



**MANZATO**

P | A | R | A | F | U | S | O | S



**Manual do FORNECEDOR**

## Sumário

<b>CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2 POLÍTICA DA QUALIDADE.....</b>	<b>4</b>
<b>3 MENSAGEM AO FORNECEDOR .....</b>	<b>5</b>
<b>4 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES.....</b>	<b>6</b>
4.1 Tratativas Comerciais.....	6
4.2 Novos Fornecedores .....	6
4.3 Solicitações de Amostras .....	6
4.3.1 Avaliação de Amostras.....	7
4.4 Lote Piloto .....	7
<b>5 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES .....</b>	<b>7</b>
5.1 Fornecedores de Aquisição.....	7
5.2 Fornecedores de Processos Terceirizados .....	8
<b>6 REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES .....</b>	<b>8</b>
<b>7 ÍNDICE DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES .....</b>	<b>8</b>
7.1 Índice da Qualidade - IQ.....	9
7.2 Índice de Entrega - IE.....	9
7.3 Índice Comercial - IC .....	10
7.4 Índice da Qualidade do Fornecedor - IQF.....	10
<b>8 DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.....</b>	<b>10</b>
<b>9 FORNECEDORES DE PRODUTOS QUÍMICOS E GASES.....</b>	<b>11</b>
<b>10 CUSTOS DE NÃO QUALIDADE E ATRASOS DE ENTREGA .....</b>	<b>11</b>
10.1 Fretes Especiais.....	12
10.2 Não Conformidades .....	12
10.3 Verificação da Eficácia das Ações Corretivas.....	12
<b>11 FEEDBACK AO FORNECEDOR .....</b>	<b>13</b>
<b>12 FLUXOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDOR .....</b>	<b>14</b>
<b>13 REGRAS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>15</b>
13.1 Confidencialidade das Informações.....	15
13.2 Alterações .....	15
13.3 Conferência / Recebimento .....	15
13.4 Devoluções / Consertos .....	15

## CULTURA ORGANIZACIONAL

A Cultura Organizacional da Metalúrgica Manzato foi moldada inicialmente pelos valores éticos e morais, mesclada ao empreendedorismo de seus fundadores. Base esta, que consolidou as relações humanas dentro da organização e a busca incessante de novas tecnologias, desta forma se caracterizou pela simplicidade, abertura de diálogo e foco em resultados.

Nossos colaboradores são incentivados a potencializar seus conhecimentos e a contribuir constantemente com ideias inovadoras, valorizando o capital humano.

A Manzato está centrada na adaptação dos cenários atuais, o que faz com que se mantenha ativa perante as mutações do mercado, e ao atendimento das necessidades dos clientes através de uma imagem tradicional consolidada que visa manter a fidelidade dos clientes e fornecedores, buscando a inovação com base em uma cultura inclusiva e respeitosa.



**MISSÃO**

Comercializar os produtos com qualidade, buscando a satisfação dos nossos clientes e colaboradores. Equipe especializada apresentando soluções eficientes com excelência no atendimento e sempre respeitando os prazos solicitados.



**VISÃO**

Ser referência na linha de fixação, oferecendo soluções ao mercado com projetos inovadores.



**VALORES**

- Comprometimento com o cliente;
- Qualidade nos produtos;
- Agilidade nos atendimentos;
- Ética e responsabilidade;
- Sustentabilidade;
- Inovação.

## **2 POLÍTICA DA QUALIDADE**

Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas através do atendimento aos requisitos aplicáveis, regulamentares e estatutários.

Fornecer elementos de fixação, parafusos e peças especiais, primando pela melhoria contínua dos processos, ética nas relações e gestão competente para perpetuação do negócio.

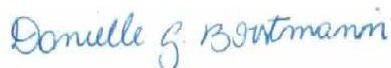
### 3 MENSAGEM AO FORNECEDOR

A finalidade deste Manual é definir uma linha de conduta entre a Metalúrgica Manzato e os seus fornecedores, mantendo uma relação ética e de confiança, além de repassar informações referentes ao nosso processo de aquisição de produtos e contratação de serviços, desde a cotação até a entrega final. Com isso, utilizamos a sistemática de seleção, avaliação e monitoramento dos fornecedores, para que assim todos os produtos estejam com a qualidade assegurada.

A Manzato como cliente busca no todo, parceiros qualificados, que além de garantir a competitividade de custos e a máxima qualidade em insumos e serviços, tenham comprometimento com nossos objetivos e valores, ou seja, fornecedores dos quais suas atividades respeitem os princípios básicos em gestão ambiental, social, sustentabilidade, éticas profissionais, assédio moral, que rejeite o trabalho escravo e infantil, além da não aquisição de material extraído de forma ilegal.

