

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL - 001</b>	EDIÇÃO 02/10
		Página 1 de 8	

<b>Título: Concessionárias</b>	<b>Rev.: 01</b>
	<b>Data: 02/10</b>

	Emitido Por	Verificado	Verificado	Aprovado
<b>Nome</b>	Marcos de Bortoli	Daniel Limana	Edson Semler	Marcos de Bortoli
<b>Setor</b>	C.Q	E.P	Vendas	C.Q
<b>Cargo</b>	Enc. Cont. Qual.	Ger. Engenharia	Sup. Vendas	Enc. Cont. Qual.
<b>Rubrica</b>				

## 1. AVALIAÇÃO INICIAL CONCESSIONÁRIAS

### 1.1 Objetivo

Este procedimento estabelece as condições para avaliar se uma empresa esta apta a fazer parte da rede de Concessionárias Silpa.

### 1.2 Abrangência

Este procedimento se aplica a todos departamentos envolvidos na concessão de uma devida empresa na adaptação EVA (eixo veicular auxiliar).

### 1.3 Normas e Documentos Complementares

- Procedimento PS – 1005 Procedimento para Certificação de Eixos Veiculares Auxiliares (EVA)

### 1.4 Definições

A empresa interessada a vir incorporar a “Rede de Concessionárias Silpa”, deverá entrar em contato com Departamento de Vendas da Silpa, que solicitará uma visita de algum representante para avaliar inicialmente as condições da empresa, ou, através da informação trazida pelo próprio representante à Silpa, conforme Anexo I.

- 1.4.1 Após a avaliação do Departamento de Vendas juntamente com o Departamento Financeiro e o Diretor Administrativo, deverá ser entregue ao Departamento de Controle da Qualidade o anexo I, devidamente preenchido com os dados da empresa para que se inicie o processo de cadastramento junto ao NPT/PUC de São Paulo.

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL – 001</b>	EDIÇÃO 04/07
		Página 2 de 8	

## 2. TREINAMENTO

### 2.1 Objetivo

Este procedimento estabelece as condições exigíveis para treinar e avaliar todas Concessionárias Silpa, na Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar.

### 2.2 Abrangência

Este procedimento se aplica a todas as empresas Concessionárias que mantém contrato com a Silpa Peças e Equipamentos Ltda para Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (EVA).

### 2.3 Normas e Documentos Complementares

- Procedimento PS – 1005 Procedimento para Certificação de Eixos Veiculares Auxiliares (EVA).

### 2.4 Definições

Todas as Concessionárias Silpa devem ser treinadas, tanto na adaptação do eixo veicular auxiliar, como na utilização dos Projetos, Manual, Procedimentos e Desenhos Fornecidos pela Silpa.

### 2.5 Treinamento

O treinamento será dado aos colaboradores da Concessionária envolvidos com o processo de adaptação e controle de documentos e registros.

#### 2.5.1 Local de Treinamento

Fica a critério de ambas as partes decidir se o treinamento será realizado nas dependências da Adaptadora ou da Concessionária.

Nota: Quando o treinamento for acordado em se fazer na Concessionária, esta deverá fornecer um local apropriado para a realização do treinamento.

#### 2.5.2 Sistemática para o Treinamento

O treinamento será efetuado com a ajuda de vídeos e fotos ilustrativas, além de seguir o cronograma estabelecido conforme anexo II.

### 2.6 Visitas Técnicas (Silpa)

As Concessionárias poderão receber uma visita por parte da Silpa, onde a pessoa designada questionará os itens previstos conforme anexo III. Esta visita visa o andamento do processo de adaptação do eixo veicular auxiliar e como estão sendo feitos os registros e controles dos documentos.

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL – 001</b>	EDIÇÃO 04/07
		Página 3 de 8	

### 3. SOLICITAÇÃO DO CERTIFICADO DE GARANTIA

#### 3.1 Objetivo

Este procedimento estabelece as condições para a solicitação e emissão de Certificados de Garantia de 3º eixo.

