

Manual da Qualidade e Desenvolvimento de Fornecedores

Dana Holding Corporation LLC



SUMÁRIO

i.	INTRODUÇÃO	4
ii.	CONDUTA EMPRESARIAL	5
iii.	REGISTRO DE FORNECEDOR	6
1.	OBJETIVOS DA QUALIDADE	7
2.	PLANEJAMENTO AVANÇADO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS DO FORNECEDOR – APQP	8
2.1.	Avaliação de Risco de Projeto	8
2.2.	Identificação dos principais marcos do programa	8
2.3.	Pacote de documentos APQP para o fornecedor	9
2.4.	Reunião de abertura para fornecedores	9
2.5.	Revisão de elementos de status APQP e solicitações de desvio/alerta ..	10
2.6.	Identificação de elemento(s) APQP afetado(s)	11
2.7.	Criação do plano de trabalho	11
2.8.	Aprovação e encaminhamento do plano de trabalho	11
2.9.	Revisão de gerenciamento de programas	12
2.10.	Critérios PPAP e de Lançamento de Fornecedor	12
2.11.	Melhoria do Sistema	13
3.	REQUISITOS ESPECÍFICOS DANA	14
3.1.	Sistema da Qualidade	14
3.2.	Manual da qualidade do fornecedor	14
3.3.	Especificações de engenharia	15
3.4.	Retenção de registros	15
3.5.	Características Especiais	15
3.6.	Processo de aprovação de peças de produção – PPAP	15
3.7.	Validação periódica de peças em produção/processos	16
3.8.	Fontes aprovadas/designadas	16
3.9.	Controle da cadeia de suprimento de subfornecedor	17
3.10.	Capacidade de fornecimento	17
3.11.	Ferramentas e equipamentos de propriedade Dana e de Clientes	17
3.12.	Requisitos mundiais de fundição	17
4.	GESTÃO DA MUDANÇA	18

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

5. MATERIAL EM NÃO CONFORMIDADE	20
5.1. Definição de não-conformidade	20
5.2. Definição de partes por milhão de material em não-conformidade – PPM	20
5.3. Notificação de fornecedor sobre não-conformidade	21
5.4. Resposta Inicial do fornecedor para uma SCAR	21
5.5. Embarque restringido	21
5.5.1. Embarque restringido nível I	22
5.5.2. Embarque Restringido Nível II	22
5.6. Identificação de Causa(s)-Raiz e Soluções	23
5.7. Implementação de solução permanente	23
5.8. Eficácia da solução permanente e mudanças de sistema	23
5.9. Utilização extensiva do sistema	24
5.10. Custos de não-conformidade	24
5.11. Processo de aprimoramento do fornecedor	24
6. PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR	25
6.1. Avaliação de sistemas do fornecedor	25
6.2. Revisão de Séries de Processos	25
7. LINKS DO WEBSITE	26
7.1. Centro de documentação do fornecedor	26
8. HISTÓRICO DE REVISÕES	28
APÊNDICE	29

ANEXOS

A. LIVRO DE FERRAMENTAL	31
-------------------------------	----

i. INTRODUÇÃO

A Dana espera que seus fornecedores demonstrem comprometimento com a excelência em cada aspecto de seu desempenho na cadeia de fornecimento veicular global. Este Manual da Qualidade e Desenvolvimento do Fornecedor (“Manual”) destina-se a estabelecer muitas das expectativas e requisitos da Dana em relação a seus fornecedores. Nosso relacionamento comercial se baseará nas exigências estabelecidas neste manual, bem como nos termos e condições do contrato ou ordem de compra específicos de sua transação ou transações com a Dana. No caso de qualquer inconsistência entre este manual e os termos e condições específicos do contrato ou ordem de compra da Dana, prevalecerão o contrato ou ordem de compra.

Para atender as expectativas de classe mundial de nossos clientes, a Dana estabeleceu normas apropriadas para garantir a qualidade de nossos produtos e a integridade de nossas operações. Este Manual é a norma de qualidade para todos os fornecedores da Dana no mundo todo. Este Manual global comum permite à Dana avaliar todos os fornecedores em todos os grupos de produtos ao redor do mundo, baseada em expectativas e normas de desempenho comuns.

ii. CONDOTA EMPRESARIAL

A Dana compromete-se a fazer negócios de maneira ética e com respeito pelos nossos funcionários e pelas comunidades em que vivem. Esperamos o mesmo dos nossos fornecedores. Para apoiar tal objetivo, a Dana estabeleceu um “Guia de Conduta Empresarial para Fornecedores”, que faz parte de todos os contratos de fornecimento entre a Dana e seus fornecedores. Para visualizar o Guia de Conduta Empresarial para Fornecedores da Dana, utilize o seguinte link: <http://www.dana.com.br/visao/estilodana>

iii. REGISTRO DE FORNECEDOR

Foi criada uma página de registro de fornecedor para reunir os principais dados de contato e organizacionais de cada fornecedor. Para fazer negócios com a Dana, você, fornecedor, deve registrar **cada um** dos seus locais de fornecimento. Para fazer o registro, os fornecedores devem entrar no website <http://supplier.dana.com/SelfAssessment/Default.asp>, preencher o formulário de registro e encaminhá-lo como indicado. As informações de registro fornecidas pelo fornecedor serão o link utilizado para manter atualizados os dados exigidos pela Dana e para comunicar informações importantes à nossa base de fornecedores. Cabe aos fornecedores garantir que receberão todas as comunicações da Dana, atualizando seu autorregistro sempre que ocorram mudanças na sua organização.

1. OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os requisitos e processos contidos neste Manual fornecem a base para a apresentação de desempenho de classe mundial, a obtenção de resultados comerciais excelentes e o cumprimento de requisitos específicos dos clientes da Dana.

Este Manual enfatiza a “Parceria Baseada no Desempenho”, o que significa que os fornecedores terão autonomia para atingir os objetivos de desempenho estabelecidos.

Para que a Dana e seus fornecedores possam satisfazer as expectativas mútuas e as de nossos clientes finais, há objetivos fundamentais que devemos construir em nosso sistema comercial em relação a:

- Qualidade
 - Zero defeitos e incidentes de qualidade
- Desempenho na Entrega
 - 100% de Pontualidade
- Manufatura e Processamento Enxutos
 - Melhor Custo da Categoria
- Melhor Tecnologia da Categoria
- Lançamentos de Produtos Baseados em APQP, Sem Defeitos
 - 100% de aceitação PPAP da primeira vez
- Conduta Empresarial e Normas Comerciais
 - Guia de Conduta Empresarial para Fornecedores
 - _Planejamento de Capacidade/Contingências
 - Zero interrupção de fornecimento sem aprovação prévia da Dana
- Abastecimento Diverso nas regiões onde se aplique
- Zero defeito em características <CC>

Em nossa busca pela eliminação do desperdício na cadeia de suprimento, estimulamos nossos fornecedores a fornecerem feedback e críticas construtivas sobre os processos identificados neste Manual ou outros documentos. Para tanto, se tiver comentários ou sugestões de melhorias a fazer, entre em contato com o seu Representante de Gestão de Cadeia de Suprimento.

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

2. PLANEJAMENTO AVANÇADO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS DO FORNECEDOR – APQP

Para poder lançar um produto novo ou significativamente modificado para a Dana, os fornecedores devem estar em conformidade com a última edição do Manual de Planejamento Avançado de Qualidade de Produtos AIAG, que se encontra no endereço <http://www.aiag.org>.

2.1. Avaliação de Risco de Projeto

O pessoal de Desenvolvimento Regional de Fornecedores e uma equipe interfuncional, denominados conjuntamente de Equipe de Lançamento, analisarão os dados do perfil de sua organização, eventuais auditorias ou autoavaliações (do Processo de Aprovação do Fornecedor), o histórico de desempenho (para fornecedores já existentes, com base no Processo de Feedback de Desempenho de Fornecedor), para determinar o nível de revisão necessário em cada elemento do Relatório de Status APQP.

O resultado deste estágio do processo é a criação das planilhas do Relatório de Status APQP para todas as organizações que participam da solicitação de lançamento de programa ou gestão de mudança.

NOTA: Neste estágio do processo a sua organização já foi avaliada e selecionada pelo processo de aprovação e cotação de fornecedor. Esta avaliação de risco serve para determinar os controles necessários à Equipe de Lançamento em resposta a áreas de risco conhecidas. Sempre que fiquem evidenciadas novas áreas de risco ao longo do Processo APQP, serão feitas as devidas mudanças nos controles.

2.2. Identificação dos principais ‘marcos’ do programa

O Gerente de Programa/Lançamento juntamente com o Comprador e o pessoal de Desenvolvimento de Fornecedores determinarão os principais marcos do programa e os respectivos requisitos de nível de execução (isto é, as datas de requisito de material e as quantidades projetadas) para a sua organização.

O resultado deste estágio do processo é a conclusão do Relatório de Status APQP (isto é, nível de execução, data de requisito de material, quantidade, e número e tipo de características especiais).

NOTA: A Equipe de Lançamento poderá fazer mudanças no cronograma inicial de execução durante o lançamento. O Relatório de Status APQP será usado tanto para registrar e comunicar mudanças nas características de execução e especiais como para requerer respostas à sua organização.

2.3. Pacote de documentos APQP para o fornecedor

O Comprador informará a documentação APQP para sua organização. O Pacote de Documentos APQP está contido no arquivo Excel Relatório de Status APQP. Cópias em branco dos formulários encontram-se à disposição no Centro de Documentos do Fornecedor.

A Dana espera que a organização do fornecedor estude essas informações e desenvolva seu próprio cronograma para cada elemento da Planilha de Status APQP e identifique eventuais problemas antes da Reunião de Abertura para Fornecedores.

Problemas que não possam ser resolvidos antes da Reunião de Abertura para Fornecedores devem ser anotados na Planilha de Status APQP dentro do elemento APQP de Decisão de Sourcing com o status vermelho e breve explicação nos itens Observações ou Comentários.

O resultado deste estágio do processo é a entrega da Documentação APQP para a sua organização e o preenchimento por parte da sua organização das Datas de Programação do Fornecedor em relação aos Elementos APQP.

2.4. Reunião de abertura para fornecedores

A Reunião de Abertura para Fornecedores é realizada pelo Gerente de Programa/Lançamento e a Equipe de Lançamento com o objetivo de definir claramente para todas as organizações o caminho crítico para o sucesso do lançamento do programa.

