



**ROMI**®

TRADIÇÃO EM INOVAR



# Manual da Qualidade para Fornecedores

**Elaborado por:**

Indústrias Romi S.A.  
Departamento de Suprimentos  
Santa Bárbara d'Oeste - SP

09 de Fevereiro de 2009 – Edição C  
N.O.: 26-02 – 1 – 0019.C

## SUMÁRIO

<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>1. AVALIAÇÃO, REAVALIAÇÃO E SELEÇÃO DE FORNECEDORES.....</b>	<b>5</b>
1.1. Avaliação de Fornecedores.....	5
1.2. Reavaliação de Fornecedores.....	5
1.3. Classificação e Seleção de Fornecedores.....	5
1.4. Avaliação Financeira .....	6
1.5. Avaliação de Fornecedores Automotivos.....	6
<b>2. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Análise Crítica de Contrato.....	7
2.1.1. Política Interna de Compras .....	7
2.1.2. Qualidade.....	8
2.2. Sistema de Gestão da Qualidade.....	8
2.3. Controle de Documentos.....	9
2.4. Controle de Registros .....	9
2.5. Treinamento.....	9
2.6. Infra-Estrutura.....	9
2.7. Realização do Produto .....	10
2.8. Identificação e Rastreabilidade .....	10
2.9. Propriedade do Cliente .....	10
2.10. Preservação do Produto .....	11
2.11. Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento .....	11
2.12. Medição e Monitoramento do Produto.....	11
2.13. Controle de Produto Não-Conforme .....	12
2.14. Ações Corretivas.....	12
2.15. Ações Preventivas .....	12
2.16. Melhorias Contínuas .....	13
<b>3. ÍNDICE DA QUALIDADE DE FORNECIMENTO - IQF.....</b>	<b>13</b>
3.1. Critérios para Cálculo .....	13
3.2. Divulgação dos Resultados .....	14
3.3. Recuperação de custos.....	14

## GLOSSÁRIO

**AIAG:** Grupo de Ação da Indústria Automobilística

**FORNECEDORES INDIRETOS:** Fornecedores de produtos de uso interno em nossa empresa, tais como material de escritório, suprimentos de informática, uniformes, embalagens, etc.

**FORNECEDORES DIRETOS:** Fornecedores de produtos a serem incorporados em nossos produtos, tais como itens hidráulicos, mecânicos, elétricos, eletrônicos, etc.

**FORNECEDORES AUTOMOTIVOS:** Fornecedores de produtos destinados à cadeia automotiva.

**IMDS:** Sistema Internacional de Dados de Materiais

**PPAP:** Processo de Aprovação de Peça de Produção

**PRODUTO:** Aplica-se para item ou serviço intencional ou requerido pelo cliente.

**RNC:** Relatório de Não-conformidade

**Nota:** A definição sobre a categoria do fornecedor (indireto, direto ou automotivo) depende de análise realizada pelas Indústrias Romi S.A.

## **INTRODUÇÃO**

Este Manual foi desenvolvido por Indústrias Romi S.A. com a finalidade de orientar todos os seus fornecedores quanto aos requisitos mínimos de qualidade, necessários para o fornecimento de itens e/ou serviços.

Por ser um importante canal de comunicação entre a Romi e seus Fornecedores, este Manual deverá ser utilizado por todas as empresas, que desejam ser ou já fazem parte do grupo de fornecedores regulares da Romi, como um guia de orientação para o atendimento dos padrões de qualidade esperados.

Neste Manual estão descritos a sistemática de avaliação de fornecedores, as condições gerais de fornecimento e os métodos utilizados para monitoramento do desempenho de cada fornecedor.

As Indústrias Romi S.A. têm como objetivo principal de qualidade, garantir a satisfação permanente de seus clientes. E por esse motivo desejamos que os nossos fornecedores busquem constantemente a melhoria contínua para atender e exceder as expectativas e requisitos deste Manual.

