



# PARADA MASTER

INFORMATIVO DIRECIONADO AOS CLIENTES MASTER SISTEMAS AUTOMOTIVOS LTDA. - NÚMERO 1 - AGOSTO DE 2000

## Quando o assunto é qualidade, a Master não pára

A Master Sistemas Automotivos é uma das primeiras empresas do Brasil a receber a certificação internacional ISO 14001 no segmento de autopeças



A ISO 14001, recebida em dezembro passado, é mais uma conquista da Master, que chega até seus clientes na forma de qualidade incorporada aos produtos e serviços.

Também conhecida como a ISO ambiental, a ISO 14001 trata dos impactos da atividade produtiva sobre o meio ambiente interno e externo à fábrica.

Para conquistar esta certificação, a empresa implantou um rigoroso sistema de gestão ambiental, investiu em treinamento de pessoal e em equipamentos de última geração tecnológica.

Além de aperfeiçoar o avançado sistema já existente para tratamento/disposição de efluentes líquidos e sólidos, a Master adquiriu equipamentos de purificação de gases e de pintura à base d'água, estando preparada para substituir a utilização do gás GLP pelo gás natural, que já chegou ao Rio Grande do Sul.

A qualidade dos produtos e serviços Master é destaque no cenário automotivo nacional. Foi a primeira empresa do Sul do Brasil a conquistar a certificação no sistema de qualidade QS-9000, em 1997, um ano após receber a ISO 9001.

Seu alto nível é atestado pelas montadoras através de prêmios e títulos: Prêmio de Qualidade Autolatina (1992 e 1993); Fornecedor A – Qualificado na Volkswagen (1997); Prêmio Qualidade Volkswagen (1998); Distinção nível Q1 Ford (1998); Auto-Certificação Iveco Argentina (1999) e Nível "A" Volvo (2000).

### Quando parar é preciso

Com o lançamento deste jornal, convidamos nossos clientes e leitores a uma PARADA MASTER, a fim de conhecer um pouco mais sobre a tecnologia e qualidade dos produtos e serviços.

Afinal, hoje é a informação que movimenta o mundo. E para obter informações, é preciso parar.





## A evolução do freio

### Uma história de desafios

Fabricar produtos de menor custo e com o mais alto nível de qualidade. Este foi o desafio inicial que motivou a joint-venture firmada entre a brasileira Randon e a norte-americana Meritor Automotive Inc. (fabricante dos produtos da marca Rockwell), em abril de 1986.

A parceria selava a experiência industrial e de mercado da Randon com o aporte tecnológico de uma das 400 maiores empresas dos Estados Unidos, com atuação em 20 países.

De lá para cá, a Master Sistemas Automotivos Ltda. escreveu uma história de superação de desafios. A qualidade e tecnologia dos produtos Master é avalizada por importantes montadoras brasileiras de veículos comerciais e de implementos rodoviários, bem como se tornou referência dentro da própria Meritor.

### Uma corrida tecnológica sem pressa de parar

**F** Em 1988, com apenas um ano de atividade industrial, a Master enfrentou seu primeiro desafio, e que seria definitivo em sua história: desenvolver um freio de 15 polegadas que mantivesse a mesma performance do freio de 16,5 polegadas então utilizado nos veículos Autolatina. O novo freio precisava ter custo menor e reduzir a níveis aceitáveis o risco de aquecimento.

Depois de um ano de engenharia simultânea, entre profissionais da Master, Meritor e Autolatina, testes, protótipos e certificações, era lançado o 15" Q Plus. Em pouco tempo, o novo freio se tornaria padrão de mercado para aplicação em veículos comerciais médios e pesados.

### Da Master para o mundo

A consagração da Master como empresa geradora de novas tecnologias seria consolidada com a criação do freio a ar 325 mm, batizado de "S

Caminho". O produto viria a substituir o freio hidráulico 12 ¾, que a Master havia passado a fabricar para a Volkswagen, e que apresentava limitações técnicas de uso.

A Volks decidiu terceirizar a fabricação do freio hidráulico em 1991. A Master venceu a concorrência e, em tempo recorde de 60 dias, fez a transferência de máquinas e ferramentais da unidade da montadora em São Bernardo do Campo (SP) para a fábrica em Caxias do Sul (RS).