Prezamos nossos fornecedores e consideramos parte fundamental em nossa cadeia de suprimentos, com isso, todo o trabalho realizado, resulta na nossa chave principal de sucesso: A satisfação do nosso cliente!

Desde já agradecemos e contamos com a compreensão e colaboração de todos!



Danielle G. Borstmann  
Coordenadora Comercial



Naiura Gazola  
Gestora da Qualidade

## **4 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES**

### **4.1 Tratativas Comerciais**

Nas tratativas comerciais além da cordialidade no atendimento são considerados os seguintes aspectos:

- Preço x qualidade
- Quantidade mínima
- Prazo de pagamento
- Condição de frete (CIF ou FOB)
- Prazo de entrega

### **4.2 Novos Fornecedores**

O Desenvolvimento de Fornecedores geralmente ocorre nas seguintes situações:

- Quando houver desenvolvimento de novos produtos e/ou matéria-prima;
- Por iniciativa do Setor de Compras, na busca de novas alternativas de fornecimento;
- Para aquisição de produtos que não tenham Fornecedores Qualificados;
- Por iniciativa do Fornecedor.

### **4.3 Solicitações de Amostras**

Após as tratativas comerciais, solicitamos as amostras para que possa ser aprovado o produto ao qual o fornecedor está sendo desenvolvido.

Quando necessário enviamos a documentação (desenhos, amostras, especificações de engenharia ou norma aplicável) para servir de base ao fornecimento das amostras iniciais.

### **4.3.1 Avaliação das Amostras**

Após a avaliação e testes é emitido o Relatório de Amostras Iniciais pelo Controle de Qualidade descrevendo os motivos e justificando, caso necessário, com cópias dos laudos de testes a disposição para o produto. Após, o comprador responsável pela aquisição do produto, repassa as informações dos resultados obtidos ao Fornecedor.

### **4.4 Lote Piloto**

Quando julgar necessário, solicitamos a aquisição de lote piloto para avaliações complementares, devendo seguir as mesmas rotinas das amostras iniciais.

O propósito deste lote pequeno é correlacionar e determinar se através do lote, o produto realmente atende e supri as necessidades da aquisição.

## **5 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES**

Após toda a aprovação em relação ao produto, solicitamos algumas documentações do fornecedor, para que assim possamos analisar e qualificar.

Separamos os fornecedores em duas categorias, ao qual seguem abaixo com as respectivas documentações necessárias:

### **5.1 Fornecedores de Aquisição**

- Certificado ISO e/ou formulário de auto avaliação (enviado pela Manzato)
- Declaração de veracidade (enviado pela Manzato)
- LO - Licença de operação
- Alvará

## 5.2 Fornecedores de Processos Terceirizados

- Certificado ISO e/ou formulário de auto avaliação (enviado pela Manzato)
- Declaração de veracidade (enviado pela Manzato)
- LO - Licença de operação
- Alvará
- Auditoria (realizado pela Manzato)

Após o recebimento de toda documentação o comprador incluirá o fornecedor na Lista de Fornecedores Qualificados, para que assim seja iniciado o fornecimento.

## 6 REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Os fornecedores que possuem o sistema da qualidade certificado pela Norma ISO 9001, serão reavaliados através do envio da cópia atualizada do certificado do Sistema de Gestão da Qualidade, para os que não possuírem a certificação, será enviado o questionário de auto avaliação.

Para fornecedores de serviços (processos terceirizados) a reavaliação é realizada através de auditoria de segunda parte com frequência estabelecida no planejamento de auditorias, efetuada pelo Gestor da Qualidade.

Os fornecedores em geral serão reavaliados conforme o resultado alcançado através do preenchimento do formulário RQ 950080, gerenciado com o auxílio da Lista de Fornecedores Qualificados RQ 950085.

90-100	Fornecedores aprovados por 3 (três) anos
80-89,99	Fornecedores aprovados por 2 (dois) anos
60-79,99	Fornecedores aprovados por 1 (um) ano



## 7 ÍNDICE DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES

O acompanhamento dos fornecedores é realizado trimestralmente, o resultado será obtido através da média das notas mensais de cada fornecedor documentadas no Índice da Qualidade de Fornecedores – IQF.

Embora a Avaliação do Índice de Desempenho de Fornecedores seja extensiva a todos os fornecedores qualificados, sua aplicabilidade é obrigatória apenas para os fornecedores que possam afetar a qualidade do produto, e do qual efetuamos compras periodicamente que resultam no valor mínimo de R\$ 10.000,00 anual.