## **OBJETIVO**

O objetivo principal deste Manual é definir e regulamentar os requisitos para o fornecimento de produtos às Indústrias Romi S.A.

Para atender os requisitos das Indústrias Romi os fornecedores devem:

- a) Implementar sistemas e controles adequados que garantam 100% de fornecimento em tempo hábil de produtos em conformidade, isentos de defeitos;
- b) Administrar suas instalações, processos, sistemas da qualidade e pessoal para que, consistentemente e sob custos justos, possa fabricar produtos e prestar serviços que atendam às necessidades das Indústrias Romi S.A. e seus clientes;
- c) Desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade documentado baseado no padrão ISO 9001;
- d) Fornecer evidências objetivas de que todos os produtos e serviços satisfaçam os requisitos do PAPP, da AIAG, quando solicitado;
- e) Utilizar as técnicas estatísticas adequadas para controle e melhoria contínua de processos;
- f) Melhorar continuamente os processos, reduzindo sua variação e eliminando todas as perdas;
- g) Conduzir suas operações de forma a assegurar que todos os materiais e produtos fornecidos às Indústrias Romi S.A. atendam as leis e regulamentos aplicáveis às jurisdições nas quais o fornecedor exerça seus negócios

## 1. AVALIAÇÃO, REAVALIAÇÃO E SELEÇÃO DE FORNECEDORES

As Indústrias Romi S.A. reservam-se o direito de avaliar, reavaliar, selecionar e qualificar livremente seus fornecedores de produtos dentro de procedimentos claros e padronizados.

### 1.1. Avaliação de Fornecedores

O procedimento para Avaliação foi criado para verificar se os fornecedores possuem condições para atender os requisitos especificados pela Romi.

A avaliação poderá ser feita mediante o preenchimento de questionário pela própria empresa (auto-avaliação), auditorias nas instalações das empresas feitas pela Romi (avaliação) ou clientes da Romi ou solicitação de certificações e documentos que comprovem o atendimento aos requisitos mínimos necessários para ser um fornecedor Romi.

Os principais quesitos exigidos pela Romi aos fornecedores são:

- Área da Qualidade autônoma;
- Processo de ação corretiva implementado baseada em técnica de 8 passos ou equivalente;
- Procedimentos para controle de processo;
- Procedimentos para identificação de matéria-prima, estoque e peças em processo;
- Gerenciamento dos processos por indicadores.

### 1.2. Reavaliação de Fornecedores

A Reavaliação dos fornecedores será determinada por meio do resultado do Índice da Qualidade de Fornecimento – IQF, com base no resultado nas entregas dos produtos, ou quando a Romi julgar necessário.

A reavaliação será realizada conforme os procedimentos descritos no item anterior (Avaliação de Fornecedores).

### 1.3. Classificação e Seleção de Fornecedores

Após a Auto-avaliação, Avaliação ou Reavaliação, os fornecedores serão classificados de acordo com a pontuação obtida no preenchimento dos formulários mencionados no item 1.1 deste Manual.

Resultado	Seleção		Classificação
	Auto- Avaliação e Avaliação	Reavaliação	
80% a 100%	Aprovado para compra	Aprovado para compra	<b>Verde</b>
≥ 50% e < 80%	Aprovado para compra com determinação de plano de ação.	Aprovado para compra com determinação de plano de ação.	<b>Amarelo</b>
≥ 35% e < 50%	Não aprovado para compra	Serão mantidas as Ordens de compra abertas, com determinação de ação corretiva em caráter urgente.	<b>Vermelho</b>
0 a < 35%	Não aprovado para compra.	Não aprovado para compra. Fornecedor será desqualificado.	-

