

# Manual de Fornecedores



 **Introdução**

O manual representa e documenta a sistemática utilizada pela LORD a seus fornecedores visando, além de segurança no projeto, desenvolvimento, produção, instalação e assistência de nossos produtos, contribuir para o êxito dos negócios.

Outra finalidade deste manual é auxiliar nossos fornecedores no desenvolvimento do seu sistema da qualidade, buscando a aplicação de requisitos e certificação nas normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO TS 16949, que a LORD julga importante para a melhoria dos produtos e serviços oferecidos.

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

- Melhoria contínua do desempenho quanto à qualidade de seus produtos, serviços e sistema de gestão;
- Competitividade de custos em nível global, possibilitado pela operação a nível produtivo e otimização de seus fluxos;
- Inovação com velocidade de desenvolvimento compatível às necessidades, antecipando soluções a possíveis problemas;
- Ter Fornecedores tecnologicamente aptos a desenvolver novos produtos e a promover melhorias contínuas em produtos existentes;
- Flexibilidade e confiabilidade das entregas e dos prazos estipulados;
- Velocidade na resolução de problemas através de ações corretivas e preventivas.

Os requisitos deste manual devem ser aplicados aos fabricantes regulares de materiais diretos que são incorporados aos produtos LORD, distribuidores, representantes, transportadoras e prestadores de serviços periódicos que podem interferir na qualidade do produto ou que podem interferir no meio ambiente.

Os Fornecedores deverão avaliar e tomar ações sempre que necessário a fim de atender integralmente as exigências deste Manual. Caso isso não seja possível, é necessária a aprovação formal por parte da LORD através de uma derroga.

	<b>Índice</b>	<b>Página</b>
	Introdução	2
1	Objetivo	4
2	Política Organizacional	5
3	Desenvolvimento de Fornecedores	6
3.1	Fornecedores de Matérias-Primas e Embalagens	6
3.2	Especificação de Compras / M.P./Embalagens	7
3.2.1	Características Críticas / Especiais	7
3.2.2	Identificação nos documentos	8
3.2.3	Controle das características especiais	8
3.3.4	Tempo de retenção da documentação e registros	8
3.3.	Fornecedores de Calibração de Serviços de Laboratório:	8
4.	Requisitos Especificos Complementares	9
4.1	Requisitos Específicos Definidos	9
5	Fornecimento	11
6	FISPQ	11
7	Critérios de Classificação na Auditoria ou Auto Avaliação	12
8	Monitoramento do Fornecedor	13
8.1	Índice de Qualificação do Fornecedor – IQF	13
8.1.2	Manutenção dos Certificados e Licenças	14
9	Irregularidades no Fornecimento	15
10	Fornecedores de Transporte:	16
11	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	20
	Quadro de Revisões	27

**1. Objetivo**

Este manual foi elaborado para comunicar aos nossos fornecedores o compromisso LORD com a qualidade de seus produtos e serviços, meio ambiente, saúde e segurança, além de nossos procedimentos, práticas operacionais e nossas expectativas quanto ao desempenho de nossos fornecedores. Este manual contém diretrizes para fornecedores que fornecem componentes, matérias primas e serviços.

Este manual tem por base os requisitos da ISO/TS 16949 e ISO 14001 bem como de seus clientes, para o Sistema da Qualidade da LORD Industrial.

São três os objetivos principais deste documento:

- Estabelecer as diretrizes a serem empregadas, com relação à seleção e avaliação de novos fornecedores de produtos e serviços, de maneira que satisfaçam a todas as exigências do Sistema de Garantia da Qualidade da LORD.
- Desenvolver junto aos fornecedores o conhecimento de que o requisito mais importante é a qualidade final dos seus produtos ou serviços.
- Avaliar a eficácia do Sistema de Garantia da Qualidade aplicado pelo fornecedor, quanto a sua capacidade técnica, qualitativa e quantitativa.

A LORD busca estabelecer junto aos seus fornecedores um relacionamento idôneo, sólido e duradouro, alicerçado por princípios éticos de respeito mútuo, cumprindo com os compromissos assumidos e exigindo reciprocidade por parte de seus fornecedores.

## 2. Política Organizacional LORD

# **LORD** | Política Organizacional

De acordo com nossa **Missão, Visão e Valores**, todas as atividades da **LORD** são norteadas pelo compromisso ético, integridade, dignidade, segurança, qualidade, preservação do meio ambiente e bem-estar do colaborador e de todas as partes interessadas.

A **LORD** está comprometida com a contínua atualização do Sistema de Gestão Ambiental e da Qualidade, através de:



É uma prioridade considerar questões de segurança, ambientais e saúde de todos os colaboradores e partes interessadas.



Fornecer bens e serviços que sempre atendam às expectativas dos nossos clientes.



Melhorar continuamente os sistemas de gestão ambiental, da qualidade, dos processos e de bens e serviços.



Atender a todas as normas, requisitos legais/específicos e corporativos aplicáveis.



Promover a proteção ao meio ambiente, melhorando a prevenção à poluição e minimizando os impactos ambientais adversos.



Pesquisar, projetar, desenvolver e entregar bens e serviços que continuamente tenham um valor agregado superior para nossos clientes.



Desenvolver e conscientizar os colaboradores.



Operar de maneira rentável, todas as áreas e serviços da empresa, sem abrir mão da segurança, qualidade dos bens e serviços, proteção do ambiente, e a saúde dos funcionários e da comunidade.



