim como sua Licença de Operação e o Cadastro Técnico Federal (Quando aplicável). Caso ocorra algum cancelamento ou suspensão por qualquer motivo, o informe deve ser imediato para definir uma estratégia de fornecimento junto ao cliente.

A menos que especificado de outra forma pela Schwarz, documentos de projeto devem ser arquivados por toda vida útil do produto + 1 ano calendário, e, para registros de qualidade, o Provedor deve possuir uma sistemática que garanta o arquivamento de no mínimo 15 anos.

A Schwarz solicita aos seus Provedores que trabalhem com foco na melhoria contínua, medindo seus indicadores de eficiência e eficácia dos processos objetivando o zero defeito e 100% de desempenho de entrega.

Qualquer documento que seja enviado ao Provedor deve ser considerado como confidencial e não é permitida a divulgação sem prévia autorização da Schwarz.

O Provedor deve sempre enviar todo e qualquer material para a Schwarz identificado, e para condições especiais (suspeitos, refugos, etc.), uma etiqueta descrevendo no mínimo o motivo e a pessoa responsável pela condução do assunto, deve ser feita, visando a eliminação da possibilidade de misturas durante o processo. Casos em que a identificação não seja suficiente, uma reclamação formal será emitida para que o Provedor possa implementar as ações de contenção e corretivas.



Para amostras de PPAP, o material deve ser identificado de acordo com a o padrão de etiqueta contido em anexo a este manual.

Obs: O contato prévio do Provedor com a Schwarz ajuda a eliminar possíveis misturas.

#### 5 Requisitos para Desenvolvimento de produtos

Para fornecimento assegurado de peças e serviços à Schwarz, o Provedor deve utilizar e aplicar os requisitos dos manuais AIAG (PPAP, FMEA, APQP, CEP, MSA, CQI 9, CQI 11 e 12, CQI 15, CQI 17, etc.) para desenvolvimento de seus produtos, o nível de PPAP e data planejada para entrega das amostras deverá ser acordado com a Qualidade da Schwarz de uma maneira que atenda ao prazo e ao nível esperado pelo cliente.

O Provedor deve prover recursos e ser capaz de atender todos os requisitos solicitados pela Schwarz e pelos manuais. Para documentação de PPAP que não será atendida no desenvolvimento de seu processo, independente do nível de submissão, estes devem ser negociados pontualmente e derrogados formalmente conforme Nota 2 do manual do Processo de Aprovação de Peça de Produção (PPAP).

A Schwarz solicita que características definidas como críticas e especiais sejam monitoradas durante o processo conforme manual de CEP e sejam atendidos aos índices de Pp / Ppk >= 1,67, exceto para casos em que o cliente final solicita um índice maior.

Para itens de segurança, o controle deve considerar Cpk/Ppk > 2.

Para os casos em que será o Provedor responsável pela embalagem do produto, o desenvolvimento deve ser acordado em conjunto com Engenharia e Logística da Schwarz visando a preservação da integridade do material.

O fornecimento de qualquer item deve ser homologado pela Schwarz com base nos manuais AIAG e não é permitida a entrada destes materiais sem sua devida aprovação.



#### Requisitos de Processo

#### 6.1 Requisitos de Logística

O Provedor deve ter um sistema estabelecido para planejamento, controle e programação de produção que deve ser capaz de garantir as especificações de quantidade, prazos, estoques mínimos entre outros requisitos acordados com a Schwarz.

Quando houver necessidade, é de responsabilidade do Provedor o aviso e atualização dos respectivos contatos logísticos.

A Schwarz semanalmente faz a revisão e envio de seu planejamento de entregas aos Provedores. Na folha de rosto de cada programação estão destacados os procedimentos de recebimento, tais como data do pedido, código, descrição, número do pedido, data do recebimento na Schwarz, etc. No caso de não recebimento durante a semana, a programação anterior continua vigente.

O Provedor deve fazer a análise do planejamento de entregas e retornar com o aceite das quantidades e prazo de entregas. Caso não esteja de acordo, ele deve pré-estabelecer com a Schwarz uma nova data para a entrega do material de acordo com seu lead time.

Obs:

- A Schwarz considerará como aceita a programação caso o Provedor não dê um retorno no prazo de 48 Hrs.
- Em caso de paradas planejadas no Provedor por férias, manutenções em seus equipamentos, etc., as informações devem ser enviadas com antecedência para a Schwarz realizar a revisão do planejamento e fazer a antecipação dos pedidos.
  - Após firmados os pedidos, quaisquer custos por atrasos de entrega serão de responsabilidade do Provedor.