- a) **Fornecedores classificados como Amarelo:** Para esses fornecedores será determinado plano de ação para que sua nota final possa atingir valor superior a 80% - fornecedor verde.
- b) **Fornecedores classificados como Vermelho após Auto-Avaliação ou Avaliação:** Para esses fornecedores será determinado plano de ação somente se for comprovada, pela Romi, a possibilidade do fornecedor atingir nota final superior a 80% - fornecedor verde.
- c) **Fornecedor classificado como Vermelho após Reavaliação:** Para esses fornecedores, a Romi irá solicitar a emissão de Ação Corretiva determinando ações para que a nota final do fornecedor possa atingir no mínimo 50% num prazo de 30 dias – fornecedor amarelo. Caso o resultado das ações seja ineficaz ou o prazo não seja cumprido, o fornecedor será desqualificado. **Obs.:** Após a reclassificação do fornecedor para amarelo, novas ações serão determinadas para que sua nota final possa atingir valor superior a 80% - fornecedor verde.
- d) **Fornecedores sem classificação após Auto-Avaliação ou Avaliação:** Os fornecedores que obtiverem nota inferior a 35% após Auto-Avaliação ou Avaliação não serão aprovados.
- e) **Fornecedores sem classificação após Reavaliação:** Os fornecedores que obtiverem nota inferior a 35% após Reavaliação serão desqualificados.
- f) **Fornecedores de Serviço de Calibração:** Os fornecedores credenciados pela RBC, RIC ou Inmetro poderão ser dispensados da avaliação desde que enviem cópia do(s) certificado(s) e seja comprovado o atendimento das necessidades da Romi, por meio do Escopo da Acreditação das grandezas certificadas. Esses receberão a nota máxima e serão classificados fornecedor verde.

As Indústrias Romi S.A. reservam para si, para os adquirentes de máquinas de sua fabricação ou para seus clientes, o direito de acompanhar através de auditorias, a fabricação dos itens ou a realização dos serviços encomendados pela Romi.

#### 1.4. Avaliação Financeira

Será realizada avaliação financeira para todos os fornecedores de produtos que passarem por Auto-avaliação, Avaliação ou Reavaliação, ou a critério da Romi, por meio de consulta ao Serviço de Proteção ao Crédito (Ex. SERASA).

Caso seja comprovada alguma pendência financeira, serão tomadas as seguintes ações:

- a) **Novos fornecedores:** Não serão aprovados como fornecedores até que as pendências sejam eliminadas e a Romi comprove a idoneidade da empresa.
- b) **Fornecedores Regulares:** Será solicitada a resolução imediata das pendências, e as ações tomadas deverão ser informadas à Romi com comprovação de documentos. Caso as pendências não sejam resolvidas, o fornecedor será desqualificado.

#### 1.5. Avaliação de Fornecedores Automotivos

##### a) **Com certificado ISO 9001:2000**

Será realizado monitoramento do prazo de validade da certificação, porém, nos desenvolvimentos de novos produtos e/ou outras atividades, será exigida a apresentação de toda a documentação, conforme requisitos da ISO TS 16949:2002.

b) **Com certificação ISO TS 16949:2002**

Será realizado monitoramento do prazo de validade da certificação.

c) **Sem certificação do sistema de qualidade**

Será monitorado o cronograma de implantação do sistema da qualidade e os produtos fornecidos à Romi somente poderão ser utilizados mediante derroga do cliente.

A Romi realizará o desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade de seus fornecedores com a meta de conformidade com a norma ISO/TS 16949. A conformidade com a ISO 9001 é o primeiro passo para atingir esta meta.



## 2. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

As condições de fornecimento às Indústrias Romi S.A. devem ser seguidas conforme **CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO**, disponível em [www.romi.com.br](http://www.romi.com.br).

Demais considerações a seguir:

### 2.1. Análise Crítica de Contrato

Ao aceitar a Ordem de Compra (OC) emitida pelas Indústrias Romi S.A., o fornecedor assume que atenderá a todas as especificações do produto e as Condições Gerais de Fornecimento.