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

É obrigatória a participação de ao menos um representante de sua organização, sendo bem-vindos outros membros da Equipe de APQP de Fornecedor de sua organização identificados na Planilha de Status APQP.

2.5. Revisão de elementos de status APQP e solicitações de desvio/alerta

O pessoal de Desenvolvimento Regional de Fornecedores realizará reuniões de Relatório de Status APQP com sua organização. O objetivo desta revisão é esclarecer os requisitos com a sua organização e verificar o progresso em relação às metas do lançamento. Dependendo do Tipo de Revisão para os elementos APQP em questão, a Dana poderá solicitar documentação de apoio adicional. A frequência dessas revisões e atualizações depende dos fatores de risco identificados, do ciclo de revisão estabelecido pela Dana, e do status atual. Espera-se que sua organização realize reuniões de lançamento internas mais frequentes para assegurar que os lançamentos de programas não tenham erros.

Toda e qualquer questão que requeira mudanças dos requisitos estabelecidos deverá ser aprovada por meio da “**Solicitação de mudança/desvio de fornecedor**”. O objetivo desse processo é identificar claramente áreas para melhoria do processo de Desenvolvimento de Fornecedores e garantir que os problemas não permaneçam ocultos.

A revisão pode incluir uma Revisão de Série de Processos na fábrica do fornecedor (Teste de Produção / Ciclo por Frequência). Este requisito pode ser desconsiderado se o fornecedor apresentar fatores de risco baixo, sem elementos APQP amarelos ou vermelhos, a critério da Equipe de Lançamento da Dana.

Os elementos em amarelo ou vermelho identificados em revisões anteriores e seus respectivos planos de trabalho e resultados serão revisados pela equipe. Novos elementos em amarelo ou vermelho que surjam da revisão requerem a identificação de responsabilidade. Em casos que requeiram uma mudança de engenharia, será usada a “**Solicitação de mudança/desvio de fornecedor**”.

Quando todos os itens do Relatório de Status APQP estão verdes, ele é enviado diretamente para o Gerente do Programa/Lançamento.

O resultado deste processo é o pacote atualizado do Relatório de Status APQP, incluindo os Planos de Trabalho e toda informação correspondente à Revisão de Série de Processos, conforme apropriado.

2.6. Identificação de elemento(s) APQP afetado(s)

Para questões que surjam quando não são necessárias mudanças de engenharia, a Equipe de Lançamento ou a organização do fornecedor identificará a responsabilidade pela criação do plano de trabalho. A responsabilidade pode ser da organização do fornecedor ou da Dana, dependendo da questão específica. O resultado deste passo do processo é a identificação do(s) elemento(s) afetado(s) pelas questões que requerem planos de trabalho detalhados, e a responsabilidade para cada questão e elemento.

2.7. Criação do plano de trabalho

A criação de um plano de trabalho efetivo é registrada no Relatório de Status APQP, na aba Plano de Trabalho. O plano de trabalho será revisado, pela organização do fornecedor, numa frequência compatível com a magnitude dos riscos do caminho crítico do programa. Os Planos de Trabalho são um resumo das principais atividades necessárias para restabelecer o caminho crítico do programa, devendo fazer referência a materiais de apoio, conforme exigido pelo Desenvolvimento de Fornecedores ou pelo Gerente do Programa/Lançamento.

O resultado deste passo do processo é a conclusão dos planos de trabalho para cada questão e elemento que não esteja em verde, com todos os materiais de apoio disponíveis mediante solicitação da Equipe de Lançamento.

2.8. Aprovação e encaminhamento do plano de trabalho

Se a Equipe de Lançamento e/ou o Gerente do Programa/Lançamento julgarem que algum item do plano de trabalho não é viável ou eficaz, o programa será encaminhado para nível superior a fim de ressaltar a necessidade de recursos adicionais ou relacionamentos de negócio alternativos para a execução do plano de

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

lançamento. A organização do fornecedor é responsável por fornecer informações adicionais mencionadas no plano de trabalho.

O resultado deste passo do processo é a aprovação ou rejeição do Plano de Trabalho pela Equipe de Lançamento e/ou os materiais necessários para encaminhar a questão.

2.9. Revisão de gerenciamento de programas

Nos intervalos definidos pelo Gerente do Programa/Lançamento, serão revisadas as informações de lançamento de programa, inclusive todas as informações de APQP de Fornecedor. A informação APQP de Fornecedor de cada organização deve ser atualizada frequentemente, ao menos para atender às revisões de Gerenciamento de Programas da Dana. O representante da organização do fornecedor será notificado de todo item de ação designado para a mesma pelo Desenvolvimento de Fornecedores.

O resultado deste passo do processo são os planos de ação correspondentes à organização do fornecedor.

2.10. Critérios PPAP e de Lançamento de Fornecedor

Se todos os critérios de Lançamento de Fornecedor tiverem sido atendidos, sua organização terá concluído o processo APQP com o envio de um pacote de documentos PPAP no nível de envio solicitado e terá obtido as aprovações apropriadas.

O nível de PPAP exigido automaticamente é o nível 3 (ref. Requisitos de Qualidade Dana, Processo de Aprovação de Peça de Produção).