A parceria entre as engenharias da Master e Autolatina resultaria numa tecnologia inédita no mundo para veículos leves de 6 a 9 toneladas, que foi rapidamente absorvida pelo mercado.

Hoje, o S Caminho é utilizado em vários países. A Master já fabricou mais de 200 mil unidades deste modelo.

### Z Came

O processo de fabricação do freio Z Came que equipa os caminhões pesados da Volvo (famílias NH, FH e FM) é outro projeto implantado pela Master em tempo recorde em termos mundiais neste tipo de operação.

Em julho de 99, após cinco meses de transferência e absorção de tecnologia, a Master iniciou a produção com concessão de exclusividade.

O Z Came segue para a Europa, através dos caminhões NH da Volvo, e a Master vai exportar componentes para montagem deste freio na Meritor Cwmbran, Inglaterra.

### Freio a disco

Seguindo a tendência européia, a médio e longo prazos os veículos comerciais deverão ser equipados com freio a disco, que oferecem maior desempenho e segurança.

A Master trouxe o projeto da parceira Meritor e vem trabalhando para adequar este projeto/produto às condições brasileiras. Testes e certificações, em vários veículos, estão em andamento. A Master estará pronta para atender a demanda de mercado, dispondo de freios para toda a linha de veículos comerciais.

# Maior fabricante independente de freios a ar

Mais de 160 mil caminhões e 126 mil carretas rodam pelas estradas da América Latina com produtos da Master Sistemas Automotivos

Ao longo destes 13 anos de atividade produtiva, a empresa já fabricou 1 milhão e 500 mil freios a ar para veículos comerciais e implementos rodoviários produzidos no Brasil. Além disto a empresa exporta componentes e conjuntos de freio para os Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, México, Mercosul, Colômbia e Venezuela. Atualmente, 30% das vendas da Master são para estes mercados.

A trajetória de conquista de mercado iniciou pela Volkswagen, em 1986, montadora para a qual a Master rapidamente se tor-

nou fornecedora exclusiva para toda a linha de caminhões.

Além da Volkswagen, a Ford, Agrale, International e Volvo também são clientes 100% Master. A Fiat Iveco, da Argentina, e a General Motors, da Colômbia e da Venezuela, completam a lista de montadoras de veículos.

Entre as montadoras de implementos rodoviários, a Master detém 60% do mercado de freios.

A preferência pelos produtos Master projetou a empresa como a maior fabricante independente de freios a ar do Brasil para veículos comerciais.

Catálogo de Peças 2000



## Mercado de reposição atende todo o Brasil

Freios, ajustadores e câmaras de freio Master estão ao alcance do usuário através das concessionárias autorizadas Volkswagen, Ford, Agrale, Volvo, International, Fiat Iveco e das redes de distribuidores dos principais fabricantes brasileiros de implementos.

O mercado de reposição de peças genuínas é complementado pela Rede Independente Master, com 30 distribuidores, cujos pontos de venda cobrem estrategicamente todo o país.

## Negócio

Segurança no Controle de Movimentos.

## Missão

Desenvolver, produzir e comercializar produtos e serviços para segurança no controle de movimentos de veículos, com tecnologia, qualidade e atendimento reconhecidos, respeitando o meio ambiente e agregando valor aos clientes, acionistas, funcionários e comunidade.

## Primeiro cliente avalia parceria

A parceria com a Volkswagen (na época Autolatina) remonta ao início das atividades industriais da Master, em 1987. De lá para cá, o primeiro cliente e o fornecedor têm consolidado o relacionamento, galgando patamares cada vez mais exigentes.

O gerente de Desenvolvimento, Certificação e Testes de Caminhões e Ônibus da Volkswagen, Paulo Alleo, não poupa elogios sobre a qualidade dos serviços do fornecedor. “A Master é campeã em atendimento a campo. Desenvolveu com total sucesso kits para solução de problemas, tem uma literatura técnica exemplar e o treinamento como outro ponto forte”, afirma o gerente da Volks.