O fornecedor deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao produto, assegurando que:

- a) Os requisitos do produto estão claramente definidos (edição de desenho, simbologia, tratamento térmico);
- b) Os requisitos da Ordem de Compra que diferem dos orçamentos e propostas estão resolvidos;
- c) O fornecedor tem a capacidade para atender aos requisitos definidos na Ordem de Compra, tais como: preço, quantidade, prazo de entrega, especificação do produto, instrumentos de medição adequados.

#### 2.1.1. Política Interna de Compras

- a) As cotações de preços obtidas por Indústrias Romi S.A., são realizadas pelo Departamento de Suprimentos.
- b) As negociações com os fornecedores são realizadas mediante a apresentação da melhor proposta técnico comercial a qual engloba: qualidade, preço e prazo.
- c) Os fornecedores não estão autorizados a fornecer produtos às Indústrias Romi sem prévia aprovação pelo Departamento de Suprimentos.

- d) Existindo necessidade de reuniões, visitas técnicas e outras às Unidades Fabris, estas devem ser agendadas diretamente com o Departamento de Suprimentos, respeitando-se os dias e horário agendado entre as Indústrias Romi S.A. e Fornecedores.

### **2.1.2. Qualidade**

- a) Para amostras, quando solicitado, o fornecedor deve enviar o respectivo PPAP com o nível de submissão informado por Indústrias Romi S.A., conforme criticidade do item. Quando não informado, o nível de submissão deve ser 03.
- b) O fornecedor deverá comunicar às Indústrias Romi S.A., previamente, qualquer alteração do item: código, projeto, características técnicas, material utilizado e outros, e enviar um novo PPAP, quando solicitado anteriormente. Somente após a aprovação das alterações pela Romi, o item poderá ser fornecido.  
Se necessário, a Romi deverá solicitar derroga ao cliente em função de alterações em produtos comprados.
- c) Quando aplicável e solicitado pelas Indústrias Romi S.A., o fornecedor deve informar no PPAP e registrar no site, [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com), as informações referentes ao IMDS.
- d) As Indústrias Romi S.A. estabelecem uma meta no índice das RNCs emitidas, visando a avaliação do desempenho das entregas de cada fornecedor, o qual deverá atender a esta meta de qualidade entregando produtos isentos de não-conformidade.
- e) Todo fornecedor que estiver com baixo desempenho nas entregas poderá não participar de novos desenvolvimentos e ser colocado em nível de reavaliação ou desqualificação.

## **2.2. Sistema de Gestão da Qualidade**

O fornecedor deve estabelecer, documentar, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade, melhorando continuamente a sua eficácia.

Para atender a este requisito o fornecedor deve:

- a) Identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização;
- b) Determinar a seqüência e interação desses processos;
- c) Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- e) Monitorar, medir e analisar esses processos;
- f) Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

Quando o fornecedor optar por adquirir externamente uma atividade, que afete a conformidade do produto em relação aos requisitos, a empresa fornecedora deve assegurar o controle desses processos para que as especificações do produto sejam atendidas.



### **2.3. Controle de Documentos**

O fornecedor deve definir os controles necessários para todos os documentos Romi, tais como: Ordens de Compra, Desenhos, Instruções Internas fornecidas, Relatórios de Análise de Materiais, de Inspeção e de Não-Conformidades, entre outros. O fornecedor deve ainda:

- a) Aprovar documentos antes de emití-los;
- b) Analisar de forma crítica os documentos, atualizando e reprovando-os sempre que necessário;
- c) Assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- d) Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) Assegurar que documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada;
- g) Evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito.

### **2.4. Controle de Registros**

Registros da qualidade são um tipo especial de documento que devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com os requisitos e operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. O fornecedor deve estabelecer um procedimento documentado para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte de registros.