A pontuação do índice será corrigida em relação ao número de fornecimentos com a classificação da Não Conformidade, conforme critérios abaixo descritos:

### 7.1 Índice de Qualidade – IQ

O índice de qualidade é calculado da seguinte forma:

$$IQ = 100 - \left( \frac{PD}{PR} * 100 \right)$$

Onde:

P.D. = Número de Peças não conformes

P.R. = Número de Peças totais

### 7.2 Índice de Entrega – IE

Avaliamos o desempenho de entrega dos fornecedores, levando em consideração os seguintes critérios para o cálculo de I.E:

$$I.E. = 100 \times f'$$

Onde:

f' é o fator de correção para os dias de atraso nas entregas, conforme demonstrado na tabela abaixo:

<b>PRAZO DE ENTREGA</b>	<b>FATOR</b>
ENTREGA NO PRAZO	1,0
+ 3 DIAS ÚTEIS	0,9
+ 5 DIAS ÚTEIS	0,8
ACIMA DE 10 DIAS	0,5

**Observação:**

- Quando a entrega afetar os prazos de entrega da Manzato, este fator é considerado igual à zero.
- Quando o fornecedor tiver mais do que uma entrega com atraso no mês, consideramos o fator com maior atraso.

**7.3 Índice Comercial – IC**

Calculamos o Índice Comercial, com base nos seguintes critérios:

- Flexibilidade na Negociação;
- Cordialidade no Atendimento;
- Flexibilidade em Preços;
- Flexibilidade em Condições de Pagamento.

Para classificarmos o fornecedor no Índice Comercial (I.C.) atribuímos uma nota para cada critério, seguindo os seguintes valores:

- 100 á 90 – Excelente
- 89,90 á 70 – Bom
- 69,90 á 50 ou menos – Insatisfatório

**7.4 Índice da Qualidade do Fornecedor – IQF**

Calculamos o Índice de Qualidade do Fornecedor, com base nos resultados dos Índices da Qualidade (IQ), Entrega (IE) e Comercial (IC), utilizando a seguinte fórmula:

$$IQF = \frac{(IQ * 3) + (IE * 2) + IC}{6}$$

## **8 DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES**

Os fornecedores que apresentarem durante quatro meses o Índice de Qualidade dos Fornecimentos insuficiente (menor que 60) podem ser desqualificados. Uma vez desqualificado, o registro do fornecedor será mantido, porém fica bloqueado no sistema informatizado e será retirado da Lista de Fornecedores Qualificados.

Quando no IQF, a nota do fornecedor for abaixo de 80, será aberto imediatamente um Plano de Ação o qual o fornecedor terá o prazo máximo de 10 dias para apresentar o retorno.

## **9 FORNECEDORES DE PRODUTOS QUÍMICOS E GASES**

É imprescindível que os Fornecedores de Produtos Químicos e Gases enviem para a Metalúrgica Manzato a FISPQ do produto adquirido, assim como o boletim técnico do produto.

O envio da FISPQ e do Boletim Técnico deve ocorrer toda vez que for comprado algum produto novo, ou quando ocorrer alguma revisão nestes documentos ou para produtos adquiridos nos últimos 24 meses anteriores, sendo que devem ser enviados preferencialmente em formato eletrônico, para o e-mail [qualidade@manzato.com.br](mailto:qualidade@manzato.com.br) ou em formato físico, anexo à Nota Fiscal.

## **10 CUSTOS DE NÃO QUALIDADE E ATRASOS DE ENTREGA**

No mercado atual, principalmente no setor automotivo, os clientes cobram dos fornecedores a qualidade total, o zero defeito e a entrega pontual dos produtos.

Nesta premissa, todos os custos relacionados à Não-Conformidades nos produtos fornecidos, ou atrasos nas entregas programadas, são repassados aos Fornecedores.

Seguindo esta mesma prática, sendo comprovada que a falha no produto fornecido ocorreu no processo de seu Fornecedor, a Manzato também repassa aos seus Fornecedores os custos relacionados ao fornecimento de produtos não conformes.

Estes custos podem ser relacionados a processos de seleção, retrabalho ou

sucateamento do material defeituoso, custos relacionados ao frete da mercadoria, quando este for por conta da Manzato e também todo e qualquer custo que for repassado pelo cliente final do produto.

### **10.1 Fretes Especiais**

Havendo a necessidade de fretes especiais em virtude de falhas ocasionadas pelo fornecedor, estes custos serão repassados para o mesmo.

