



### ÍNDICE

1.0	APRESENTAÇÃO	3
2.0	OBJETIVO	4
3.0	RESPONSABILIDADE	4
4.0	TERMOS E DEFINIÇÕES	4
5.0	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	5
5.1	HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES	5
5.1.1	Tabela de Classificação por Grau de Atendimento (IQS)	6
5.2	MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR	7
5.2.1	Critérios de Avaliação	7
5.2.2	Classificação IDF – Índice de Desempenho de Fornecedores	8
5.3	REQUISITOS ESPECÍFICOS MANTOVA	9
5.3.1	Análise Crítica de Contrato	9
5.3.2	Confidencialidade	9
5.3.3	Atendimento a Regulamentos Governamentais (Leis)	9
5.3.4	Planejamento Avançado da Qualidade do Produto - APQP	10
5.3.5	Gerenciamento de substâncias restritas	10
5.3.6	Requisitos de Laboratório (Calibração, Metrologia e Ensaios)	10
5.3.7	Processo de Aprovação de Peça de Produção - PPAP	10
5.3.8	Características Críticas do Produto (CCP)	11
5.3.9	Capabilidade de Processo	11
5.3.10	FMEA	12
5.3.11	Inspeção de Leiaute	12
5.3.12	Auditorias de Processo	12
5.3.13	Relatório de Não-conformidade de Fornecedor	13
5.3.14	Embarque Controlado	13
5.3.15	Certificados da Qualidade do Produto Fornecido	14
5.3.16	Custos da Não Qualidade	14
5.3.17	Desqualificação de Fornecedores e Prestadores de Serviços	14
5.3.18	Comunicação com o cliente	15
5.3.19	Planos de Contingência	15
5.3.20	Recall	15
5.3.21	Acesso a Planta do Fornecedor e subfornecedores	16
5.3.22	Desenvolvimento de subfornecedores	16
5.3.23	Embalagem e identificação	16
5.3.24	Derrogas	17
6.0	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	17
7.0	IDENTIFICAÇÃO E SITUAÇÃO DE ALTERAÇÃO	17
	ANEXO A	18

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 3 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

## **1.0 APRESENTAÇÃO**

A MANTOVA deve assegurar que o produto adquirido esteja conforme com os requisitos especificados de aquisição. Para isso, o Manual da Qualidade de Fornecedor MANTOVA foi criado com o propósito de fortalecer e aprimorar a relação com o seu grupo de fornecedores.

Este manual, no intuito de atender a norma ISO TS 16949, escreve, de forma prática e objetiva, a sistemática adotada pela MANTOVA que visa avaliar e selecionar seus fornecedores, tornando-os parceiros na busca pelo atendimento às necessidades e expectativas de seus clientes.

O Manual da Qualidade de Fornecedores MANTOVA também está disponível no site: [www.mantova.ind.br](http://www.mantova.ind.br)

## **MISSÃO**

Atender, a nível mundial, os requisitos de qualidade na produção e comercialização de tubos plásticos e mangueiras, buscando continuamente a satisfação de seus clientes internos e externos.

## **POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE**

- Satisfazer os clientes, mediante atendimento dos seus requisitos;
- Aperfeiçoar o aproveitamento dos processos de manufatura;
- Buscar a excelência, através do aprimoramento contínuo dos processos e do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Melhorar o reconhecimento da marca no mercado de atuação.

## **VISÃO**

Atingir a excelência mundial na fabricação de tubos plásticos extrusados.

## **ESCOPO ISO 9001**

- Desenvolvimento e produção de tubos plásticos extrusados.

## **ESCOPO ISO/TS 16949**

- *Development and manufacturing of plastic tubes for application in Air Brake Systems and Automotive Systems.*

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 4 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

## 2.0 OBJETIVO

Este manual tem o objetivo de estabelecer as diretrizes para avaliação, desenvolvimento, homologação e monitoramento do desempenho dos fornecedores MANTOVA. Aplica-se aos fornecedores de matéria-prima, componentes, equipamentos para manufatura, embalagens, laboratórios de calibração e ensaios, entre outras que porventura a MANTOVA estabeleça como sendo um requisito necessário para a homologação.