Se o PPAP for julgado deficiente, o Desenvolvimento de Fornecedores mudará o status do elemento 22: Aprovação de Peça de Produção (PSW) para vermelho ou amarelo. O status vermelho indica rejeição baseada em falha documentada do não cumprimento de um requisito especificado ou de envio incompleto uma vez vencido o prazo do PSW. O status amarelo só pode ser usado quando sua organização tiver enviado um PSW sob Desvio. O Relatório de Status

APQP deve fazer referência ao Número de Desvio e ao plano de trabalho para que o envio do PSW seja completo.

Nos casos em que os critérios de lançamento ainda não tenham sido cumpridos, o Status APQP continuará sendo revisado em intervalos suficientes para apoiar o ciclo de revisão total do Programa ou conforme necessário como resposta a alertas e desvios. Não serão aprovados desvios para características críticas (<CC>).

Para características críticas (<CC>) o resultado de capacidade mínimo exigido é de $CPK \geq 1,67$ e é desejado que o fornecedor alcance e mantenha um processo capaz de atingir um $CPK \geq 2,00$. Para casos de não atendimento, o processo deve ser controlado 100% e haver registro de rastreabilidade ou implementar Poka Yoke eletrônico.

2.11. Melhoria do Sistema

Uma das metas do processo APQP é melhorar a si mesmo com o passar do tempo. A eficácia do processo APQP é medida pela sua capacidade de alcançar a meta dos lançamentos sem defeitos. A eficiência do processo APQP (ou seja, o uso eficaz dos recursos) para lançar um novo produto corretamente será aprimorada por meio de sugestões e descobertas de seus participantes.

Em qualquer estágio do programa, sua organização poderá enviar ideias de melhoria por intermédio do seu Representante de Gestão de Cadeia de Suprimento.

3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DANA

3.1. Sistema da Qualidade

A norma de requisitos da Dana para nossa base de fornecimentos é o registro na última edição da ISO/TS 16949. Nos casos em que não se tenha conseguido o registro na ISO/TS 16949, os fornecedores deverão seguir os conceitos da norma. Os fornecedores deverão enviar uma cópia de seu Certificado de Registro em Sistema de Qualidade para seu Representante de Gestão de Cadeia de Suprimentos sempre que ele for renovado.

Quando for considerado apropriado um desvio das normas da Dana, o fornecedor deverá cumprir com uma das seguintes exigências:

O fornecedor deverá ser aprovado numa auditoria de sistema e/ou processo de qualidade conforme definido pela Dana. Isso poderá incluir, entre outros, uma segunda auditoria de cumprimento da ISO/TS 16949 ou ISO 9001, Avaliação dos Sistemas de Fornecedor da Dana, Revisão de Séries de Processos da Dana, ou uma combinação dessas auditorias ou outras baseadas no produto, processo ou serviço fornecido à Dana. O custo total dessa atividade de auditoria correrá por conta do fornecedor.

Se exigido pelo cliente final da Dana, o fornecedor deverá receber uma declaração do cliente final da Dana aceitando o sistema de qualidade atual ou proposto pelo fornecedor, registros de sistema de qualidade aplicáveis, e auditorias de cumprimento de sistemas de qualidade ou processos aplicáveis.

Os fornecedores também devem aderir a qualquer requisito específico do cliente final da Dana. Tais requisitos específicos do cliente final estão disponíveis no seguinte endereço: <http://www.iatfglobaloversight.org/>.

3.2. Manual da qualidade do fornecedor

O(s) Manual(is) de Qualidade da sua organização poderá(ão) ser revisado(s) pela Dana em qualquer momento razoável. Nesse caso, você deverá permitir que o seu manual seja revisado pelo representante solicitante da Dana, sujeito a requisitos de confidencialidade razoáveis.

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

3.3. Especificações de engenharia

As Especificações de Engenharia são fornecidas durante a solicitação de um processo de cotação. Os fornecedores devem assegurar-se de terem recebido e compreendido totalmente os requisitos de todas as Normas de Engenharia relacionadas com o(s) produtos(s) que fornecem à Dana. Qualquer dúvida e/ou perguntas relacionadas à compreensão da finalidade das Normas de Engenharia da Dana deverão ser comunicadas ao seu Representante de Gestão de Cadeia de Suprimentos antes do início do fornecimento à Dana.

3.4. Retenção de registros

Todos os registros relacionados com a fabricação de peças da Dana deverão ser guardados por 10 (dez) anos a partir da data de criação ou por um período maior, caso exigido pelo cliente final da Dana.

Para características críticas (<CC>), a retenção de registros é de mínimo 15 (quinze) anos da data de produção.

3.5. Características Especiais

As características especiais definidas nos desenhos e/ou nas Normas de Engenharia da Dana deverão seguir os requisitos das **Características Especiais da Dana**. Os fornecedores devem ser capazes de produzir provas do uso contínuo de processo estatístico, quando requerido e/ou apropriado, para assegurar processos estáveis e competentes.

3.6. Processo de aprovação de peças de produção - PPAP

A Dana exige que seus fornecedores estejam em conformidade com a última versão do Manual de Referência de Processo de Aprovação de Peças de Produção AIAG, que se encontra em <http://www.aiag.org>. Todos os fornecedores devem encaminhar documentação PPAP no nível 3, inclusive uma análise Run @ Rate, a

menos que especificado em contrário no contrato de fornecimento ou ordem de compra.