O Provedor deve negociar junto a Schwarz um sistema de transporte para remessa de lotes no início do desenvolvimento do produto, para casos em que o frete seja por sua conta, situações como contratação de serviços, manuseio e preservação devem ser garantidos até a entrada do material na Schwarz. Caso a modalidade de transporte seja responsabilidade Schwarz, o Provedor deve comprometer-se a disponibilizar a quantidade acordada no prazo certo conforme o planejado. Em casos em que isto não ocorra, todo o material será considerado como atrasado e afetará o indicador de Nível de Serviço Logístico.

#### Requisitos de Qualidade 6.2

A Schwarz adota práticas extras quando necessário para atendimento aos seus clientes e espera que seus Provedores tenham o mesmo objetivo quando houver alguma necessidade além do planejado. Uma cooperação conjunta deve ser estabelecida para que a soma destes esforços protejam o cliente final.

Todo Provedor deve realizar no mínimo anualmente em seu processo de fabricação uma verificação do atendimento a todos os requisitos dos produtos fornecidos para a Schwarz e arquivar (dimensional, propriedades químicas, mecânicas, classificação de limpeza, etc.). Estes dados devem estar prontamente disponíveis para eventuais consultas.

Para melhoria constante no processo de fabricação, a Schwarz solicita que seus Provedores possuam um processo estabelecido de controle estatístico em sua produção para o monitoramento de características especiais e de segurança (representadas pelas simbologias '◆' e '●' respectivamente), considerando como aceitável um índice de Cp e Cpk >= 1,67.

Para itens de segurança, o controle deve considerar Cpk/Ppk > 2.

Caso ocorram custos envolvidos em quebras de fornecimentos, cuja origem seja comprovadamente originaria do processo do Provedor (falhas de Qualidade ou de entrega), será de responsabilidade



do Provedor o ressarcimento de quaisquer partes interessadas, independentemente de qual motivo, tais como fretes especiais, devolução de material, retrabalhos, produtos fabricados com defeitos, recall's, campanhas na mídia e reposição de produtos, etc..

Em situações em que o monitoramento de respostas do Provedor efetuado pela Schwarz não evidencia a causa raiz do(s) problema(s) e/ou as ações não estejam claras, o relatório poderá ser reprovado e o Provedor deverá elaborar um novo dentro do prazo estabelecido.

A Schwarz solicita que todo Provedor tenha disponível em seu processo um plano de contingência que consiste na identificação de potenciais falhas e ações de contenção para que não haja desabastecimento no cliente. Ações devem ser direcionadas no mínimo para questões como falta de energia, falta de entrega de matéria prima, greve dos funcionários, falta de água, etc., que podem afetar a entrega de seus produtos.

#### Monitoramento do Provedor

Regularmente a eficácia do processo dos Provedores é monitorada e esperamos que cada um tenha uma metodologia similar de atuação. Mensalmente a Schwarz divulga o seu IQPS (Índice Qualidade Provedores Schwarz) com o resultado obtido e quando necessário, elabora planejamentos e/ou solicita aos Provedores conforme critérios estabelecidos.

Com base no histórico de fornecimento de cada Provedor, um acordo de metas é estabelecido e revisado sempre que necessário com foco no atendimento aos objetivos da Schwarz que é representado pelo total de 100 pontos. (ver Anexo 02).

#### 7.1 Quebra de qualidade

Caso ocorram falhas, sejam elas de qualidade ou logística, no lote de amostra ou no item em série, um relatório 8D será enviado ao Provedor, que deve ser capaz de analisar e retornar à Schwarz



este relatório preenchido dentro dos prazos estabelecidos com a investigação da causa e implementação das ações corretivas.

Todos os lotes posteriores à quebra de qualidade devem vir selecionados quanto à falha e identificados até o fechamento do relatório de 8D, e, caso a Schwarz visualize e entenda que não foi feita a contenção adequada, uma nova reclamação poderá ser aberta pela mesma falha. Para lotes em que não há a possibilidade de devolução ao Provedor por qualquer motivo, ele deve disponibilizar uma assistência técnica imediatamente para fazer a seleção ou retrabalho (desde que autorizado pela Schwarz) e/ou fabricar uma nova remessa dentro da especificação, tratando como prioridade para que não ocorram desabastecimentos no cliente final. A negociação sobre os passos para a contenção da falha deve ser conduzida pelo Provedor com a autorização da Qualidade Schwarz, contratação de empresas de seleção e retrabalho também é de total responsabilidade do Provedor.

