Índice de Qualidade do Fornecedor - IQF

FORNECEDOR:

CÓDIGO DO FORNECEDOR:

FAMÍLIA:

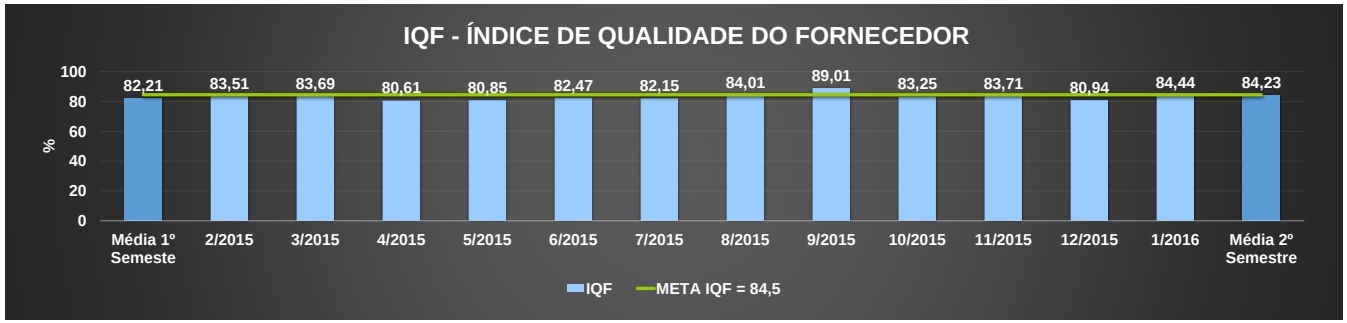
IQF Serviço de Limpeza

IQF - Índice de Qualidade do Fornecedor (Média Anual)	83,22
Classificação Anual :	**B**

E-mail Contato 1:

E-mail Contato 2:

E-mail Contato 3:

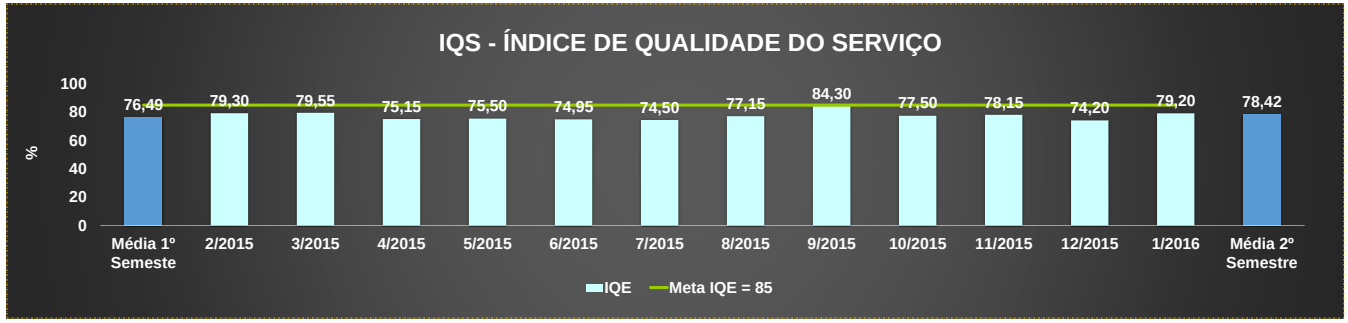


O IQF (Índide de Qualidade do Fornecedor) é obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IQF = ((70\% \times IQS) + (10\% \times IAC) + (5\% \times IRP) + (5\% \times ISQ) + (10\% \times IPC)) \; x \; D11$$

Classificação	IQF	Classificação
MUITO BOM	90 ≤ IQF ≤ 100	A
BOM	80 ≤ IQF < 90	B
REGULAR	70 ≤ IQF < 80	C
RUIM	60 ≤ IQF < 70	D
MUITO RUIM	0 ≤ IQF < 60	E

META IQF = 84,5	Média 1º Semeste	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
IQS - ÍNDICE DE QUALIDADE DE SERVIÇO (Pontuação Máxima: 70)	53,54	55,51	55,69	52,61	52,85	52,47	52,15	54,01	59,01	54,25	54,71	51,94	55,44	54,89
IAC - INDICE DE AÇÕES CORRETIVAS (Pontuação Máxima: 10)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
IRP - ÍNDICE DE RESPOSTAS NO PRAZO (Pontuação Máxima: 5)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
ISQ - ÍNDICE DO SISTEMA DA QUALIDADE (Pontuação Máxima: 5)		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
IPC - ÍNDICE DE POSTURA COMERCIAL (Pontuação Máxima: 10)	8,67	8,00	8,00	8,00	8,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,33
IQF MENSAL - ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR	**82,21**	**83,51**	**83,69**	**80,61**	**80,85**	**82,47**	**82,15**	**84,01**	**89,01**	**83,25**	**83,71**	**80,94**	**84,44**	**84,23**
CLASSIFICAÇÃO NO ÚLTIMO MÊS	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**