Quando não haja exigências de embalagem específicas no desenho da peça Dana, na especificação de engenharia ou na ordem de compra, os fornecedores documentarão sua proposta de método de embalagem no **Formulário de Especificação de Embalagem**, incluindo-o como parte de sua apresentação de PPAP.

A Dana reserva-se o direito de requerer o envio de um novo PPAP Nível 3 toda vez que se coloque em questão a conformidade do produto que está sendo fornecido com as especificações da Dana.

3.7. Validação periódica de peças em produção/processos

Todos os processos para a produção e prestação de serviços serão revisados periodicamente, inclusive toda a documentação pertinente (ex: dimensional, FMEA, Plano de Controle, Fluxo de Processos etc.). A revisão inclui todos os critérios específicos do cliente final da Dana juntamente com os processos especiais especificados pelo AIAG, incluindo avaliação de tratamento térmico CQI-9, avaliação de galvanoplastia CQI-11, avaliação de revestimento CQI-12, avaliação de sistemas de soldagem CQI-15, IMDS etc.

Quando os clientes finais da Dana exigirem atualizações periódicas específicas de algum desses itens, o fornecedor deverá apresentar certificados atualizados juntamente com a documentação de apoio, na frequência exigida. Para obter orientação sobre a aplicabilidade desse requisito, entre em contato com o departamento de qualidade da unidade Dana que recebe o seu produto.

3.8. Fontes aprovadas/designadas

O uso de fontes designadas pela Dana ou cliente final, incluindo fornecedores de ferramental, não libera a organização do fornecedor da responsabilidade de assegurar a qualidade dos produtos da fonte ou o cumprimento com todos os contratos de fornecimento.

3.9. Controle da cadeia de suprimento de subfornecedor

A pedido da Dana, os fornecedores deverão apresentar prova do seu processo de aprovação e monitoramento de performance de seus próprios fornecedores.

3.10. Capacidade de fornecimento

Espera-se que os fornecedores administrem as entregas para a Dana de acordo com a liberação/previsões fornecidas pela Dana. Quando essas liberações/previsões excederem a capacidade dos fornecedores de cumprir com a entrega, eles deverão notificar seu Representante de Gestão de Cadeia de Suprimento. A notificação feita pelo fornecedor à Dana não o libera da obrigação de entregar os produtos de acordo com os cronogramas de entrega aplicáveis.

3.11. Ferramentas e equipamentos de propriedade Dana e de seus Clientes

As ferramentas e equipamentos de propriedade da Dana e de seus Clientes, devem cumprir com os termos e condições da ordem de compra, do contrato de comodato regional e dos requisitos de identificação e documentação da Região do fornecedor. (Com referência à Região da América do Sul, exemplo é mostrado no Anexo A).

3.12. Requisitos mundiais de fundição

Além de todos os desenhos e especificações de engenharia, todos os fornecedores de peças fundidas devem cumprir com os **Requisitos Mundiais de Qualidade de Fundição da Dana**.

4. GESTÃO DA MUDANÇA

Todas as mudanças de projeto, processo, fonte e material e/ou pedidos de desvio do nível atual de PPAP aprovados **devem** ser submetidos a aprovação formal por meio de uma **Solicitação de Mudança / Desvio de Fornecedor**, incluindo toda e qualquer mudança e/ou desvio de subfornecedores. Essa exigência também se aplica a mudanças resultantes de qualquer atividade de aprimoramento de processo ou produto ou qualquer não conformidade de produto anterior.

Os fornecedores **devem** obter aprovação por escrito da Dana antes de implementar qualquer mudança solicitada ou o embarque de qualquer produto que contenha desvio em relação às especificações da Dana.

Os fornecedores serão responsáveis pelos custos de eventuais testes exigidos pela Dana ou pelo cliente final da Dana para validar a mudança/desvio solicitado pelo fornecedor e garantir que isso não afetará negativamente o desempenho do produto da Dana ou do cliente final da Dana. Custos de testes relativos ao pedido de mudança/desvio do fornecedor incorridos pela Dana e/ou cliente(s) final(is) da Dana serão informados ao fornecedor pelo Representante de Gestão de Cadeia de Suprimentos.

Após receber aprovação por escrito da Dana em relação a um pedido de mudança do fornecedor, você deverá apresentar um novo PPAP de nível 3, a menos que de outra forma especificado na aprovação escrita. A unidade da Dana recebedora do material informará se necessita de um PTR (Teste de Produção) e/ou algum controle ou identificação de lote de gestão de mudança. Não deverão ser iniciados embarques de produção antes de você receber o PSW aprovado pela unidade da Dana que receberá o produto.

Após receber aprovação por escrito da Dana em relação a um pedido de mudança do fornecedor, você deverá notificar o Departamento de Materiais da unidade recebedora da Dana que entregará um produto com desvio. Os embarques de produtos com desvio para uma unidade da Dana devem apresentar o número do desvio claramente identificado em cada contêiner individual, bem como na documentação de embarque.

Os fornecedores são responsáveis por todo e qualquer dano ou custo incorrido pela Dana e/ou seus clientes finais em função da impossibilidade dos fornecedores de cumprir plenamente com os requisitos de Gestão de Mudança da Dana.

Não serão aprovados desvios para características críticas (<CC>).