### **10.2 Não conformidades**

O Fornecedor receberá o informe da ocorrência de não conformidade por e-mail, junto com o relatório que é utilizado para informar e monitorar as ações corretivas a serem implementadas pelo fornecedor.

Ao receber este documento, o fornecedor deve analisá-lo e responder a ação de contenção e ação corretiva no prazo especificado no e-mail.

As ações corretivas serão geradas sempre que:


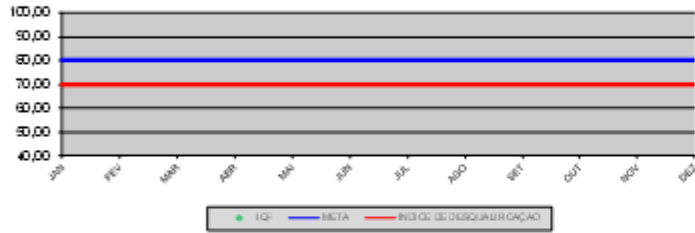
- Ocorrer um problema sistêmico cuja gravidade afete alguma característica de segurança, interfira na montagem ou processo de fabricação interna;
- Ocorrer devoluções físicas ou retrabalho de materiais com defeito, que requeira tal tratamento;
- Ocorrer reincidência do problema.

### **10.3 Verificação da Eficácia das Ações Corretivas**

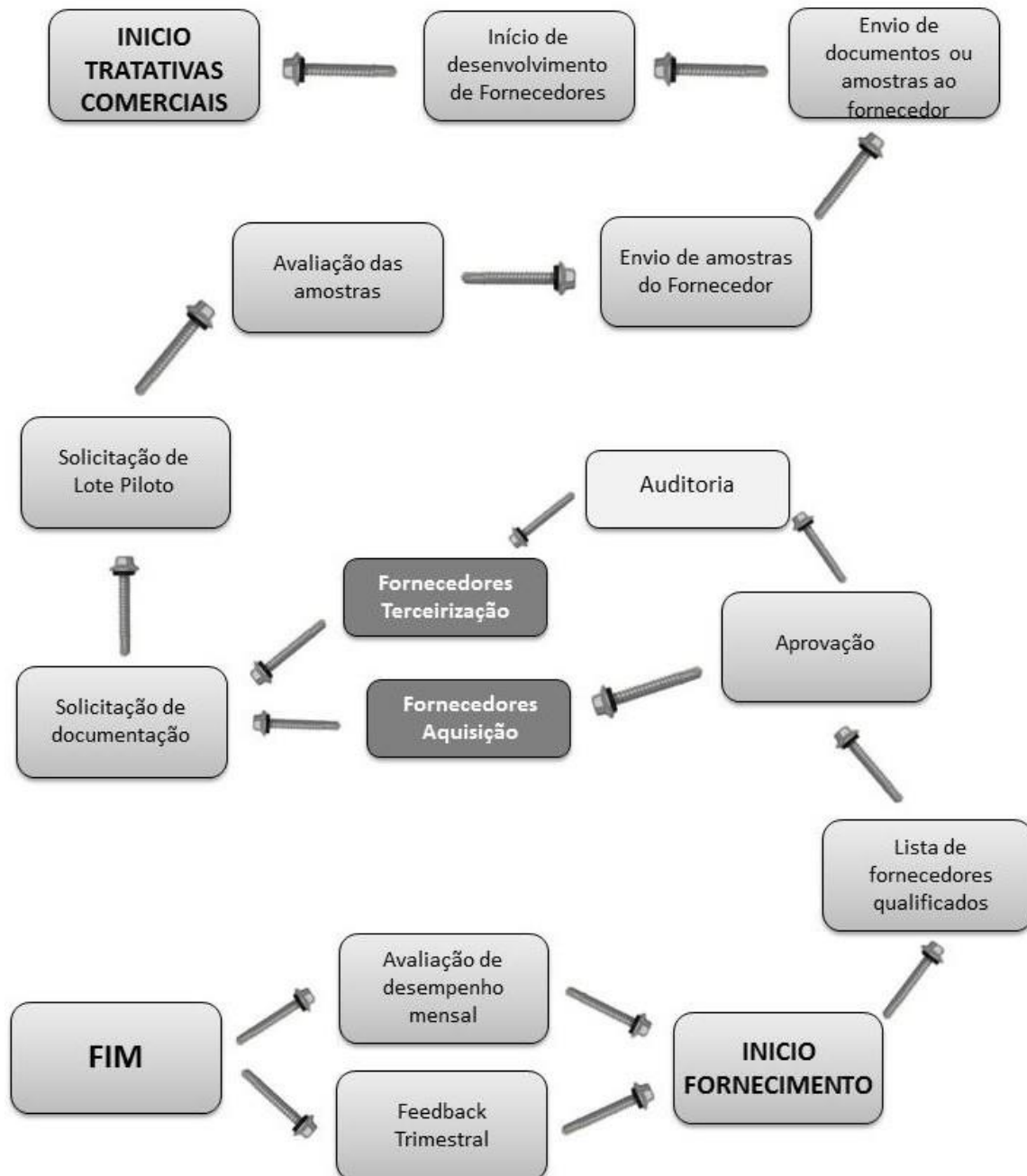
A verificação da eficácia é realizada através do acompanhamento do primeiro lote após o ponto de corte informado pelo fornecedor.