### 3. Desenvolvimento de Fornecedores

A LORD seleciona seus fornecedores em função da sua necessidade e de seus clientes e para que um fornecedor seja inserido na “**Lista de Fornecedores Aprovados**” e o seu cadastro seja liberado no sistema para possíveis compras, o mesmo deverá atender as exigências estabelecidas a seguir:

#### 3.1 Fornecedores de Matérias-Primas e Embalagens:

- a) Certificação ISO 9001 – obrigatório
- b) Certificação ISO/TS 16949 e ISO 14001 – desejável
- c) FISPQ e Ficha técnica do produto;
- d) Preenchimento da Auto avaliação (MFR\_001F1) – Anexo 3
- e) Alvara de funcionamento municipal; \*
- f) Auto de Vistoria Corpo de Bombeiro (AVCB); \*
- g) Licença de Operação; \*
- h) Cadastro Técnico Federal IBAMA. \*

*\*Se for certificado ISO 14001 não é necessário o envio.*

- i) Quando aplicável, os fornecedores de produtos controlados pela Polícia Federal, conforme Portaria 1274 de 25 de agosto de 2003 do Ministério da Justiça, devem apresentar a Licença da Polícia Federal, Polícia Civil e Exército, conforme aplicável.

Os Fornecedores deverão enviar cópia do certificado ISO 9001, ISO 14001 e/ou TS16949 na certificação inicial/vigente da organização e nas renovações das certificações, para o controle da LORD.

Para os fornecedores de matérias-primas e embalagens sem certificação ISO 9001, somente iniciaremos o processo de homologação se forem considerados estratégicos para o desenvolvimento. Neste caso o mesmo poderá fornecer apenas o item ou seguimento estratégico proposto, sendo necessária a auditoria de processo ou auto avaliação, conforme Critérios de Classificação, podendo ser ou não aprovados. Caso contrário, o processo deve ser interrompido e um novo fornecedor será selecionado.

**OBS:** A realização de auditoria in loco ou somente a auto avaliação será feita de acordo com a complexidade do produto fornecido e / ou a critério da qualidade LORD. Para fornecedores internacionais, as licenças ambientais não serão necessárias.

### **3.2. Especificação de Compras / M.P./Embalagens – DQ\_003F2 (Anexo 1)**

Toda matéria-prima possui uma Especificação de Compra específica, onde constam os requisitos referentes às especificações do produto e condições básicas de fornecimento e que devem ser seguidas pelos fornecedores.

Este documento será enviado aos fornecedores, sendo este, o documento que formaliza o acordo de fornecimento para a Lord. Este documento deve ser avaliado e assinado pelo fornecedor concordando com os termos nele descritos.

No caso de haver divergências entre a Especificação de Compras Lord e as Especificações e Condições de Fornecimento do fornecedor, estas deverão ser comunicadas à Lord imediatamente para que possamos avaliá-las e tomarmos as devidas providências antes do início do fornecimento.

#### **3.2.1 Características Críticas / Especiais**

As características especiais serão informadas aos fornecedores através do Acordo / Especificação de Compra. Outras características especiais poderão ser identificadas pelo próprio fornecedor, durante o desenvolvimento do produto.

Os produtos fabricados que possuam características que possam causar problemas ao processo produtivo, causar danos aos usuários finais do produto ou afetar a legislação vigente possuem tratamento diferenciado quanto:

- Controle das características durante o processo;
- Identificação da documentação relacionada;
- Controle do produto final;
- Tempo de retenção de registros e documentação relacionada.

As características especiais relacionadas à legislação e a segurança do usuário final do produto são chamadas de *características de segurança*, sendo identificadas pelo símbolo abaixo.



As características especiais que estão relacionadas a funcionalidade/performance do produto são chamadas de *características críticas*, sendo identificadas pelo símbolo:



Poderá ser utilizado outra simbologia, desde que utilizado tabela de Correlação para o Item.

### **3.2.2. Identificação nos documentos**

As características especiais são definidas pelo cliente da LORD, pelo time do desenvolvimento do produto na LORD Brasil, pelas equipes de DFMEA e PFMEA, e devem estar caracterizadas nas mais diversas documentações: especificação interna, plano de controle, DFMEA, PFMEA, Fluxogramas, etc.

Todos os documentos e registros que os produtos que possuam características de segurança devem ser identificados de forma clara e visível. Normalmente na especificação interna, DFMEA, PFMEA, o símbolo estará na frente da etapa, parâmetro que será caracterizado como característica de segurança.

### **3.2.3. Controle das características especiais**

O escopo de realizar inspeção “100 %” (cada batch / lote) asseguram que nenhum produto que não esteja dentro das especificações definidas e aceitas seja enviado a LORD.



### **3.3.4. Tempo de retenção da documentação e registros**

Os registros de produtos com características de segurança devem ser mantidos por 15 anos. Documentação do produto (PPAP, planos de qualidade, etc.) devem ser mantidos pelo tempo de vida do produto mais 15 anos.

## **3.3. Fornecedores de Calibração de Serviços de Laboratório:**

Certificação na norma ABNT ISO/IEC 17025, equivalente nacional como INMETRO, RBC, RBLE ou ANFAVEA.

No caso de calibração, quando não houver laboratórios certificados, esta poderá ser feita pelo próprio fabricante, desde que a organização garanta que os itens 7.6.3.1 da norma ISO / TS 16949 sejam garantidos.



**4. REQUISITOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARES****4.1 Requisitos Específicos Definidos****a) Eficiência do Processo (baseado no item 5.1.1 da ISO TS 16949)**

A alta direção deve analisar criticamente os processos de realização de produto e os processos de suporte para assegurar sua eficiência e eficácia, definindo indicadores para facilitar o acompanhamento (PPM\_Interno, PPM\_Clientes, PPM\_Fornecedores, Scrap, Custo da Não Qualidade, Índice de Devoluções, Controle de Não conformidades, Melhoria Contínua, etc), e adotando medidas para os casos em que os indicadores não forem atingidos. Na periodicidade no mínimo anual, garantindo assim, alinhamento aos Requisitos e apoio da Alta Direção.

**b) Formação e Qualificação do Pessoal Responsável da Qualidade (baseado no item 6.2.2.2 da ISO TS 16949)**

Deve assegurar que todas as funções que possam interferir na qualidade do produto tenham definido os requisitos de formação e qualificação, bem como estabelecido método de monitoramento e requalificação do pessoal. Deve ser elaborado um procedimento para definir esta sistemática.

