



# SGI

Sistema de Gestão Integrado

# MANUAL DO FORNECEDOR

## Requisitos e diretrizes para o sistema de gestão



*Elaborado*

Camila Amaro dos Santos  
Gerente de Compras

*Aprovado*

Tiago Ricciardi de Oliveira  
Diretor Industrial

*Revisão 03 – 11/11/2019*

## 1. OBJETIVO

Este manual tem como objetivo comunicar os requisitos do nosso Sistema de Gestão Integrado para os fornecedores de materiais, produtos e serviços.

## 2. INTRODUÇÃO

Esta organização está comprometida em prover total satisfação dos clientes, através de produtos que atendam as suas necessidades e expectativas em um ambiente de prevenção, respeito ao meio ambiente, saúde e segurança ocupacional e a melhoria continua.

Para que o sucesso aconteça, necessitamos que cada fornecedor, seja participante integral da cadeia de fornecimento, através do seu comprometimento total com o aperfeiçoamento da qualidade, meio ambiente e Saúde e Segurança Ocupacional para o cumprimento das expectativas e exigências descritas neste Manual.

Requeremos que os nossos fornecedores implementem um sistema de gestão da qualidade em conformidade com a Norma vigente **ISO 9001** e para os da cadeia automotiva, no mínimo direcionada para a **IATF 16949**.

Fornecedores de calibração deverão possuir certificação **ISO/IEC 17025**, possuir padrões de calibração rastreáveis à Rede Brasileira de Calibração (RBC) ou a padrão internacional aceitável após nossa análise.

É desejável que os nossos fornecedores implementem um Sistema de Gestão Ambiental e de Saúde e Segurança Ocupacional em conformidade com as Normas vigentes **ISO 14001** e **ISO 45001**.

No mais, o Fornecedor deverá se comprometer a oferecer igualdade de tratamento a todos os seus empregados, não fazendo qualquer tipo de discriminação, tais como em função de origem, sexo, raça, convicções filosóficas ou políticas, crença religiosa ou idade.

O Fornecedor se responsabiliza por evitar qualquer forma de exploração de trabalho escravo ou infantil, bem com quaisquer outras formas de degradação das condições humanas de trabalho, tais como trabalho forçado, recrutamento ilegal e manutenção de trabalhadores em condições análogas a de escravo.

Nossa intenção é **contribuir para o desenvolvimento de nossos fornecedores** e para tanto nos colocamos a disposição para esclarecimentos de quaisquer dúvidas através do telefone (35) 3559-0200 e/ou diretamente por e-mail que lhe for enviado.

### 3. DESENVOLVIMENTO DO FORNECEDOR

#### 3.1 Homologação de Fornecedores

Critérios a serem seguidos e cumpridos para seleção e homologação de provedores:

AUTOMOTIVO	NÃO AUTOMOTIVO
1. Amostra inicial do material 2. PPAP nível 3 ou outro nível a combinar 3. Certificação 9001 ou IATF 16949 4. Auditoria de <b>2ª parte</b> através do <a href="#">F335</a> Auditoria de fornecedor * 5. Aplicação do <a href="#">F372</a> – Avaliação de fornecedor	1. Amostra inicial do material 2. Homologação através do <a href="#">F335</a> Auditoria de fornecedor  <i>Este critério se aplica aos <b>novos provedores</b>.</i>  Provedores que no <i>intervalo de <b>06 meses</b>, estiverem fora da meta de IQF, deverão ser auditados como critério de revalidação.</i>

##### 3.1.1 Amostra Inicial do Material

Mediante as especificações técnicas o processo de Aquisição solicita amostras do material e emite o [F281 Aprovação de amostra](#) e encaminha para o Laboratório (DGQ), que fará o registro da situação.

Estando aprovado, o DGQ cadastra o material no sistema conforme [P-046 Gerenciamento de Projetos](#) e este fica disponível para serem adquiridas, do contrário, nova aprovação deve ser realizada.

A **aprovação da qualidade das características técnicas e funcionais do material**, é o primeiro critério adotado para homologação do fornecedor.

**Fornecedores Automotivos**, deverão enviar juntamente com a amostra inicial toda a documentação pertinente do **PPAP (Processo de Aprovação de Peça de Produção)**, sendo requerido o **nível 3**.

