

# Manual da Qualidade de Fornecedores

Direção Geral

*Sr. Inocêncio Meurer*  
Diretor Administrativo

*Sr. Ademir João Meurer*  
Diretor Industrial



## Sumário

01.	Histórico.....	3
02.	Escopo de Certificação.....	3
03.	Política da Qualidade.....	3
04.	Estratégia do Negócio.....	3
05.	Objetivo do Manual.....	4
06.	Requisitos Gerais.....	4
07.	Aplicação.....	5
08.	Amostras ou Protótipos.....	5
09.	Seleção e Processo de Homologação.....	5
10.	Método de Auditoria em Fornecedores.....	6
11.	Processo de Aprovação de Peça de Produção (PPAP).....	7
12.	Condições para Elaboração do PPAP.....	8
13.	Tratativas de Eventuais Não Conformidades.....	8
14.	Custos de Não Conformidades.....	9
15.	Requisitos Estatutários e Regulamentares.....	9
16.	Recebimento.....	9
17.	Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF).....	10
18.	Método de Cálculo, Classificação e Envio dos Resultados.....	11
19.	Logística e Entregas.....	12
20.	Inspeção 100%.....	13
21.	Confidencialidade dos Projetos, Desenhos e Informações.....	13
22.	Cadastro no IMDS – International Material Data System.....	13
23.	Workshop Hame.....	13
24.	Respeito ao Meio Ambiente.....	14
25.	Acordo de Qualidade.....	14
26.	Considerações.....	14
27.	Termo de Compromisso.....	15
28.	Histórico de Revisões.....	16



## **01. Histórico**

A Hame é uma empresa de Jaraguá do Sul - SC, e iniciou as atividades em 1º de junho de 1990, tendo como sócio fundador o Sr. Ademir João Meurer. O nome “HAME” surgiu da união dos sobrenomes dos primeiros sócios, “**Hansen e Meurer**”.

Nos primeiros três anos a Hame se dedicou apenas nas atividades de ferramentaria, fabricando moldes e matrizes de pequeno porte e prestando alguns serviços de usinagem em peças técnicas para empresas da região. Posteriormente, passou a prestar serviços na área de estamparia leve, produzindo arruelas, terminais elétricos dentre outros.

Atualmente, o parque fabril (sede própria), possui uma área construída de aproximadamente 15 mil m<sup>2</sup>, em um terreno de 55.000 m<sup>2</sup>, situado na Rua Carlos Hardt – Jaraguá do Sul – SC, as margens da BR 280. A empresa vem constantemente ampliando e diversificando a capacidade produtiva, passando a atuar em três segmentos: Caldeiraria, Estamparia e Ferramentaria. Desenvolve e produz ferramentas para corte, estampo e conformação, também atua fortemente em conjuntos montados (caldeiraria), corte a laser, dentre outros segmentos da área metalúrgica.

Com essa ampliação e diversidade estamos conquistando novos clientes e alcançado vários segmentos de mercado. Atualmente a Hame fornece serviços principalmente para os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo e Minas Gerais, atendendo os mais diversos setores da indústria, tais como: metalmecânica, linha automotiva, linha pesada, linha branca e construção civil.

O grupo Hame possui processos altamente confiáveis, tanto na manufatura quanto na gestão da qualidade. Possui o sistema de gestão com certificação ISO 9001:2015 e atende aos mais altos padrões de qualidade exigidos no mercado atual.

## **02. Escopo de Certificação**

“Serviços e soluções em caldeiraria e estamparia para o segmento de indústrias metalmecânicas.”

## **03. Política da Qualidade**

“Atender os requisitos dos clientes, através da qualidade, competitividade e inovação, buscando a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade”.

## **04. Estratégia do Negócio**

### **NOSSO NEGÓCIO**

“Serviços e soluções em caldeiraria, estamparia e ferramentaria.”

	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i> <b>Manual da Qualidade de Fornecedores Hame</b> <i>Hame Tecnometal Ltda</i>	DOCUMENTO: <b>MQFH</b>	Revisão: <b>17</b>
		Data em vigor: <b>29/06/2023</b>	
		Página: <b>4 / 16</b>	

## MISSÃO

“Prestar serviços e soluções para a área do negócio, com qualidade, competitividade, confiabilidade, buscando inovação tecnológica e crescimento sustentável para os clientes, acionistas, colaboradores, provedores e sociedade.”

## VISÃO

“Ser reconhecida pela prestação de serviços em caldeiraria, estamparia e ferramentaria, nos segmentos automotivo, linha branca, energia e indústrias metalmeccânicas.”