**c) Planos de Contingência pela Empresa (baseado no item 6.3.2 da ISO TS 16949)**

Os Fornecedores devem possuir Planos de Contingência (ex. interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos e devoluções de produtos) visando proteger adequadamente a LORD contra a descontinuidade de fornecimento de produtos e/ou serviços em eventos de emergência, excluindo-se os motivos de força maior.

**d) Controle de Alterações (baseado no item 7.1.4 da ISO TS 16949)**

Qualquer alteração de processo, material, equipamentos ou conceito de fabricação deve ser comunicada previamente à Lord para avaliação da necessidade de reapresentação de novas amostras ou não.

Caso qualquer alteração seja executada sem a devida comunicação à Lord, o fornecedor assume toda a responsabilidade por quaisquer prejuízos, como paradas de linha (Lord ou Cliente) ou problemas de campo, ocasionadas pela omissão destas informações.

**e) Desenvolvimento do Sistema da Qualidade de Fornecedores (baseado no item 7.4.1.2 da ISO TS 16949)**

A organização deve buscar a utilização de sub-fornecedores que possuam a certificação ISO 9001, ISO14001 e/ou ISO/TS 16949 na versão vigente.

**f) Satisfação do Cliente (baseado no item 8.2.1 da ISO TS 16949)**

A nota do IQF fornecida pela Lord deve ser monitorada, além do plano de ação proposto para as auditorias de processo. Este desempenho deve ser comunicado à alta direção e ser considerado nas reuniões de análises críticas da alta direção, estabelecendo as eventuais ações de melhoria necessárias.

Espera-se também que os fornecedores da LORD realizem a satisfação/performance nos seus sub-fornecedores de modo a validar pontos de Melhorias na Cadeia Produtiva.

**g) Auditorias Internas de Processo (baseado no item 8.2.2.2 da ISO TS 16949)**

Realizar auditorias de processo, cobrindo o processo completo, do recebimento até a expedição (Garantindo a Qualidade e Segurança do Material, bem como sua rastreabilidade e durabilidade, incluindo cumprimento com FIFO). Auditorias internas anuais devem ser realizadas de modo a medir e garantir o Sistema de Gestão.

**h) Informação ao Cliente (baseado no item 8.3.3 da ISO TS 16949)**

A Lord deve ser prontamente informada no caso de produtos não conformes terem sido enviados, e formalmente solicitar um Desvio: permissão para desviar-se dos requisitos originalmente especificados de um produto LORD antes da sua realização. Quais quer danos causados pelo fornecedor, e que impacte na Qualidade do Material LORD ou dos nossos clientes serão cobrados ao fornecedor.

**i)Capabilidade de Processo (CEP)**

A determinação da capacidade do processo deverá estar em conformidade com o manual *Automotive Industry Action Group* (AIAG) do controle e monitoramento por carta de controle (CEP) edição vigente. Aplicam-se os seguintes índices de capacidade de processo:

- Característica Crítica: capacidade do processo Cp/ Cpk  $\geq 1,33$
- Característica de Segurança: capacidade do processo Cp/Cpk  $\geq 1,67$

Até que a capacidade do processo Cp/Cpk  $\geq 1,67$  para característica de segurança não seja comprovada para LORD, controle e monitoramento por carta de controle (CEP), a comprovação deverá ser garantida através de controle 100% da característica de segurança.

## 5. FORNECIMENTO

Todo material entregue na LORD deve vir acompanhado de nota fiscal, arquivo XML e Certificado de Qualidade. A validade do item deve ser superior a 50% da vida útil do produto.

É importante lembrar que a ausência de um destes documentos/requisitos impacta no recebimento, podendo acarretar em não recebimento da mercadoria e sua posterior devolução para o fornecedor. Nosso horário de recebimento de mercadorias é de segunda a sexta-feira das 9h00 às 16h.

Nota 01: Exceções devem ser tratadas com o departamento de compras.

## 6. FISPQ (FICHA DE INFORMAÇÃO DE SEGURANÇA DE PRODUTOS QUÍMICOS)

A Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico é um documento importante para a gestão correta dos riscos químicos em nossa empresa, por isso, é indispensável a classificação, a rotulagem e o envio das FISPQ's para os produtos classificados como perigosos de acordo com o Sistema Globalmente Harmonizado (GHS) da Organização das Nações Unidas (ONU), instituída no Brasil pela ABNT NBR14725-1 a 4 e para aqueles produtos cujos usos previstos ou recomendados originarem riscos à segurança e a saúde dos trabalhadores conforme Portaria MTE no 229/11.

Conforme Decreto 2.657/98, Portaria 229/11 e ABNT NBR 14725-1 a 4, os fornecedores (incluem-se Fabricante, importador e distribuidor), ficam obrigados a:

Elaborado/Revisado por: Tamiris Wiesner – Qualidade	Aprovado por: Carlos Spina – Supervisor Suprimentos	Revisão: 03 Data: 28.06.2016
--	--	---------------------------------

- Classificar ou se assegurar que os produtos fornecidos foram classificados conforme critérios do Sistema Globalmente Harmonizado (GHS), ABNT NBR 14725-2;
- Rotular ou se assegurar que as embalagens foram rotuladas com etiqueta facilmente compreensível para os trabalhadores com informações sobre sua classificação, os perigos que oferecem e as precauções de segurança conforme critérios GHS, ABNT NBR 14725-3
- Rotular ou se assegurar que as embalagens de produtos químicos não classificados como perigosos conforme critérios GHS sejam rotuladas de maneira simplificada, ABNT NBR 14725-3;
- Fornecer as FISPQs elaboradas conforme critérios GHS e com textos em português conforme ABNT NBR 14725-4; e
- Informar e nos disponibilizar as FISPQs toda vez que houver revisão, ABNT NBR 14725-4.