Outros níveis podem ser aceitos, desde que acordados previamente com o Sistema de Gestão.

**Fontes Indicadas pelo cliente:** Quando o fornecedor e seus materiais forem homologados e **indicados pelo cliente**, a Organização deverá solicitar o envio da cópia da documentação previamente aprovada pelo cliente.

#### IMDS - International Material Data System

Todos os fornecedores automotivos cujo material se faz necessário ter o cadastro no IMDS, quando da aprovação da amostra, deverão submeter seu IMDS para a Organização através do **ID nº 89518**.

Mais informações no site [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com)

### 3.1.2 Sistema de Gestão da Qualidade

Acreditamos no princípio de benefícios mútuos nas relações com os fornecedores, na habilidade de ambos em agregar valor e por isso, incentivamos e apoiamos os nossos fornecedores para que tenham um Sistema de Gestão da Qualidade forte e consistente com a realidade atual, no qual a produtividade e a competitividade sejam fundamentais.



Como primeiro critério, adotamos a análise e aprovação do material. Uma vez aprovado a amostra, o fornecedor passará por uma auditoria de homologação.

Os fornecedores certificados devem nos enviar cópia do **certificado ISO 9001** e os **automotivos IATF 16949**.

### 3.1.3 Sistema de Gestão Ambiental e de SSO

Os fornecedores devem direcionar esforços para a preservação do meio ambiente e com responsabilidade na proteção ambiental, no mínimo, ter um manuseio adequado e disposição de resíduos gerados. No âmbito de Saúde e Segurança Ocupacional, devem estar em consonância com a legislação de SSO e suas normas regulamentadoras.

O fornecedor deve conhecer a legislação Federal, Estadual e Municipal aplicável as suas atividades e o atendimento a referida legislação e aos requisitos da Empresa é entendido como requisito mínimo para a sua atuação ambiental.

Os fornecedores certificados devem nos enviar cópia do **certificado ISO 14001 e ISO 45001**

#### CMTR - Conflict Minerals Reporting Template

O Modelo de Relatório de Minerais de Conflito (CMRT) é um modelo de relatório padronizado gratuito desenvolvido pela Responsible Minerals Initiative (RMI) que facilita a transferência de informações através da cadeia de suprimentos sobre o país de origem mineral e as fundições e refinarias que estão sendo utilizadas.

Fornecedores que se enquadrem neste cenário, serão informados e deverão submeter o relatório para nossa organização, podendo obter o modelo no site <http://www.responsiblemineralsinitiative.org/reporting-templates/cmrt/>

## 4. AUDITORIA DE PROCESSO (2ª PARTE - SISTEMA DE GESTÃO)

Quando aplicável, a Organização realizará **auditorias de 2ª parte (avaliação do sistema de gestão e processo)** nos fornecedores **AUTOMOTIVOS** conforme procedimento de compras.

#### 4.1 Pontuação e Classificação de Auditoria

A homologação e a realização de auditoria nos fornecedores através de auditoria segue os seguintes critérios:

Classificação	Grau de Conformidade	Denominação	Resultado
A	$\geq 9$	Cumpre a qualidade	Homologado
B	$\geq 8 < 9$	Cumpre parcialmente	Homologado com restrição
C	$< 8$	Não cumpre a qualidade	Não homologado

Fornecedores com **Classificação C**, somente poderão fazer parte do quadro de fornecedores, se a amostra do material for aprovada e com plano de ação aprovado pela Diretoria da Organização, para atingir a melhoria e enquadrar na classificação aceitável.

#### 5. COTAÇÃO

Para itens novos em desenvolvimentos estas cotações são, sempre que possível, enviadas no mínimo para 3 (três) fornecedores que já façam parte do nosso quadro de fornecedores homologados e/ou novos fornecedores.

Os fornecedores deverão responder nossas cotações, no qual deverá constar no mínimo:

- Descrição do material, informação de prazo de entrega para fornecimento do 1º lote, documentações pertinente amostra, alternativas de materiais utilizados, se for o caso, desenho do cliente, normas específicas e toda especificação dos materiais pertinentes;
- A apresentação dos custos deve refletir os valores de transporte, embalagens, informação do lote mínimo de produção bem como as condições de pagamentos.