#### 3.2 Abrangência

Este procedimento se aplica a todas as empresas Concessionárias que mantêm contrato com a Silpa Peças e Equipamentos Ltda para Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (EVA) ao Departamento de Controle da Qualidade e ao Departamento de Vendas da Silpa.

#### 3.3 Normas e Documentos Complementares

- Procedimento PS – 1005 Procedimento para a Certificação de Eixos Veiculares Auxiliares (EVA)
- Manual de Adaptação – MA – 01

#### 3.4 Definições

3.4.1 A Silpa, somente emite o Certificado de Garantia, após o mesmo ter sido solicitado pela Concessionária.

3.4.2 A solicitação do certificado, bem como a nota fiscal, deve ser feita no formulário específico. (conforme modelo do Anexo IV)

Nota 1: O formulário de solicitação deve ser preenchido em letra de forma ou à máquina de escrever quando for enviado por fax, para evitar erros de impressão e cancelamentos de certificados.

#### 3.5 Solicitação do Certificado

O certificado de garantia pode ser solicitado à Silpa de duas formas:

3.5.1 Envio do Formulário através do fax (54) 2101.1336;

3.5.2 Através do e-mail [vendas@silpa.com.br](mailto:vendas@silpa.com.br) ou [qualidade@silpa.com.br](mailto:qualidade@silpa.com.br) para as empresas que solicitarem o formulário eletrônico.

Nota: Deverá ser enviada apenas a solicitação de certificado, não é necessário enviar cópias dos documentos do veículo e nota fiscal.

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL – 001</b>	EDIÇÃO 04/07
		Página 4 de 8	

### 3.6 Remessa do Certificado

3.6.1 Os certificados são enviados através de Sedex, Varig-log, TAM-Express ou transportadora, sendo que a Concessionária não terá nenhum custo adicional.

Obs.: Os prazos de entrega das empresas contratadas para efetuar o transporte devem ser analisados pelas concessionárias, afim de evitar atrasos na entrega de certificados ao usuário final.

### 3.7 Certificado e Placas

A Silpa enviará às Concessionárias o Certificado e as Placas de identificação já preenchidos com os dados fornecidos pela Concessionária.

3.7.1 São enviadas às Concessionárias duas vias, uma via Branca e uma via Amarela do certificado, duas placas de identificação da Certificação e uma placa Silpa.

3.7.2 A placa de identificação que contempla Lotação, Tara e PBT (placa menor) deve ser fixada dentro da cabine do veículo, em um local que permita a visualização, por exemplo, na coluna da porta.

3.7.3 A Concessionária deve entregar ao motorista a via branca do Certificado, juntamente com o livreto de Certificado de Garantia 3º Eixo.

3.7.4 Deverá também fixar a Placa de Certificação (placa maior) e a placa Silpa no chassi do caminhão, conforme descreve o manual de adaptação do 3º eixo.

3.7.5 A via Amarela deve ser arquivada, juntamente com o Certificado de Entrega, presente na 1ª folha do livreto de Certificado de garantia do 3º eixo.

### 3.8 Cancelamento de Certificados

Caso se faça necessário cancelar o certificado, devido a erros na numeração do chassi, número de série do eixo ou qualquer outro motivo, a Concessionária deve proceder conforme segue:

3.8.1 Solicitar ao Depto de Controle da Qualidade através do telefone (54) 2101.1333 Ramal 1302.

3.8.2 Enviar uma nova solicitação de certificado com os dados corretos.

3.8.3 Devolver as vias Branca e Amarela do Certificado, juntamente com as placas de identificação.

### 3.9 Cadastro do Veículo no VIN (Sistema Renavan)

Veículos novos que ainda não tenham sido emplacados podem ter o terceiro eixo cadastrado no Renavan (VIN). Para que isto ocorra, deverá ser informado através do formulário conforme modelo anexo IV – Formulário de Solicitação de Certificado de Garantia e Faturamento Direto em campo específico, sempre informando o ano do veículo e o tipo de carroceria que será instalada no mesmo.