#### 7.2 Quebra de qualidade no cliente final (Ruptura no cliente)

Caso ocorra alguma falha no produto fornecido pela Schwarz em seu cliente e seja comprovadamente um problema do Provedor, todos os requisitos que constam no item 7.1 serão aplicados e o Provedor terá um demérito em seu IQPS mensal.

Obs: Entende-se como Ruptura no cliente problemas relacionados à entrega e/ou qualidade do produto fabricado.

#### 7.3 Prazo de resposta

A Schwarz estabelece os prazos 1/5 /30 como base para a resposta de seus Provedores para o formulário 8D enviado, esta sistemática está dividida conforme abaixo:

- Ações de contenção: Até 24 horas após o recebimento da reclamação.
- Ações corretivas e preventivas: Até 05 dias após o recebimento da reclamação.



Fechamento do 8D e comprovação da eficácia: Até 30 dias após o recebimento da reclamação.

Para casos em que o tempo de análise do Provedor necessite ser maior que o prazo estabelecido, o mesmo deverá negociar com a Qualidade Provedores Schwarz uma nova data para que não haja demérito em sua pontuação.

Se ocorrerem situações que o requisito específico do cliente seja de um prazo menor que o descrito neste manual, a Metalúrgica Schwarz espera que haja uma cooperação e um esforço mútuo das partes para atendimento à necessidade.

#### 7.4 Nível de Serviço Logístico

O nível de serviço logístico é medido com base no atendimento às programações de entrega enviadas pela Schwarz, a flexibilidade de programação e atendimento ao cliente.

#### Onde:

- Performance de Entrega: Quantidade de peças boas entregues no período / Quantidade de peças Programadas no período
- Flexibilidade Programação: Flexibilidade de negociação para adicionais ou cortes dentro do período firme
- Atendimento ao cliente: Avaliação referente ao atendimento prestado pelo Provedor levando em consideração a cordialidade na relação, respostas no prazo (até o outro dia após o envio de mensagens - D+1) e disponibilidade para a tratativa de situações especiais.



#### Performance de Auditorias 7.5

A Schwarz elabora e estabelece um cronograma todo início de ano com base nos resultados da última auditoria realizada e define o prazo conforme parâmetros de classificação estabelecidos e Norma utilizada para referência

#### Matriz para auditorias em Provedores Homologados

Norma Base Parâmetros da Norma		Classif.	Periodicidade		
Worma Dase	Parametros da Norma		6 meses	01 ano	02 anos
	Α	Α			Х
<b>VDA 6.3</b>	В	В		Х	
	С	С	Х		
	<ul><li>- Máx 05 não conformidades menores</li><li>- 0 não conformidade maior</li></ul>	Α			х
IATF 16949:2016	<ul><li>- Máx 10 Não conformidades menores</li><li>- 0 não conformidade maior</li></ul>	В		х	
	<ul><li>- &gt; 10 Não conformidades menores</li><li>- 01 não conformidade maior</li></ul>	С	х		
	- 0 Não conformidade Maior	Α		х	
CQI - 9	<ul><li>- 1 Não conformidade Maior</li><li>- 6 a 10 não conformidades menores</li></ul>	В		х	
	- > = 1 Não conformidade Maior - > 10 Não conformidades Menores	С	х		
	- ≤ 5 "Não satisfatório" - ≤ 8 Ñok Job Audit	Α		x	
CQI 11 / 12	- 6 a 10 "Não satisfatórios" - 9 a 14 Ñok Job Audit	В		х	
	-≥1 "Necessita de ação Imediata -≥14 Não satisfatório	С	х		

Quadro 03: Critério para Auditorias de monitoramento de processo do Provedor

Caracteristicas de segurança serão avaliadas em todas as auditorias realizadas, sempre que aplicável, conforme quadro 3.

Analise de risco (anexo 7) será realizada simultaneamente as auditorias do quadro acima.



Pág.: 19 / 29

A Schwarz negocia com antecedência a realização de auditorias e, se houver necessidade de cancelamento por parte do Provedor, este deve informar com no mínimo 03 semanas de antecedência, implicando no repasse de todos os custos se o prazo não for atendido.