Vale ressaltar, que o não atendimento as exigências acima representa o não cumprimento da legislação vigente no país e caracteriza ainda desrespeito ao código de defesa do consumidor instituído pela Lei Federal 8078/90, que menciona em seu art.39 – E vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas VIII – “colocar no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO)”.

## 7. Critérios de Classificação na Auditoria ou Auto Avaliação

Os critérios para qualificação dos fornecedores de acordo com a pontuação obtida na auditoria inicial, manutenção ou auto avaliação serão os seguintes:

DENOMINAÇÃO DE RESULTADOS	
<b>A</b>	Rendimento de 80 à 100 % dos pontos (ATENDE)
<b>B</b>	Rendimento de 50 à 79 % dos pontos (ATENDE C/ RESTRIÇÕES)
<b>C</b>	Rendimento de 00 à 49 % dos pontos (NÃO ATENDE)

- “**Aprovado nível A**” (Atende) deverão submeter em 20 dias um plano de ação no *Questionário de Avaliação de Subcontratado*, as oportunidades levantadas. E está

apto a continuar a fornecer produtos a LORD, bem como disponível para novos desenvolvimentos.

- **“Aprovado nível B” (Atende com Restrições)** deverão submeter em 10 dias um plano de ação para as oportunidades/não conformidades levantadas. E está apto a continuar a fornecedor produtos a LORD, porém não disponíveis para novos desenvolvimentos até que se tornem “A”.
- **“Aprovado nível C (Não atende)”** deverão submeter em 5 dias um plano de ação para as oportunidades/não conformidades levantadas. E o prazo máximo para fechamento do plano é de 6 meses, quando será agendada uma nova avaliação com o objetivo de atingir no mínimo o nível B. E não está apto a fornecer para LORD, sendo bloqueado para compras normais e novos negócios.

No caso de se tratar de desenvolvimento de novos fornecedores, estes ficam impedidos de fornecimento para produtos da linha automotiva e para os demais seguimentos, podendo iniciar o desenvolvimento somente com aprovação formal do grupo emissor deste manual, baseado no plano de ação apresentado.

Após o vencimento destas auditorias, novas auditorias devem ser programadas para garantir que a conformidade dos processos observada no início seja mantida e continuamente melhorada. A auto avaliação tem validade anual.

## **8. MONITORAMENTO DO FORNECEDOR**

### **8.1 Índice de Qualificação do Fornecedor – IQF (Anexo 2)**

#### **8.1.1 Desempenho de fornecedores de materiais diretos e processos externos produtivos**

Os fornecedores aprovados para fornecimento para a Lord serão monitorados através do Índice de Qualificação do Fornecedor (IQF), auxiliando assim no desenvolvimento do fornecedor, na identificação de fornecedores preferenciais para os quais serão direcionados novos desenvolvimentos.

**IEF = IE (Entrega) + IQ (qualidade) + IGF (Gestão do Fornecedor)**

**8.1.1.1 Índice de Entrega (IE)**

Pontualidade		Fretes Especiais
% no Prazo	Pontos	
100	20	
90 a 99	15	
80 a 89	10	
70 a 79	5	
0 a 69	0	

5 pontos negativos cada ocorrência.	
--	--

**IE = Pontualidade – Fretes Especiais**

**8.1.1.2 Índice de Qualidade (IQ)**

RNC's Emitidos:		Lotes Sem Certificado	
Qtidade	Pontos	Qtidade	Pontos
0	20	0	10
1	15	1	0
2	10		
>2	0		

**IQ = RNC's + Lotes Sem Certificado**

**8.1.1.3 Índice de Sistema de Gestão do Fornecedor (IGF)**

Auto Avaliação Pontuação		Auto Avaliação		Certificação	
% Obtido	Pontos			Tipo	Pontos
80-100%	20	OK	10	ISO/TS	20
50-79%	10	Não OK	0	ISO.9001+14001	15
0-49%	0			ISO.9001	10
				Sem Cert.	0

**IGF = Certificação + Auto Avaliação**

**8.1.1.4 – Cálculo do Índice de Qualidade do Fornecedor e Tabela de Qualificação**

**IQF = IE + IQ + IGF**

A Qualificação dos Fornecedores é dada através da Tabela:

**INDICE DE PERFORMANCE**

<b>A</b>	Rendimento de 80 à 100 % dos pontos (ATENDE)
<b>B</b>	Rendimento de 50 à 79 % dos pontos (ATENDE C/ RESTRIÇÕES)
<b>C</b>	Rendimento de 00 à 49 % dos pontos (NÃO ATENDE)

Mensalmente, os resultados obtidos serão enviados aos fornecedores para acompanhamento e devidas providências caso necessário.

Os fornecedores que se enquadrarem nas Qualificações C deverão ter seu Sistema de Qualidade revisto pelo nosso Departamento da Qualidade, podendo vir a ser descadastrado de nosso quadro de fornecedores.

No caso do fornecedor estar na classe B durante o período avaliado, receberá uma notificação do setor de compras para tomada de ações de melhoria, sendo necessária a apresentação de plano de ação à Lord para atingir o nível A.

No caso do fornecedor estar com pontuação inferior a 10 quanto ao Índice de Entrega (I.E.), no período avaliado, o mesmo terá que enviar à Lord plano de ação para correção do problema.

### 8.1.2 Manutenção dos Certificados e Licenças

Os certificados e licenças dos fornecedores são mantidos e monitorados pela Lord quanto ao seu período de validade. Cópias atualizadas devem ser enviadas pelo fornecedor à Lord sempre que alteradas ou revisadas.

Caso os certificados ou licenças estejam vencidos, a nota dos mesmos não será considerada no IQF até a sua atualização, podendo chegar até a paralisação do fornecimento dependendo do caso, a menos que seja enviado à Lord o Protocolo de Solicitação de Renovação/Revisão.

**Atenção:** não é permitido o fornecimento de matérias-primas para produtos automotivos quando o fornecedor estiver com o certificado de ISO 9001 fora de validade.

