



parada MASTER

INFORMATIVO DIRECIONADO AOS CLIENTES MASTER SISTEMAS AUTOMOTIVOS LTDA. - NÚMERO 5 - DEZEMBRO 2001

Serviços acompanham os produtos

A marca do freio mais usado em veículos comerciais no Brasil também é a referência de melhores serviços

A Master é o único fabricante de freios que oferece tecnologia e qualidade associadas a um apoio completo de Pós-venda.

Visitas de Assistência Técnica, Treinamento de Manutenção e Administração de Garantias são alguns dos serviços oferecidos aos clientes Master, que contribuem para que ele obtenha o melhor desempenho dos produtos e otimize os custos de manutenção.

A equipe de Assistentes Técnicos orienta frotistas, concessionárias, distribuidores e montadoras sobre o desempenho dos produtos Master, os benefícios da utilização de peças originais, o processo de fabricação e a qualidade.

Os treinamentos oferecidos são outro grande diferencial de valor agregado aos produtos. Em 2001, a Master conferiu treinamento sobre desempenho e manutenção dos produtos para 711 pessoas, seja nas próprias instalações dos clientes ou através da Unidade Volante de Treinamento. Outros 2.241 motoristas e mecânicos participaram do programa Master/Fras-le Gente Consciente, que percorreu vários estados brasileiros para difundir informações de segurança no trânsito e sobre os produtos das duas empresas.

Vendas em todo o Brasil

Os produtos Master estão disponíveis em todo o país, em cerca de 600 pontos de vendas:

- Distribuidores Independentes Master;
- Concessionárias Volkswagen, Ford, Iveco, Agrale, Internacional e Volyo;
- Rede de Distribuidores ArvinMeritor;
- Redes Randon e Guerra.

Saiba mais sobre os Serviços Master . Página 4

Master é o freio mais usado em veículos comerciais no Brasil.



Consumo de água é reduzido para menos da metade



Consciente de que a água é um recurso natural finito, a Master está a cada dia aprimorando seus processos de tratamento das águas utilizadas e de redução no consumo.

Em outubro de 2000, a Master instalou um Reciclador de Água junto ao setor de pintura, o maior consumidor de água da empresa. Em seguida foram identificados pontos gerais de desperdício e realizados trabalhos de substituição de torneiras nos lavatórios e de parte dos canos da instalação hidráulica, onde foram constatados vazamentos.

Providências relativamente simples, mas que resultaram numa impressionante redução de consumo.

Segundo o Supervisor de Processos da Master, Cláudio Buniatti, o consumo passou de 1,9 milhão de litros de água para 800 mil litros mensais. “A redução no consumo e nos custos de tratamento da água superou a expectativa da empresa, resultando numa economia mensal de cerca de R\$ 4.900,00”, destaca.

Outro processo eficiente implantado é o reaproveitamento da água que sai da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE). Depois de tratada, a água passa a ser reutilizada nos vasos sanitários da empresa e nos lavadores de gases. Só este procedimento significou uma economia de 310 mil litros de água/mês”.

Master é certificada com ISO/TS



Desde 1º de agosto de 2001, os clientes Master contam com um novo diferencial de qualidade com a conquista da ISO/TS – 16949, conferida pelo órgão certificador DNV.

A ISO/TS é uma nova forma de certificação internacional de qualidade que engloba os sistemas ISO 9001, QS-9000, AVSQ, EAQF e VDA 6.1, contemplando os vários requisitos do Sistema da Qualidade Automotiva.

A certificação engloba produtos e processos. Para ser certificada, a Master apresentou os requisitos exigidos, entre os quais estão a confiança para o fornecimento global, a implantação de uma linguagem comum para o entendimento geral dos requisitos dos clientes e a promoção da melhoria contínua.

Segundo o Supervisor de Sistemas e Engenharia da Qualidade da Master, Cláudio Luiz Turatto, esta certificação apresenta ainda as vantagens de focalizar a prevenção de defeitos, reduzindo variações e perdas, e de evitar as múltiplas auditorias de certificação.

