

ACORDO SOBRE GARANTIA DE QUALIDADE

Construção / Indústria



1. Prefácio

O presente acordo de garantia de qualidade (AGQ) define requisitos relativos à gestão da qualidade dos fornecedores da REHAU. O AGQ REHAU constitui, assim, um conjunto de regras para garantia da qualidade de materiais adquiridos e serviços prestados. Com o objetivo do princípio de zero falhas na cadeia de fornecedores, são definidas interfaces, disposições e tarefas resultantes, bem como o reflexo de normas, leis e requisitos dos clientes finais da REHAU.

O fornecedor garante que os requisitos da REHAU correspondentes são compreendidos e implementados ao longo da cadeia de fornecimento.

São possíveis alterações ou complementos específicos ao AGQ REHAU por acordo entre a REHAU e o fornecedor.

2. Sistema de gestão da qualidade

Os requisitos da norma ISO 9001, na sua versão atual, são parte integrante do presente acordo.

O fornecedor obriga-se a manter um sistema de gestão da qualidade em conformidade com a versão atual da norma ISO 9001.

Em caso de incumprimento ou perda de um certificado existente conforme a norma ISO 9001, o fornecedor informará imediatamente a REHAU.

Em caso de fusão, aquisição, afiliação e medidas semelhantes com possível efeito na estrutura da empresa ou das suas operações, o fornecedor realiza uma verificação do SGQ e informa imediatamente a REHAU do facto e do resultado da verificação.

3. Auditorias / verificação do SGQ

O fornecedor permite que a REHAU, após aviso atempado e prévio, realize auditorias. A REHAU reserva-se o direito de realizar auditorias, mesmo que já existam certificações de terceiros. O fornecedor disponibiliza a documentação / dados necessários e permite o acesso a setores considerados relevantes para a REHAU.

As auditorias e avaliações ocorrem, preferencialmente, com base nos requisitos da VDA (p. ex., análise de potencial, auditoria de processos VDA 6.3). Quando necessário, serão acordadas com o fornecedor as medidas de aperfeiçoamento com responsabilidades e prazos. A eficácia das correções será, eventualmente, monitorizada por uma auditoria subsequente.

4. Avaliação do fornecedor / definição de objetivos

O fornecedor está obrigado a uma prestação isenta de falhas (objetivo zero falhas). Caso não sejam definidos objetivos específicos (p. ex., nas condições técnicas de fornecimento, TLE compras, acordos-quadro, normas de gestão de lançamentos), é válido como objetivo zero ppm.

Um acordo específico relativos a valores ppm não implica qualquer aceitação do nível de qualidade pela REHAU. O acordo de objetivos e medidas de qualidade não limita a responsabilidade do fornecedor perante reclamações de garantia e de compensação por danos devido a falhas nos fornecimentos. Os fornecimentos / prestações com falhas não serão aceites pela REHAU e serão da responsabilidade do fornecedor.

A prestação de fornecimentos em curso faz parte da avaliação de fornecedores da REHAU. Para a adjudicação e extensão de encomendas, a REHAU tomará preferencialmente em consideração fornecedores classificados como eficientes no âmbito da avaliação de fornecedores.

Em caso de objetivos de qualidade acordados entre a REHAU e o fornecedor (p. ex., objetivos ppm), ocorre escalonamento em caso de falha. O fornecedor é obrigado a apresentar à REHAU um plano de ação com medidas corretivas para estabilização da prestação de fornecimento e aperfeiçoamento do serviço e a acordar passos adicionais com a REHAU.

5. Sustentabilidade, meio ambiente e segurança

O fornecedor garante o cumprimento de todas as disposições / legislação pertinentes e válidas no país de produção, bem como do país de importação e destino, relativas à proteção do trabalho e do meio ambiente para a produção e manuseamento dos materiais adquiridos e serviços prestados. Tal inclui os materiais, sistemas, aparelhos, postos de trabalho, organização de armazéns e serviços de transporte.

Deve garantir-se o manuseamento responsável dos recursos naturais. Devem ser implementadas medidas de proteção da saúde nos postos de trabalho.