### 9. Irregularidades no Fornecimento

A cada não conformidade encontrada no recebimento, linha de produção ou no cliente, decorrentes de problema no fornecedor, este será comunicado através do “Relatório de Não Conformidade de Matéria-Prima” – DQ\_011F5 (Anexo 4).

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – Qualidade

Aprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor Suprimentos

Revisão: 03  
Data: 28.06.2016

O relatório deverá indicar claramente qual a disposição dada ao produto e quais ações serão requeridas do fornecedor (correção nos próximos lotes ou ação corretiva), ficando definido o prazo de 24 horas para a o envio de ações de contenção e de 5 dias úteis para a apresentação de ações corretivas adotadas. Caso o problema detectado seja oriundo do fornecedor e este acarretar algum custo para LORD diante do seu cliente, este custo será repassado aos fornecedores.

A ferramenta utilizada na LORD é o 8D, sendo como obrigatório a análise de 5 porquês para gerenciamento de análise de causa raiz.

O relatório deverá ser enviado à Lord com a identificação das causas da não conformidade e as ações para a sua eliminação, podendo ou não ser aceito pelo responsável da Lord. A verificação da eficácia das ações tomadas pelo fornecedor será de responsabilidade da Lord, através dos fornecimentos subsequentes ou em casos especiais no próprio fornecedor.

Caso a ação adotada não seja considerada eficaz, isto é, caso as ações tomadas pelo fornecedor não tenham eliminado a causa da não conformidade, e o problema ocorra novamente, uma nova ação corretiva ou uma auditoria de avaliação do processo no fornecedor poderá ser requerida.

Quando não existir o empenho do fornecedor para resolver o problema, ou que o RNC não seja respondido nos prazos solicitados sem a devida justificativa do fornecedor, um novo RNC será emitido, podendo a compra do item ser suspensa até a resolução do problema e ainda ocorrer a comunicação ao organismo certificador do fornecedor para as devidas providências.

## **10. Fornecedores de Transporte:**

### **10.1 OBJETIVOS**

- Fixar requisitos para os veículos que se destinam as instalações da Lord para carregar ou descarregar produtos químicos líquidos ou sólidos, a granel ou embalados;
- Orientar todas as partes envolvidas no sentido de obtermos uma movimentação segura de nossos produtos, minimizando os riscos de avarias e danos aos produtos e equipamentos e, principalmente, minimizando os riscos de acidentes a pessoas e ao meio ambiente;



- Estas normas estão baseadas na experiência da Lord no manuseio e transportes dos produtos químicos, bem como nos requisitos legais e recomendações fixadas por organismos tais como IBP, MMA e Contran;

## 10.2. INSTRUÇÕES GERAIS

- Todo veículo considerado, a critério da Lord sem os requisitos exigidos para o transporte de produto a que se destina, será recusado;
- A transportadora é responsável por qualquer avaria ou perda que ocorra em trânsito;
- Toda ou qualquer descarga na Lord de produtos químicos transportados em caminhões-tanque, somente se fará através de bomba ou por gravidade;
- Caso persista qualquer dúvida quanto aos requisitos apresentados neste procedimento, as transportadoras deverão comunicar-se com o almoxarifado da Lord;
- Em caso de avaria em equipamentos, danos ou riscos a pessoas dentro de nossa área industrial, por imprudência ou inobservância às regras estabelecidas, pelo motorista e/ou ajudante, a transportadora será responsabilizada;
- Os dados e informações contidos neste procedimento revestem-se de caráter meramente complementar, fornecidos de boa-fé, porém, não exime os usuários de suas responsabilidades em qualquer fase do manuseio dos produtos;
- A transportadora deve atender aos requisitos legais pertinentes à atividade, como transporte de produtos perigosos, condições do caminhão etc.

## 10.3. DOCUMENTAÇÃO:

- Todo veículo destinado a carregar ou descarregar produtos nas instalações da Lord, deverá apresentar-se com todos os documentos do veículo e do motorista em ordem, de acordo com a legislação vigente;
- Serão exigidas a carteira de habilitação do motorista com a informação “Transportador de Cargas Perigosas” ou documento comprobatório de “Curso Movimentação de Cargas Perigosas” conforme Decreto 96.044/88 e Resolução CONTRAN nº 640/85
- Os ajudantes que se fizerem acompanhar para carga/descarga de produtos embalados, somente terão ingresso a Lord, mediante a apresentação de documento de identidade, carteira de trabalho ou identidade funcional;
- O almoxarifado da Lord assegura que seja preenchida a “Relação de Notas Fiscais Enviadas”, com os seguintes dados:
  - Nome da transportadora;

- Placa do veículo;
- Nome do motorista;
- Quantidade;
- Nome do cliente/fornecedor

Obs.: Demais informações deverão constar na NF. Este item é relativo a retirada e coletas de fretes pagos pela Lord.

Sem as informações básicas solicitadas, ou em caso de dúvida suscitada por informações errôneas, o carregamento será vetado;

#### **10.4. EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

- O uso dos equipamentos de segurança ou equipamento de proteção individual, é obrigatório no interior da área industrial da Lord, sendo imediatamente retirado da mesma, aquele que se recusar a usá-los;
- Entende-se por equipamento de proteção individual (EPI) para motoristas: óculos de segurança;
- Entende-se por equipamento de proteção individual (EPI's) para ajudantes: óculos de segurança; sapatos com biqueiras de aço e luvas de raspa;
- Se o motorista for acumular as funções de ajudante deverá portar os EPI's relacionados acima.