5. MATERIAL EM NÃO CONFORMIDADE

Com este Manual, as exigências contratuais e outros meios, a Dana se empenha em definir claramente as expectativas de seus fornecedores, proporcionando um processo que atenda a essas expectativas e um método de ação corretiva para quando as expectativas não são atendidas.

5.1. Definição de não-conformidade

Define-se não-conformidade como a não-conformidade do PPAP ou peças de produção aprovadas com um ou mais dos seguintes requisitos documentados:

- Dimensões de impressão.
- Especificações de material.
- Especificações de engenharia.
- Especificações de embalagem.
- Peças misturadas/erradas dentro de um embarque.
- Identificação inadequada das peças.
- Defeito de desempenho de uma peça durante o período de garantia que a Dana estendeu para seus clientes finais devido a uma discrepância criada pelo fornecedor.

5.2. Definição de partes por milhão de material em não-conformidade – PPM

O PPM atribuído a um fornecedor para quantidades em não-conformidade é determinado pelo número de peças discrepantes contidas num embarque de peças para uma unidade da Dana com os seguintes esclarecimentos:

- Uma ou várias discrepâncias em uma peça constituem uma peça defeituosa.
- Discrepâncias de “material a granel” são classificadas nas unidades em que os pedidos foram feitos (kg, litros, libras etc.).
- Os problemas de etiquetagem serão definidos como uma peça defeituosa por etiqueta incorreta.

- Partes misturadas serão definidas como o número de peças erradas encontradas em cada contêiner etiquetado corretamente.
- A quantidade total de peças com desvio será considerada discrepante a menos que o fornecedor tenha classificado o embarque de modo que identifique o número de peças a ser coberto pelo desvio.

Exceção: se um fornecedor notificar a Dana sobre um defeito, antes de seu recebimento pela Dana, e solicitar que o mesmo seja devolvido, então nenhuma das peças será considerada defeituosa.

Exceção: se o desvio se tornar uma mudança de impressão da Dana, então nenhuma das peças com desvio será considerada discrepante.

- Se o material discrepante for classificado, as quantidades rejeitadas serão atualizadas de acordo com os resultados da classificação na Dana ou nas instalações do fornecedor.

5.3. Notificação de fornecedor sobre não-conformidade

Quando tiver sido identificada não-conformidade do fornecedor, será gerado um Pedido de Ação Corretiva ao Fornecedor (SCAR). A notificação inclui os requisitos relativos a contenção, material, tempo de resposta e os documentos apropriados, caso se requeira o formato para resultados de contenção estabelecido pelo cliente final da Dana.

5.4. Resposta Inicial do fornecedor para uma SCAR

Os fornecedores devem atualizar o SCAR e fornecer uma resposta inicial dentro de 24 horas da notificação. A resposta inicial deve incluir as ações de contenção a partir dos controles de produção atuais da sua organização, auditorias dos armazéns e ações de contenção, bem como todos os outros requisitos de contenção especificados pela Dana ou pelo cliente final.

5.5. Embarque restringido

Quando exigido o Embarque Restringido, a unidade receptora da Dana iniciará o processo correspondente. A carta de notificação de Embarque Restringido delineará as responsabilidades do fornecedor em relação ao estabelecimento do Processo de Embarque Restringido e os critérios para sair do processo.

5.5.1. Embarque restringido nível I

É uma exigência que o fornecedor implemente um processo de 100% de contenção na instalação fornecedora para conter não-conformidades específicas e/ou especificadas. O fornecedor deve isolar a Dana do recebimento de material em não-conformidade. A contenção adicional de 100% é estabelecida pelos funcionários do fornecedor, a menos que a Dana aprove uma abordagem alternativa, e deve ser realizada adicionalmente aos seus controles normais do processo de produção.

5.5.2. Embarque Restringido Nível II

É uma exigência de que o fornecedor implemente um processo de contenção de um terceiro certificado (aprovado pela unidade da Dana que iniciou o processo) para conter uma não-conformidade específica, enquanto se implementa um processo de resolução de problema de causa-raiz e de ação corretiva. O terceiro certificado é responsável por verificar a eficácia da identificação da causa-raiz e da ação corretiva implementada.

A contenção feita pelo terceiro é adicional aos seus controles normais de processo de produção, bem como às atividades de contenção de Embarque Restringido Nível I.

5.6. Identificação de Causa(s)-Raiz e Soluções

Cabe ao fornecedor verificar as causas-raiz da discrepância identificada e identificar soluções eficazes para a eliminação das verdadeiras causas-raiz. Há muitas ferramentas para auxiliar sua organização com essa tarefa, inclusive, entre outros: brainstorming, análise dos 5 porquês, índice de capacidade (qualidade), quadros de controle, matriz de decisões, prevenção de erros em projetos /

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

processos, projeto de experimentos, histograma, testes de hipóteses, análise de regressão linear, quadros de tendência e execução, e análise de modo e efeito de falha de projeto/processo.

Embora a Dana não prescreva um método específico de análise de causa-raiz, sua organização deverá identificar e demonstrar a validação da causa-raiz na sua resposta ao SCAR, em um prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a partir da notificação. Os representantes da Dana poderão revisar a validação da causa-raiz enviada. Quando, na opinião da Dana, o plano de medição e análise não validar claramente a(s) potencial(is) causa(s)-raiz, a Dana poderá rejeitar sua resposta ao SCAR.