## **4. UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DE GARANTIA**

### **4.1 Objetivo**

Oferecer ao cliente uma revisão gratuita do truck Silpa adquirido nas Concessionárias Silpa sem custos. Os serviços a serem efetuados estão relacionados no verso do cupom de revisão gratuita, no livreto de Certificado de Garantia 3º Eixo.

### **4.2 Abrangência**

Este procedimento se aplica a todas Concessionárias que mantém contrato com a Silpa para a Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (EVA).

### **4.3 Normas e Documentos Complementares**

- Procedimento PS – 1005 Procedimento para Certificação de Eixos Veiculares Auxiliares (EVA).
- Manual de Adaptação – MA – 01.

### **4.4 Definições**

4.4.1 A revisão gratuita deverá ser realizada de 60 a 90 dias da entrega do produto. Este sistema permitirá ao cliente uma mobilidade na hora de efetuar a revisão do truck instalado em seu veículo, pois passa a ter um prazo mais flexível para dirigir-se à Concessionária e efetuar a revisão gratuita.

4.4.2 A revisão gratuita poderá ser realizada em qualquer Concessionária conforme segue relação junto ao Certificado de Garantia.

4.4.3 A revisão que para o cliente é gratuita é paga pela Silpa às Concessionárias.

4.4.3.1 Procedimento para a cobrança das revisões:

- Emitir nota Fiscal;
- Nota Fiscal de Prestação de Serviço ou Mão de Obra;
- 1 vez por mês, do dia 1º ao dia 5;
- Com vencimento para o dia 25;
- No máximo até o dia 10 a nota deverá estar na Silpa;
- Enviar junto com a nota o cupom da Revisão Gratuita (última folha) preenchido, assinado e carimbado pela Concessionária.

Nota: O pagamento referente as revisões só será efetuado se observado as instruções acima.

4.4.4 Forma de envio da nota Fiscal à Silpa:

Enviar a nota fiscal juntamente com os canhotos de revisão, em envelope via correio para:

**SILPA PEÇAS E EQUIPAMENTOS LTDA**

**RS 122 KM 82 N°**

**CAXIAS DO SUL - RS**

**CAIXA POSTAL 675**

**CEP 95043-730**

**A/C Depto de Controle da Qualidade**

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL – 001</b>	EDIÇÃO 04/07
		Página 6 de 8	

## 5. RASTREABILIDADE DE PRODUTOS ADQUIRIDOS

### 5.1 Objetivo

Este procedimento estabelece as condições para todas as Concessionárias que optam por adquirir separadamente produtos que incorporam ao kit de adaptação.

### 5.2 Abrangência

Este procedimento se aplica a todas as Concessionárias que mantêm contrato com a Silpa, para a Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (EVA).

### 5.3 Definições

Os materiais que podem ser adquiridos pelas Concessionárias, para Complementar o kit de adaptação são: molas, grampos, rodas, alongamentos, capas e travessas.

#### 5.3.1 Especificações

Todos os produtos adquiridos devem obedecer fielmente as especificações dos desenhos e recomendações da Silpa. A Concessionária fica responsável desde a correta aquisição destes materiais até a adaptação dos mesmos.

No caso dos alongamentos, capas e travessas, a Concessionária deverá exigir o certificado de qualidade do material de seu fornecedor, conferindo através do anexo V – Composição Química de Materiais – e ainda manter registros (cópias) destes certificados pelo prazo de 5 anos.

#### 5.3.2 Identificação e Rastreabilidade

A identificação e rastreabilidade dos produtos adquiridos pelas Concessionárias devem ser registradas conforme anexo VI – Rastreabilidade de Materiais Adquiridos Para Adaptação – permitindo reconhecimento do material após a adaptação, obtendo a informação de qual fornecedor a peça originou e quando foi adquirido.

### 5.4 Controle de Formulários e Certificados

Os certificados devem ser arquivados separadamente por fornecedores para permitir um fácil acesso aos mesmos.