6. Transferência de prestações a terceiros / gestão de subfornecedores

Caso sejam transferidas prestações a terceiros, o fornecedor é obrigado a transmitir ao subfornecedor as determinações aqui mencionadas relativas à garantia de qualidade e a certificar-se documentalmente do cumprimento das mesmas. Aqui se incluem a apresentação à REHAU do nível do fornecedor, transferência de requisitos específicos de clientes (REHAU e clientes finais), rastreabilidade permanente de dados e documentos, bem como outras disposições que o fornecedor considerar necessárias.

Caso necessário, a REHAU pode, em acordo com o fornecedor, consultar registos de inspeção de subfornecedores e efetuar auditorias junto de subfornecedores, após acordo prévio com o fornecedor (se necessário, com clientes finais).

7. Desenvolvimento / Planeamento de inspeções

Em caso de desenvolvimentos de produto e/ou processo, o fornecedor implementa métodos fundamentados, a seu critério (entre outros, gestão de projetos definida, planificação de objetivos, respetivos mecanismos de monitorização). O respetivo progresso do desenvolvimento deve ser comunicado em conformidade à REHAU. A REHAU reserva-se o direito a efetuar uma verificação / vistoria do desenvolvimento nas instalações do fornecedor.

A definição dos âmbitos das verificações (características, número de amostras, limites de capacidade, etc.) é da responsabilidade do fornecedor. Em casos específicos (p. ex., produtos de risco) os âmbitos das verificações poderão ser estipulados pela REHAU (p. ex., TLE).

Os testes de acompanhamento de séries devem ser indicados para comprovação, a qualquer altura, da conformidade dos produtos com as especificações.

A pedido da REHAU, o fornecedor disponibiliza provas documentais relativas à planificação de inspeções.

8. Embalagens / rotulagens

Os recipientes / embalagens e respetivos rótulos para entrega, processamento e rastreabilidade com qualidade serão sugeridos e apresentados à REHAU, salvo especificação em contrário da REHAU (p. ex., desenho, TLE). A aprovação e homologação da rotulagem de produtos e recipientes ocorrem no âmbito do planeamento de inspeções e procedimentos de amostragem.

Se, no entender do fornecedor, forem necessários dados complementares relativos à rastreabilidade / restrição de eventuais defeitos de produção e entrega, o fornecedor deverá consultar a REHAU.

As alterações planeadas pelo fornecedor contrárias às planificações acordadas requerem o consentimento e acordo prévio da REHAU (vd. amostragem).

9. Amostragem

O processo de amostragem formal destina-se à verificação técnica de graus de maturidade e serve de comprovativo de adequação de produtos adquiridos / serviços a fornecer.

Com base nas especificações de produto e processo, deve ser apresentada à REHAU uma amostra inicial antes do início do fornecimento em série.

A base da amostragem é constituída pelas especificações VDA 2 ou processo PPAP. Eventuais processos de amostragem alternativos ou alterações ao processo de amostragem são comunicados pela REHAU e acordados com o fornecedor.

Cada tipo de alteração em componentes, subfornecedores, processo e local de fabrico que possa influenciar a especificação acordada ou a qualidade do produto, deve ser sujeito a nova amostragem. A realização e âmbito das novas amostragens devem ser acordados previamente com a REHAU.

A entrega em série pode apenas ser realizada após aprovação escrita da REHAU.

Se o fornecedor planear ou prever que os produtos fornecidos deixem de estar disponíveis, tal deve ser comunicado à REHAU com um mínimo de 9 meses de antecedência para que sejam acordadas as medidas necessárias (p. ex, amostragem de produtos alternativos).

10. Salvaguarda do desempenho de qualidade na série

O fornecedor é obrigado a implementar e manter as verificações de qualidade na especificação acordada, e a garanti-las através de provas documentais / gestão de dados (p. ex., plano de verificações, protocolos de teste).

A produção deve ser monitorizada ao longo de todo o processo. Se não forem comunicados pela REHAU quaisquer características especiais para regulação estatísticas de processo e respetivos limite de capacidade para a especificação acordada (p. ex., em desenho, TLE), o fornecedor é responsável pela definição e avaliação de características de produto e parâmetros de processo essenciais para o uso pretendido. Os processos de produção devem incluir métodos de segurança contra falhas (p. ex., verificação da funcionalidade de equipamentos, simulação de erros).

