# Manual da Qualidade de Fornecedores

Rua Carlos Hardt, nº 4830 (BR-280, KM 70) - Três Rios do Sul - 89254-239 - Jaraguá do Sul - SC

47 3376-8200 - www.hame.com.br

## Sumário

01. OBJETIVO E APLICAÇÃO DO MANUAL ..... 3
02. POLÍTICA DA QUALIDADE ..... 3
03. REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS CLIENTES DA HAME ..... 3
04. REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES ..... 3
05. REQUISITOS AMBIENTAIS ..... 3
06. DIREITOS HUMANOS E RESPONSABILIDADE SOCIAL ..... 3
07. CONDUTA COMERCIAL ..... 4
08. CADASTRO IMDS E SUBSTÂNCIAS RESTRITAS ..... 4
09. NOMEAÇÃO DO ESPECIALISTA (PSCR) ..... 5
10. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO ..... 5
11. RASTREABILIDADE ..... 5
12. RETENÇÃO DE REGISTROS ..... 6
13. CONFIDENCIALIDADE ..... 6
14. MONITORAMENTO DOS FORNECEDORES ..... 6
15. DESENVOLVIMENTO DOS FORNECEDORES ..... 8
16. AUDITORIAS DE 2ª PARTE ..... 9
17. MODIFICAÇÕES EM PROJETO OU PROCESSO ..... 9
18. SUBMISSÃO DE PPAP ..... 9
19. DESVIOS DE PROJETO OU PROCESSO ..... 11
20. EMBALAGEM E TRANSPORTE ..... 11
21. CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME ..... 11
22. EMBARQUE CONTROLADO ..... 12
23. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES ..... 13
24. EQUIPAMENTOS DE PROPRIEDADE DA HAME OU DE CLIENTES ..... 13
25. PLANOS DE CONTINGÊNCIA ..... 14
26. ATUALIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO ..... 14
27. ACEITE DO MANUAL ..... 14
28. CONTATOS ..... 15
29. HISTÓRICO DE REVISÕES ..... 16

## 01. OBJETIVO E APLICAÇÃO DO MANUAL

O principal objetivo deste Manual é apresentar os requisitos do sistema de gestão da qualidade aplicáveis aos fornecedores de matérias primas, componentes e serviços que afetam os requisitos da Metalúrgica Hame ou de seus clientes.

## *02.* POLÍTICA DA QUALIDADE

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

## 03. REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS CLIENTES DA HAME

Além dos requisitos apresentados neste Manual os fornecedores também devem atender aos requisitos específicos dos clientes da Hame.

## 04. REQUISITOS LEGAIS 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.

## 05. REQUISITOS AMBIENTAIS

A Metalúrgica Hame espera que seus fornecedores estabeleçam um Sistema de Gestão Ambiental baseado nos requisitos da NBR ISO14001. Quando o fornecedor não possuir um Sistema de Gestão Ambiental certificado o fornecedor deve, no mínimo, fornecer evidencia de atendimento a legislação ambiental do País.

É dever do fornecedor seguir 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 bloqueado.

A Hame se reserva no direito de realizar visitas técnicas e/ou auditorias nas dependências do provedor 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.

## 06. DIREITOS HUMANOS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Metalúrgica Hame espera que seus fornecedores tenham um padrão mínimo de responsabilidade social de acordo com as leis aplicáveis, abrangendo os seguintes aspectos:

- Respeito aos seus empregados;
- Manutenção de um local de trabalho seguro e saudável;

- Segurança no fornecimento de produtos e serviços.
- Não fazer uso direto ou indireto de mão de obra infanto-juvenil ou trabalho forçado em suas atividades;
- Garantir liberdade de associação sindical dos empregados, não permitindo qualquer tipo de ato ou situação discriminatória;
- Atendimento a legislação trabalhista em vigor;
- Não ao assédio e discriminação de qualquer tipo.

## 7 CONDUTA COMERCIAL

A Metalúrgica Hame assumiu o compromisso de realizar negócios usando seus valores para orientar o comportamento dos funcionários. Nossa politica é manter um compromisso global de cumprir todas as leis de prevenção de corrupção e de suborno nos países onde realizamos ou pretendemos realizar negócios, proibindo pagamentos corruptos ou outra conduta inapropriada. Todos os funcionários, bem como todas as pessoas ou entidades contratadas, devem cumprir esta politica e esperamos que monitorem o cumprimento continuo da mesma ao promover ou realizar negócios na sua empresa.