O formulário de “Rastreabilidade de Materiais Adquiridos Para Adaptação” deve ser arquivado em ordem cronológica, devidamente preenchido.

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>MSL – 001</b>	EDIÇÃO 04/07
		Página 8 de 8	

## 6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

### 6.1 Objetivo

Este procedimento estabelece as condições exigíveis para que a Concessionária tenha controle das reclamações vindas de clientes que adaptaram eixo veicular auxiliar.

### 6.2 Abrangência

Este procedimento se aplica a todas as Concessionárias que mantém contrato com a Silpa para a Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (EVA).

### 6.3 Normas e Documentos Complementares

- Procedimento PS – 1005 Procedimento para Certificação de Eixos Veiculares Auxiliares (EVA).

### 6.4 Definições

A Concessionária tem o dever de registrar as reclamações dos clientes, conforme anexo VII deste procedimento, de modo que estes registros sejam analisados e controlados.

7.4.1 Após o preenchimento da análise, a Concessionária poderá entrar em contato com a Silpa para esclarecimento de dúvidas quanto regulagens e/ou problemas ocorridos em algum componente fornecido no kit de adaptação.

Nota: Caso a Concessionária possua um próprio documento para a reclamação de clientes, poderá substituir a anexo VII.

### 6.5 Controle de Registros

Os registros de reclamações dos clientes devem ser arquivados por 36 meses, após ser resolvido o problema junto ao seu cliente.

## Anexo I



## Avaliação Inicial - Concessionária

## Dados da Empresa

Razão Social:		
End:	Cidade:	UF:
Tel.:	e-mail:	
Contato:	Cargo:	
Emitente / Solicitante:	Visto:	
Representante:	Visto:	

## Chek-list de Verificação

Item	Verificação efetuada	Sim	Não	Observação
01	A empresa tem um Organograma definido e aprovado pela direção?			
02	A empresa possui Cartão CNPJ e o mesmo é atualizado?			
03	Existe um lay-out das instalações compatível para executar adaptações?			
04	A empresa tem listado seus equipamentos e exerce algum tipo de controle sobre os mesmos (calibração)			
05	Existe alguma sistemática definida para controle de documentos? (sistema de arquivo, modo de indexação)			
06	A empresa tem um local adequado para armazenamento dos produtos (almoxarifado), livre de intempéries?			
07	O Almoxarifado é organizado e tem sistema de identificação de peças?			
08	A empresa tem algum procedimento para tratamento de reclamações de clientes?			
09	A empresa tem no mínimo dois (02) montadores para realizar adaptações?			
10	A empresa tem máquinas de Solda MIG?			
11	A empresa tem um local isolado e coberto para realização da pintura do chassi?			
12	Existe área isolada e identificada para segregação de sucata?			
13	A empresa tem o piso em boas condições afim de garantir o nivelamento do chassi?			
14	O local onde serão realizadas as adaptações tem boa iluminação?			
15	A empresa Fornece equipamento de proteção individual EPIs aos funcionários?			
16	A empresa possui Dispositivos ou cavaletes para garantir o nivelamento do chassi?			
17	A empresa tem o mínimo de ferramentas e equipamentos para realizar uma adaptação?			
18	Verifica-se na empresa um bom nível de organização e limpeza?			
19	O pavilhão apresenta-se em boas condições de conservação?			
20	O pátio da empresa mantém boas condições de limpeza?			

Responsável Financeiro:

Visto:

Responsável pela Avaliação Final:

Visto:

Gilmar A. Paniz  
Diretor Administrativo

## Para Uso do D.C.Q

**Documentos:** Cópia do cartão do CNPJ, cópia do Lay Out da empresa, cópia do organograma, cópia do certificado de calibração dos instrumentos de medição e fotos da área de adaptação, pintura, equipamentos destinados a adaptação e segregação de sucatas.

