

1. APRESENTAÇÃO

Fruto de uma ampla visão empresarial, o Grupo Mueller adquiriu no final de 2003, equipamentos para a fabricação de motores elétricos. A unidade de motores, localizada na cidade de Timbó, em Santa Catarina, iniciou suas atividades em abril de 2004, produzindo no primeiro mês cerca de 800 motores.

Após pouco mais de dois anos de existência a unidade denominada Hercules Motores Elétricos Ltda passou a suprir em 100% as necessidades de motores elétricos para a unidade de lavadoras do Grupo Mueller, com uma produção superior a 600 mil motores/ano.

Houve dedicação integral de uma equipe qualificada no segmento de motores elétricos, levando a nova empresa à condição de ser autossustentável, atendendo ao mercado com grande flexibilidade, buscando soluções inovadoras e diferenciadas para os clientes.

São realizados constantes investimentos em tecnologia, no desenvolvimento de novas linhas de produtos e na ampliação das instalações, levando a uma condição de capacidade produtiva superior a 1,5 milhões de motores/ano. Com os investimentos em novas linhas, a empresa capacitou-se para atender novos nichos de mercado, através do lançamento de motores monofásicos e trifásicos com até 15CV de potência, para as mais diversas aplicações como: movimentadores eletrônicos de portão de garagem, cortinas de ar, bombas, betoneiras, ordenhadeiras, compressores, guinchos de coluna, motores para o segmento industrial, alimentício, agrícolas, dentre outros.



Hercules Motores Elétricos Ltda.
Rua Chapecó, 590 - Quintino - CEP 89120-000 - Timbó/SC

Para atender maior volume de clientes e conquistar uma fatia maior do mercado de motores elétricos, em 2007 foi realizada expansão no parque fabril com a construção de um novo pavilhão para abrigar as novas linhas de produção.

Fortalecendo sua qualidade e o comprometimento com seus clientes, buscando continuamente o crescimento e desenvolvimento tecnológico, a Hercules Motores, em 2007, efetivou o processo de implantação e certificação de sistema de gestão da qualidade baseado na NBR ISO 9001, definindo um novo marco na história de crescimento da organização. Desde então, continua evoluindo com a inclusão de ações de gestão ambiental, saúde e segurança através do sistema de gestão integrada, incluindo ações de visão ampla, com base no planejamento estratégico da empresa.

1.1. Planejamento Estratégico:

Missão:

Nossa Missão é oferecer soluções inovadoras em motores elétricos, acionamentos elétricos, controles de motores e componentes, com a melhor tecnologia aplicáveis a todos os ramos de atividade.

Visão:

Ser uma empresa de excelência no fornecimento de motores elétricos, acionamentos elétricos, controles de motores e componentes.

Valores e Princípios:

- Comprometimento
- Espírito Aberto
- Respeito e Igualdade
- Evolução Contínua
- Ética e Transparência

1.2. Política de Gestão Integrada

A Hercules Motores Elétricos nas atividades de projeto, desenvolvimento, fabricação, venda e pós-venda de motores elétricos, acionamentos elétricos, controles de motores e componentes, compromete-se a:

- Criar um ambiente de trabalho seguro e desafiador, estimulando o desenvolvimento dos colaboradores.
- Atender aos requisitos aplicáveis no relacionamento com partes interessadas, incluindo requisitos legais e aqueles que visam à satisfação de clientes.
- Melhorar continuamente os processos, aperfeiçoando o sistema de gestão.
- Proteger o meio ambiente, atuando no uso racional dos recursos naturais, na redução da geração de resíduos e sua correta destinação, prevenindo a poluição.
- Oportunizar aos provedores externos condições para contribuir no desenvolvimento da qualidade e competitividade de ambos no mercado.

Acreditamos que esta postura é essencial para atingir os resultados planejados pela empresa garantindo a continuidade do negócio.

1.3. Objetivos e Aplicação

O objetivo deste documento é estabelecer critérios a serem aplicados na relação comercial de fornecimento de produtos e serviços para a Hercules Motores, buscando assegurar a qualidade e atendimento as condições comerciais estabelecidas em comum acordo e a sinergia entre as organizações.