Com o rigor que acompanha o nível de exigências de uma grande montadora, Paulo Alleo é pontual nas necessidades de melhoria: “precisamos manter um contato mais estreito, visando recomendações de propostas de redução de custos ou mesmo de melhoria de produtos”.

Sobre tendências de produtos, ele avalia a atualização de freios a disco como um “upgrade tecnológico que já embarcou na Europa”. “No Brasil o prazo de implementação de freios a disco está vinculado ao custo da mudança, ainda extremamente elevado”, conclui o gerente da Volks.

# Treinamento é o diferencial da qualidade



Além da qualidade certificada e tecnologia de ponta, o cliente Master opta por um suporte de serviços para capacitá-lo e auxiliá-lo em suas dificuldades técnicas

Desde que foi criado, em 1993, o departamento de Pós-Venda da Master já estendeu treinamentos a cerca de 12.000 profissionais, do Brasil e Mercosul. No total, foram mais de 3.000 horas de informações sobre manutenção e aplicação dos produtos, ministradas a mecânicos, chefes de oficinas, engenheiros, montadores e vendedores dos clientes Master.

Parte destes treinamentos foi empreendido sobre-rodas. A Unidade de Treinamento Volante é um furgão-escola que oferece toda a infra-estrutura para as aulas práticas e teóricas. Acompanham a Unidade de Treinamento equipamentos audio-visuais, modelos de freios e simuladores, que demonstram a utilização dos produtos em condições excepcionais.

O serviço está à disposição das montadoras, concessionários, frotistas e distribuidores independentes. Somente no ano 2000, está previsto o treinamento de 700 profissionais através do furgão-escola.

**Assistência técnica** - A empresa também acompanha o cliente em suas necessidades técnicas específicas. Profissionais da Master são treinados para assessorar o cliente no uso e manutenção dos produtos e, quando necessário, acompanhar o desenvolvimento de novas aplicações.

Além da qualidade certificada nos mais altos níveis de exigência das montadoras, os produtos contam com a Garantia Master. As peças genuínas podem ser encontradas nos concessionários autorizados dos clientes Master e nos 30 distribuidores independentes, localizados em todo o país.

## Treinamentos básicos oferecidos

- Manutenção de freios (desmontagem e aplicação dos diferentes tipos de freios)
- Manutenção de Spring Brake
- Manutenção de Ajustadores Automáticos

Os treinamentos devem ser solicitados ao departamento de Pós-Venda (veja box). O agendamento para 2001 será aberto a partir do próximo mês de novembro.

## Pergunte ao Pós-Venda

O departamento de Pós-Venda criou uma forma de comunicação direta com os clientes, para esclarecer questões técnicas sobre produtos e serviços da Master.

Assim, os clientes podem encaminhar dúvidas e perguntas ao Pós-Venda Master (veja endereço no box), que serão respondidas diretamente pelos profissionais da área.

A cada edição do jornal PARADA MASTER estaremos selecionando e publicando uma correspondência e a resposta técnica de especialistas da área.

As demais correspondências serão respondidas diretamente a seus autores.

Fale Com a Gente

### Pós-Venda Master

Rua Atílio Andreazza, 3520  
Bairro Interlagos  
95052-070 - Caxias do Sul - RS  
Fone: (54) 209.2936  
Fax: (54) 209.2933  
e-mail: posvenda@fmaster.com.br

#### Master Sistemas Automotivos Ltda.

Rua Atílio Andreazza, 3520 - Bairro Interlagos  
95052-070 - Caxias do Sul - RS  
Fone: (54) 209.2900 - Fax: (54) 209.2933

www.fmaster.com.br

E-mail: master@fmaster.com.br

Gerente Geral : Erino Tonon

Gerente Executivo : Alexandre Gazzi

PARADA MASTER - nº1 - Agosto de 2000

Conselho Editorial - Alexandre Gazzi, Dácio Paul, Mauro Longa Neto, Jussara B. Pissetti, Deisi D.

Scopel, Claudio L. Turatto

Produção - Infinita Comunicações

Jornalista responsável - Vera Mari Damian - Mtb 5119

Projeto gráfico e editoração - Premiere Propaganda

Impressão - Editora São Miguel

Tiragem - 4.000 exemplares

É permitida a reprodução total ou parcial de textos, desde que citada a fonte.