## 3.0 RESPONSABILIDADE

AÇÃO	RESPONSÁVEL / CARGO	PROCESSO
EMISSÃO / REVISÃO	Juliano R. Ernzen / Gerente da Qualidade Victor G. Martins / Assistente da Qualidade	EQM
EXECUÇÃO	Fornecedores MANTOVA Gerente de Compras Assistente de Suprimentos	Aquisição Logística
APROVAÇÃO	Jorge Vicenzi / Diretor	Direção

## 4.0 TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO UTILIZADO	DESCRIÇÃO
APQP	Planejamento Avançado da Qualidade do Produto
CP, CPK, PP, PPK	Índice de Capabilidade do Processo
IMDS	<i>International Material Data System</i> (Sistema Internacional de Dados de Materiais)
IDE	Índice de Desempenho de Entrega
IDF	Índice de Desempenho do Fornecedor
IQP	Índice da Qualidade do Produto
IQS	Índice do Sistema da Qualidade
IIC	Índice de Interrupção no Cliente
IN	Índice de Notificações
ISO	Organização Internacional de Padronização
TS	Especificação Técnica
NBR	Denominação de norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i> (Comissão Internacional Eletrotécnica)
PAPP	Processo de Aprovação de Peça de Produção
RQM	Registro da Qualidade Mantova
MQM	Manual da Qualidade Mantova
CCP	Característica Crítica do Produto
DOE	<i>Design of Experiments</i> (Design de Experimentos)
EQM	Engenharia da Qualidade Mantova

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 5 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

## **5.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE**

### **5.1 HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES**

A homologação dos fornecedores tem a finalidade de selecionar fornecedores que demonstrem capacidade em atender as necessidades e expectativas dos clientes da MANTOVA INDÚSTRIA DE TUBOS PLÁSTICOS LTDA.

A avaliação inicial para homologação poderá ser eventualmente dispensada caso o fornecedor possua um Sistema de Gestão da Qualidade certificado conforme os requisitos da ISO/TS 16949 ou ISO IEC 17025 (laboratórios) por organismo certificador de terceira parte. No entanto, seja qual for a condição de certificação, não isenta o mesmo quanto ao atendimento deste manual. É de interesse da MANTOVA que todos os seus fornecedores atendam os requisitos desta norma.

A MANTOVA estabelece como critério mínimo para homologação que seus fornecedores possuam seu Sistema de Gestão da Qualidade avaliado e certificado por organismo certificador de terceira parte conforme os requisitos da ISO 9001. Neste caso, será encaminhado um questionário para Auto Avaliação do Sistema da Qualidade do fornecedor conforme os requisitos da ISO/TS 16949, cuja avaliação deverá ser atendida com no mínimo 70% em sua pontuação final (IQS). Se a pontuação for menor que 85% nesta avaliação, o fornecedor deve enviar um plano de melhoria com cronograma de implantação dos itens não atendidos. Pode ser realizada uma auditoria na planta do fornecedor conforme necessário.

No caso do fornecedor não ter certificação ISO 9001, a MANTOVA solicitará ao mesmo o preenchimento da Auto Avaliação, podendo ser realizada uma auditoria em sua planta, além de solicitar um cronograma de certificação desta norma. Para o fornecimento, a MANTOVA solicitará ao cliente derroga quanto à necessidade da certificação, por parte do fornecedor.

Antes do primeiro fornecimento o EQM poderá solicitar uma amostra inicial do(s) produto(s) a ser(em) fornecido(s) para fins de homologação do(s) produto(s), sendo validado(s) através do relatório "Teste de nova matéria-prima". Caso aprovado deverá seguir o determinado no item 5.3.7 deste manual.

**Nota 1:** Para os casos em que o cliente especificar os fornecedores e/ou prestadores de serviços (fontes aprovadas pelo cliente), os mesmo deverão seguir a metodologia descrita acima.

**Nota 2:** A MANTOVA mantém uma cópia dos certificados ISO 9001, ISO TS 16949 e ISO IEC 17025 de seus fornecedores. É de responsabilidade do fornecedor manter atualizada esta cópia quando da certificação ou re-

certificação, enviando um cópia física por correio endereçado ao EQM ou uma cópia eletrônica para o e-mail mantova@mantova.ind.br.

**Nota 3:** O Manual da Qualidade de Fornecedores MANTOVA é um documento controlado somente quando no formato de arquivo eletrônico, sendo utilizado como fonte a cópia na web site [www.mantova.ind.br/empresa.php](http://www.mantova.ind.br/empresa.php) para o status do nível de revisão. Qualquer cópia impressa desse documento será considerada uma cópia não controlada. Após o recebimento, o fornecedor deve preencher e enviar ao EQM o “protocolo de recebimento” mostrado no “ANEXO A” deste manual.