### **2.5. Treinamento**

Os funcionários, responsáveis por executar atividades que afetem a qualidade do produto a ser fornecido à Romi, devem ser competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

Para atender a este requisito, o fornecedor deve:

- a) Determinar as competências necessárias para os executantes das tarefas que afetem a qualidade do produto;
- b) Fornecer treinamento ou tomar outras ações para suprir as necessidades de competência;
- c) Avaliar a eficácia das ações executadas;
- d) Assegurar que todos os funcionários estejam conscientes quanto à pertinência e importância de suas atividades e como elas podem contribuir para o atendimento dos objetivos da qualidade;
- e) Manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.

### **2.6. Infra-Estrutura**

O fornecedor deve garantir sua capacidade de produção, determinando, provendo e mantendo uma infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto. A infra-estrutura inclui:

- a) Edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas;

- b) Equipamentos de processo (tanto materiais e equipamentos quanto programas de computador);
- c) Serviços de apoio (tais como transporte e comunicação).

## **2.7. Realização do Produto**

O fornecedor deve planejar e desenvolver os processos necessários para a realização do produto. O planejamento da realização do produto precisa ser coerente com os requisitos dos outros processos de gestão da qualidade, no qual o fornecedor deve determinar quando apropriado:

- a) Objetivos da qualidade e requisitos para o produto;
- b) A necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o produto;
- c) Verificação, validação, monitoramento, inspeção e atividades de ensaios requeridos, específicos para o produto, bem como os critérios para a aceitação do produto;
- d) Registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos especificados.

## **2.8. Identificação e Rastreabilidade**

O fornecedor deve identificar, por meios adequados, os produtos ao longo de sua realização. Devem ser identificados através de etiquetas, Aprovado ou Rejeitado, de acordo com sua situação após a medição, inspeção e/ou monitoramento realizados, evitando que qualquer material não-conforme seja enviado à Romi por engano.

Todos os dispositivos e instrumentos utilizados na medição, inspeção e aprovação dos produtos deverão ser identificados por meio de números e/ou códigos, os quais deverão ser registrados nos respectivos relatórios de inspeção, para os produtos fabricados conforme desenho.

O fornecedor deve, obrigatoriamente, identificar todos os lotes de produtos fornecidos à Romi, seja ele matéria-prima ou produto final, através de gravação no próprio produto, quando especificado, ou mesmo nas embalagens.

Quando a rastreabilidade é um requisito exigido pela Romi, o fornecedor deve controlar e registrar a identificação única do produto.

## **2.9. Propriedade do Cliente**

O fornecedor tem a responsabilidade de manter a integridade e qualidade de quaisquer tipos de material, produto e/ou ferramentas e dispositivos da Romi, enquanto os mesmos estiverem sob o seu controle ou ainda sendo utilizados. O fornecedor deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar qualquer propriedade da Romi, fornecida para uso ou incorporação no produto. Em qualquer situação que esta propriedade seja extraviada, danificada ou considerada inadequada, deve ser informado imediatamente à Romi e registros devem ser mantidos.

## **2.10. Preservação do Produto**

O fornecedor deve preservar a conformidade do produto durante processo interno até a entrega no destino determinado. Esta preservação deve incluir identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção dos lotes. A preservação também deve ser aplicada às partes constituintes de um produto.

## **2.11. Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento**

O fornecedor deve possuir dispositivos e instrumentos de medição e monitoramento necessários para garantir a conformidade do produto a ser fornecido à Romi, com as especificações descritas nas Ordens de Compra e/ou desenhos.

Para itens fornecidos conforme desenho Romi, o fornecedor deverá obrigatoriamente mencionar no relatório de inspeção qual o instrumento de medição utilizado e o seu número de controle, para posterior rastreabilidade em caso de não-conformidades identificadas na Romi.

O dispositivo de medição do fornecedor deve ser:

- a) Calibrado ou verificado em intervalos determinados ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis por instituições internacionais ou nacionais credenciadas. Quando este padrão não existir, a base usada para calibração ou verificação deve ser registrada;
- b) Ajustado ou reajustado, como necessário;
- c) Identificado para possibilitar o controle e acompanhamento da situação da calibração determinada;
- d) Protegido contra ajustes que possam invalidar o resultado da medição;
- e) Protegido de dano e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento.