## VALORES

- ✓ Qualidade;
- ✓ Cliente;
- ✓ Resultado;
- ✓ Equipe;
- ✓ Sustentabilidade;
- ✓ Confiabilidade;
- ✓ Inovação.

## 05. Objetivo do Manual

Provedores e/ou fornecedores são aqueles que fornecem determinadas provisões a pedido do cliente. Podem ser matéria-prima bruta, matéria-prima acabada, peças, produtos, chapas, tubos, bobinas, tintas e solventes, prestação de serviços ou qualquer tipo de material solicitado pelo cliente.

O principal objetivo é apresentar aos fornecedores os requisitos que devem ser cumpridos e seguidos para acontecer o correto fornecimento de produtos e serviços ao grupo Hame e com isso, garantir que somente produtos conformes serão contratados para fornecimento e/ou fabricação de série.

## 06. Requisitos Gerais

Assim como qualquer organização preocupada com o sistema de gestão, a Hame possui requisitos para atingir cada vez mais a qualidade de seus produtos e incentivar a melhoria contínua dos fornecedores. Nesse sentido, a metodologia de avaliação e aprovação de fornecedores propõe que apenas provedores conscientes da importância das estratégias de qualidade e que possuam um sistema de gestão em busca da melhoria contínua, tenham oportunidade de fornecer serviços ou matéria-prima ativamente na Hame.

Para manter sua classificação, os fornecedores atuais devem ter desempenho igual ou superior aos exigidos em acordo formal, escrito neste documento ou durante a avaliação inicial e caso houver, fornecer cópia da versão vigente dos certificados do sistema de gestão ou preenchimento de formulários de autoavaliação disponibilizados pela Hame.



Também poderão ser realizadas auditorias na planta do fornecedor, na qual, este deve permitir as avaliações solicitadas pelo cliente. As auditorias poderão ser realizadas com base de apoio normativa VDA 6.3, ISO 9001:2015 ou IATF 16949. Qualquer requisito abordado neste manual pode ser alterado/adequado pela Hame com base nos requisitos de nossos clientes, ou quando houver necessidade de atualização.

## **07. Aplicação**

Aplica-se a todos fornecedores que afetam direta ou indiretamente os requisitos dos clientes internos e externos da Hame Tecnometal, fornecedores estes, que são homologados bem como monitorados, com auxílio da ferramenta IQF – Índice de Qualificação de Fornecedores.

## **08. Amostras ou Protótipos**

O fornecedor deverá apresentar à Hame quando solicitado, alguns itens importantes para os critérios de avaliação do produto, serviço ou matéria-prima:

- Da matéria-prima pode ser solicitado protótipos ou amostras (alguns casos iremos fazer contraprova);
- Todos os componentes de produto do fornecedor deverão ser identificados e rastreáveis de acordo a sua situação (ex.: amostras, PPAP, item único etc.);
- Relatório dimensional, ensaios químicos ou mecânicos (especificação e resultados obtidos);
- Seguir rigorosamente as especificações de desenhos técnicos ou acordos comerciais;
- Certificado de matéria-prima de acordo com a norma relativa, deve ser enviado anexo a NF ou via e-mail;
- Ensaios corrosivos para análise de camada superficial;
- Validação de testes de pinturas, tratamento superficial, tratamento térmico, dentre outros.

## **09. Seleção e Processo de Homologação**

A avaliação inicial para aprovação de fornecedores/provedores de serviços, produtos ou matéria-prima, já começa no primeiro contato que a Hame executa via e-mail, telefone ou pessoalmente. Com as negociações em andamento e ambas as empresas em acordo prévio (informal), é solicitado o envio do certificado do sistema de gestão do provedor ou preenchimento do questionário de análise potencial (FOR 0037) este, fornecido pela Hame caso o fornecedor não tenha certificado de sistema de gestão ou quando a Hame julgar necessário uma autoavaliação.

Nesse momento inicial podem ser solicitados documentos que atendam requisitos estatutários ou regulamentares, como por exemplo, licença ambiental, alvará de funcionamento, vistoria do corpo de bombeiros, dentre outros. Também é de suma importância que o fornecedor faça a leitura e a devolutiva assinada deste manual, da carta de nomeação de responsável pela segurança do produto (quando a Hame requerer) da empresa fornecedora, contratos ou demais requisitos exigidos pelos clientes da Hame. Caso não seja atendido alguns desses requisitos, pode



ocorrer o bloqueio para novos fornecimentos.