Aplica-se aos provedores externos de matéria-prima, serviços terceirizados e serviços gerais.

O não cumprimento de qualquer requisito implica na apresentação de um plano de ação visando o pleno atendimento deles, a fim de garantir o atendimento pleno e seguro para a continuidade dos negócios.

O provedor externo desde já assume o compromisso de atender a todas as legislações aplicáveis ao seu negócio, nos âmbitos fiscais, ambientais e de saúde e segurança nos negócios realizados entre as empresas.

Esse documento apresenta a sistemática utilizada pela Hercules Motores Elétricos a seus provedores externos buscando, além de segurança nos projetos, nos desenvolvimentos e na produção de nossos produtos, contribuir para o êxito e a continuidade de nossos negócios.

1.4. Termos e Definições:

- Cotação: Tomada de preços junto aos fornecedores (R-167 - Solicitação de Cotação de Aquisição de Produtos e Serviços).
- Embalagem: Caixas ou pallets destinados à acomodação, remessa e retorno da matéria-prima ou componentes a industrializar.
- Empresa Prestadora de Serviços: Pessoa jurídica de direito privado, de natureza civil ou comercial, legalmente constituída e que se destina a fornecer serviços sob sua responsabilidade.
- Equipamentos: Conjunto de máquinas e utensílios que auxiliam na execução dos serviços.
- IQE = Índice de Qualidade de Entrega (data de remessa/entrega).
- IQF = Índice de Qualidade de Fornecedor (avaliação operacional).
- IQI = Índice de Qualificação de Inspeção (lote de controle).
- IQQ = Índice de Qualidade de Quantidade (avaliação por quantidade entregue).
- Materiais: Todo tipo de produto usado pela empresa, com exceção da matéria-prima, incluindo materiais de manutenção, segurança e de consumo.
- Matéria-prima: Produtos utilizados como base para o processo de fabricação. Inclui-se material de embalagem e produtos químicos.
- Parceiro de Negócio / Provedor Externo: Organização ou profissional autônomo que fornece produtos ou serviços, fornecedor (R-166 - Ficha de Cadastro de Parceiro de Negócio).
- RNC: Relatório de Não Conformidade.
- Serviços Terceirizados: Atividades contratadas pela empresa para a realização de serviços prestados interna ou externamente, que afetam ou não a qualidade dos produtos.

2. APROVAÇÃO DE PROVEDORES EXTERNOS

2.1. Avaliação de Condições Gerais de Fornecimento:

Sempre que a Hercules julgar necessário, desenvolve provedor externo para atender os requisitos e exigências internas e de seus clientes. O processo de desenvolvimento e aprovação de provedor externo ocorre geralmente quando:

- uma nova matéria-prima é desenvolvida pela Engenharia;
- na busca por alternativas aos provedores externos atuais de materiais já desenvolvidos e
- terceirização de uma etapa interna de produção.

Depois de definidos os requisitos e confirmados os interesses é iniciado o processo de homologação de amostras que são avaliadas por nosso corpo técnico podendo ou não haver lote piloto para avaliações complementares.

2.2. Avaliação da Capacidade Técnica de Fornecimento:

A avaliação da capacidade técnica dos provedores externos será realizada conforme itens definidos na tabela "Critérios para Avaliação de Provedores Externos", que deve ser enviada ao provedor externo pelo Comprador responsável no início do processo de desenvolvimento e com base no produto ou serviço que se pretende desenvolver, há um índice mínimo a ser atendido e caso esse número não seja atingido o início dos desenvolvimentos é inviabilizado.

Nota: Requisitos de Laboratório de Calibração para os provedores de calibração, metrologia e ensaios: serão considerados aptos os laboratórios credenciados pelo INMETRO (RBC) ou com rastreabilidade a padrões rastreáveis nacional ou internacionalmente.

2.3. Certificações Necessárias:

Para fornecimento as empresas que devem manter certificações no seu negócio, produto ou serviço a fornecer, tem como responsabilidade, enviar certificado atualizado, sempre que houver alterações.

- Para alguns produtos ou serviços esta certificação pode ser condição obrigatória para possibilitar fornecimento.