Presentes, comissões, vantagens e favores, cujo valor e/ou as circunstâncias possam ensejar suspeita de qualquer favorecimento indevido, não devem ser fornecidos e tão pouco aceitos. A influência na escolha de um processo através de favorecimento impróprio (dissonante de critérios de qualidade e preço dos produtos e/ou serviço) não é permitida.

A troca de informações, durante negociações prévias a um fornecimento, deve ser precisa e em conformidade com todas as leis aplicáveis (inclusive as relativas à concorrência e práticas desleais), não permitindo qualquer indução a erro.

## 8 CADASTRO IMDS E SUBSTÂNCIAS RESTRITAS

A Metalúrgica Hame exige de seus fornecedores o cadastro dos elementos químicos e dados quantitativos de cada produto fornecido no site: www.mdsystem.com (ID Hame: 67289).

Os fornecedores, quando solicitados, também devem responder a um relatório de Minerais de Conflito. Minerais de Conflito são minerais explorados no leste da República Democrática do Congo, como Tântalo (Ta), Estanho (Sn), Tungstênio (W) e Ouro (Au). Todos os produtos fornecidos devem ser produzidos com materiais que atendam às exigências governamentais relacionadas aos aspectos de segurança, substâncias químicas restritas, meio ambiente, elétricos e eletromagnéticos, observando a regulamentação e legislação vigente no Brasil e países de destino. Cabe ao fornecedor conhecer e aplicar a regulamentação ambiental existente relativa a seus produtos, processos e resíduos. Para o fornecimento de qualquer produto químico deverá ser enviada FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos). As FISPQs devem ser enviadas sempre anexadas às notas fiscais dos produtos, por se tratar de um procedimento de segurança

## 9 NOMEAÇÃO DO ESPECIALISTA (PSCR)

Os fornecedores de produtos ou serviços automotivos deverão ter o Representante de Segurança e Conformidade do Produto (PSCR) nomeado através de uma carta de nomeação e treinamento no organismo homologado (VDA/QMC). É de obrigatoriedade do fornecedor, informar de forma imediata, caso o responsável seja substituído. O responsável, deverá obrigatoriamente exercer cargos com poder de decisão, como: gerência, direção, presidência, etc. e possuir

a formação de " REPRESENTANTE DE SEGURANÇA E CONFORMIDADE DO PRODUTO". A atualização do controle do Representante de Segurança e Conformidade do Produto (PSCR) deverá ser realizada anualmente.

## 10 CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

Quando estabelecido no pedido de compras, os fornecedores devem enviar um certificado de qualidade anexo à nota fiscal. Este certificado deve estar legível e transmitir todos os resultados das especificações contidas no pedido de compra (classificação de material, dimensional, tratamento superficial, aspectos visuais, nome do fornecedor, origem, assinatura do responsável da qualidade, propriedades químicas e/ou mecânicas, número de corrida, descrição, entre outros). Este certificado é 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 ou 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 e 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.

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.

## 11 RASTREABILIDADE

Os fornecedores, quando aplicável devem ser capazes de rastrear para cada lote fornecido a origem de sua matéria-prima e sua sequência de produção.

## 12 RETENÇÃO DE REGISTROS

Todos os registros da qualidade devem ser arquivados por um período mínimo de **5 anos**, exceto quando acordado com a Hame um prazo diferente. Os registros devem ser preservados de modo legível e prontamente identificáveis e recuperáveis. O fornecedor deve manter um backup desses registros.

*Exemplos de registros da qualidade:*

- Registros de inspeção:
- FMEA de processo;
- Plano de Controle;
- Alertas de Qualidade;
- Registros de capabilidade de processo;
- Relatórios de não conformidade e de ações corretivas;
- Registros de calibração de instrumentos de medição e controle;
- Certificado de Matéria Prima;
- Análise Metalúrgica do produto;
- Documentos de aprovação de amostras (PPAP);
- Solicitações de desvios, etc...

## 13 CONFIDENCIALIDADE

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. O fornecedor se compromete a manter a confidencialidade a respeito de todas as informações relativas aos serviços contratados, das informações técnicas ou não, patenteáveis ou não e demais dados que vierem a compor os trabalhos analisados, executados ou acompanhados, sob as penas da legislação aplicável à matéria.