A pontuação será medida através dos índices contidos na tabela de classificação por grau de atendimento quanto ao Índice do Sistema da Qualidade (IQS) a seguir:

#### 5.1.1 Tabela de Classificação por Grau de Atendimento (IQS)

GRUPO	GRAU DE ATENDIMENTO (IQS)	IQS	STATUS
A	Certificado ISO/TS 16949	100%	Fornecedor Homologado
B	Certificado ISO 9001 e com preenchimento da auto avaliação com pontuação $\geq 70\%$	80%	Fornecedor Homologado
C	Certificado ISO 9001 e com preenchimento auto avaliação com pontuação $\geq 60\%$ e $< 70\%$	60%	Fornecedor poderá ser homologado se apresentar plano de melhorias
D	Certificado ISO 9001 e com preenchimento da auto avaliação com pontuação $< 60\%$	40%	
	Não Certificado ISO 9001 com preenchimento auto avaliação com pontuação $\geq 80\%$		Fornecedor poderá ser homologado se apresentar plano de melhorias, cronograma de certificação da ISO 9001 e o cliente autorizar a derroga.
E	Não Certificado ISO 9001 com preenchimento da auto avaliação com pontuação $< 80\%$	0%	Fornecedor poderá ser homologado se apresentar plano de melhorias, cronograma de certificação da ISO 9001 e o cliente autorizar a derroga.

**Nota 4:** Para os fornecedores de aferição e/ou calibração de instrumentos será aceito a certificação ISO/IEC NBR 17025, serão classificados no grupo “A” .

**Nota 5:** A auto-avaliação terá validade de até dois anos. Até este prazo a auto-avaliação deverá ser renovada para todos os fornecedores CLASSES B, C e D, podendo ser solicitado uma nova auto-avaliação pelo EQM caso seja necessário.

### 5.2 MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO FORNECEDOR

O monitoramento e acompanhamento dos índices da qualidade do fornecedor são efetuados em todos os lotes fornecidos para MANTOVA através do IDF (Índice de Desempenho do Fornecedor).

O índice de desempenho do fornecedor será avaliado conforme cálculo abaixo:

$$IDF = \frac{IQS + IDE + IIC + IN + IQP}{5}$$

#### 5.2.1 Critérios de Avaliação

##### 5.2.1.1 Índice de Desempenho de Entrega (IDE)

ITEM DE AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	DESEMPENHO NA ENTREGA	AVALIAÇÃO
QUANTIDADE ENTREGUE (VOLUME)	15%	Conforme Solicitado	100%
		Até 10% do pedido em desacordo	50%
		Mais de 10% do pedido em desacordo	0%
PREÇO	15%	Conforme Acordado	100%
		Divergência com o acordado	50%
		Reincidência de divergência com o acordado	0%
PRAZO DE ENTREGA	20%	No prazo	100%
		3 dias de atraso ou antecipação	50%
		4 dias ou mais de atraso ou antecipação	0%
FRETE	10%	Conforme acordado	100%
		Divergência com o acordado	50%
		Reincidência de divergência com o acordado	0%
FRETE EXTRA	10%	Não	100%
		Sim	50%
		Sim, com reincidência	0%
CERTIFICADO DE QUALIDADE	10%	Recebido	100%
		Recebido com atraso	50%
		Não recebido	0%
IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR, PRODUTO E LOTE NA EMBALAGEM	10%	Identificação completa	100%
		Identificação parcial	50%
		Sem identificação	0%
CONDIÇÃO DA EMBALAGEM (FUROS, ESMAGAMENTOS, ...)	10%	Íntegra	100%
		Danificada sem contaminação	50%
		Danificada com contaminação	0%

#### 5.2.1.2 Índice de Interrupção no Cliente (IIC)

<b>INTERRUPÇÃO NO CLIENTE FINAL</b>	Sem interrupção	100%
	Interrupção por atraso	50%
	Interrupção por qualidade ou reincidência por atraso	0%

#### 5.2.1.3 Índice de Notificações (IN)

<b>NOTIFICAÇÕES (REGISTROS DE NÃO CONFORMIDADE)</b>	Sem notificações	100%
	Primeira notificação anual	50%
	Reincidência de notificação	0%

#### 5.2.1.4 Índice da Qualidade do Produto (IQP)

<b>QUALIDADE DO PRODUTO ENTREGUE</b>	Sem danos e efeitos	100%
	Danos com perda de funções secundárias	50%
	Danos com perda de funções primárias	0%

### 5.2.2 Classificação IDF – Índice de Desempenho de Fornecedores

CLASSE	DEFINIÇÃO	RESULTADO IDF
A	<b>DESEMPENHO EXCELENTE</b>	<b>85% - 100%</b>
B	<b>DESEMPENHO SATISFATÓRIO</b>	<b>70% - 84,9%</b>
C	<b>DESEMPENHO INSATISFATÓRIO</b>	<b>30% - 69,9%</b>
D	<b>DESEMPENHO CRÍTICO</b>	<b>&lt; 30%</b>

De acordo com o desempenho apresentado, serão determinados os critérios para a participação em novos negócios e desenvolvimentos de novos produtos.