2.4. Auditorias de Monitoramento

Após aprovação e desenvolvimento o provedor externo pode ser monitorado através de auditorias realizadas em prazos e períodos definidos pela Hercules Motores, um comunicado será enviado ao provedor externo para informá-lo sobre um evento de auditoria.

O monitoramento periódico ocorre através do acompanhamento do Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF), bem como das não conformidades evidenciadas em auditorias e nos fornecimentos.

- Eventuais não conformidades detectadas na auditoria devem ser tratadas com apresentação de plano de ação para eliminar causas e prevenir recorrência.
- Todas as informações levantadas durante a auditoria devem ser tratadas como sigilosas.

3. INTEGRAÇÃO DE PROVEDORES EXTERNOS

Com este processo de desenvolvimento a Hercules Motores acredita na completa integração de seus provedores externos em suas rotinas e entende que atua para uma estreita relação entre a empresa e seus provedores externos, permitindo e promovendo a melhoria contínua de produtos e processos garantindo a perpetuidade dos negócios entre as partes.

Objetivando manter a qualidade e a conformidade em nossos produtos e processos internos solicitamos que uma análise criteriosa do pedido de compra seja realizada, avaliando a capacidade de atender a todos os requisitos e especificações ali expressas sempre considerando os acordos já firmados no desenvolvimento, como desenhos, cabendo ao provedor externo certificar-se de que possui todos os documentos pertinentes ao fornecimento em questão, como desenhos, instruções de trabalho e normas indicadas, observando que o sistema de medição requerido para garantir cotas estabelecidas em desenhos deve ser compatível com a precisão requerida.

4. REQUISITOS DE COMPRAS

Para aquisição de matérias-primas e transportadoras é necessário o preenchimento do R-74 Pré-avaliação e Avaliação Técnica de Provedores Externos, previamente à realização da compra.

Para aquisição de subcontratação e serviços de calibração é necessário o preenchimento do R-112 Pré-avaliação e Avaliação de Provedores Externos de Serviço, previamente à realização da compra.

Nota: Para provedores de serviço já homologados que passarem a fornecer matéria-prima, não há necessidade de preenchimento do R-74, apenas o R-112 já preenchido é suficiente. Para provedores de matérias-primas já homologadas que passarem a fornecer serviços, é necessário solicitar o preenchimento do R-112.

Para garantir o perfeito entendimento entre as partes, a descrição dos produtos e serviços é realizada através de emissão de pedido de compras, onde consta nome completo do item a fornecer (processos, produtos e os serviços a serem providos), de forma clara e correta, quantidades de cada item, impostos, NCM, finalidade / utilização do item, transportadora, modalidade de frete, local de entrega, datas de entregas pretendidas e condição de pagamento, sendo que esta, preferencialmente, deve ser um mínimo de 45 dias (exceções tratar com o comprador responsável ou requisitante do item).

Estas informações são levadas em conta no ato do recebimento dos itens adquiridos e, portanto, devem ser seguidas pelos provedores.

Sempre que houver dúvidas, cabe ao provedor buscar a resolução junto ao comprador responsável pelo envio do pedido.

4.1. Aprovação de Produtos:

Alguns produtos são aprovados para fornecimento mediante teste em amostras para cada item/família a ser adquirido. Esta aprovação pode contemplar: produtos, processos ou serviços, métodos e equipamentos. A liberação de produtos e serviços só é realizada após a aprovação inicial e inspeções de recebimento.

Notas: 1. Matérias-primas: deve ser enviada amostra de seu produto, juntamente com o certificado de análise/qualidade ou boletim técnico para avaliação (matérias-primas/químicos). Na chegada do item, ele será submetido ao processo de inspeção de recebimento, podendo haver necessidade de ensaios / testes internos para aprovação do item.

2. Quando aplicável, requisitos de competência, incluindo qualquer qualificação de pessoa requerida para execução de atividades podem ser exigidas mediante requisitos constantes em Pedido de Compras ou ainda contratos específicos.
3. Para provedores em que a Hercules possui conhecimento da estabilidade do processo de fabricação deles, é possível incluir os itens deste provedor como Qualidade Assegurada, sendo dispensada a necessidade de realizar a inspeção no momento do recebimento. Nestes casos, o provedor será comunicado por e-mail. E se forem evidenciadas não conformidades desses itens na linha produtiva, ele sai automaticamente da condição de qualidade assegurada, recebendo novamente um informativo.