Data de solicitação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data de recebimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Contrato:**

Data de envio: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data de recebimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Observações:**

Aprovado

Sim ☐ Não ☐

Contrato Nº

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**Anexo II****Treinamento Inicial - Concessionárias**

Razão Social:

End:

Cidade:

U.F.:

Tel.:

Itens	Treinado
01	Apresentação dos Projetos (Modelos de caminhões)
02	Apresentação do Manual e Procedimentos (MSL 001)
03	Controle e Registros dos documentos
04	Orientações quanto a Visita Técnica do NPT/PUC
05	Preparação do chassi ( alongamentos, capas e reforços ) - Ilustrado
06	Instalação da suspensão - Ilustrado
07	Instalação do freio e suspensor pneumático - Ilustrado
08	Recolocação dos itens originais -
09	Alinhamento dos eixos - Ilustrado
10	Acabamento, Teste, Entrega, Revisão e Garantia
11	Apresentação Ilustrativa da montagem de terceiro eixo

**Observações:**

<b>Controle e Registros</b>	<b>Responsável Treinamento:</b> _____
<b>Instruções Técnicas</b>	<b>Responsável Treinamento:</b> _____
<b>Participantes</b>	<b>Nome:</b> _____
<b>Participantes</b>	<b>Nome:</b> _____
<b>Participantes</b>	<b>Nome:</b> _____
<b>Participantes</b>	<b>Nome:</b> _____

**Anexo III****Avaliação Periódica de Concessionária****Dados da Concessionária**

Razão Social:

End:

Cidade:

U.F.:

Tel.:

Contato:

Cargo:

**Chek-list de Avaliação Periódica**

Item	Verificação efetuada	Sim	Não	Observação
01	A empresa tem um Organograma definido e aprovado pela direção atualizado?			
02	Houve alguma mudança no Lay-Out da empresa, especificamente nos locais de adaptação de terceiro eixo e pintura?			
03	A empresa tem listado seus equipamentos de medição (trena e esquadro) e exerce o controle sobre os mesmos?			
04	Os documentos gerados como, Inspeções Iniciais e Finais e Rastreabilidade de Materiais Adquiridos estão sendo devidamente preenchidos, arquivados e controlados?			
05	A empresa tem um local adequado para armazenamento dos produtos (almoxarifado) livre de intempéries?			
06	O Almoxarifado é organizado e tem sistema de identificação de peças?			
07	A empresa esta mantendo registros, quando há reclamações de clientes?			
08	Existe área isolada e identificada para segregação de sucata?			
09	A empresa tem o piso em boas condições afim de garantir o nivelamento do chassi?			
10	A empresa possui Dispositivos ou cavaletes para garantir o nivelamento do chassi?			
11	O pavilhão apresenta-se em boas condições de conservação?			
12	O pátio da empresa mantém boas condições de limpeza?			
13	A empresa mantém em seu poder uma cópia do contrato de adaptação de EVA atualizado? Descrever no campo observações a data de validade do contrato verificado.			

Data:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável pela avaliação:

**Para Uso do D.C.Q**

Apto?

Sim ☐Não ☐

Contrato Nº

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Observação:

Visto D.C.Q

Data:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Anexo IV****Solicitação de Certificado de Garantia  
E Faturamento Direto****Para:** Depto de Controle da Qualidade/ Depto de Vendas**Dados do Veículo:**

Marca/Modelo	Ano		
Nº Chassi:			
Nº Série Eixo:		P.B.T	
Tara:		Lotação:	
Veiculo Novo:	Sim	Não	Tipo de Carroceria:

**Dados do Cliente:**

Nome:		
*End:		
*Bairro:	Cidade:	U.F.
*CEP:	*Tel.:	
*C.I.C	*R.G.	
*C.G.C	*I.E.	

Complemento:

<b>Certificado:</b>	<b>Sim</b>	<input type="checkbox"/> <b>Não</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Nota Fiscal:</b>	<b>Sim</b>	<input type="checkbox"/> <b>Não</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Plaqueta:</b>	<b>Sim</b>	<input type="checkbox"/> <b>Não</b>	<input type="checkbox"/>

**Observações:**

---

---

---

---

---

**Adaptador:****Data:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**Nome Solicitante:****Nota:**

\* Estes dados não devem ser preenchidos, quando a solicitação for apenas do Certificado e da Plaqueta  
-O preenchimento deve ser feito em letra de forma ou máquina de escrever.