O IQS (Índice de Qualidade do Serviço) é obtido pela seguinte fórmula:

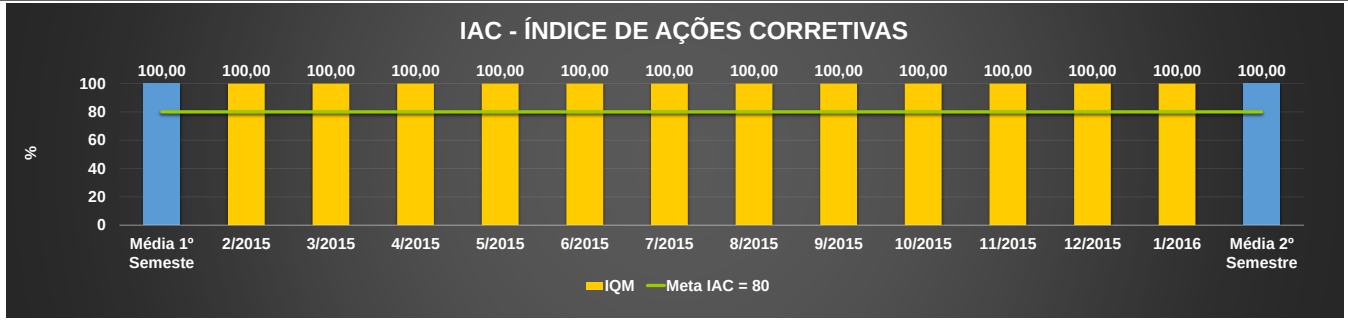
$$IQS = (45\% \times AIS) + (20\% \times ASE + (15\% \times AG) (10\% \times AJ) + (5\% \times AAA) + (5\% \times AAE)$$

Onde:
AIS - Atendimento Instalação Sanitária
ASE - Atendimento Sala / Escritório
AG - Atendimento à Gestão
AJ - Atendimento Jardinagem
AAA - Atendimento Associação Atética TUPY
AAE - Atendimento Área Externa

Qtd de Ocorrências de Não-Conformidades	Demérito
0	100
1	80
2	60
3	40
4	20
5	0

Obs.: Os deméritos serão aplicados sobre a quantidade de não-conformidade em cada item avaliado de acordo com a tabela de deméritos acima.

Categoria : IQS - ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO	Meta	Média 1º Semeste	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
Instalação Sanitária - Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			2	4	5	4	3	2	4	3	4	2	5	2	
% de Atendimento Instalação Sanitária - AIS (Peso 45%)	**85%**		**75**	**78**	**74**	**78**	**68**	**70**	**78**	**79**	**78**	**82**	**75**	**82**	
Sala / Escritório - Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			3	2	3	5	2	3	1	0	1	5	5	2	
% de Atendimento Sala / Escritório - ASE (Peso 20 %)	**85%**		88	88	87	82,5	**90,5**	**87**	**94**	**100**	**96,5**	**77,5**	**75**	**90,5**	
Procedimento - Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			19	18	19	10	7	6	6	4	3	2	4	3	
% de Atendimento à Gestão - AG (Peso 15%)	**85%**		**80,00**	**67,00**	**58,00**	**52,00**	**65,00**	**67,00**	**52,00**	**83,00**	**58,00**	**85,00**	**70,00**	**70,00**	
Jardinagem - Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			3	4	5	5	4	6	4	4	5	8	5	4	
% de Atendimento Jardinagem - AJ (Peso 10%)	**85%**		**76,00**	**80,00**	**75,00**	**79,00**	**80,00**	**74,00**	**76,00**	**75,00**	**63,00**	**71,00**	**73,00**	**64,00**	
Associação Atética -Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			2	0	2	2	0	2	2	0	2	5	2	3	
% Atendimento Associação Atética TUPY - AAA (Peso 5%)	**85%**		**84,00**	**100,00**	**80,00**	**84,00**	**100,00**	**84,00**	**84,00**	**100,00**	**84,00**	**52,00**	**80,00**	**72,00**	
Área Externa - Qtd. Ocorrências de Não-Conformidades			10	10	8	6	9	12	6	3	8	6	6	5	
% Atendimento Área Externa - AAE (Peso 5%)	**85%**		**83,00**	**76,00**	**85,00**	**80,00**	**70,00**	**79,00**	**73,00**	**76,00**	**78,00**	**66,00**	**73,00**	**74,00**	
IQS - Índice de Qualidade do Serviço	**85**	**76,49**	**79,30**	**79,55**	**75,15**	**75,50**	**74,95**	**74,50**	**77,15**	**84,30**	**77,50**	**78,15**	**74,20**	**79,20**	**78,42**