4.2. Interações com a Empresa:

Qualquer negociação sobre quantidades, entregas, preços ou outras condições comerciais deve ser realizada pela área de Suprimentos, através do comprador responsável. Negociações ou acompanhamento financeiro podem ser realizadas através da área financeira a partir de contato inicial com o comprador responsável. Quando houver necessidade de fazer algum adiantamento, este deve passar por aprovação da Área Financeira.

- E-mail para envio das Notas Fiscais de Material (XML e PDF): nfe.hercules@herculesmotores.com.br;
 - E-mail para envio dos Conhecimentos de Frete Eletrônico (XML e PDF): cte.hercules@herculesmotores.com.br;
 - E-mail para envio das Notas Fiscais de Serviço (XML e PDF): nfeserv.hercules@herculesmotores.com.br.
- Nota: Anexar o XML/PDF original recebido pela Prefeitura ao e-mail indicado acima. Não enviar e-mail apenas com o link da Nota Fiscal. Não enviar o e-mail automático da prefeitura, porque irá gerar problema na integração em nosso Sistema.

5. MONITORAMENTO DE PROVEDOR EXTERNO

5.1. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF) para Provedores de Matéria-prima e Subcontratação:

Semestralmente, deve calcular o IQF de parceiros de negócios / provedores externos de matéria-prima e serviços terceirizados de etapas de produção (subcontratação), observando as informações sobre compras e não conformidades emitidas no período, adotando a seguinte fórmula:

$$IQF = (IQQ * 0,20) + (IQI * 0,70) + (IQE * 0,10) / 100$$

- IQQ = Índice de Qualidade de Quantidade (avaliação por quantidade entregue).
O critério “quantidade” representa a diferença entre a quantidade solicitada no pedido de compra e a quantidade entregue. Quando houver uma entrega diferente do que foi solicitado no pedido de compra, independentemente da quantidade dessa diferença (para mais ou para menos), o provedor será pontuado negativamente.
- IQI = Índice de Qualificação de Inspeção (lote de controle).
O critério “lote de controle” representa a média de lotes aprovados x reprovados na inspeção de recebimento. Para lotes aprovados, o provedor recebe nota 100, para lotes reprovados o provedor é penalizado com nota 1.
- IQE = Índice de Qualidade de Entrega (data de remessa/entrega).
O critério “data”, representa a diferença entre a data do pedido de compra e a data da entrada da mercadoria. A tolerância em relação a data de entrega é de 1 dia anterior e 3 dias após a data programada de entrega (dias corridos).

Para os provedores externos de mais de um item é considerada a somatória de todos os itens fornecidos.

5.2. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF) para Transportadoras:

Semestralmente, deve calcular o IQF de parceiros de negócios / transportadoras, observando as informações sobre questionário de avaliação de sistema, quantidades de fretes e não conformidades.

$$IQF=(IQS*0,30)+(IQE*0,70)$$

- IQS = Índice de Qualidade de Sistema
Representa a nota do R-74 Pré-avaliação e Avaliação Técnica de Provedores Externos.

- IQE = Índice de Qualidade de Entrega.
Representa a quantidade de entregas realizadas no período x não conformidades.

5.3. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF) para Provedores de Serviços de Calibração:

Semestralmente, deve calcular o IQF de parceiros de negócios / provedores externos de calibração, observando as informações sobre questionário de avaliação de sistema, quantidade de entregas e não conformidades.

$$IQF=(IQS*0,30)+(IQE*0,70)$$

- IQS = Índice de Qualidade de Sistema
Representa a nota do R-112 Pré-avaliação e Avaliação de Provedores Externos de Serviço.

- IQE = Índice de Qualidade de Entrega.
Representa a quantidade de entregas realizadas no período x não conformidades.

5.4. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF) para provedores de serviços de Assistência Técnica:

Anualmente, deve calcular o IQF de parceiros de negócios / provedores externos de assistência técnica, observando atendimento de reclamações registradas para cada assistente técnico, realizando cálculo de atendimentos x reclamações no período.