Qualidade avalizada

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. Em dezembro de 1999, a Master conquistou a ISO 14001, que trata dos impactos da atividade produtiva sobre o meio ambiente interno e externo à fábrica. Com excelente desempenho nos processos de recertificação, a Master partiu para a conquista da ISO/TS – 16949.

O alto nível de qualidade dos produtos Master é avalizado 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), Nível “A” Volvo (2000) e Troféu Prata no Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (2001).

Seis Sigma é apresentado no SAE Brasil

A Master foi destaque na 10ª edição do Congresso SAE Brasil (Society of Automotive Engineers Brasil), realizado de 19 a 22 de novembro em São Paulo. No encontro foi apresentada a experiência da Master com a implantação do Seis Sigma na empresa, em palestra proferida pelo Engenheiro da Qualidade, Marcos Lovatto, e pelo Supervisor de Engenharia do Produto, Marcelo Kuver.

O Seis Sigma é considerado uma ferramenta de vanguarda em termos mundiais para a redução do número de peças rejeitadas por defeitos. Foi implantado pela Master em abril de 2000 e representa uma poderosa estratégia gerencial de mudanças para acelerar o aprimoramento em processos, produtos e serviços.

O SAE Brasil tem o objetivo de difundir conhecimentos sobre os diversos setores da mobilidade. Neste ano teve como tema “Novas Tecnologias e Produtos”.

Novo freio para veículos leves



Freio 325 x 120mmHD

Os clientes que visitaram o estande da Master na Fenatran puderam conferir de perto o freio 325 x 120mm HD para veículos leves de 7 a 10 toneladas.

O novo produto segue o conceito de freios para caminhões pesados já fabricados atualmente pela empresa, mas apresenta características de maior desempenho em relação ao freio 325 x 100mm nas mesmas aplicações.

- A durabilidade do freio é 47% superior em volume de lona a ser consumida, dependendo da sua aplicação.

- A capacidade de frenagem é superior em 23,5%.

- O espelho em chapa estampada, utilizado nos freios atuais, foi substituído por uma peça fundida, tornando o freio mais robusto.

- A sapata de freio é apresentada

com duas nervuras, propiciando um desgaste mais uniforme das lonas e uma maior robustez no conjunto.

A Fenatran é a maior feira do setor de transportes da América Latina e foi realizada de 15 a 19 de outubro deste ano em São Paulo. O freio 325 x 120mm HD também foi destaque entre os novos produtos apresentados no SAE Brasil, realizado de 19 a 22 de novembro deste ano, em São Paulo.

Molas de Freio

As molas de retorno e retenção têm um papel essencial no desempenho do conjunto de freio de um veículo. Alguns cuidados devem ser tomados para mantê-las em perfeitas condições de uso, tais como: conduzir o veículo e utilizando o freio corretamente, não submeter o conjunto de freio a temperaturas abusivas e instalar molas de acordo com a aplicação. Use sempre molas e lonas originais.

Como avaliar se a mola está na hora da troca?

Ao contrário do que se pensa, a avaliação das molas do freio não é tão simples como parece. Elas são avaliadas através da carga encontrada, que está ligada diretamente ao comprimento e à perda de tensão.

Para a correta inspeção das molas após sua utilização, são necessárias máquinas específicas para este fim, que têm alto custo de aquisição e que normalmente as oficinas mecânicas não possuem. Somente com estas máquinas seria possível verificar com garantia se as molas podem ser usadas em um segundo jogo de lonas.

Manutenção Preventiva

Como manutenção preventiva, a Master recomenda que sempre que forem substituídas as lonas de freio, sejam também trocadas as molas que compõem o freio, pois estas, estão constantemente sob carga e são submetidas a temperaturas elevadas.