Para Provedores que estão fora do Brasil não serão realizadas auditorias, a conformidade dos produtos será verificada via percepção da qualidade no recebimento e pelo seu IQPS mensal.

#### 7.6 Cálculo do IQPS

Cada não atendimento identificado em qualidade, logística, gerará um decréscimo no resultado mensal. (Ver quadro 03: Participação dos indicadores no IQPS).

Pontuação sobre meta de Provedores				
Ruptura no cliente da Schwarz 25 pontos				
Quebra de Qualidade na Schwarz	20 pontos			
Prazo de Resposta (8D / Plano sistêmico/Auditorias / Atas )	10 pontos			
Envio de evidências (8D / Plano sistêmico/Auditorias / Atas )	10 pontos			
Nível de Serviço Logístico	35 pontos			

Quadro 04: Participação dos indicadores no IQPS

#### 7.6.1 Classificação IQPS

Acordo de Qualidade	
Atendimento a Meta	А
Fora da meta dois meses consecutivos	В
Fora da meta três meses consecutivos ou 03 meses em um período de 06 meses	С

Quadro 5: Classificação IQPS

Caso o Provedor apresente um desempenho abaixo da meta de seu IQPS por 03 meses consecutivos, ou em um período de 06 meses a meta não seja atingida em três deles, haverá um rebaixamento automático para categoria 'C' e o cronograma será alterado conforme regras do quadro 3, além do rebaixamento, as regras abaixo deverão ser cumpridas;



- Um plano de ação sistêmico deverá ser elaborado e enviado em até 15 dias corridos após a solicitação, e o Provedor deve apresentar o material na Schwarz em até 15 dias corridos após o envio, totalizando no máximo 30 dias para elaboração e apresentação do plano sistêmico.
- A classificação só será alterada após a realização de uma nova auditoria e /ou auditoria de follow up do plano sistêmico, conforme as regras definidas no quadro 03.
- Provedores rebaixados a categoria "C" ficam impedidos de participarem de novas cotações. Caso a performance do provedor não demonstre evolução após a finalização do plano sistêmico, ou ainda através de auditoria, seja identificado que as ações propostas não tenham sido cumpridas, a Schwarz poderá iniciar um processo de substituição do mesmo, notificando as partes interessadas. Após o aceite do cliente, os procedimentos internos de seleção e/ou homologação de Provedores devem ser iniciados.

#### 7.6.2 Classificação final do Provedor

A classificação final do provedor é dada pela soma do IQPS + Auditoria, prevalecendo sempre o menor resultado alcançado conforme quadro abaixo.

Classificação IQFS	Classificação Auditoria	Classificação Final
Α	Α	А
Α	В	В
Α	С	С
В	А	В

Quadro 6: Classificação final Provedor

#### 7.6.3 Quebra de qualidade no cliente final (Ruptura no cliente)

Quando ocorrerem rupturas no cliente da Schwarz, o Provedor terá um decréscimo de 25 pontos de seu IQPS mensal.

#### 7.6.4 Prazo de Resposta

Em casos de atrasos de resposta, sejam elas relacionadas às ações de 8D's ,planos sistêmicos, auditorias e /ou atas de reuniões, o não envio das evidências implica em um demérito de 10 pontos.



#### 7.6.5 Nível de Serviço Logístico

A composição do Nível de Serviço Logístico é monitorada conforme quadro abaixo:

Requisito	Peso
Programação de Entrega (PE)	90%
Flexibilidade Programação (FP)	5%
Atendimento Cliente (AC)	5%

Quadro 06: Participação dos critérios no indicador Nível de Serviço Logístico

Para acrescentar ao IQPS, a divisão do NSL é descrita conforme abaixo:

$$IQFS = (PE + FP + AC)x 0.35$$

#### 7.6.5.1 Performance de Entregas (PE)

$$\left(\frac{Quantidade\ de\ Peças\ boas\ entregue\ no\ período}{Quantidade\ de\ peças\ Programadas\ no\ período}
ight) imes 0,9$$

#### 7.6.5.2 Flexibilidade Programação (FP)

O Provedor terá o decréscimo de até 05 pontos em seu Nível de Serviço Logístico quando não houver flexibilidade de negociação nas variações dos pedidos.

## 7.6.5.3 Atendimento ao cliente (AC)

A Schwarz fará uma avaliação do atendimento do Provedor considerando a coerência na relação diária, podendo ocorrer um decréscimo de 05 pontos em seu Nível de Serviço Logístico.