#### **10.5. REGRAS BÁSICAS:**

- Não será permitida a entrada de motorista ou ajudante trajados inadequadamente. Considera-se como mínimo, o uso de calças compridas, camisa e sapatos;
- Não será permitida a entrada de motoristas ou ajudante que apresentarem sintomas de cansaço, embriagues, sonolência, etc.;
- Equipamentos fotográficos (inclusive celulares) não serão permitidos em nossas dependências. Esses equipamentos deverão ser deixados na portaria para serem retirados quando da saída do veículo;
- Da mesma forma, é expressamente proibido portar armas de qualquer espécie como também bebida alcoólica, fósforo e isqueiro. A nossa segurança poderá efetuar revista nas cabines dos caminhões;
- A velocidade máxima permitida na área industrial é de 10 Km/hora;
- No evento de uma emergência, ocasião em que se fará soar um alarme, os motoristas e ajudantes deverão se posicionar junto ao seu veículo para receberem orientação do pessoal da Lord;

- Qualquer pessoa que se portar de maneira inconveniente, ou se recusar a cumprir as nossas Normas de Segurança, será retirado e terá a sua entrada definitivamente proibida em nossas instalações;

**10.6 RESPONSABILIDADE DO MOTORISTA:**

- O motorista é responsável pela própria conduta e dos respectivos ajudantes.

**10.7 CONDIÇÕES GERAIS DO VEÍCULO:**

- Todo veículo deverá estar em perfeitas condições de conservação e manutenção;
- Todas as unidades de transportes que demonstrarem por inspeção visual, evidências de manutenção insuficiente mau estado de conservação, desgaste excessivo dos pneus ou qualquer outro aspecto que possa suscitar dúvidas quanto à segurança, não serão carregados ou descarregados;

**10.8. ORIENTAÇÃO DE EMERGÊNCIA EM TRANSPORTE:**

- Acompanhando a Nota Fiscal, será entregue a Ficha de Emergência dos produtos com informações para emergência em transportes, indicando as providências que deverão ser tomadas em caso de acidentes:
- É importante que o motorista leia e entenda essas informações antes de iniciar sua viagem. Na eventualidade de acidente a Lord deverá ser avisada imediatamente, pelo fone (11) 2136- 7755.

**10.9. RECOMENDAÇÕES:**

- O nosso horário normal de atendimento para carga/descarga é das 9:00 horas às 16:30 horas, exceção aos sábados e domingos quando não há expediente de trabalho;
- O motorista não poderá se retirar, a menos que devidamente autorizado pela Lord, deixando o veículo no interior de suas dependências;

**10.10. AJUDANTES:**

- A transportadora deverá fornecer um elemento para auxiliar nos descarregamentos;
- A Lord não fornece ajudantes para o carregamento, nem autoriza ninguém, sob nenhum pretexto, a contratar nem a efetuar nenhum pagamento, por tais serviços, dentro de suas dependências;

**10.11. CONDIÇÕES GERAIS:**

- Qualquer avaria ocasionada a carga devido à má manipulação por parte do ajudante, será de responsabilidade da transportadora;
- A transportadora é responsável através do motorista pela conferência dos volumes carregados no caminhão, portanto, o motorista deverá conferir o mesmo;
- Quando da entrega de nossos produtos, e estes tiverem seus fretes pagos pela Lord Industrial Ltda., a transportadora deverá nos devolver o canhoto assinado e carimbado pela empresa destinatária, como prova de que os produtos chegaram em perfeitas condições, sendo assim, aceitos pelo cliente.
- Se por algum motivo, a empresa destinatária não assinar o canhoto a transportadora deverá entregar o produto e comunicar o fato ao setor de faturamento da Lord Industrial Ltda., que deverá tomar as medidas necessárias, ou seja, um entendimento entre a Lord, a transportadora e o cliente.
- O pagamento do pedido é, em última instância, a prova de que o material foi recebido em perfeitas condições.

**11. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**


Em conformidade com o seu Código de Ética e Conduta, a Lord Industrial Ltda, comunica a sua cadeia de fornecedores as condições básicas de trabalho de seus colaboradores, sendo obrigação da empresa:

- Respeitar e cumprir a legislação brasileira, em todas as suas áreas de abrangência.
- Respeitar a liberdade de expressão de todos os colaboradores, aceitando as suas opiniões, sugestões e/ou críticas.
- Respeitar todos os colaboradores, independentemente do cargo ocupado.
- Em nenhuma circunstância serão admitidos colaboradores abaixo da idade mínima de 15 anos, com exceção do programa aprendiz do Governo Federal.
- Oferecer remuneração e benefícios compatíveis com o mercado.
- Zelar pela igualdade de raças, religião, origem e classe social.
- Oferecer um SESMET – Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho – com o intuito de garantir condições de trabalho seguras e sadias.

- Saúde e Segurança - Nós forneceremos e manteremos para todos empregados um ambiente de trabalho seguro e saudável que atinja ou exceda os padrões aplicáveis para segurança e saúde ocupacional.
- Horas de Trabalho - Nos cumprimos com a legislação aplicáveis que regula as horas de trabalho.

A Lord Industrial Ltda espera que toda a sua cadeia de fornecimento também cumpra este Código e Ética e Conduta com seus colaboradores.