**Anexo V**  
**Composição Química De Materiais**

<b>Material</b> <b>Classificação</b>	<b>C</b>	<b>Mn</b>	<b>P Max.</b>	<b>S Max.</b>	<b>Si</b>
<b>SAE 1006</b>	0,08 Max.	0,18 – 0,40	0,030	0,050	-
<b>SAE 1008</b>	0,10 Max.	0,30 – 0,50	0,030	0,050	-
<b>SAE 1010</b>	0,08 – 0,13	0,30 – 0,60	0,030	0,050	-
<b>SAE 1012</b>	0,10 – 0,15	0,30 – 0,60	0,030	0,050	-
<b>SAE 1020</b>	0,18 – 0,23	0,30 – 0,60	0,030	0,050	-
<b>SAE 1030</b>	0,28 – 0,34	0,60 – 0,90	0,030	0,050	-
<b>SAE 1035</b>	0,32 – 0,38	0,60 – 0,90	0,030	0,050	-
<b>SAE 1045</b>	0,43 – 0,50	0,60 – 0,90	0,030	0,050	-
<b>SAE 1070</b>	0,65 – 0,75	0,60 – 0,90	0,030	0,050	-
<b>SAE 1141</b>	0,37 – 0,45	1,35 – 1,65	0,030	0,08 – 0,13	-
<b>SAE 4140</b>	0,38 – 0,43	0,75 – 1,00	0,030	0,040	0,15 – 0,35
<b>SAE 4320</b>	0,17 – 0,22	0,45 – 0,65	0,030	0,040	0,15 – 0,35
<b>SAE 4340</b>	0,38 – 0,43	0,60 – 0,80	0,030	0,040	0,15 – 0,35
<b>SAE 8620</b>	0,18 – 0,23	0,70 – 0,90	0,030	0,040	0,15 – 0,35 ** 0,30 – 0,60
<b>SAE 8640</b>	0,38 – 0,43	0,75 – 1,00	0,030	0,040	0,20 – 0,80
<b>SAE 8640***</b>	0,35 – 0,45	0,70 – 1,05	0,040	0,040	0,15 – 0,35
<b>ASTM A 36</b>	0,25 Máx.	0,70 – 1,20	0,040	0,050	0,15 – 0,40
<b>LNE – 38</b>	0,15 Máx.	1,20 Máx.	0,030	0,030	-
<b>FB 70</b>	0,22 Máx.	1,40 – 1,80	0,050	0,050	-
<b>NBR 6591/81</b>	0,08 – 0,13	0,28 – 0,50	0,030	0,050	-
<b>FºFº GG-40</b>	3,40 – 3,60	0,25 – 0,50	0,080	0,025	2,40 – 2,80

**Anexo VI****Modelo do Formulário de Rastreabilidade de Materiais Adquiridos Para Adaptação****Rastreabilidade de Materiais Adquiridos Para Adaptação**

Marca/Modelo	Número:
Nº Chassi:	
Nº Série Eixo:	Cliente:
Veiculo Novo:      Sim      Não	Data da Adaptação:

**Dados do Veículo:**

Descrição do Material	Fornecedor	Nº NF	data
-----------------------	------------	-------	------

01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

**Observações:**

---

---

---

---

---

**Data:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**Responsável:**

## Anexo VII

	<b>Reclamação de Clientes- Concessionárias</b>
--	--

### Dados do Cliente

Razão Social:

End:

Cidade:

U.F.

Tel.:

Contato:

Cargo:

Reclamação/ Problema

Reclamação/ Problema Procede? ☐ Sim ☐ Não

Causa:

Ação Tomada:

Responsável pela Ação:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

### Retorno ao Cliente

Visto Cliente:

Data:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_