A pedido, o fornecedor deve apresentar e acordar com a REHAU, se necessário, planos de inspeção e processos estatísticos implementados, como p. ex., análises de capacidade (ver também processo de amostragem).

A pedido, a qualidade do produto deve ser certificada. As características exigidas, níveis de certificação necessário e tipo de disponibilização (p. ex., certificados / certificados de teste para cada lote / entrega) serão definidos pela REHAU na TLE.

Se se verificarem ou suspeitarem diferenças na qualidade de produtos já fornecidos / serviços prestados, a REHAU deve ser informada imediatamente e os procedimentos adicionais acordados com a REHAU de modo a minimizar possíveis danos subsequentes.

11. Requalificação

O fornecedor obriga-se a uma verificação de requalificação dos materiais encomendados, em produtos com classificação de risco da REHAU (conf. TLE) a intervalos regulares ou anualmente salvo especificação em contrário pela REHAU (verificação de dimensões e funcionalidade com base nas respetivas disposições / especificações).

A pedido da REHAU, os resultados da verificação da requalificação serão comunicados de forma semelhante à apresentação da primeira amostragem.

12. Rastreabilidade, documentação e arquivo

O fornecedor é responsável pela garantia de um arquivamento e rastreabilidade adequados da documentação relevante (registros de produção e qualidade). O prazo de conservação fundamental é, no mínimo, de 5 anos.

Em produtos com classificação de risco REHAU (conf. TLE), o prazo de conservação é de 15 anos após a última encomenda da REHAU.

A seu pedido, a REHAU tem direito a consultar a documentação relevante.

13. Verificação de entrada de mercadorias na REHAU

O fornecedor é responsável por um fornecimento sem falhas. Por isso, a REHAU empregará todos os esforços para minimizar os encargos da entrada de mercadorias. Salvo acordo em contrário, as verificações da entrada de mercadorias na REHAU serão realizadas ao nível da verificação da identidade, quantidades, danos de transporte visíveis e danos em embalagens. A REHAU não é obrigada a outras verificações.

Os resultados da verificação da entrada de mercadorias e prestação de fornecimento (p. ex., avaliação de dados estatísticos) são incluídos na avaliação de fornecedores da REHAU (vd. acima).

14. Reclamações

Caso existam reclamações da REHAU relativas a produtos fornecidos / serviços prestados, o fornecedor apresentará à REHAU uma primeira resposta intermédia, por escrito, no prazo de três dias úteis.

Salvo acordo em contrário num caso específico, o fornecedor apresenta à REHAU um relatório complementar / final, no máximo duas semanas após a receção da reclamação.

A REHAU reserva-se o direito, em caso de incumprimento dos prazos pelo fornecedor, a implementar medidas imediatas (p. ex., triagem ou devolução das mercadorias sujeitas a reclamação), mesmo sem acordo expresso por escrito, de modo a minimizar possíveis danos subsequentes (p. ex., imobilização de transportadoras / falha de produção na OEM ou REHAU).

O fornecedor avalia a eficácia das correções introduzidas para excluir novas reclamações e envia à REHAU uma comunicação final formal.

15. Desempenho de qualidade do fornecedor

Se a prestação de fornecimento e a gestão de qualidade der origem a dúvidas (legítimas) nas medidas de garantia de qualidade do fornecedor, aumento dos custos de verificação de entrada de mercadorias, processamento subsequente e operação do mercado pela REHAU, estes custos podem ser faturados ao fornecedor depois de lhe ser dado conhecimento e a possibilidade de resposta.

16. RQC (REHAU Quality Cooperation)

O elevado desempenho de qualidade do fornecedor é uma base importante do êxito da REHAU e garante de forma sustentável a cooperação com confiança.

Em caso de problemas com o desempenho da qualidade do fornecedor, o REHAU Quality Cooperation RQC (Doc. n.º 5470) é um modelo de cooperação aceite, utilizado durante o desenvolvimento e/ou o fornecimento em série, e que suporta o fornecedor no cumprimento dos requisitos que lhe foram impostos no que respeita a qualidade.

As informações relativas ao RQC estão disponíveis no departamento de compras responsável.