## 11 FEEDBACK AO FORNECEDOR

O *Feedback* de desempenho é enviado trimestralmente ao Fornecedor (que forneceu material ou serviço no período) via e-mail, os dados são coletados do Índice de Qualificação de Fornecedores – IQF conforme modelo abaixo:

 <b>AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE FORNECEDORES - IQF</b>												
FORNECEDOR:						DATA:						
Esta é a avaliação de desempenho de fornecedores Manzato. Verifique a necessidade de ações corretivas ao lado, o formulário deverá ser devolvido em até 30 dias a contar da data de hoje.						(X) Fornecedor com desempenho sem necessidade de ação corretiva.						
<p>Desempenho do Fornecedor</p> 						<input type="checkbox"/> Fornecedor com desempenho com necessidade de ação corretiva. Gentileza preencher as informações abaixo, e retornar este formulário em até 30 dias corridos, a contar desta data.						
						a) Descrição do problema (informado pela Manzato):						
						b) Descrição de solução (informado pelo fornecedor):						
						c) Descrição de ação corretiva (informado pelo fornecedor):						
ANÁLISE	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
QUALIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENTREGA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	#REF!	0,0	0,0	0,0
COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IQF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
META	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0
ÍNDICE DE DESQUALIFICAÇÃO	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0
<b>IQ = ÍNDICE DA QUALIDADE</b> $IQ = 100 - (PD/PR) \times 100$ PD = peças devolvidas PR = peças recebidas						<b>IE = ÍNDICE DA ENTREGA</b> $IE = 100 \times F - \text{FATOR DE ATRASO}$ F = 1,00 = entrega no prazo F = 0,9 = + 3 dias úteis de atraso F = 0,8 = + 5 dias úteis de atraso F = 0,5 = acima de 10 dias úteis de atraso						
<b>IC = ÍNDICE COMERCIAL</b> 100 a 90 - Excelente 89,90 a 70 - Bom 69,90 a 50 ou menos - Insatisfatório						<b>FORMULA</b> $IQF = \frac{(IQ \times 3) + (IE \times 2) + (IC)}{6}$						
						Nome do responsável pelas informações:						
						Assinatura:						

## 12 FLUXOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDOR



## **13 REGRAS E PROCEDIMENTOS**

### **13.1 Confidencialidade das Informações**

O Fornecedor não deve revelar qualquer informação ou documento que tenha sido disponibilizado pela Manzato para o cumprimento do fornecimento e/ou desenvolvimento de produto, a não ser que haja autorização formal de um representante da Manzato.

Todos os desenhos, especificações, modelos, amostras, dados e quaisquer outras informações fornecidas pela Manzato ao fornecedor, além de possuir os direitos patrimoniais e autorais sobre os mesmos são de propriedade exclusiva da Manzato e estarão sujeitas às penalidades previstas em lei.

### **13.2 Alterações**

Quaisquer alterações realizadas na ordem de compra, como por exemplo: data de entrega, quantidade, preço, deverá ser comunicado ao comprador responsável, para que aceite ou não as alterações e as corrija na ordem de compra.

### **13.3 Conferência / Recebimento**

Todo material enviado para a Manzato deverá vir com Nota Fiscal. A conferência do material é realizada no ato da entrega. Caso o mesmo não esteja de acordo com a ordem de compra enviada pelo comprador, será realizada a devolução, ocasionando em frete CIF.

#### **Horários de recebimento:**

Segunda a sexta-feira: 7h30 às 11h30 e 13h00 às 17h00.

### **13.4 Devoluções/Consertos**

Qualquer devolução realizada por divergência ou por conserto do material enviado, o frete será CIF.



**MANZATO**  
P | A | R | A | F | U | S | O | S

[www.manzato.com.br](http://www.manzato.com.br)

**Metalúrgica Manzato Ltda**

Rua Sarmiento Leite, 2041 | 95084-000 | Caxias do Sul | RS

Fone: (54) 3290 8000