#### 6. FORNECIMENTO

Todas as condições de fornecimento de produtos estão definidas e formalizadas neste manual, que define claramente as obrigações de cada parte.

*Fatores omissos que não se encontrarem no Manual, serão discutidos entre as partes e, se necessário, formalizados via Contrato ou Pedido de Compras.*

## 7. PEDIDO DE COMPRA

O pedido de compras estabelece as especificações necessárias para a aquisição do item e terá a validade até que haja alguma alteração nos dados e qualquer reclamação deverá ser feita num prazo de **1 (um) dia** após a emissão.

## 8. RECEBIMENTO

Todos os fornecedores devem respeitar os horários de recebimento sendo de segunda a sexta-feira das **07:30 às 11:00** e das **13:00 às 15:00** horas.

**Nota: Não será aceito entrega fora do horário acima definido, exceto se acordado com o departamento de Compras previamente.**

### 8.1 Especificações de Recebimento

A Organização dispõe de Planos de Controle de Recebimento, para todos os materiais que são adquiridos e todas as especificações necessárias que devem ser seguidas pelos nossos fornecedores. Qualquer divergência com relação ao pedido de compra deverá ser antecipadamente negociada com o nosso comprador, num prazo máximo de **05 dias úteis**, caso contrário, os materiais serão devolvidos pelo nosso controle de recebimento e o fornecedor será demeritado dentro dos critérios de avaliação.

### 8.2 Registro de Recebimento

Os materiais inspecionáveis, são avaliados e seus dados registrados via sistema como forma de garantir a qualidade e rastreabilidade do respectivo item adquirido.

## 9 MONITORAMENTO DO FORNECEDOR

O monitoramento dos fornecedores é feito através do **Índice da Qualidade de Fornecimento – IQF**.

O objetivo maior é garantir a qualidade de fornecimento e adequação da cadeia de fornecedores, para que estes atendam as nossas metas e objetivos traçados com nossos clientes e para que possamos assim, atender as demandas do mercado.

## 10 COMUNICAÇÃO COM O FORNECEDOR

Todo o meio de comunicação entre o Fornecedor e a Organização deverá ser expressamente direto a departamento de compras, que passará aos demais interessados as solicitações pertinentes tais como: qualidade e/ou engenharia e/ou outros para que sejam tomadas ações mais rápidas possíveis.

## 11 MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA

O acompanhamento e monitoramento dos prazos de adequação do plano de ação corretiva dos pontos considerados não-conformes, levantados durante as auditorias ou inspeções, são gerenciados pelo Sistema de Gestão da organização.

## 12. GARANTIA DA QUALIDADE

O programa de Garantia da Qualidade é mantido em conjunto com todos os fornecedores, de forma a privilegiar e confirmar a nossa confiabilidade nos bons resultados obtidos.

### 12.1 Avaliação da Qualidade de Fornecimento

O fornecedor é avaliado mensalmente perante as condições de fornecimento. A somatória de todos os pontos monitorados não poderá ser menor que a META ESTABELECIDA NO MÊS.

A meta será informada pelo processo de Aquisição a cada ano.

**Exemplo: O IQF a ser considerado para o ano vigente é de no mínimo 97% por mês.**

#### a) Qualidade do material fornecido

Cálculo em percentual (%) entre

$$\frac{\text{Quantidade de produtos defeituosos} \times 100}{\text{Quantidade de produtos fornecidos}}$$

#### b) Índice de problemas

Cálculo em percentual (%) na fórmula  $1*A + 2*B + 3*C + 4*D + 5*E$  onde:

A = Quantidade de fornecimentos com concessão de desvio solicitada pelo Fornecedor antes da entrega;

B = Quantidade de reclamações detectadas na inspeção de recebimento;

C = Quantidade de respostas em atraso em relação às reclamações emitidas;

D = Quantidade de reclamações detectadas pelas áreas de fabricação ou qualidade;

E = Quantidade de reclamações detectadas pelos Clientes e/ou em campo.