#### 8. CNQPS - Custo da Não Qualidade Provedores Schwarz

Caso ocorram falhas no fornecimento que impactem, nos requisitos de qualidade ou de entrega, sejam essas detectadas na Schwarz ou em seus clientes, que comprovadamente sejam de responsa-



bilidade do Provedor, e que gerem custos da má qualidade, o mesmo será notificado via aviso de débito, tendo um prazo máximo de 7 dias corridos para retorno, caso não ocorra, a Schwarz entenderá como aceito os valores contidos no documento e efetuara o encontro de notas em até 05 dias úteis ou no próximo faturamento.

#### 9. Embarque controlado

O monitoramento sobre a qualidade dos produtos fornecidos é de grande importância para a Schwarz, e, quando houver alguma situação em que ocorram falhas reincidentes em um curto espaço de tempo ou uma falha de grande impacto no cliente final e não aconteça a contenção e correção do problema de maneira eficaz, pode ser solicitado ao Provedor o embarque controlado Nível I (CSL I) onde uma inspeção 100% da característica deverá ser verificada na planta de fabricação, em um local a parte da produção. Se esta falha persistir e ainda ocorrerem casos de recebimento de material Não Conforme, uma empresa de prestação de serviços será acionada pelo Provedor para inspecionar a mesma característica na Schwarz, iniciando a inspeção Nível II (CSL II) com todo o custo sob responsabilidade do próprio Provedor.

A responsabilidade sobre a retirada do embarque controlado deve ser conduzida pelo Provedor e autorizada pela Schwarz, seguindo o critério de escalonamento. Após a comprovação da eficácia (03 meses) retira-se o NII permanecendo o NI. O mesmo processo aplica-se para a retirada do NI.

Nota: Para entregas com o espaçamento entre lotes maior que 01 mês será aplicado o critério 03 lotes.



Manual de Requisitos Específicos da Schwarz

	Requisitos
10 Protocolo de Aceitação	
Provedor	
Representante do Provedor (nome legível e assinatura)	
Data	
Obs:	



## **ANEXO 1**

Material Especial				
Não Utilizar sem Autorização da Qualidade				
Aos Cuidados de:		Fone:		
Nome do Fornecedor:	Contato Fornece	dor:		
Descrição do Produto:				
Código da peça Fornecedor:	Revisão de De	senho:		
Código da peça Schwarz:	Revisão de De	senho:		
Nota Fiscal: Quantidade:				
N° do Pedido de Compras: Data de Fabricação:		;ão:		
( ) – PPAP ( ) – Testes ( ) – Amostras p/ análise ( ) – Outros				
OBS.:				

MQ-GQ-0002 Rev.: 10 de 30-03-2018 Elaborador.: Rodrigo Macario Aprovador.: Mike de Moura Pág.: 24 / 29



**ANEXO 2** 

# CONSULTAR ACORDO DE METAS **RECEBIDO**



Anexo 3



## CÓDIGO DE CONDUTA SCHWARZ

#### **COLABORADORES**

É assegurado a seus colaboradores o cumprimento de acordos, compromissos e contratos, desde que dentro de sua alçada de responsabilidades, buscando a qualidade de vida e um ambiente de trabalho saudável e seguro, contribuindo para a evolução do ser humano.

Da mesma forma, os colaboradores comprometem-se com os objetivos e necessidades da organização, trabalhando de forma séria, íntegra e leal, alinhada aos valores da organização: respeito, agilidade, sustentabilidade e ética. Não é admitido qualquer tipo de discriminação por raça, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou quaisquer outras condições pessoais, físicas ou sociais de seus colaboradores.

As lideranças devem ter como princípios, o estimulo à desafios com foco no desenvolvimento, lealdade, justiça, integridade, reconhecimento e agilidade na tomada de decisão. Nossos colaboradores não são submetidos a condições inadequadas de trabalho ou a práticas disciplinares abusivas, estabelecendo um ambiente de respeito e consideração que envolve toda a organização. A Schwarz remunera adequadamente seus colaboradores pela jornada de trabalho, de acordo com as práticas de mercado, respeitando a legislação vigente e acordos de classe.

#### **CLIENTES**

Cabe à Schwarz o compromisso de procurar constantemente as melhores soluções e satisfação para seus clientes. Em uma visão de perenidade e sustentabilidade, interagimos técnica, comercial e socialmente, com vistas a aprender e evoluir em coniunto.