**ANEXO 1**

<b>LORD</b>			
<b>ESPECIFICAÇÃO DE COMPRAS</b>			
Produto:	Código Lord: <b>1001717</b>	Revisão:	08.10.2015
Identificação Química:	Bisphenol A (EO)3 Dimethacrylate	Nº CAS:	41637-38-1
Fornecedor:	Código:		
Fabricante:			
<b>Condições de Fornecimento</b>			
Informamos abaixo a Especificação Técnica do produto citado acima, que vossa empresa deve seguir para realizar futuras entregas à Lord Industrial Ltda.			
Todos os embarques (Notas Fiscais) deverão vir acompanhados de Certificado de Qualidade / Análise.			
Solicitamos que o material encaminhado a LORD devesse ter no mínimo 50 % de vida útil desde sua fabricação.			
Esta Especificação de Compras deve ser assinada / aprovada por vossa empresa e remetida uma segunda via desta para o Depto da prazo máximo de 15 dias a contar da data de emissão deste documento.			
Esse material representa uma função específica em nosso produto. Qualquer mudança em seu processo de produção, matéria-prima, ou matérias-primas de fornecedores, bem como matérias-primas ou processo fora de especificação podem influenciar na qualidade de nosso produto final. Solicitamos que qualquer mudança seja informada ao nosso Gerente da Qualidade em tempo suficiente para permitir à Lord avaliar as mudanças. Isso não significa que nós contestemos as mudanças, apenas gostaríamos de ter oportunidade para avaliá-las enquanto ainda existe estoque do material padrão.			
<b>Todas as Especificações de Compras, para este produto, com data de revisão diferente da acima citado, perdem o efeito a partir desta data.</b>			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO</b>			
Item	Descrição	Unidade	Limites - Mínimo e Máximo
1	Cor, APHA	C.A.	Máximo 125
2	Viscosidade, cPs	C.A.	650,0 - 1500,0
3	Umidade, %	C.A.	Máximo 0,3
Nome do Responsável / Assinatura		Concordância	
		Nome:	
Tamiris F. Wiesner		Cargo:	
Supervisora da Qualidade		Assinatura:	
		Carimbo	
<b>Lord Industrial Ltda - Rua Hugson, 55 - Jundiá - S.P.</b>			
Fone: 55 11 2136-7791 / Fax: 55 11 2136-7792			

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – Qualidade

Aprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor Suprimentos

Revisão: 03  
Data: 28.06.2016

**ANEXO 2**

Avaliação de Desempenho de Fornecedores															Ano: 2016	
Código Fornecedor	Índice de Entrega -IE				Índice de Qualidade - IQ				Índice de Gestão do Fornecedor -IGF						01/06/2016	
	Nº Entregas	Percentual de Entregas no Prazo	Ocorrência de Fretes Extras (Deméritos)	Nota	RNC's Emitidos	Nota	Falta de Laudo de Análise	Nota	Certificação			Auto Avaliação			Índice de Qualidade do Fornecedor IQF = IE+IQ+IGS	
									Certificado de Qualidade	Validade	Nota	Auto Avaliação	Validade	Nota	Nota IQF	Classificação
110751	7	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	17/12/2016	10	OK	06/07/2016	10	90,00	A
110753	3	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	28/10/2016	10	OK	29/06/2016	10	90,00	A
110796	3	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	06/07/2016	10	OK	25/01/2017	10	90,00	A
122046	2	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	15/09/2018	10	OK	16/04/2016	10	90,00	A
110768	1	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	24/09/2018	10	OK	14/02/2012	10	90,00	A
124049	0								ISO.9001	09/01/2018	10	OK	13/03/2016	10		
105314	4	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	31/07/2016	10	OK	N.A	10		
118347	3	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	24/09/2018	10	OK	29/06/2016	10	90,00	A
112802	5	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	24/03/2018	10	OK	16/04/2016	10	90,00	A
129332	1	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	12/07/2016	10	OK	26/03/2016	10	90,00	A
110837	1	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	04/09/2018	10	OK	29/06/2016	10	90,00	A
110624	34	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	14/09/2018	10	OK	05/03/2016	10	90,00	A
127416	1	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	26/05/2016	10	OK	05/03/2016	10	90,00	A
130635	1	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	12/10/2017	10	OK	Aguardando	10	90,00	A
110849	17	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	29/08/2017	10	OK	14/04/2016	10	90,00	A
110865	0								ISO.9001	14/09/2018	10	OK	11/12/2015	10		
110873	7	100,00	0	20	0	20	0	10	ISO.9001	14/09/2017	10	OK	31/12/2016	10	90,00	A