Quando aprovado todos os requisitos citados anteriormente, o novo parceiro da Hame estará autorizado à iniciar o fornecimento do determinado produto ou serviço negociado. Os três primeiros fornecimentos serão monitorados rigorosamente, de maneira que a total qualidade seja assegurada. Nesse momento a Hame se reserva no direito de fazer testes de avaliação de qualidade do produto ou serviço provido. Então o fornecedor será ou não aprovado definitivamente com ou sem sugestão de melhorias. O provedor estará apto a fornecer produtos e serviços à Hame, desde que atinja a pontuação mínima de **80 pontos** como resultado da sua avaliação inicial. Exceções serão avaliadas pela área de Compras e/ou Gestão de Fornecedores. O processo de aprovação de fornecedores deve ser realizado mesmo em casos que o fornecedor for indicado pelo cliente. Obs.: Caso o fornecedor seja indicado pelo cliente da Hame e não tivermos opções de trocar, será somente adquirido provisões deste, mesmo que seu IQF esteja abaixo do requisitado pela Hame, ou seja, 70 pontos.

Caso o fornecedor inicialmente aprovado obtenha pontuação inferior a 70 pontos em avaliações periódicas posteriores (durante fornecimento seriado), alguns procedimentos deste manual poderão ser utilizados para tratativas de melhoria ou ações corretivas.

## **10. Método de Auditoria em Fornecedores**

É realizada para assegurar que os processos dos fornecedores estão sendo executados conforme planejado e garantem a integridade do serviço, produto ou matéria-prima. A auditoria possui como base (parcial ou integral), requisitos do VDA 6.3, ISO 9001 ou IATF 16949 e é realizada de forma presencial ou *online*. Ainda, poderá ser realizada no formato exigido pelos clientes finais da Hame.

A seguir, descrevem-se (mas não se limitam) as definições de quando a Hame poderá programar auditoria no fornecedor:

- Mudanças nos processos de manufatura;
- Avaliar o risco potencial do fornecedor;
- Desenvolver o SGQ do fornecedor;
- Alterações físico-químicas dos materiais ou serviços fornecidos;
- Reprovações detectadas em testes de tratamento superficial e/ou tratamento térmico;
- Problemas recorrentes de não qualidade;
- Monitoramento periódico ou IQF abaixo da meta proposta;
- Vencimento ou renovações da autoavaliação ou certificado do SGQ;
- Atrasos recorrentes nas entregas ao grupo Hame;
- Mudanças na estrutura, *layout*, posição geográfica ou quaisquer alterações que possam impactar o produto do cliente final (nesse caso a Hame deve ser comunicada previamente);
- Reclamações e/ou solicitação do cliente, nas quais, sejam constatadas responsabilidades do provedor.

	Sistema de Gestão da Qualidade <b>Manual da Qualidade de Fornecedores Hame</b> Hame Tecnometal Ltda	DOCUMENTO: <b>MQFH</b>	Revisão: <b>17</b>
		Data em vigor: <b>29/06/2023</b>	
		Página: <b>7 / 16</b>	

## Tipos de auditorias que podem ser realizadas

### - Fornecedores do segmento geral (não automotivo):

Poderão Receber auditorias pré-agendadas, com requisitos normativos baseados nas normas VDA 6.3, ISO 9001 ou IATF 16949. Nesse caso a pontuação mínima requerida para validação de novos fornecimentos é de >80% ou B. Considerando que a nota da auditoria é um peso percentual do total do IQF.

**Nota 1:** Após a emissão do relatório de auditoria ao fornecedor, o mesmo deverá retornar com as devidas tratativas dentro de um prazo máximo de 15 dias em um plano de ação corretiva, caso sua pontuação seja classificada como C ou abaixo de 80%. O envio de evidências e/ou validação de eficácia poderá ser feito de forma documental. Para classificação >B ou acima de 80%, poderá enviar o plano de ação em até 45 dias.

**Nota 2:** O prazo máximo para o fechamento do plano de ação é de até 3 meses, quando possivelmente será agendado nova auditoria para a constatação das ações, sua eficácia e requalificação do provedor que apresentar um resultado com nota C ou < 80%. Esse retorno de auditoria pode ser presencial, via troca de documentos ou *online*.

Caso ambas as empresas queiram continuar com a parceria nos negócios, deverá ser assinado o relatório da auditoria.

### - Auditorias de validação de documentos:

Consiste em avaliar a conformidade dos documentos solicitados pela Hame e/ou enviados pelo fornecedor. Pode ser realizado de forma presencial ou *online*.

### - Auditorias exclusivas de requisitos específicos de clientes:

Acontece nos casos que os clientes finais da Hame solicitarem algum tipo de auditoria com base em requisitos próprios da organização, por exemplo, CQIs.