#### **PROVEDORES**

Nossos Provedores são parceiros de negócio e de confiança, que priorizam o respeito aos acordos formais. Juntamente com seus sub-contratados e demais integrantes da cadeia produtiva, devem sempre ajustar-se a este Código em suas atividades com a Schwarz. São avaliados com base em preço, prazo, qualidade, disponibilidade e compromissos éticos, sociais e ambientais.

Não é permitido aos colaboradores da Schwarz solicitar e ou aceitar ofertas de lazer, refeições, presentes ou quaisquer gratificações, bem como serviços particulares ou favores de parceiros de negócio.

Somente é permitido receber material promocional para divulgação da marca do Provedor, como exemplo: calendários, agendas, réguas, cadernos, canetas e que não ultrapassem o valor de referência de R\$ 50,00.

#### SOCIEDADE E COMUNIDADE

É compromisso da Schwarz dialogar e atuar ativamente na comunidade onde está inserida, colaborando com programas sociais, culturais e beneficentes, sempre procurando a construcão de uma sociedade melhor.

#### **MEIO AMBIENTE**

A adoção de tecnologias que propiciem a utilização racional de recursos naturais e minimizem o impacto ambiental, bem como o atendimento à legislação aplicável, é nosso compromisso para a preservação do meio ambiente.

#### CONFIDENCIALIDADE

A Schwarz e seus colaboradores asseguram a confidencialidade das informações sigilosas pertencentes a clientes, Provedores, acionistas e colaboradores em poder da empresa.

#### RESPONSABILIDADE SOCIAL

Combater as práticas de trabalho infantil e forçado é compromisso da Schwarz e de toda cadeia produtiva.

#### **GERAL**

É responsabilidade de nossos colaboradores e administradores cumprir e assegurar que este Código de Conduta seja compreendido e cumprido nos relacionamentos da empresa.

É dever de todas as partes envolvidas e interessadas, questionar e compreender as condutas mencionadas e informar a sua liderança e/ou se reportar a quaisquer canais de comunicação divulgados para esse fim, indícios de descumprimento desde código.

#### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Eventuais denúncias poderão ser feitas (inclusive anonimamente) através dos seguintes canais:

E-mail: falecomaschwarz.com.br

Telefone: +55 41 210 68755 ou +55 41 99960 0175

Caixa de sugestões Fale com a Schwarz na entrada da

fábrica

Site: www.schwarz.com.br



Anexo 4

Característica de Segurança

Requisito 4.4.1.2 Segurança do Produto – IATF 16949:2016

A organização deve ter processos documentados para a gestão da segurança do produto relacionado a produtos e processos de manufatura, que devem incluir, mas não se limitar ao seguinte, onde aplicável;

- a) Identificação pela organização dos requisitos estatutários e regulamentares de segurança dos produtos
- b) notificação do cliente dos requisitos no item a);
- c) Aprovações especiais para FMEA de projeto;
- d) identificação das características de segurança relacionadas ao produto;
- e) identificação e controles das características de segurança relacionadas com o produto e no ponto de manufatura
- f) aprovação especial de planos de controle e FMEAs de processo;
- g) planos de reação;

## Simbologia Schwarz

Característica de segurança –



Cpk/Ppk - > 2



Anexo 5 Tabela de cores – Perfis Extrudados em alumínio

3000	3003	6061
Vermelho	Verde Claro	Marfim
2011	6351	4032
Marrom	Branco	Preto
3103	6262	2618
Camurça	Platina	Roxo
6063	6060	
Azul céu	<b>Azul Colonial</b>	
6082	3004	
Verde Folha	Amarelo	
C100	6005	
Azul Medio	<b>Laranja</b>	



Pintura de uma das extremidades – Ex: Liga 6082



## Anexos 6 e 7 enviados via e-mail junto com esse Manual.

## Em caso de duvidas;

Contato	Cargo	Telefone	E-mail
Laércio Biscorovaine	Suporte Logístico	+55 (41) 2106-8773	laercio.biscorovaine@schwarz.com.br
Rubens Santana	Contato Logístico	+55 (41) 2106-8774	rubens.santana@schwarz.com.br
Rodrigo Macario	Contato Qualidade	+55 (41) 2106-8733	macario@schwarz.com.br
Valdemir Fernando Stella	Suporte Qualidade	+55 (41) 2106-8716	fernando@schwarz.com.br
Mike de Moura	Gerente Qualidade	+55 (41) 2106-8716	mike@schwarz.com.br