## 14 MONITORAMENTO DOS FORNECEDORES

A Metalúrgica Hame monitora a desempenho dos seus fornecedores através do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor, que é calculado mensalmente da seguinte forma:

14.1 para fornecedores de Matéria prima e componentes automotivos, o cálculo é gerado automaticamente pelo software Consistem.

## IQF = IQE + IQI + IQS

**IQE – Índice de Qualidade de Entrega:** Este índice avalia a entrega do produto no prazo estabelecido. O sistema (CSW) compara automaticamente e realiza o cálculo conforme quadro 1. **Nota:** Existe uma tolerância de ± 3 dias úteis no prazo de entrega.

**IQI- Índice de Qualidade de Inspeção:** Este índice avalia a qualidade do produto fornecido. O sistema (CSW) compara automaticamente e realiza o cálculo conforme quadro 1.

**IQS - Índice de Qualidade do Sistema de Gestão do Fornecedor:** Este índice avalia o Sistema de Gestão da Qualidade do fornecedor. Este índice é atribuído diretamente ao cadastro do fornecedor.

14.2 – para fornecedores de serviços automotivos, exemplo: pintura, tratamento térmico, tratamento superficial, o cálculo é feito manualmente em planilha de Excel.

## IQF = IQE + IQI + IQS (VDA+RAC)

**IQE** – Índice de Qualidade de Entrega: Este índice avalia a entrega do produto no prazo estabelecido.

**IQ**I- Índice de Qualidade de Inspeção: Este índice avalia a qualidade do produto fornecido.

**IQS** - Índice de Qualidade do Sistema de Gestão do Fornecedor: Este índice avalia o Sistema de Gestão da Qualidade do fornecedor, incluindo especificamente:

**VDA - Índice que considera o seguinte fator:** Nota obtida em auditorias de homologação ou monitoramento.

**RAC – Relatórios de ação corretiva:** Pontuação considerada de acordo com o prazo de repostas e/ou tratativas perante uma eventual não conformidade de cliente.

| Critérios de avaliação | % |
|---|---|
| IQI (qtd lotes conformes/lote recebido) +RNC+VDA | IQI=30%<br>RNC= 5%<br>VDA= 10% |
| IQE (qtd lotes entregues no prazo/total de lotes recebidos) | IQE=25% |
| IQS (nota análise de risco + ISO9001+IATF) | FORT0037=10%<br>ISO9001= 15%<br>IATF16949= 5% |

14.3 – Para avaliação da Performance dos Fornecedores

A classificação dos fornecedores é atualizada e monitorada mensalmente, a divulgação dos resultados para todos fornecedores através de e-mail cadastrado, a cada trimestre, para o fornecedor, sendo responsabilidade do fornecedor consultar sua performance através destes canais de divulgação. Mensalmente os fornecedores terão a seguinte classificação:

Nota: (1) O resultado apresentado ao fornecedor será a média anual do Índice de Qualificação - IQF.

14.3.1 Classificação

| CLASSIFICAÇÃO | | |
|---|---|---|
| 90 ~ 100 | A | Apto a fornecer produtos e serviços |
| 70~89,9 | B | Apto a fornecer produtos e serviços, risco de não participar em novos desenvolvimentos |
| <69,99 | C | Apto a fornecer produtos e serviços, plano de ação requerido para indicadores demeritados. |

## A15. DESENVOLVIMENTO DOS FORNECEDORES

A Metalúrgica Hame deseja que seus fornecedores de matérias primas, componentes e serviços automotivos, não certificados na IATF 16949, desenvolvam seus sistemas de gestão da qualidade com o objetivo final de obter uma certificação nesta norma.

As etapas esperadas para este desenvolvimento são as seguintes:

- ✓ Certificação ISO 9001 e conformidade com os Requisitos Mínimos de Sistema de Gestão da Qualidade de Subfornecedores Automotivos;
- ✓ Certificação ISO 9001 e conformidade com os requisitos da IATF 16949, verificados através de auditorias de 2ª parte;
- ✓ Certificação IATF 16949 através de auditorias realizadas por um organismo de certificação reconhecido pela IATF.