Ainda, reforçamos a importância do fornecedor buscar a melhoria constante do seu respectivo sistema de gestão da qualidade, ou seja, caso o fornecedor não for certificado e tiver respondido o FOR 0037, convém buscar apoio para uma certificação de acordo com as normas ISO 9001:2015, ou se já possuir certificação 9001, incentivamos a busca pela certificação IATF 16949 e demais requisitos sociais e/ou ambientais. Em alguns casos, quando aplicável, a Hame vai solicitar um plano de ação ou cronograma de implantação de programas de melhoria contínua por parte do respectivo fornecedor.

## 11. Processo de Aprovação de Peça de Produção (PPAP)

O processo de aprovação de peças de produção – PPAP, define os requisitos genéricos para aprovação dos produtos de produção, incluindo materiais de produção, serviços ou material a granel. Seu principal propósito é determinar se todos os requisitos de projeto de engenharia do cliente e especificações, estão adequadamente



entendidos pela organização, e que o processo tem potencial para produzir um produto, que consistentemente atenda aos requisitos, durante uma corrida de produção normal, na proporção cotada. Esse processo começa desde as etapas de elaboração da documentação, produção das amostras, submissão e vai até a aprovação. Para que o provedor atinja o fornecimento de série é necessária aprovação do processo via meios de comunicação ou até mesmo na planta do fornecedor. Nem todos os fornecedores necessitam fazer PPAP, isso será definido em cada caso e a Hame irá comunicar quando necessário realizar a metodologia do PPAP.

Aconselhamos que o processo do PPAP seja avaliado por uma equipe multidisciplinar, pois teremos mais garantias que o provedor tenha conhecimento dos requisitos de desenhos e especificações de produtos da Hame e possui habilidades e condições técnicas para fabricar e/ou fornecer um produto de acordo com o que foi exigido.

## 12. Condições para Elaboração do PPAP

A elaboração do PPAP por parte do provedor deverá ser realizada de acordo com o manual de PPAP edição vigente, e geralmente é solicitado PPAP nível 3, podendo variar de acordo com o tipo de serviço ou produto fornecido.

Poderá ser utilizada outra metodologia quando houver acordo formal entre o fornecedor e o cliente. Em geral, o lote mínimo para produção de peças no PPAP é de 300 unidades, porém, pode ser alterado a quantidade conforme acordo formal com a Hame. Obs.: Alterações no produto que possam impactar na qualidade ou características do mesmo, devem ser comunicadas formalmente e só realizada após aprovação da Hame ou até mesmo do cliente final.

## 13. Tratativas de Eventuais Não Conformidades

É inaceitável matéria-prima, serviços ou produtos com problemas. Nos casos em que a Hame receber algum produto não conforme, o fornecedor será imediatamente informado da ocorrência do mesmo. Quando julgar necessário, a Hame enviará um relatório para análise da não conformidade, **FOR 0079 – (RAC) Relatório de ação corretiva**, e registro de ações principalmente por parte do fornecedor. As respostas ao formulário de não conformidade deverão ter todos os pontos do relatório preenchidas adequadamente e deverá retornar o relatório à gestão da qualidade da Hame para validação.

Caso ocorrer abertura de relatório de não conformidade, além de repassar ao provedor todo custo realizado internamente ou no cliente final (refugos, descartes, inspeções, dentre outros), poderá ser efetuado a cobrança de uma taxa administrativa no **valor de R\$200,00** (por abertura de RAC).

As ações de contenção devem ser enviadas no prazo máximo de 24h úteis. Análise de causa raiz e definição de ação corretiva deve ocorrer e ser enviada para Hame no prazo de até 7 dias úteis. Evidências demonstrando que as ações propostas foram realizadas na devida análise de causa e/ou correção do problema, devem ser enviados à Hame, de acordo com o método utilizado pelo provedor.



A verificação da eficácia será realizada num prazo de até 90 dias. A Hame se reserva no direito de verificar as ações na planta do provedor. Caso ocorra algum caso específico que difere do mencionado acima, deverá ser alinhado entre Hame e fornecedor.

**Nota:** Os prazos para devolutiva das respostas e/ou ações, poderão ser alteradas caso o cliente da Hame (cliente final) optar por outros prazos.