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – Qualidade

Aprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor Suprimentos

Revisão: 03  
Data: 28.06.2016

## ANEXO 3

<b>LORD</b> AskUsHow™		<b>QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SUBCONTRATADO</b>	
		Data / Validade:	30/12/1900
<b>DADOS DO FORNECEDOR</b>			
Empresa:			
Endereço:			
Telefone:			
Contato:			
Natureza da Atividade:	( ) Prestador de Serviços ( ) Fornecedor		
Responsável pela avaliação:			
( ) Auditoria In Loco ( ) Auto-Avaliação			
<b>Tipo da Atividade:</b>			
( ) Matéria-Prima	( ) Ensaios Laboratoriais	( ) Serviços Ambientais	
( ) Embalagens	( ) Manutenção	( ) Outros:	
( ) Distribuidor	( ) Calibração		
<b>* Requisitos Legais (Enviar cópia dos documentos, juntamente com o Questionário respondido)</b>			
( ) Licença de Instalação/Operação (Órgão Ambiental do Estado) ou Declaração de Isenção			
( ) Certificado ISO 9001:2008			
( ) Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros			
( ) Licença de Funcionamento - Produto controlado (Polícia Federal, Civil e Exército) quando aplicável.			
( ) Outros:			
<b>ITENS DE VERIFICAÇÃO</b>		<b>NOTAS PARA AVALIAÇÃO</b>	
		10	5
		<b>AVALIAÇÃO</b>	
<b>1. SISTEMA DA QUALIDADE</b>			
1.1 A empresa possui certificação de Qualidade (ISO TS 16949 ou ISO 14001)? (anexar cópia)			
1.2 Sua empresa possui política formalmente definida, implementada e compreendida por todos na organização?			
1.3 Existem metas definidas para o produto e o processo?			
1.4 Os dados de qualidade e do processo estão sendo computados de modo que permite sua avaliação?			
1.5 As anotações / liberações necessárias estão sendo gerenciadas e devidamente arquivadas?			
1.6 Em caso de divergência da exigências de qualidade análises de falhas estão sendo realizadas e as medidas de correção estão sendo implementadas de forma eficaz?			
1.7 Como se dá o tratamento de reclamações de clientes? Especifique como será o tratamento das reclamações da LORD			
1.8 As exigências do cliente com relação ao SCQ, ao produto (em caso de entrega) e ao processo estão sendo atendidas?			
Observações:			
<b>2. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS</b>			
2.1 A Capacidade Produtiva e fornecimento de serviços é adequada às necessidades da LORD?			
2.2 Os equipamentos são adequados e calibrados para o processo de produção e serviços?			
2.3 Os locais de trabalho e de teste estão em conformidade com os requisitos?			
2.4 A empresa possui um plano de manutenção preventiva/Corretiva para seus equipamentos?			
Observações:			
<b>3. MATERIAIS UTILIZADOS / GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES</b>			
3.1 As aquisições são realizadas de fornecedores selecionados/ qualificados?			
3.2 Os requisitos dos clientes estão sendo considerados na cadeia de fornecimento?			
3.3 Os lotes recebidos são inspecionados ou certificados?			
3.4 Metas de desempenho de fornecimento foram acordadas com os fornecedores e implementadas?			
3.5 Os materiais recebidos são adequadamente armazenados?			
Observações:			
<b>4. ANÁLISE DO PROCESSO PRODUTIVO</b>			
4.1 As quantidades necessárias / tamanho dos lotes das matérias primas estão disponíveis para a produção no momento certo e no lugar certo (depósito; estação de trabalho)?			
4.2 A liberação de processos de fabricação está sendo feita e os dados de ajuste estão sendo registrados?			
4.3 Peças de refugo, de retrabalho e de preparação estão sendo sistematicamente separadas e identificadas?			
4.4 As alterações ao produto ou processo em curso de produção em série são rastreadas e documentadas?			
4.5 As identificações necessárias / registros / aprovações para os materiais em produção, estão disponíveis e alocados de forma adequada?			
Observações:			
<b>5. EXPEDIÇÃO</b>			
5.1 Os produtos / componentes estão sendo armazenados de forma conveniente e os meios de transporte / instalações de embalagem são adequados para as características especiais dos produtos / componentes?			
5.2 Ordem / Limpeza / Lay out			
5.3 Rastreabilidade / FIFO			
Observações:			
<b>6. LOGÍSTICA</b>			
6.1 O sistema utilizado para o planejamento logístico é adequado?			
6.2 O fornecimento dos materiais está garantido?			
6.3 O "lead time" dos materiais a serem fornecidos para a LORD atende as necessidades?			
Observações:			
<b>7. COMPETÊNCIAS E MELHORIA CONTÍNUA</b>			
7.1 Existe uma política de treinamento para a atualização do conhecimento e qualificação de pessoas?		10	
7.2 A qualificação do pessoal é adequada para as necessidades de cada função?		10	
7.3 Gestão à Vista / Indicadores de Desempenho		10	
7.4 Existe uma sistemática para situações de emergência, bem como atividades relacionadas a Saúde e Segurança?		10	
7.5 Existe gerenciamento de Resíduos gerados, bem como avaliação de aspectos e impactos ambientais?		10	
7.6 Melhoria contínua			
Observações:			

MFR\_001F1

<b>RESULTADO DA AUDITORIA DE FORNECEDOR</b>			
<b>STATUS = Pontuação Obtida x 100 / Pontuação Máxima</b>			
<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>NOTA</b>	<b>STATUS</b>	
50	340	C	
<b>DENOMINAÇÃO DE RESULTADOS</b>			
A Rendimento de 80 à 100 % dos pontos (ATENDE)			
B Rendimento de 50 à 79 % dos pontos (ATENDE C/ RESTRIÇÕES)			
C Rendimento de 00 à 49 % dos pontos (NÃO ATENDE)			
<b>CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO</b>			
10 Exigências <b>TOTALMENTE</b> cumpridas			
5 Exigências <b>PARCIALMENTE</b> cumpridas			
0 Exigências <b>NÃO</b> cumpridas			
<b>OBSERVAÇÕES:</b>		Pontuações Menores ou Iguais a 5 deverão preencher plano de ações (na aba anexa)	

Avaliado por:

Área: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – Qualidade

Aprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor Suprimentos

Revisão: 03  
Data: 28.06.2016



**ANEXO 4**



**RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE DE MATÉRIA-PRIMA**

Número RNCMP:	Nota Fiscal:	Data de Emissão:
Fornecedor:		
Descrição Item:		
Lote Fornecedor:	Lote Lord:	Código Lord:
Quantidades:	Recebida	
	<input type="checkbox"/> Aprovação Condicional	
	<input type="checkbox"/> Aprovação Condicional Parcial (Quantidade a Devolver)	
	<input type="checkbox"/> Rejeitada (Quantidade a Devolver)	

**1. Equipe:**

**2. Descrição do Problema:**

**3. Ação de Contenção:**

**4. Causa Raiz:**

**4A – Causa do Problema:**

**4B – Se aplicável, a razão da não detecção da Não Conformidade.**

**5. Ação Corretiva:**

→Data da Implementação:

**6. Verificação:**

→Data 1º Follow-up (Pag2):

**7. Prevenção:**

Marque os documentos que necessitam de alteração:

FMEA   
  Plano de Controle   
  Fluxograma de Processo   
  Especificações   
  Boletim Técnico  
 Procedimentos de Produção   
  Roteiro de Inspeção   
  Instruções de Treinamento   
 Outros:

Representante do Time de Investigação:

Data de Conclusão:

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – Qualidade

Aprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor Suprimentos

Revisão: 03  
Data: 28.06.2016

**QUADRO DE REVISÕES**

<b>Número</b>	<b>Data</b>	<b>Histórico da Revisão</b>
00	29/Mar/2012	Elaboração.
01	19/Fev/2013	Revisão item 2 – Desenvolvimento de Fornecedores e item 3 – Monitoramento de Fornecedores.
02	15/Mar/2013	Inclusão do Código de Ética e Conduta.
03	28/Jun/2016	Revisão geral e inclusão procedimento para transportadoras.

Elaborado/Revisado por:  
Tamiris Wiesner – QualidadeAprovado por:  
Carlos Spina – Supervisor SuprimentosRevisão: 03  
Data: 28.06.2016