O IAC (Índice de Ações Corretivas) é obtido por meio da seguinte fórmula:

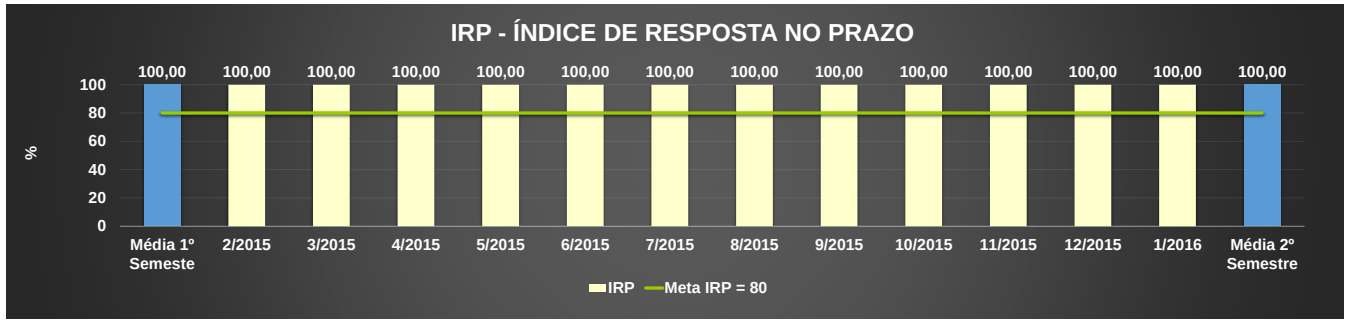
$$IAC = (d1) \times 100$$

O demérito aplicado sobre a quantidade de RNCFs é mostrado na tabela a seguir:

RNCF: Relatório de Não Conformidade de Fornecedor

Qtd. RNCFs	d1
0	1,00
1	0,80
2	0,64
3	0,51
4	0,41
5	0,33
6	0,26
7	0,21
8	0,17
9	0,13
10 ou mais	0,11

Categoria: IAC - ÍNDICE DE AÇÕES CORRETIVAS	Indicador	Média 1º Semeste	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
Qtd deRNCFs emitidos	Qtd		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
d1 = Demérito aplicado sobre a quantidade de RNCFs	Fator														
IAC - Índice de Ações Corretivas	**Nota**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**



O IRP (Índice de Resposta no Prazo) é obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IRP = (d2) \times 100$$

Onde: d2 = Demérito aplicado sobre o Nº de dias de atraso na resposta do RNCF com as ações corretivas propostas, contados após 5 dias úteis passados da emissão do RNCF (ver tabela).

Obs. Se houver mais de um relatório em atraso os dias em atraso serão somados.

RNCF: Relatório de Não Conformidade de Fornecedor

Nº dias	d2
0	1,00
1 a 4	0,90
5 a 8	0,80
9 a 14	0,70
15 a 19	0,60
20 a 24	0,50
25 ou mais	0,00

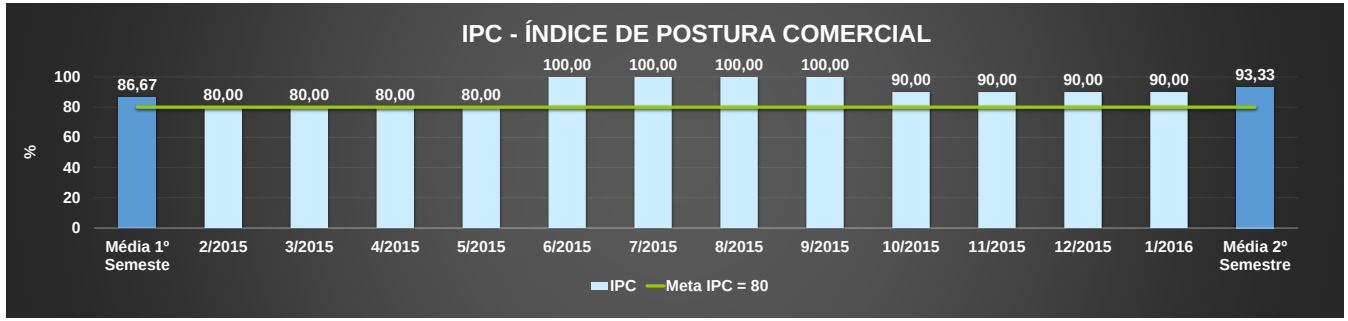
Categoria: IRP - ÍNDICE DE RESPOSTA NO PRAZO	**Indicador**	**Média 1º Semeste**	**2/2015**	**3/2015**	**4/2015**	**5/2015**	**6/2015**	**7/2015**	**8/2015**	**9/2015**	**10/2015**	**11/2015**	**12/2015**	**1/2016**	**Média 2º Semestre**
Dias de Atraso de Resposta das Ações corretivas	Qtd		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
d2 = Demérito aplicado sobre o atraso das ações corretivas	Fator		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
IRP - Índice de Reposta no Prazo	**Nota**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**