A Metalúrgica Hame deseja que estes fornecedores utilizem e estejam familiarizados com os conceitos e metodologias descritas nos seguintes manuais:

- ✓ Manual de Planejamento Avançado da Qualidade do Produto e Plano de Controle (APQP)
- ✓ Processo de Aprovação de Peças de Produção (PPAP)
- ✓ Manual de Referência de Análise do Sistemas de Medição (MSA)
- ✓ Manual de Fundamentos do Controle Estatístico de Processo (CEP)
- ✓ Manual de Análise do Modo e Efeito de Falha (FMEA)
- ✓ CQIs

## 16. AUDITORIAS DE 2ª PARTE

A Metalúrgica Hame poderá realizar auditorias de 2ª parte nos seus fornecedores de matérias primas, componentes e serviços automotivos, quando identificar necessidade, para avaliar a adequação do seu sistema de gestão da qualidade, requisitos normativos, específicos de clientes ou determinados pela Metalurgica Hame.

## 17. MODIFICAÇÕES EM PROJETO OU PROCESSO

Se o fornecedor tem necessidade de alteração no seu produto/processo, a documentação com a descrição completa da necessidade deve ser submetida à área de Hame. A Hame incentiva seus fornecedores a submeterem sugestões que melhorem a qualidade e confiabilidade do produto, reduzam custos e sejam mutuamente benéficas. Alterações de processo de fabricação, projeto do produto, componentes, embalagens, subcontratados ou alteração do local de fabricação dos produtos previamente aprovados devem seguir as recomendações da edição mais recente do Manual do PPAP. Nenhuma alteração técnica é permitida sem avaliação prévia da Hame. O fornecedor tem por obrigação informar a área de Engenharia qualquer alteração no processo de fabricação em relação ao aprovado quando esta significar alguma alteração do desempenho do produto fornecido. Para isso, o fornecedor deve solicitar e preencher um formulário de solicitação de alteração de Produto/Processo para avaliação da Hame.

## 18. SUBMISSÃO DE 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. Esse processo começa desde as etapas de elaboração da documentação, produção das amostras, submissão e vai até a aprovação. Para que o fornecedor 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 o PPAP.

Um PPAP bem avaliado por uma equipe multidisciplinar, tem mais garantias que o fornecedor 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. A elaboração do PPAP por parte

do fornecedor 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 peças, porém, pode ser alterada 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.

Os fornecedores que já possuem o PPAP (ou equivalente) aprovado pelo cliente da Hame e/ou norma do cliente estão dispensados da submissão de PPAP, mediante a apresentação de uma cópia do PSW ou aprovação completa do PPAP ou parte da norma que contempla a aprovação. (Direct by)

A dispensa da submissão do PPAP só será válida se o fornecedor for indicado pelo cliente da Hame. Para os processos especiais (ex. solda, tratamento térmico, tratamento superficial, pintura, decapagem, fundição, etc.) o fornecedor deve realizar avaliações periódicas nos padrões CQI ou equivalente, tanto para processos internos ou contratação de terceiros.

A aprovação de peça de produção é sempre necessária antes da primeira expedição do produto, cabendo ao fornecedor submeter o PPAP nas condições definidas. O fornecedor deve notificar às áreas de Engenharia e Qualidade da Hame sobre quaisquer alterações abaixo relacionadas:

Uso de outra construção ou material opcional em relação ao que foi usado na peça ou conjunto anteriormente aprovado;

- ✓ Utilização de novas ferramentas, matrizes, etc. (incluindo substituição ou ferramental adicional);
- ✓ Mudança ou reparo de ferramental ou equipamento;
- ✓ Ferramental e equipamentos transferidos (mudança de lay out);
- ✓ Mudança de subfornecedor de peças, materiais ou serviços subcontratados;
- ✓ Utilização de ferramental inativo;
- ✓ Interrupção do fornecimento por mais de doze meses;
- ✓ Alteração de métodos de ensaios e medição;
- ✓ Nova fonte de matéria-prima.
- ✓ Novos produtos ou mudanças de engenharia (produto modificado por uma alteração de engenharia, material ou registro de projeto.);
- ✓ Correção de discrepância em produtos submetidos anteriormente, também se considera casos onde a submissão inicial teve o laudo de rejeitado ou aprovado em condicional.

## 19. DESVIOS DE PROJETO OU PROCESSO

Em situações onde houver necessidade de solicitação de desvio, para produtos e processos que tenham sido produzidos ou que por algum motivo se necessite produzir com alguma característica não conforme as especificações de desenhos ou normas, já com PPAP aprovado, deverá ser obtida uma aprovação por parte da Engenharia da Hame, antes do embarque do item.

