

Acordos de Garantia da Qualidade

Diretriz de Garantia da Qualidade para Fornecedores QSL (Edição 02/98)

1 Acordos gerais

1.1 Campo de aplicação, objeto do contrato

Este Acordo é parte integrante obrigatória do Contrato de Fornecimento com a Bosch.

Para que sejam levadas em consideração exigências especiais, podem ser incluídos aditamentos específicos (acordos individuais) como Anexos ao Contrato de Fornecimento.

1.2 Sistema da Qualidade do fornecedor

O fornecedor se compromete a implementar e manter um Sistema da Qualidade com base na série de normas internacionais ISO 9000, objetivando o Zero Defeito e à melhoria contínua.

Além disso são válidas as exigências específicas por campo de atividade (por ex. VDA 6, parte 1) das correspondentes Divisões Bosch quanto ao Sistema da Qualidade. Detalhes são regulamentados nos acordos individuais de qualidade (Anexos: Sistema da Qualidade do Fornecedor).

1.3 Sistema da Qualidade dos sub fornecedores

O fornecedor exigirá dos seus sub fornecedores a implementação e manutenção de um Sistema da Qualidade comparável, que assegure a perfeição das características das peças compradas de seus sub fornecedores e/ou de peças beneficiadas externamente.

A Bosch poderá a seu critério solicitar ao fornecedor comprovação documentada de que o fornecedor assegurou-se da eficácia do Sistema da Qualidade dos seus sub fornecedores.

Na ocorrência de problemas de qualidade provocados por produtos ou peças semi acabadas provenientes de sub fornecedores, o fornecedor providenciará à Bosch a possibilidade de realizar uma auditoria junto a estes sub fornecedores.

1.4 Auditoria

O fornecedor permitirá à Bosch realizar auditorias para determinar se as suas medidas de garantia da qualidade satisfazem às exigências Bosch. Uma auditoria poderá ser realizada como Auditoria de Sistema, de

Processo ou de Produto, e será comunicada antecipadamente.

O fornecedor assegura à Bosch e na medida do necessário ao cliente da Bosch acesso a todos os setores de suas instalações de produção, setores de inspeção e ensaio, almoxarifados e áreas correlatas assim como acesso a documentos relevantes para a qualidade do produto fornecido. Serão aceitas restrições adequadas de acesso a informações que o fornecedor julgue de caráter estritamente confidencial.

A Bosch informará ao fornecedor o resultado destas auditorias. Se do ponto de vista da Bosch forem necessárias ações corretivas, o fornecedor compromete-se a elaborar imediatamente um Plano de ações Corretivas, implementá-los dentro dos prazos estabelecidos e informar a Bosch.

Auditorias realizadas por outros clientes e certificados poderão ter sua validade reconhecida pela Bosch.

1.5 Informação e documentação

Se reconhecido que os acordos celebrados no que se refere por ex. às características de qualidade, prazos e volume de fornecimento não podem ser mantidos, o fornecedor informará imediatamente a Bosch. O fornecedor informará também imediatamente a Bosch sobre o envio de produtos com reconhecidas divergências. No interesse de uma rápida solução, o fornecedor apresentará os correspondentes dados e fatos.

O fornecedor compromete-se a antes de realizar

- alterações nos métodos/materiais de fabricação (também nos sub fornecedores)
- troca de sub fornecedor
- alterações nos métodos/equipamentos, de ensaio assim como
- mudança de local do local de fabricação
- mudança de equipamentos no local de fabricação

informar a Bosch e obter o seu consentimento assim como providenciar a comprovação de qualidade conforme necessário neste contexto.

Cópias em papel: Antes do uso verifique a validade

Edição 5 de 01.04.00

Todas as alterações realizadas no produto e no processo de produção devem ser documentadas pelo fornecedor em um Histórico do Produto e este enviado à Bosch a pedido desta.

O fornecedor regulamenta o controle de todos os documentos e dados em Instruções de Procedimento, e as implementa eficazmente. Documentos de procedência externa assim como normas e desenhos de clientes são parte integrante na medida do necessário.

A obrigatoriedade de guarda de documentos com arquivamento especial comporta 15 anos. O fornecedor assegura à Bosch, se assim desejado, acesso a estes registros.

2 Acordos sobre histórico do produto

2.1 Desenvolvimento, planejamento

Se a ordem de compra expedida ao fornecedor envolver tarefas de desenvolvimento, as exigências serão registradas por escrito pelas partes contratuais, por ex. em forma de um Caderno de Especificações Técnicas. O fornecedor compromete-se a implementar práticas de gerenciamento de projeto já na fase de planejamento de produtos, seqüências de operações de fabricação e outras funções envolvendo diversos setores em forma de Planos da Qualidade e assegurar à Bosch, se assim desejado, acesso a estes planos.

Dentro dos termos contratuais, o fornecedor verificará toda a documentação técnica como, especificações, desenhos, listas de peças, dados CAD, quanto à viabilidade imediatamente após recebimento destas. Deficiências e riscos reconhecidos bem como possibilidades de melhorias devem ser imediatamente comunicadas à Bosch pelo fornecedor.