Molas e suas Aplicações

Código	Nome da Mola	Aplicação	Molas
2258-U-619	Mola de Retorno	Freios 15" (Caminhões) e 15,5"	
2258-Z-416	Mola de Retorno	Freios 15" (Ônibus)	
2258-M-1287	Mola de Retorno	Freios 16,5"	
2258-W-803	Mola de Retorno	Freios 16,5" QPlus	
2258-Y-1273	Mola de Retorno	Freios 16,5" x 5" QPlus (Freio Dianteiro da International)	
2258-H-1230	Mola de Retenção	Freios 15", 15,5" e 16,5"	
2258-A-1379	Mola de Retorno	Freios 325mm x 100mm	
2258-Z-1378	Mola de Sustentação	Freios 325mm x 100mm	
2258-B-1250	Mola de Sujeição	Freios 325mm x 100mm	

Garantias

A Master fornece seus produtos para montadoras de veículos, montadoras de implementos, concessionárias e distribuidores independentes.

Os produtos fornecidos pela Master têm o prazo de garantia de 01 ano, tanto nas peças aplicadas nos produtos, como nas peças comercializadas na reposição, sendo que alguns componentes já possuem garantia de 2 anos. A exceção é para as peças de desgaste normal pelo uso.

As peças originais Master podem ser identificadas pelo código gravado na peça, pelo logotipo Master, pela etiqueta Master ou pela embalagem com identificação dos produtos Master.

Como proceder para solicitar garantias de peças Master?

*** Peças Aplicadas no Produto (Veículos/Implementos)**

Devem ser encaminhadas à concessionária onde foi adquirido o Veículo ou Implemento.

*** Peças Comercializadas na Reposição:**

Devem ser encaminhadas ao local onde a mesma foi adquirida, juntamente com a nota fiscal de compra. O distribuidor/concessionária se encarregará de enviar a peça à Master para análise.



Mais perto do cliente



Ademir Araujo Barbosa (E), Guilherme Tavares Franz e Alex Sandro dos Reis são os representantes da Master nos Treinamentos e Visitas de Assistência Técnica.

Visitas de Assistência Técnica

A Master Sistemas Automotivos Ltda disponibiliza uma equipe de Assistentes Técnicos para dar suporte técnico aos clientes.

Estas visitas visam a demonstrar o desempenho dos produtos Master e dar orientação para frotistas, concessionárias, distribuidores e montadoras sobre a manutenção dos freios, ajustadores e câmaras de freio.

A equipe de assistentes técnicos orienta também sobre os benefícios da utilização de peças originais, processo de fabricação e qualidade dos produtos Master.

O departamento de Pós-Venda intensifica as atividades para aproximar a fábrica dos clientes e capacitar sua equipe para obter o melhor custo benefício dos produtos Master.

Treinamentos

Os treinamentos oferecidos pelo departamento de Pós-Venda podem ser nas próprias instalações dos clientes ou através da Unidade Móvel de Treinamento.

Este serviço está à disposição das montadoras, concessionárias, frotistas e distribuidores independentes, para que os mesmos possam receber treinamento sobre manutenção dos freios da Master.

Para solicitar visita de Assistência Técnica e Treinamento, entre em contato com o Pós-Venda da Master ou com o distribuidor/concessionária de sua preferência.

Fale Com a Gente

Pós-Venda Master
Rua Atílio Andreazza, 3520
Bairro Interlagos
95052-070 - Caxias do Sul – RS
Fone: (54) 209.2930
Fax: (54) 209.2933
e-mail: posvenda@fmaster.com.br

As peças e seus apelidos

O nome oficial da peça é **Câmara de Serviço**, mas pelo Brasil afora ela foi ganhando vários apelidos. O levantamento dos apelidos teve o apoio da Rede Independente Master. Se você conhece outros, Fale Com a Gente.



Nome Original
Câmara de Serviço

Apelidos
Cuíca de Freio;
Cuíca Simples;
Cuiquinha;
Pulmão de Freio.

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 - nº5 - Dezembro de 2001
Conselho Editorial - Alexandre Gazzi, Cláudio L. Turatto, Deisi D. Scopel, Jean Flores Brandão, Jussara B. Pissetti, Marcelo Kuver, Mauro Longa Neto

Produção - Infinita Comunicações
Jornalista responsável - Vera Mari Damian - Mtb 5119
Projeto gráfico e editoração - Première Propaganda
Impressão - Editora São Miguel
Tiragem - 4.000 exemplares

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