O ISQ (Índice do Sistema da Qualidade) é pontuado da seguinte maneira:

A pontuação máxima de 100% é obtida com a certificação de acordo com a norma ISO 9001.

Obs.: Para os os fornecedores não certificados com a ISO 9001 a pontuação máxima será 50% desde que submetidos à uma auditoria da Tupy, baseada na norma VDA 6.3.

Categoria: ISQ - ÍNDICE DO SISTEMA DA QUALIDADE	**Indicador**		**2/2015**	**3/2015**	**4/2015**	**5/2015**	**6/2015**	**7/2015**	**8/2015**	**9/2015**	**10/2015**	**11/2015**	**12/2015**	**1/2016**	**Média 2º Semestre**
Nota da Certificação do Sistema da Qualidade (ISO 9001)	Nota		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
ISQ - Índice do Sistema da Qualidade	**Nota**		**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**



O IPC é Obtido por Meio da Seguinte Fórmula:

$$IPC = Flexibilidade\ na\ Negociação + Tempo\ de\ Resposta\ das\ Cotações + Agilidade\ e\ Disponibilidade\ para\ Atendimento\ e\ Solução\ de\ Problemas +$$

Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo + Atendimento aos Procedimentos da Tupy

Nota 20: Critério Atendido
Nota 10: Parcialmente Atendido
Nota 0: Não Atendido

O IPC (Índice de Postura comercial) é calculado pelos seguintes critérios:

Flexibilidade na Negociação:
Objetivo: Medir o quanto o fornecedor é flexível em relação às Propostas Técnicas e Preço.

Tempo de Resposta das Cotações:
Ojetivo: Informar se o fornecedor enviou as cotações dentro do prazo esperado.

Agilidade e Disponibilidade para Atendimento e Solução de Problemas:
Objetivo: Avaliar se o fornecedor encontra-se disponível e soluciona problemas com agilidade quando procurado pela Tupy.

Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo:
Objetivo: Avaliar se o fornecedor apresentou alguma proposta de redução de custo no período anual.
Obs.: Os ganhos e redução de custo podem estar relacionados a aumento de produtividade, aumento de rendimento e otimizações que podem trazer resultados favoráveis comercialmente para a Tupy.

Atendimento aos Procedimentos Tupy:
Objetivo: Avaliar se o fornecedor atendeu a todos os procedimentos da Tupy na avaliação do mês.

Categoria: IPC - ÍNDICE DE POSTURA COMERCIAL	Indicador	Média 1º Semeste	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
Flexibilidade na Negociação			20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Tempo de Resposta das Cotações			20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Agilidade e Disponibilidade para Atendimento e Solução de Problemas			20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo			0	0	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Atendimento aos Procedimentos da Tupy			20	20	20	0	20	20	20	20	10	10	10	10	
IPC - Índice de Postura Comercial	**Nota**	**86,67**	**80,00**	**80,00**	**80,00**	**80,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**90,00**	**90,00**	**90,00**	**90,00**	**93,33**

O Índice de Reicidências (IR) é obtido por meio da seguinte fórmula:

IR = Qtd. Reincidências x D11

Onde:
Qtd. Reincidências = Qtd.repetições do mesmo modo de falha.

D11 = Demérito aplicado sobre a quantidade de reincidências conforme tabela ao lado.

Reincidências	Demérito
0	1
1	0,95
2	0,85
3	0,75
4	0,65
5	0,55
6	0,45
7	0,35
8	0,25
9	0,15
10	0,05

Categoria: INDICE DE REINCIDÊNCIAS	Indicador		2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	
Quantidade de Reincidências			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Demérito a ser aplicado sobre o IQF	**Nota**		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
IQF (ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR)															

Obs.: Sistemática válida a partir de Setembro de 2015