

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.

Foram realizados investimentos em tecnologia, no desenvolvimento de novas linhas de produtos e na ampliação das instalações, levando a uma condição de capacidade produtiva para superior a um milhão 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 3CV de potência, para as mais diversas aplicações como: movimentadores eletrônicos de portão de garagem, cortinas de ar, bombas, betoneiras, ordenhadeiras, compressores, guinchos de coluna, dentre outros.

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.



Hercules Motores Elétricos Ltda.

Rua Chapecó, 590 - Distrito Industrial - CEP 89120-000 - Timbó/SC

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 dos mesmos, 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.
- 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.
- IQF = Índice de Qualidade de Fornecedor.
- IQI = Índice de Qualificação de Inspeção.
- IQS = Índice de Qualidade do Sistema de Gestão.
- 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.
- Provedor Externo: Organização ou profissional autônomo que fornece produtos ou serviços / fornecedor.
- 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 especificação técnica e desenhos, cabendo ao provedor externo certificar-se de que possuem 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 e parâmetros de especificação técnica deve ser compatível com a precisão requerida.

4. REQUISITOS DE COMPRAS

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 e datas de entregas pretendidas.

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 responsável interno sobre compras.

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).

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. O controle e decisão da escolha são feitas pela área de Compras com área solicitante.

4.2. Interações com a Empresa:

Qualquer negociação sobre quantidades, entregas, preços ou outras condições comerciais deve ser realizada através da área de compras;

Negociações ou acompanhamento financeiro podem ser realizados através da área financeira a partir de contato inicial com área de compras;

Documentação fiscal deve ser remetida ao e-mail: nfe.hercules@herculesmotores.com.br.

5. MONITORAMENTO DE PROVEDOR EXTERNO

5.1. Cálculo do Indicador de Índice de Qualidade de Fornecimento (IQF):

Semestralmente, deve calcular o IQF de empresas fornecedoras de matéria-prima, serviços terceirizados de etapas de produção, transportadoras e serviços de calibração, observando as informações sobre compras e não conformidades emitidas no período, adotando as seguintes fórmulas:

$$IQF = (IQS * 0,20) + (IQI * 0,60) + (IQE * 0,20)$$

$$IQS = (Q * 0,85) + (MA * 0,05) + (SSO * 0,05) + (RS * 0,05)$$

IQS = Índice de qualidade de sistema

Q = Qualidade;
 MA = Meio Ambiente;
 SSO = Saúde e Segurança Ocupacional;
 RS = Responsabilidade Social

$$IQI = \{QA + (0,6 * QAR) + (0,0 * QR)\} * (100 / QTE)$$

IQI = Índice de qualidade de inspeção

QA = Quantidade aprovada
 QAR = Quantidade aprovada com restrição
 QTE = Quantidade total de entregas
 QR = Quantidade reprovada

$$IQE = ((P + QT) / (QTE * 2)) * 100$$

IQE = Índice de qualidade de entrega

QTE = N° total de itens entregues
 P = N° de itens com entrega pontual (faturamento)
 QT = N° de itens quantidade conforme pedido

Para os provedores externos de mais de um item é considerada a somatória de todos os itens fornecidos. Provedores externos de serviços de assistência técnica são reavaliados conforme PO-04 pela área de Assistência Técnica, para Representantes Comerciais conforme PS-05.

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

5.2. 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

5.3. 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”, é obrigatória a apresentação de um plano de ação em quinze dias, objetivando a melhoria do seu processo.

As avaliações do índice de qualidade de inspeção, entrega e sistema 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, os mesmos devem ser compensados pelo solicitante do desvio.

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, 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, pode ou não haver necessidade de um lote piloto.

9. PRODUTO NÃO CONFORME

9.1. Relatório de Não Conformidade (RNC)

Sempre que for detectada na inspeção de recebimento ou em nosso processo produtivo, uma não conformidade, 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.

Após avaliação da 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. 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 materiais são conferidos no ato do recebimento pelo almoxarifado e devem estar rigorosamente em conformidade com os dados fornecidos no pedido de compras (Quantidade x Valor unitário), bem como especificações técnicas já acordadas. Para matérias-primas a área da qualidade inspeciona os lotes e os compara com os parâmetros estabelecidos e acordados entre as partes, devendo todas as matérias-primas e serviços terceirizados estarem de acordo com a especificação técnica fornecida pela Hercules Motores ou pelo desenho técnico também fornecido previamente.

10.3. Inventários de Estoque

A Hercules Motores inventaria 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
1.2	Atualizado Política de Gestão Integrada.
9.1	Atualizado item 9.1.