Adicionalmente, o fornecedor deve avaliar e registrar a validade dos resultados de medições anteriores quando constatar que o dispositivo não está conforme com os requisitos. O fornecedor deve tomar ação apropriada no dispositivo e em qualquer produto afetado. Registros dos resultados de calibração e verificação devem ser mantidos.

## **2.12. Medição e Monitoramento do Produto**

O fornecedor deve determinar medições e monitoramento do produto, através do estabelecimento de etapas de inspeção e verificação durante o processo de realização do produto, garantindo que as características especificadas pela Romi sejam atendidas.

Registros deverão ser mantidos para comprovação dos resultados encontrados, laudos e pessoa responsável pela execução da inspeção e aprovação do produto, como evidência em caso de não-conformidade encontrada na Romi.

A liberação do item e a entrega do serviço não devem prosseguir até que todas as etapas da realização do produto tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que seja feita uma solicitação prévia à Romi para Aprovação do produto com Desvio e esta seja consentida.

Os itens fabricados, conforme desenho Romi, deverão, obrigatoriamente, ser inspecionados pelo fornecedor e entregues acompanhados de Relatório de Inspeção de Qualidade.

### **2.13. Controle de Produto Não-Conforme**

O fornecedor deve assegurar aos produtos que não estejam conforme os requisitos, especificados pela Romi, sejam segregados, identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional.

O fornecedor deverá manter uma sistemática para tratar as não-conformidades com o objetivo de:

- a) Eliminar a não-conformidade detectada;
- b) Solicitar autorização do uso do produto não-conforme à Romi, quando aplicável;
- c) Tomar ação para impedir o uso do produto não-conforme.

Quando o produto não-conforme for corrigido deverá ser feita, pelo fornecedor, uma nova medição para comprovar o atendimento aos requisitos especificados.

Quando a não-conformidade for detectada após a entrega do produto, o fornecedor deverá tomar ações apropriadas em relação aos efeitos ou potenciais efeitos da não-conformidade.

### **2.14. Ações Corretivas**

O fornecedor deve executar ações corretivas para eliminar as causas das não-conformidades e evitar sua repetição.

Deverá manter uma sistemática para definir:

- a) A análise crítica das não-conformidades;
- b) A determinação das causas;
- c) A avaliação da necessidade de ações para evitar que tornem a ocorrer;
- d) A determinação e implementação de ações necessárias;
- e) Os registros dos resultados e análise crítica da eficácia das ações corretivas executadas.

As informações sobre as ações corretivas devem ser compartilhadas com a Romi sempre que solicitadas, ou em auditorias na planta do fornecedor.

Todas as vezes que solicitada a presença do fornecedor na Romi, este deverá comparecer para resolução de problemas técnicos sobre não-conformidades de seus produtos, o mais rápido possível, objetivando eliminar a não-conformidade antes da próxima entrega.

### **2.15. Ações Preventivas**

O fornecedor deve definir ações para eliminar as causas das não-conformidades potenciais e evitar que possam a ocorrer.

Deverá manter uma sistemática para definir:

- a) As não-conformidades potenciais e suas causas;
- b) A avaliação da necessidade de ações para evitar que ocorram;
- c) A implementação de ações necessárias;
- d) Os registros dos resultados e análise crítica da eficácia das ações preventivas executadas.

## 2.16. Melhorias Contínuas

O fornecedor deve melhorar continuamente seu Sistema de Gestão da Qualidade, através de objetivos de qualidade, ações corretivas e preventivas, análise de dados, entre outros.

O fornecedor deverá estabelecer Melhorias Contínuas que possam resultar em um melhor desempenho em relação aos requisitos da Romi, tais como: prazo de entrega, não-conformidades, preços e outros.