### **c) Desempenho de entrega**

Cálculo em percentual (%) entre

Nº de entregas realizadas x 100

-----  
Nº de entregas programadas

### **d) Fretes especiais (somente automotivo)**

Cálculo em percentual (%) entre o nº fretes extras X peso 4

### **e) Notificação do cliente (somente automotivo)**

Cálculo em percentual (%) entre o nº de notificações do cliente X peso 5

### **f) Retorno de Campo (somente automotivo)**

Cálculo em percentual (%) entre o nº de retorno de campo X peso 6

### **g) Interrupção no cliente (somente automotivo)**

Cálculo em percentual (%) entre o nº de paradas do cliente X peso 7

Caso o fornecedor não atinja a pontuação mínima de IQF (índice de qualidade de fornecedores), o mesmo deve ser notificado através da **Carta de desempenho** para que tome ciência e as medidas cabíveis para se adequar as necessidades da Organização.

## **12.2 Ação Corretiva**

O fornecedor deverá apresentar um plano de ação corretiva quando for notificado pela Organização no **prazo de 5 dias**.

## **13. REVALIDAÇÃO DO FORNECEDOR**

Todo fornecedor que tenha índice de qualidade de fornecimento (IQF) fora da meta estabelecida, por um **período de 6 meses**, deverá passar por revalidação através de auditoria.



## 14. ENTREGA E IDENTIFICAÇÃO

A Organização tem suas regras em relação à entrega e identificação dos seus produtos que devem ser cumpridos.

### 14.1 Embalagem

Todos os produtos desenvolvidos pelos nossos fornecedores deverão obedecer aos critérios de embalagem previamente aprovados juntamente com a amostra inicial pelo processo de Qualidade.

### 14.2 Identificação

Todos os produtos enviados a Organização, deverão estar identificados com uma etiqueta que terá as seguintes informações:

- ✓ Nº do Pedido de Compras da Organização
- ✓ Descrição do Material
- ✓ Quantidade
- ✓ Lote
- ✓ Data

***Qualquer informação adicional o Departamento de Compras deverá ser contatado.***

## 15. CUSTO DA QUALIDADE

Incentivando todos os fornecedores a desenvolverem um método e meios que tornem o seu custo da qualidade eficiente e eficaz. As tendências da qualidade tais como: desempenho operacional; serviços, produtividade, eficiência e os próprios custos da não qualidade, são fatores importantíssimos dentro do processo de produção da cadeia de fornecedores, principalmente quando estes são comparados com os de seus concorrentes.

Os progressos e as tendências globais devem ser acompanhados através de objetivos pré-definidos e monitorados, e principalmente se necessário, ações corretivas serão tomadas para adequá-los às suas expectativas e principalmente às expectativas de seus clientes.

***Nota 1: Quando reclamações do cliente / campo, os custos da documentação e do atendimento ao cliente serão repassados diretamente para o Fornecedor.***

***Nota 2: Quando retrabalhos forem realizados nas dependências da Organização advindos de não-conformidades dos Fornecedores, esses custos serão repassados, calculando-se o tempo de retrabalho versus custo da hora do retrabalho.***

***Nota 3: Os custos advindos de Recall em clientes Organização advindos de problemas de material de Fornecedores da Organização, serão repassados aos mesmos, de acordo com a participação no evento que deu causa ao Recall.***

## **16. MELHORIA CONTÍNUA**

Nosso objetivo é adquirir somente produtos de fornecedores preferenciais, para tanto, esperamos que seja uma estratégia dos nossos fornecedores o desenvolvimento e a melhoria contínua da qualidade.

Esperamos também que esteja dentro dessa estratégia o conceito **“Zero- Defeito”**, onde o objetivo é a prevenção ao invés da detecção, para isto os itens abaixo são considerações essenciais:

- Prevenção de defeitos/falhas;
- Análise e eliminação da causa raiz dos defeitos/falhas;
- Atitude pró-ativa orientada pela qualidade por parte dos colaboradores;
- Aplicação de procedimentos preventivos;

Desta forma nossos fornecedores devem identificar oportunidade de melhoria e produtividade:

- Refugo, retrabalho, e reparo;
- Parada não programada de máquina;
- Manuseio e armazenamentos excessivos;
- Desperdício de mão de obra e material;
- Tempo excessivos de preparação de máquina, entre outros.

De forma geral, gostaríamos que nossos fornecedores se conscientizassem que somente através da melhoria contínua dos nossos processos, produtos, serviços e relacionamento, é que podemos firmar uma relação de parceria duradoura, colocando-nos à disposição para colaborar dentro destes importantes desafios que são os mesmos colocados a nós por todos os nossos clientes.