O fornecedor deve preencher um formulário de solicitação de desvio realizando um comparativo entre o item padrão (especificado) e o item proposto, as quantidades de peças que contemplarão a solicitação, descrição e o motivo do pedido e encaminhar ao departamento de Engenharia da Hame. Essa solicitação será analisada internamente pela Engenharia, que dará a devida disposição.

Todo desvio será concedido para uma quantidade específica e/ou para um tempo determinado. O fornecedor deverá garantir que a conformidade seja atendida, de acordo com as especificações do produto, quando as quantidades e/ou tempo “sob desvio” expirarem. As peças sob desvio deverão ter identificação diferenciada: “Peças sob desvio”.

## 20. EMBALAGEM E TRANSPORTE

O fornecedor deve preservar a conformidade do produto com as especificações até a entrega no local de destino. Isto inclui identificação, manuseio, armazenagem e embalagem de forma assegurada. A embalagem utilizada pelo fornecedor deve ser previamente aprovada, durante o processo de desenvolvimento do fornecedor e antes do início do fornecimento regular do produto.

As embalagens devem garantir a integridade do produto fornecido, além de facilitar o manuseio, a movimentação e armazenagem.

A Hame prioriza fornecedores que ofereçam produtos/materiais que possuam embalagens retornáveis e reaproveitáveis, com o intuito de contribuir para com a minimização do consumo dos recursos naturais e geração de resíduos.

A Hame solicitará do fornecedor, quando aplicável, o atendimento à legislação referente à logística reversa das embalagens.

## 21. CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

O fornecedor deve assegurar que produtos ou serviços que não estejam conformes com os requisitos sejam identificados e controlados para evitar seu envio e entrega à Metalúrgica Hame ou seus clientes. A liberação ou envio de produtos ou serviços não conformes só pode ocorrer mediante concessão da Hame e, quando aplicável, de seus clientes. Esta mesma sistemática deve ser aplicável para produtos suspeitos, retrabalhados ou reparados.

Os fornecedores devem notificar imediatamente à Hame caso algum produto não conforme tenha sido expedido.

Os custos de não conformidades ou problemas de qualidade serão cobrados dos fornecedores, nas seguintes situações:

- Débitos impostos a Hame por seus clientes, gerados por problemas 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;

- 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 programadas, gerado por problemas de qualidade ou falta de abastecimento dos provedores.

## 22. EMBARQUE CONTROLADO

O embarque controlado é um processo adicional de inspeção, criterioso, preferencialmente executado em local específico, separado da linha de produção, onde as características envolvidas no problema devem ser inspecionadas garantindo que peças não conformes sejam detectadas e segregadas, dentro da planta do fornecedor, até que se tenha certeza que as ações tomadas agirão diretamente na causa geradora do problema.
Se as ações corretivas não forem eficazes, haverá a necessidade do embarque controlado. Uma ou mais das situações a seguir podem ser consideradas na determinação da implementação do embarque controlado:

- ✓ Defeito (s) detectado (s) na Hame;
- ✓ Falhas reincidentes;
- ✓ Paradas de linhas e/ou interrupções importantes na Hame ou seus clientes;
- ✓ Gravidade da não conformidade;
- ✓ Ação de contenção inadequada fazendo com que as peças não-conformes cheguem à Hame ou a seus clientes;
- ✓ Processo de produção não-capaz;
- ✓ Resultados de auditoria.

## 23. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

Nos casos em que a Hame identificar uma não conformidade, o fornecedor será imediatamente informado da ocorrência. Quando julgar necessário, a Hame enviará um relatório para análise da não conformidade, **FOR 0079 – (RNC) Relatório de Não Conformidade**, para análise e registro de ações por parte do fornecedor. As respostas ao relatório deverão ser preenchidas adequadamente e retornadas à Hame para validação. Formulários de fornecedores também são aceitos, desde que contenham as mesmas informações solicitadas pela Hame.

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

As ações de contenção devem ser enviadas no prazo máximo de 24h úteis. A análise de causa raiz e definição de ação corretiva devem ocorrer e serem enviadas 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 enviadas à Hame, de acordo com o método utilizado pelo fornecedor.