As informações sobre as ações corretivas, preventivas e melhorias contínuas devem ser compartilhadas com a Romi sempre que solicitadas, ou em auditorias nas instalações do fornecedor.

## 3. ÍNDICE DA QUALIDADE DE FORNECIMENTO - IQF

O Índice da Qualidade de Fornecimento – IQF é usado para monitorar continuamente o desempenho de cada fornecedor. Com a aplicação do IQF, é possível identificar falhas e pontos de melhoria com o objetivo de aprimorar constantemente a qualidade nas entregas. O baixo resultado nesses indicadores poderá levar a desqualificação do fornecedor.

### 3.1. Critérios para Cálculo

O IQF será calculado levando-se em consideração o valor envolvido nas não-conformidades e a pontualidade de entrega das Ordens de Compra:

$$\text{IQF} = \{ [(100 - \text{INC}) \times 0,6] + (\text{IP} \times 0,4) \} - \% \text{ demeritado.}$$

**Onde:**           INC   Índice de Não-conformidade  
                   IP     Índice de Pontualidade

Caso a não-conformidade seja detectada na produção ou no cliente, o IQF será decrescido conforme tabelas a seguir:

NC – Produção	
Qtde NC	% descontado
1	1
2	2
3	3
4	4
≥5	5

NC – Cliente	
Qtde NC	% descontado
1	5
2	7,5
≥3	10

#### a) Índice de Não-Conformidade (INC)

Este indicador permite monitorar a porcentagem de lotes não-conformes, ocorrida para os fornecedores, dentro do mês. Seu resultado é obtido da quantidade de lotes não-conformes num determinado período dividido pela quantidade total de lotes entregues no mesmo período, multiplicados por cem. O peso da não-

conformidade depende do estágio da detecção. O custos cobrados pelos clientes das Indústrias Romi S.A. podem ser repassados aos fornecedores caso a responsabilidade pela não conformidade seja comprovadamente do fornecedor.

Para cada não conformidade ocorrida, será emitido um Relatório de Não Conformidade - RNC, gerando um demérito para o item x fornecedor, refletindo diretamente no índice de desempenho do fornecedor, nos indicadores internos de monitoramento das Indústrias Romi S.A.. Para todos os casos de não-conformidades, o fornecedor deverá responder preenchendo o RNC.

### **b) Índice de Pontualidade (IP)**

O IP será expresso em função do Índice de Pontualidade na entrega dos produtos, resultantes do percentual de acerto na janela de entregas do fornecedor. Esta janela corresponde a comparação da data da Ordem de compra com a data de entrada da Nota Fiscal do produto na Portaria da Romi, aceitando-se uma antecipação de cinco dias úteis.

## **3.2. Divulgação dos Resultados**

O desempenho de cada fornecedor, resultante da Nota alcançada no Índice de Qualidade de Fornecimento – IQF, será informado periodicamente.

## **3.3. Recuperação de custos**

Na eventualidade de fornecimento de itens e/ou serviços que estejam em desacordo com as especificações da Romi e que resultem em comprometimento com custos da não-qualidade, será responsabilidade do fornecedor assumir os ônus decorrentes da não-conformidade. Estes valores incluem, mas não se limitam a:

- Seleção de estoque;
- Perdas (materiais, ferramentas, tempo de máquina, mão-de-obra);
- Paradas de linhas na Romi;
- Multas provenientes de atrasos de entrega dos produtos Romi;
- Transporte de produtos (frete especiais);
- Prestação de serviços de terceiros;
- Paradas de linhas dos clientes;
- Despesas com assistência técnica (viagens, estadia, substituição de peças, etc);
- Despesas com recall.

Uma vez identificada pelas áreas técnicas da Romi que a causa raiz da não conformidade é de responsabilidade do fornecedor, o mesmo será notificado e depois de acordado por ambas as partes os custos serão repassados ao fornecedor.



**ISO 9001:2000**  
Certificate No.31120



**ISO 14001:2004**  
Certificate No.70671