#### **14. Custos de Não Conformidades**

A qualidade dos fornecedores é analisada constantemente pela Hame, com a principal finalidade de melhorar a qualidade dos componentes e/ou matéria-prima e evitar possíveis problemas. Nesse sentido, custos de não conformidades ou problemas de qualidade serão cobrados dos fornecedores. A seguir demonstramos alguns exemplos de custos com não conformidades:

- Débitos impostos a Hame por seus clientes, gerados por quebra de qualidade ou desabastecimento de responsabilidade dos fornecedores;
- Hora parada de produção provocada por problemas de qualidade ou abastecimento;
- Seleção ou retrabalho com mão de obra da Hame ou mão de obra terceirizada;
- Ocupação de espaço físico em seleção ou retrabalho feito dentro da Hame;
- Lote não conforme detectado na inspeção de recebimento, produção, auditoria final ou clientes da Hame;
- Perdas de materiais e mão-de-obra agregados ao material não conforme calculado conforme o caso;
- Mão de obra terceirizada usada nos clientes finais e/ou na Hame, em seleção ou retrabalhos, que será cobrado conforme nota fiscal da empresa contratada, mais os impostos pertinentes;
- Transporte ou fretes fora do quadro de entregas programados, gerado por problemas de qualidade ou falta de abastecimento dos provedores, conforme despesa especificada.

Por esse e outros motivos, reforçamos a importância de prezar pela qualidade e melhoria constante.

#### **15. Requisitos Estatutários e Regulamentares**

Os materiais utilizados na fabricação de peças devem estar conforme as exigências governamentais relacionadas com aspectos de segurança, toxicidade, perigos, riscos ambientais, elétricos e eletromagnéticos e/ou conforme regulamentação vigente no Brasil. Ainda, deverão ser seguidos todos os requisitos específicos da Hame e do cliente final, quando aplicável.

#### **16. Recebimento**

Quando exigido no pedido de compras da Hame, os fornecedores devem enviar o certificado de qualidade e/ou de produto, anexo à nota fiscal ou via e-mail. Este certificado deve se apresentar de forma legível e transmitir todos os resultados, afirmando que todas as especificações contidas no pedido de compra (classificação de material,

	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i> <b>Manual da Qualidade de Fornecedores Hame</b> <i>Hame Tecnometal Ltda</i>	DOCUMENTO: <b>MQFH</b>	Revisão: <b>17</b>
		Data em vigor: <b>29/06/2023</b>	
		Página: <b>10 / 16</b>	

dimensional, tratamento superficial, aspectos visuais, soldagem, nome do fornecedor, origem, assinatura do responsável da qualidade, engenheiro ou responsável, propriedades químicas e/ou mecânicas, número de corrida, descrição correta, respeitar as respectivas normas, entre outros) quando aplicável, estão sendo atendidas. Este certificado é inspecionado e avaliado já no momento do recebimento do material. Caso haja alguma divergência no certificado quanto ao pedido de compra ou material, o setor de recebimento e qualidade poderá efetuar devolução do material ou bloquear a entrada do mesmo até que a situação seja regularizada.

Os horários de recebimento dos materiais adquiridos pela Hame seguem de acordo com a seguinte forma: **07:40h às 11:30h** e das **13:00h às 16:30h**. Antes de entrar nas dependências da Hame, o fornecedor deve comunicar a portaria sobre a chegada do determinado material, e em mãos devem estar a nota fiscal ou outros documentos pertinentes. O uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual é obrigatório ao acessar a manufatura (dependências internas) da Hame: sapato fechado, calça, protetor auricular, óculos de segurança e/ou demais equipamentos. O fornecedor será encaminhado ao devido setor de recebimento, no qual o responsável desse setor irá verificar e validar a nota fiscal do material. Deve ser respeitado a ordem de chegada de cada fornecedor, ou seja, o primeiro fornecedor que chegar é o primeiro a ser atendido e assim sucessivamente (ordem sequencial).

Qualquer material que tenha necessidade de entrega fora do horário estipulado, somente será recebido se o fornecedor tiver uma ordem de entrega acordada (e-mail, telefone etc.) com o responsável pelo recebimento do material.

## **17. Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)**

O principal objetivo do IQF – Índice de Qualificação de Fornecedores, é monitorar como o fornecedor vem entregando a sua matéria-prima/serviço e como vem se portando quanto ao cumprimento dos requisitos Hame, principalmente no que diz respeito a qualidade dos produtos fornecidos.

Buscando constantemente a **melhoria contínua**, o grupo Hame estabelece um procedimento específico para o monitoramento da cadeia de fornecimento quanto a qualidade do produto, qualidade de entrega e sistema da qualidade do provedor para todos os materiais.

As áreas de Gestão da Qualidade e Gestão de Fornecedores, irão monitorar e avaliar o desempenho dos seus fornecedores com base nos resultados obtidos no IQF, que é feito através da somatória de alguns índices de gestão. O resultado do IQF será enviado ao fornecedor pelo menos a cada 3 meses. Na avaliação constará o desempenho obtido nos últimos meses antecedentes, até o mês vigente.