Quando a causa-raiz tiver sido validada efetivamente, segundo determinado pela Dana e/ou cliente final, sua organização será responsável por propor um plano para a implementação de soluções permanentes e verificação de sua eficácia. Quando as mudanças propostas impactarem o projeto de um produto ou seu processamento aprovado pelo PPAP, deverá ser gerada uma [Solicitação de Mudança / Desvio de Fornecedor](#), fazendo referência ao número SCAR. (Consulte a seção de requisitos de Gestão de Mudança deste Manual). Se o plano proposto for rejeitado, sua organização será responsável por propor planos alternativos para o fornecimento de material em conformidade.

5.7. Implementação de solução permanente

Uma vez aprovada a proposta, sua organização será responsável pela implementação, dentro do prazo informado juntamente à resposta da causa-raiz. O SCAR deverá ser atualizado pela sua organização para mostrar o progresso. A Dana fará o monitoramento do progresso com base em datas-chave das atividades planejadas. Quando houver necessidade de ajuda para realizar o plano, ele não possa ser implementado como definido, ou não vá resolver o problema original, sua organização deverá notificar a Dana antes de haver comprometimento das datas estipuladas.

5.8. Eficácia da solução permanente e mudanças de sistema

Sua organização é responsável por fornecer provas da eficácia da ação corretiva em prevenir ou controlar a(s) causa(s)-raiz da não-conformidade. Essas provas deverão ser incluídas na resposta SCAR. Quando as provas fornecidas não indicarem claramente que o problema foi resolvido, sua organização será notificada para incluir provas adicionais ou mais abrangentes.

Sua organização deverá incluir na resposta SCAR as atualizações das suas Análises de Modo e Efeito de Falha e do Plano de Controle como parte das provas.

5.9. Utilização extensiva do sistema

Sua organização é responsável pela identificação de áreas dentro dela mesma que possam ter características de processo semelhantes (modos de falha) que possam se beneficiar das ações corretivas permanentes aplicadas em resposta a uma não-conformidade conhecida.

5.10. Custos de não-conformidade

Os fornecedores são responsáveis por todo e qualquer dano ou custo incorrido pela Dana e/ou seus clientes finais em função do fornecimento de mercadorias não conformes, incluindo uma taxa de administração razoável. Todas as despesas reais serão documentadas no SCAR e/ou memorando de débito correspondente.

5.11. Processo de aprimoramento do fornecedor

Os fornecedores com processos de resolução de problemas ineficazes, múltiplas rejeições de altas quantidades e/ou múltiplos incidentes de qualidade deverão participar de um Processo de Aprimoramento e Desenvolvimento de Fornecedores, cujos elementos serão determinados pela Dana de forma razoável. Os fornecedores deverão desenvolver um plano (incluindo um cronograma de respostas oportunas) para tratamento das suas deficiências para revisão e aprovação da Dana antes da implementação de ações corretivas.

6. PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Avaliação de sistemas do fornecedor

O objetivo da Avaliação de Sistemas de Fornecedor da Dana é identificar potenciais fornecedores que tenham sistemas operacionais e controles compatíveis e complementares aos da Dana, além de avaliar periodicamente os fornecedores atuais para garantir que esses sistemas e controles estejam sendo mantidos.

A finalidade da avaliação de sistemas é identificar fatores de risco que possam agregar resíduos ou criar riscos potenciais de desempenho ou fornecimento para a Dana ou seus clientes finais. Os principais fatores dos sistemas avaliados incluem os módulos de estabilidade financeira, qualidade, segurança, processo, logística/embalagem, APQP, projeto, gestão de mudança, pessoas, liderança, custo e processos especiais, todos críticos para a produção dos produtos Dana. Os processos especiais abordados incluem fundição, segurança, usinagem, estampagem, confecção de tubos, forjamento, e laminação de aço e alumínio, bem como as avaliações especiais AIAG para tratamento térmico (CQI-9), galvanoplastia (CQI-11), revestimento (CQI-12) e soldagem (CQI-15).

6.2. Revisão de Séries de Processos

O objetivo da Revisão de Séries de Processos da Dana é validar a qualidade e capacidade do processo de manufatura de um fornecedor em assegurar um lançamento bem-sucedido de componentes manufaturados novos ou ação corretiva eficaz de problemas conhecidos ou suspeitados.

A finalidade é uma análise enfocada numa única linha de produção e número de peça (ou família de peças). Compreende uma revisão cuidadosa da capacidade do fornecedor, recursos para características especiais, operações de manufatura, controle e documentação para assegurar que o produto resultante esteja em total conformidade com todos os requisitos dos desenhos e especificações da Dana.