5.5. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF) para Representantes Comerciais:

Anualmente, deve calcular o IQF de parceiros de negócios / representantes comerciais, observando atingimento da meta de faturamento e comparativo do ano anterior x ano atual, realizando cálculo de desempenho (média do percentual de atingimento da meta de faturamento + percentual de comparativo ano anterior x ano atual).

Nota: Demais provedores externos passam por reavaliação somente se houver problemas de fornecimento.

5.6. Classificação dos Provedores Externos:

A classificação de cada provedor externo segue a tabela abaixo, sendo considerados aptos a fornecer aqueles que obtiverem no mínimo a classificação “Bom”.

Classificação de Provedor Externos				
IQF	90 a 100	70 a 89	50 a 69	Menor que 49
Classificação	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim

5.7. Acompanhamento do Desempenho de Provedores Externos:

Os provedores externos monitorados através do IQF, Índice de Qualidade de Fornecimento, semestralmente recebem uma correspondência eletrônica informando as notas alcançadas no semestre. Para os que não atingem a nota “Bom”, o comprador responsável deve solicitar um plano de ação, objetivando a melhoria do seu

processo. Caso o provedor externo se recuse a elaborar plano de ação ou este seja considerado ineficaz, as negociações devem ser encerradas.

As avaliações do índice de qualidade de quantidade, inspeção e entrega são avaliadas periodicamente conforme sucedem os eventos que as originam e ações de controle são tomadas pontualmente como por exemplo os relatórios de não conformidade, em caso de fornecimento de matéria-prima não conforme.

6. TOLERÂNCIAS (FORNECIMENTO SOB DESVIO)

Para os itens que fogem das especificações acordadas entre as partes aceitam-se desvios nos fornecimentos desde que acordados e formalizados previamente com a Hercules Motores. O provedor externo deve solicitar uma concessão formal antes do envio de qualquer produto, material ou prestação de serviço que não esteja de acordo com as especificações ou desenhos do produto ou que foram fabricados em processos diferentes dos aprovados.

Nestas condições, ocorre uma avaliação para verificação dos impactos do fornecimento e possíveis custos dessa operação fora dos padrões estabelecidos.

7. CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O provedor externo não deve revelar a terceiros não envolvidos diretamente no projeto, produção ou inspeção dos produtos da Hercules Motores, qualquer informação ou documento que tenha sido disponibilizado pela Hercules Motores para a realização do fornecimento e/ou desenvolvimento de produto, a não ser que haja autorização formal.

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

8. APROVAÇÃO DE AMOSTRAS

Após o recebimento de amostras e/ou lote piloto, o corpo técnico da Hercules Motores realiza uma avaliação do item fornecido e informa o provedor externo sobre sua aprovação, reprovação ou aprovação com restrição do material em questão.

9. PRODUTO NÃO CONFORME

9.1. Relatório de Não Conformidade (RNC)

Sempre que for detectada uma não conformidade na inspeção de recebimento ou em nosso processo produtivo, a área da Qualidade gera um relatório de não conformidade (RNC) que é enviado para o provedor externo pela área de Suprimentos. Neste relatório seguem informações pertinentes sobre a ocorrência e espera-se uma resolução do problema no prazo de 7 dias corridos a fim de mitigar qualquer risco para o negócio da Hercules Motores, caso não haja resposta nesse prazo, poderemos suspender todos os pedidos em aberto e recusar recebimentos e/ou a prestação de serviços.

Ao receber a RNC, o provedor externo deve elaborar um plano de ação para garantir a extinção do problema encontrado garantindo o fornecimento com qualidade conforme os padrões estabelecidos em comum acordo entre as partes. Pode ser necessária visita do corpo técnico da Hercules Motores ao provedor externo com o intuito de garantir que as ações tomadas terão a eficácia necessária.

9.2. Devoluções de Produtos Não Conformes

Sempre que for detectada uma não conformidade na inspeção de recebimento ou em nosso processo produtivo, após a geração e envio da RNC ao provedor externo, a área de Suprimentos negocia a devolução do material com o provedor. O crédito financeiro referente a essa devolução será automaticamente debitado dos valores em aberto para pagamento ou então será acordado com a área financeira a forma de quitação.