Nos casos em que não houver compras/fornecimento de material, não será contabilizado pontuação no IQF do período avaliado e considera-se a última nota obtida.



## 18. Método de Cálculo, Classificação e Envio dos Resultados

A avaliação e aprovação dos fornecedores são procedimentos feitos para assegurar que nossos fornecedores demonstrem suas capacidades em atender as necessidades e expectativas do grupo Hame e de nossos clientes. Atualmente o grupo Hame avalia formalmente, fornecedores de matéria-prima e serviços, nos quais, são determinadas as seguintes métricas para **fornecedores de matéria-prima**:

**IQE** – Índice de qualidade de entrega: Monitora os prazos de entrega;

**IQI** – Índice de qualidade de inspeção: Monitora a qualidade assegurada no recebimento;

**IQS** – Índice de qualidade do sistema: Pontua o fornecedor de acordo com o tipo de certificado de sistema de gestão da qualidade, no qual, o fornecedor que possuir certificação IATF 16949 obtém nota 100%, fornecedor com certificação ISO 9001:2015 obtém nota 95% e para os fornecedores que não possuem certificação do SGQ, aceitaremos que seja respondido uma autoavaliação (FOR 0037), na qual, esta avaliação pode chegar até no máximo 80%.

$$\text{IQF (matéria-prima)} = \text{IQE} + \text{IQI} + \text{IQS}$$

Para fornecedores ou **prestadores de serviços**, são definidos os seguintes critérios:

**IQA** – Índice de qualidade assegurada: Monitora a qualidade dos itens no recebimento;

**IPE** – Índice de pontualidade de entrega: Monitora se as entregas estão no prazo acordado;

**RAC** – Atendimento eficaz aos relatórios de ações corretivas.

**ISG** – Índice do Sistema de Gestão: Pontua o fornecedor de acordo com o tipo de certificado de sistema de gestão da qualidade, no qual, o fornecedor que possuir certificação IATF 16949 obtém nota 100%, fornecedor com certificação ISO 9001:2015 obtém nota 95% e para os fornecedores que não possuem certificação do SGQ, aceitaremos que seja respondido uma autoavaliação (FOR 0037), na qual, esta avaliação pode chegar até no máximo 80%.

$$\text{IQF (serviços)} = \text{IQA} + \text{IPE} + \text{ISG} + \text{RAC}$$

Como a tratativa de monitoramento para prestadores de serviços é diferenciada, aplica-se um peso (%) nos critérios de pontuação: IQA (40% / 0,40); IPE (30% / 0,30); ISG (20% / 0,20); RAC (10% / 0,10).

Tanto para o fornecedor de matéria-prima, quanto para prestador de serviços, a classificação quanto a sua nota e/ou tomada de decisões de quando auditar, visitar, solicitar plano de ação, inativar ou reconhecer o mérito, é dada pelos adjetivos: **Ruim (0 a 49 pontos)** / **Regular (50 a 69 pontos)** / **Bom (70 a 89 pontos)** / **Ótimo (90 a 100 pontos)**.

As tomadas de decisões sobre os resultados ou classificação de um fornecedor, seja de matéria-prima ou serviços, irá variar de acordo com o tipo da situação ocorrida e também pode variar de acordo com o tipo do fornecimento. De maneira geral, a Hame atua conforme as seguintes premissas:

<b>Classificação e pontuação</b>	<b>Tratativa</b>
Ótimo 90% a 100%	Não requer ação
Bom 70% a 89%	Sugerir melhorias
Regular 50% a 69%	Solicitar plano de ação com corretivas até 45 dias
Ruim 0% a 49%	Solicitar plano de ação com corretivas até 15 dias

Caso o fornecedor que obteve classificação  $\leq 50\%$  não retornar com o plano de ação em até 15 dias, ou caso a ação corretiva apresentada não for eficaz, convém que o fornecedor seja **inativado** para fornecimento na Caldeiraria.

Se o fornecedor inativado tiver intenções de iniciar novos negócios com a Hame, todas as etapas a partir do **item 5.2** desse procedimento deverão ser retomadas.

Ainda, a Hame se reserva no direito de prestar algum apoio aos fornecedores no que diz respeito a busca pela melhoria contínua. Esse apoio pode ser feito de diversas maneiras, desde que acordado entre ambas as partes.