7. LINKS DO WEBSITE

Título: Guia de conduta empresarial para fornecedores da Dana

<http://supplier.dana.com/Dana/ethics.asp>

Título: Registro de Fornecedor

<http://supplier.dana.com/SelfAssessment/Default.asp>

Título: Website AIAG, planejamento avançado da qualidade de produtos, processo de aprovação de peças de produção:

<http://www.aiag.org>

Título: Requisitos específicos do cliente final da Dana

<http://www.iatfglobaloversight.org/>

7.1. Centro de documentação do fornecedor

Título: Modelo em branco do APQP de fornecedores

Arquivo: [1025.APQP_Status_Report.xls](#)

Título: Livro de atividades de APQP para fornecedores com cobertura de capacitação

Arquivo: [998.APQP_Status_Report_Training_v3.xls](#)

Título: Solicitação de mudança/desvio de fornecedor

Arquivo: [Supplier Change / Deviation Request.xls](#)

Título: Formulário de especificação de embalagem do fornecedor

Arquivo: [Supplier Packaging Specification Form.xls](#)

Título: Características especiais

Arquivo: [Special Characteristic Definitions.doc](#)

Esta versão anula as versões anteriores deste manual. Para dirimir eventuais controvérsias entre a tradução e o texto original prevalecerá o disponível em <http://supplier.dana.com/sdmanual>

Título: Requisitos mundiais de fundição

Arquivo: [Dana Global Casting Quality Requirements.doc](#)

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

8 de Dezembro de 2011: Incluído requisitos para características críticas <CC>.

Página 3 – Item 1;

Adicionado objetivo de zero defeito para características <CC>

Página 7 – Item 2.10;

Incluído nota de que não serão aceitos desvios para características <CC>

Página 9 – Item 3.4;

Incluído requisito de retenção de registros para mínimo 15 anos para características <CC>;

Página 11 – Item 4;

Incluído nota de que não serão aceitos desvios para características <CC>

15 de Agosto de 2012: Incluídos requisitos para características críticas <CC> e prazos para resposta de causa-raiz e implementação de soluções permanentes.

Página 12 – Item 2.10;

Adicionado que é desejado CPK > 2,00 para <CC>

Página 17 – Item 3.11;

Incluído a necessidade de identificação de ferramental de propriedade dos Clientes Dana.

Página 22 – Item 5.6;

Incluído prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a partir da notificação, para envio da causa-raiz validada.

Página 23 – Item 5.7;

Incluído que deve ser informado o prazo de implementação de solução permanente, juntamente à resposta da causa-raiz.

Geral – Todo o Manual;

Repaginação e Formatação do Manual, conforme ABNT.

APÊNDICE I

Requisitos de Identificação e Documentação de Ferramentas

Além dos requisitos identificados no Contrato de Compra ou nos Termos e Condições da Ordem de Compra do Comprador, os seguintes dispositivos também se aplicam a toda e qualquer ferramenta fornecida pelo fornecedor.

Identificação das Ferramentas

Todas as ferramentas devem ser marcadas permanentemente, conforme especificado pelo comprador, com o número ID da Ferramenta fornecido na nota fiscal de comodato.

A identificação permanente inclui etiquetas metálicas, gravações ou estampados. Se o Comprador ou o cliente do Comprador exigir que as ferramentas recebam suas próprias etiquetas exclusivas, o Comprador fornecerá as etiquetas para o Fornecedor, indicando que ferramenta deverá ser marcada com que etiqueta. Caso as etiquetas metálicas não sejam fornecidas ao Fornecedor no momento da emissão da Ordem de Compra do Comprador, elas o serão assim que estiverem disponíveis.

Documentação das Ferramentas


Os fornecedores devem apresentar a documentação da forma identificada em anexo A, no momento da emissão da fatura. Faturas de ferramentas recebidas pelo Comprador sem a documentação exigida serão rejeitadas e devolvidas ao Fornecedor.

Apresentamos abaixo uma lista da documentação exigida para as ferramentas que deverá ser apresentada pelo Fornecedor. O Comprador se reserva o direito de solicitar informações adicionais segundo julgue necessário periodicamente para satisfazer seus próprios requisitos internos ou os de seus Clientes.

1. Fatura do Fornecedor com cada ferramenta discriminada, incluindo quantidade

2. Fatura do Fornecedor deve fazer referência ao Número da Ordem de Compra do Comprador
 3. Incluir uma cópia da Ordem de Compra do Comprador emitida para o Fornecedor por conta das Ferramentas que estão sendo faturadas
 4. Preencher o Formulário de Especificação de Ferramenta do Comprador (Anexo A) distribuído para o Fornecedor no momento da emissão da Ordem de Compra do Comprador
 5. Fornecer fotografias aceitáveis que ilustrem claramente o número de identificação da Ferramenta e a função/configuração de peças da ferramenta
- O ferramental que incluir calibres de inspeção final – cada calibre deverá ter uma impressão de peça identificando as dimensões que estão sendo medidas pelo calibre e uma impressão do calibre, se solicitado pela Dana

ANEXO A – LIVRO DE FERRAMENTAL

 Book of Tooling - Die			
Part number:	232089	Supplier Name: Conformetal	
Part name:	SPRING RETAINER	Supplier Representative: Fabio Silva	
Tool Description:	STAMPING <input type="button" value="v"/>		
Tool Dimensions (mm)	Width: 290	Length: 290	Height (closed): 350
Weight: 50 kg	Tool ID: 5662	Number of Cavities: 1	
Width of the stripe: 113	Minimum Capacity Press: 80 ton		
Weight of the Blank: 0,023	Total Life in Pieces: 1.000.000		
OVERVIEW			
			
Provide a <input type="button" value="v"/> position.			
TOP			
			
Provide a <input type="button" value="v"/> position.			
UNDERSIDE			
			

Por favor, entre em contato com seu representante de Gestão de Cadeia de Suprimentos se tiver alguma dúvida sobre esses requisitos.