Na fase de desenvolvimento, o fornecedor deverá aplicar métodos preventivos adequados de Planejamento da Qualidade, como por ex. análise de viabilidade de fabricação, confiabilidade, FMEA, etc. Experiências de projetos similares deverão ser levadas em consideração (etapas do processo, dados de processo, estudos de capacidade, etc.).

Características de arquivamento obrigatório são definidas pela Bosch e pelo fornecedor.

Para protótipos e peças de pré-série, o fornecedor em concordância com a Bosch define as condições de fabricação, ensaio e inspeção, e as documenta. Objetivo é fabricar os protótipos

e as peças de pré-série sob condições semelhantes às da produção seriada.

Para todas as características o fornecedor administrará um Planejamento do Processo (planos de trabalho, de ensaio e inspeção, equipamentos de produção, ferramentas, máquinas, etc.). Para as características críticas de processo e de funcionamento o fornecedor verificará a adequação de suas instalações de fabricação conforme critérios estatísticos, documentando os resultados.

O fornecedor antes de iniciar a produção seriada apresentará amostras iniciais do produto objeto do contrato fabricado sob condições de série na quantidade e no prazo combinados. O envio de amostras iniciais se dará conforme exposto no VDA 2 e Prescrições Bosch.

2.2 Fabricação seriada, identificação e rastreabilidade dos produtos

Em caso de problemas no processo e desvios de qualidade, o fornecedor deverá analisar suas causas, implementar medidas de melhoria e comprovar a sua eficácia.

Se em casos excepcionais não for possível ao fornecedor fornecer produtos conformes com as especificações, deverá obter uma liberação excepcional da Bosch antes do fornecimento.

O fornecedor compromete-se a identificar os produtos, peças e embalagens conforme os entendimentos mantidos com a Bosch. Deve ainda assegurar que a identificação de produtos embalados seja legível, mesmo durante o transporte e armazenamento.

O fornecedor compromete-se assegurar a rastreabilidade dos produtos por ele fornecidos. Em caso de uma falha comprovada deverá estar plenamente assegurada a delimitação das peças/ produtos/ lotes etc. com falha.

Se a Bosch colocar à disposição do fornecedor equipamentos de produção e de ensaios em conexão com a aquisição de fornecimentos, o fornecedor dispensará a estes equipamentos cuidados e manutenção como se fossem de sua propriedade.

2.3 Fornecimento, inspeção de recebimento de mercadorias

O fornecedor fornecerá os produtos contratados em meios de transporte adequados, liberados pela Bosch, para que sejam evitados danos e

Cópias em papel: Antes do uso verifique a validade

Edição 5 de 01.04.00

redução da qualidade (por ex. sujeira, corrosão, reações químicas).

A Bosch executará inspeção de recebimento de mercadorias sob o ponto de vista estatístico de forma reduzida. Objetivo é eliminar a inspeção de recebimento de mercadorias para os casos de comprovada qualidade de fornecimento. As condições para tal devem ser regulamentadas em um acordo especial (por ex. Ship-to-Stock).

2.4 Reclamações, ações corretivas

Deficiências serão imediatamente informadas ao fornecedor assim que constatadas. Ao fornecedor não cabe qualquer reclamação, mesmo que futura.

O fornecedor recebe devolta as peças reclamadas na quantidade combinada e compromete-se a analisar cada divergência e comunicar à Bosch em curto prazo as causas dos desvios, as ações corretivas para eliminação e prevenção da falha assim como sua eficácia.

Caso o envio de peças não conformes com as especificações Bosch venha a provocar paradas de produção na Bosch ou seus clientes, o fornecedor deverá em concordância com a Bosch providenciar por sua conta e risco imediata solução, mediante a adoção das medidas cabíveis (fornecimento substituto, seleção, retrabalho, turnos de trabalho especiais, transporte urgente, etc.).

3 Metas de qualidade

Como a Bosch perante seus clientes, o fornecedor compromete-se com a Meta Zero Defeito da Bosch.

Caso a meta de zero defeito não possa ser atingida em curto prazo, a Bosch estabelecerá juntamente com o fornecedor limites máximos temporários para a taxa de falhas admissíveis como metas intermediárias (por ex. acordos ppm). Caso o fornecedor reconheça que as metas são inatingíveis, este compromete-se a apresentar à Bosch planos com ações concretas para atingir esta meta.

O fato do fornecedor ficar abaixo dos limites máximos não o desobriga de sua responsabilidade de processar toda e qualquer reclamação assim como de prosseguir no caminho do contínuo aperfeiçoamento.

As responsabilidades do fornecedor quanto à garantia e reivindicações de ressarcimento de danos devido a fornecimentos defeituosos permanecem inalteradas.

4 Confidencialidade

Ambas as partes comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade todas as informações recebidas da outra parte, inclusive do conteúdo deste acordo, e as utilizar no exclusivo interesse das condições contratuais existentes entre as partes. Isto não é válido para informações que comprovadamente

- no momento de sua comunicação por uma das partes já eram de domínio público ou que posteriormente se tornem de domínio público sem a intervenção da outra parte,
- já eram de conhecimento da parte destinatária antes de seu recebimento ou que lhe tenham sido posteriormente comunicadas por terceiros sem que tenha sido por estes compromissada a manter sigilo,
- foram ou serão desenvolvidas pela parte destinatária independentemente de comunicação da outra parte.