Critérios para demérito de IQF por emissão de RAC

Pontuação que deve ser descontada por abertura de RACs		
Critério	Decontar	Pontuação
Sem RAC	0	5
Emissão de RAC	-1	4
Atraso de resposta	-3	2
Não respondida	-5	0

## 19. Logística e Entregas

As entregas por parte dos fornecedores são avaliadas de acordo com o mês vigente do fornecimento. Os fornecedores devem respeitar as entregas e os prazos determinados e na quantidade solicitada. Se esse prazo não puder ser cumprido em 100%, o fornecedor precisa apresentar à Hame uma metodologia para aprimorar o comportamento das entregas, incluindo a comunicação ao cliente, da informação sobre problemas de envio. Se for identificado pelo fornecedor alguma alteração em relação à data solicitada pela Hame, o fornecedor deverá entrar em contato com a área de PPCP ou Compras da Hame, para verificar a possibilidade de alteração.

	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i> <b>Manual da Qualidade de Fornecedores Hame</b> <i>Hame Tecnometal Ltda</i>	DOCUMENTO: <b>MQFH</b>	Revisão: <b>17</b>
		Data em vigor: <b>29/06/2023</b>	
		Página: <b>13 / 16</b>	

## 20. Inspeção 100%

Deverá ser realizado inspeção 100% (no fornecedor ou no cliente) quando o fornecedor identificar situações que possam afetar a qualidade do produto ou matéria-prima, tais como por exemplo, alto índice de PPM, defeito considerado repetitivo no processo de fabricação, mais de uma RAC aberta durante o mês para o mesmo item, reclamação do cliente final (cliente Hame), dentre outros.

Quando a inspeção 100% não for possível, devem ser aumentados os controles de inspeção em todo o processo. Poderá ser solicitado documentação e/ou evidências da realização da inspeção.

## 21. Confidencialidade dos Projetos, Desenhos e Informações

Não é permitido revelar a terceiros, produção ou inspeção dos produtos fornecidos para Hame ou não envolvidos diretamente no projeto, qualquer informação ou documento que tenha sido disponibilizado pela Hame para o cumprimento do fornecimento e/ou desenvolvimento do produto, salvo de uma autorização formal de um representante da Hame. Em alguns casos específicos, a Hame pode ou deve enviar normas e manuais dos clientes finais e com isso, solicita sigilo e respeito às informações enviadas, sejam por e-mail, site, telefone ou tratadas pessoalmente.

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

## 22. Cadastro no IMDS – International Material Data System

O *International Material Data System (IMDS)* é um banco de dados eletrônico com acesso *online* criado e lançado pelos principais fornecedores “OEM (Original Equipment Manufacturer)” do setor automotivo para o registro e rastreabilidade de todas as partes e acessórios utilizados na fabricação de veículos automotivos. O sistema IMDS foi desenvolvido originalmente pelas principais montadoras do mundo. Serve para que a cadeia automotiva possua uma organização de arquivamento e manutenção de todos os materiais utilizados em veículos automotivos, centralizados em uma única base de dados.

Dentro de sua cadeia produtiva, a Hame Tecnometal exige de alguns de seus fornecedores, o cadastro dos elementos químicos e dados quantitativos de cada produto fornecido, através do site: [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com) (ID Hame: 67289).

## 23. Workshop Hame

Workshop ou reunião de cliente/provedor é um meio utilizado para se aproximar do provedor e explicá-lo a maneira de como proceder principalmente quanto ao fornecimento de matéria-prima, serviços ou produtos dentro



dos requisitos especificados pelo grupo Hame. Quando a Hame julgar necessário será realizado Workshop com seus provedores, com o intuito de estreitar e melhorar o relacionamento entre ambos e esclarecer os objetivos de gestão e qualidade. O workshop poderá acontecer na planta da Hame, online ou em algum outro local que a Hame definir como apropriado.

#### **24. Respeito ao Meio Ambiente**

A organização preza pelo meio ambiente, pois entende-se que é da natureza que se obtém todos os recursos necessários para gerar quaisquer tipos de produtos.

Nesse sentido, define-se que é dever da Hame e do fornecedor, cumprir os requisitos ambientais para prover determinado tipo de material e/ou produto, e quando aplicável, seguir corretamente a legislação. Os fornecedores devem manter vigentes os documentos ambientais pertinentes ao seu processo/serviço.

Se o fornecedor não seguir e/ou descumprir alguma lei ambiental inerente ao seu processo, poderá ser suspenso e ter o fornecimento para a Hame, inativado.

A organização se reserva no direito de realizar visitas técnicas e/ou auditorias nas dependências do fornecedor em qualquer período, com ou sem aviso prévio. Nessas visitas/auditorias podem ser avaliados todos os requisitos Hame ou requisitos de clientes, ou ainda, questões socioambientais.

#### **25. Acordo de Qualidade**

A Hame desenvolveu este manual aos fornecedores, com a principal finalidade de validar os objetivos de qualidade entre ambas as partes, e convém que o mesmo retorne à Hame preenchido e assinado pelo representante legal do provedor/fornecedor.