A verificação da eficácia será realizada num prazo de até 90 dias, poderá verificar as ações na planta do fornecedor ou não. Caso ocorra algum caso específico que difere do mencionado acima, deverá ser alinhado entre Metalúrgica Hame e fornecedor.

## 24. EQUIPAMENTOS DE PROPRIEDADE DA HAME OU DE CLIENTES

O fornecedor deve ter cuidado com os equipamentos de propriedade da Hame ou de seus clientes, enquanto estiver sob o seu controle. O fornecedor deve identificar, verificar, proteger e manter a propriedade da Hame (ou de seus clientes) fornecida para o uso ou incorporação ao produto. Se alguma propriedade for perdida, danificada ou considerada inadequada ao uso, o fornecedor deve comunicar a Hame e manter registros desta comunicação.

São consideradas propriedades da Hame: matéria-prima, ferramentais, equipamentos de medição, dispositivos, embalagens, entre outros.

O fornecedor também é responsável pela manutenção e calibração de equipamentos de produção e inspeção (de propriedade da Hame ou dos seus clientes) quando estes estiverem em poder do fornecedor.

## 25. PLANOS DE CONTINGÊNCIA

Os fornecedores devem estabelecer e documentar Planos de Contingência para, no mínimo, falhas em equipamentos chave; interrupção dos produtos, processos e serviços providos externamente; desastres naturais recorrentes; fogo;

interrupções das utilidades; ataques cibernéticos nos sistemas de tecnologia da informação; falta de mão de obra; ou rupturas na infraestrutura, com objetivo de garantir o fornecimento de produtos e serviços à Hame ou seus clientes. Recomenda-se que, a intervalos definidos, os Planos de Contingência sejam testados quanto a sua efetividade.

## 26. ATUALIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO

Manual da Qualidade: O fornecedor é responsável por manter uma cópia atualizada deste Manual da Qualidade de Fornecedores e verificar junto à Hame eventuais atualizações do manual.

Requisitos específicos do cliente: O fornecedor é responsável em atender os requisitos específicos do cliente Hame, dados que são enviados pela Engenharia de Processo.

## 27. ACEITE DO MANUAL

O fornecedor que atende aos critérios para fornecimento receberá uma cópia do MQF0001 - Manual da Qualidade de Fornecedores, devendo dar o aceite no recebimento do Manual. Será considerada a confirmação de leitura do e-mail como validação do aceite do recebimento do Manual da Qualidade de Fornecedores. Caso o fornecedor não confirme a leitura do e-mail, ao aceitar o primeiro pedido de compra após o envio ou revisão do Manual, subentendesse que as condições do Manual foram aceitas.

## 28. CONTATOS

Para contatos com a Metalúrgica Hame devem ser utilizados os seguintes telefones e e-mails:

| | | |
|---|---|---|
| **Compras**<br>Mara Balbinoti<br>(47) 3376-8200 – Ramal 8240<br>mara.balbinoti@hame.com.br | **Engenharia**<br>Henrique Esser<br>(47) 3376-8200 – Ramal 8233<br>henrique.esser@hame.com.br | **Qualidade – SGQ**<br>Marise Lickfeld<br>(47) 3376-8200 – Ramal 8239<br>marise.lickfeld@hame.com.br |
| **Qualidade Produto/Processo**<br>**Jaqueline Dickow**<br>**(47) 3376-8200 – Ramal 8249**<br>jaqueline.dickow@hame.com.br | **Envio de certificados de qualidade, material e prestador de serviço:**<br>**certificado.qld@hame.com.br** | |

## 29. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Rev.: | Motivo da revisão | Responsável pela revisão | Aprovador |
|---|---|---|---|
| 12 | Atualização de informações e revisão do layout do documento. | Jocieli Dreher | Denis Petermann |
| 13 | Revisão geral do manual e atualização de informações do tópico 18. | Denis Petermann | Denis Petermann |
| 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 | José Fernandes |
| 16 | Adequação para atender requisitos IATF e requisitos específicos de cliente | Marise Lickfeld | José Fernandes |
| 17 | Item 14, separa IQF MP e Serviços, item 14.1, 14.2, 14.3- Inserida tabela de classificação<br>Acertos ortográficos em geral<br>Incluído contato qualidade do produto e e-mail certificados | Marise Lickfeld | Jose Fernandes |

Ciente de todas as responsabilidades,

Nome:_____

Assinatura:_____

Data:_____