9.3. Débitos da Qualidade

Qualquer custo ocasionado pela não qualidade de algum fornecimento deve ser compensado pelo provedor externo responsável pelo fornecimento. A área de Suprimentos informa os custos pertinentes a não qualidade e negocia a forma de cobrança.

10. LOGÍSTICA

10.1. Transportes de Materiais

Toda a operação de transporte de produtos e embalagens de propriedade da Hercules Motores é tratada individualmente conforme necessidade específica devida à complexidade de transporte envolvida em algumas cargas.

A integridade das embalagens da Hercules Motores deve ser mantida sob a pena de compensação financeira da embalagem envolvida ou ainda do material transportado, o registro da saída dessas embalagens é realizado por meio de nota fiscal eletrônica.

Entendemos que o frete pago pelo provedor externo estende a alçada de responsabilidade do mesmo até o momento da entrega da mercadoria nas dependências da Hercules Motores, e o frete pago pela Hercules Motores transfere a responsabilidade sob a carga para o terceiro envolvido no momento da coleta na planta do provedor externo, o que não exonera o provedor externo em caso de avaria da carga, dependendo, por exemplo, das condições da embalagem fornecida.

Todos os materiais devem possuir sua embalagem adequada de acordo com a aplicação final e com a severidade do processo de transportes envolvidos com a carga, seja esse transporte marítimo, fluvial, terrestre ou aéreo.

10.2. Conferências de Recebimento

Todos os faturamentos contra a Hercules Motores devem ter o envio do XML e do PDF para os e-mails citados no item 4.2. Com isso, a Central Fiscal irá validar os dados contidos no XML e confrontar com o pedido de compras. Havendo alguma divergência no faturamento ou no pedido, a nota fiscal não poderá ser validada, o que impossibilita a entrega da mercadoria.

É primordial que o XML esteja preenchido com os dados corretos de acordo com as informações contidas no pedido de compra, especialmente os campos <xPed> e o <nItemPed>.

<xPed> faz referência ao pedido de compra (número do pedido de compra).

<nItemPed> faz referência ao item do pedido de compra do <xPed> (Ex.: item 10, 20, 30, etc.).

Quando as informações estiverem preenchidas corretamente, o sistema de acolhimento de notas da Hercules Motores envia uma notificação automaticamente ao provedor, informando que está autorizada a entrega.

Ao chegar na Portaria da Hercules Motores, a nota fiscal deve ser apresentada para que seja realizada a validação da nota e dessa forma, ser liberada a entrega no Almoxarifado. Caso a nota fiscal que esteja sendo entregue esteja em desacordo com o pedido, há o risco de recusa da mercadoria ou então demora no recebimento do material, pois a divergência existente na nota fiscal precisa ser sanada para que o recebimento seja autorizado.

Após liberação pela Portaria, os materiais são conferidos no ato do recebimento pelo Almoxarifado e devem estar rigorosamente em conformidade com o que consta na nota fiscal. Havendo divergências de quantidade, o Almoxarife irá contatar o Comprador responsável a fim de buscar solução para a divergência.

A Hercules Motores confere sistemicamente os lotes fornecidos, e absolutamente todos os materiais devem estar em conformidade com as quantidades expressas nos pedidos de compras e logicamente com a quantidade informada em nota fiscal, caso a conferência entre quantidade informada em nota fiscal não estiver em conformidade com a quantidade encontrada fisicamente o provedor externo será informado e uma nota fiscal com a diferença encontrada entre as quantidades deve ser emitida, seja ela de devolução ou venda para compensar a defasagem da quantidade, a reincidência de ocorrências desse caráter implicará no ajuste de possíveis saldos em aberto e descontinuidade de fornecimento.

Através desta atividade de comunicação, pretendemos promover a melhoria contínua de nossos processos, aprimorando, desenvolvendo e inovando ações para benefício comum.

Contamos com o empenho e parceria dos nossos parceiros na obtenção de ganhos compartilhados!

11. QUADRO DE REVISÕES

Item	Resumo de alterações da última revisão
*	Revisão geral do documento.