#### **26. Considerações**

O Manual da Qualidade de Fornecedores Hame (MQFH), também cumpre os requisitos internos e foi desenvolvido com o propósito de definir um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) com os principais objetivos:

- Fornecer uma visão geral do SGQ com os requisitos e orientações para o estabelecimento e a implantação de um sistema da qualidade na Hame e nos parceiros, atendendo a NBR ISO 9001:2015;
- Aperfeiçoar seus processos produtivos, investindo principalmente na qualificação de seus profissionais e parceiros;
- Proporcionar uma ferramenta gerencial para aumentar cada vez mais o desempenho de suas atividades;
- Demonstrar capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos dos clientes;
- Trabalhar sempre com conduta e ética, tanto com provedores internos, como externos.

**Nota:** A Hame possui o manual de Ética e Conduta, no qual está descrito por exemplo, sobre conduta ética, *compliance*, *antitruste*, responsabilidade social, dentre outros. O código está a disposição dos clientes e/ou



Sistema de Gestão da Qualidade  
**Manual da Qualidade de Fornecedores Hame**  
Hame Tecnometal Ltda

DOCUMENTO: MQFH	Revisão: 17
Data em vigor: 29/06/2023	
Página: 15 / 16	

fornecedores para consulta. Caso houver interesse em receber o documento, favor entrar em contato com setor de recurso humanos da Hame ou consultar no endereço [www.hame.com.br](http://www.hame.com.br).

Novamente reforçamos a importância de o fornecedor buscar a melhoria constante do seu respectivo sistema de gestão da qualidade, ou seja, caso o fornecedor não for certificado e tiver respondido a autoavaliação (FOR 0037), convém buscar apoio para uma certificação de acordo com as normas ISO 9001:2015, ou se já possuir certificação 9001, incentivamos a busca pela certificação IATF 16949 e demais requisitos sociais e/ou ambientais.

Espera-se que todos os fornecedores percebam a importância deste sistema de avaliação e as vantagens que os resultados irão agregar para ambas as partes ao se unirem para atingir um objetivo comum. A Hame estará sempre à disposição para manter os laços de parceria de forma franca e sadia.

## 27. Termo de Compromisso

Prezados fornecedores, este manual apresentou todos os requisitos e regras de fornecimento para o grupo Hame. As informações descritas no interior desse manual devem ser tratadas como requisitos específicos do grupo Hame e convém que o fornecedor assine concordando com os mesmos. Não ocorrendo retorno em até 7 dias após o recebimento do manual, seja via e-mail ou físico, pode ocorrer suspensão de fornecimento e/ou entende-se que o provedor aceitou todos os termos desse manual.

Vale ressaltar que a exigência de assinatura de termos de compromisso é uma prática usual de mercado e requerida por nossos principais clientes como um requisito primordial. A Hame sempre atendeu a todos os requisitos de seus clientes, portanto não poderia evitar a abrangência deste requisito a toda a sua cadeia de fornecimento. Solicitamos o seu aceite preenchendo os campos a seguir.

**Termo de Compromisso: A Empresa \_\_\_\_\_ concorda com todas as exigências e requisitos existentes neste Manual da Qualidade de Fornecedores e se compromete a atendê-los na íntegra. Estamos cientes das ações e implicações, caso não ocorra o cumprimento dos requisitos citados nos tópicos anteriores.**

<b>Data:</b>	
<b>Nome do responsável legal:</b>	
<b>Nome do contato da área da qualidade:</b>	
<b>Nome do contato da área de vendas:</b>	



Sistema de Gestão da Qualidade  
**Manual da Qualidade de Fornecedores Hame**  
Hame Tecnometal Ltda

DOCUMENTO: <b>MQFH</b>	Revisão: <b>17</b>
Data em vigor: <b>29/06/2023</b>	
Página: <b>16 / 16</b>	

## 28. HISTÓRICO DE REVISÕES

Rev.:	Motivo da revisão	Responsável pela revisão	Aprovador
14	Revisão geral do manual e inclusão do anexo A “carta de responsabilidade (CNR 01)”.	Denis Petermann	Denis Petermann
15	Adequação e revisão para site Hame.	Denis Petermann	Comitê do site
16	Adequação da pontuação considerando auditoria VDA 6.3. Adequação e revisão para site Hame.	Denis Petermann	Direção
17	Separação de informações de acordo com o segmento da empresa. Retiradas as informações para fornecedores da linha de estampados e fica somente da linha de caldeirados.	Denis Petermann	Direção