O fornecedor classificado como “C” ou “D” que não apresentar melhora, será desqualificado e impedido de fornecer a MANTOVA conforme avaliação do comprador, salvo casos especiais.

Ao final de cada ano, os fornecedores receberão da MANTOVA um histórico de fornecimento, informando a sua atual classificação do IDF.

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 9 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

### **5.3 REQUISITOS ESPECÍFICOS MANTOVA**

Os requisitos específicos para o fornecimento de produtos e/ou serviços para a MANTOVA estão listados a seguir. Todos os requisitos são obrigatórios e as exceções deverão ser comunicadas previamente para análise crítica e eventuais possibilidades de derroga ao EQM.

#### **5.3.1 Análise Crítica de Contrato**

O fornecedor deve analisar criticamente todos os requisitos constantes na ordem de compra antes da aceitação da mesma (prazo de entrega, quantidade, frete, preço, etc.). Qualquer divergência deve ser comunicada e acordada com o responsável pela compra da MANTOVA o mais breve possível, renegociando o pedido.

#### **5.3.2 Confidencialidade**

A MANTOVA poderá exigir dos fornecedores e prestadores de serviços o preenchimento do “Acordo de Confidencialidade”, através de um contrato, durante o processo de negociação. A permanência deixará de vigorar a partir da data do término de contrato de fornecimento ou fim das negociações entre as partes, devendo ser mantidas em sigilo por um período de 03 anos.

#### **5.3.3 Atendimento a Regulamentos Governamentais (Leis)**


Os fornecedores da MANTOVA deverão entregar, quando solicitado, evidências de que o mesmo atende as regulamentações governamentais relativas à Saúde e Segurança Ocupacional e ao Meio Ambiente antes do início de fornecimento.

O fornecedor se solicitado deverá enviar ao EQM da MANTOVA a evidência dos seguintes documentos:

- Licença de Funcionamento (Alvará) – Prefeitura Municipal;
- L.O. – Licença de Operação – Órgão Ambiental competente;
- PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

Conforme a área de atuação, o fornecedor deverá enviar quaisquer outras licenças aplicáveis, ficando sob responsabilidade deste os efeitos quanto à falta desta informação.

A MANTOVA não aceita por parte de seus fornecedores a prática ou submissão de seus profissionais ao trabalho escravo, assim como o incentivo a exploração de menores e nem a aquisição de material extraído de forma ilegal.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>	<b>MQM_74/00</b>	Página 10 de 18

#### **5.3.4 Planejamento Avançado da Qualidade do Produto - APQP**

A MANTOVA recomenda a utilização do APQP - Planejamento Avançado da Qualidade do Produto - como metodologia para o gerenciamento de programas e para o desenvolvimento de novos produtos / componentes e/ou serviços comprados.

O fornecedor poderá apresentar outra metodologia para desenvolvimento de novos produtos / componentes, esta será aceita após aprovação inicial pelo EQM MANTOVA.

#### **5.3.5 Gerenciamento de substâncias restritas**

A MANTOVA requer que os fornecedores atendam ao Padrão de Gerenciamento de Substâncias Restritas e/ou Tóxicas Controladas (gerenciamento de uso de substâncias proibidas e de uso restrito, e de material reciclável), através da análise da composição química das matérias-primas, subcomponentes e componentes de sua fabricação. Os fornecedores devem registrar, de forma completa e visível, cada um dos componentes e a porcentagem de sua utilização correspondente no IMDS (International Material Data System) através do link: <http://www.mdsystem.com>, permitindo que a MANTOVA também registre o produto por ela produzido, de forma a atender os requisitos de seus clientes.

Número de Cadastro da MANTOVA para envio no IMDS: **ID 76761**

**Nota 6:** Caso o código de MDS não seja evidenciado através do registro do material na capa de submissão do PPAP (ver 5.3.7) e/ou documentação anexa a este documento comprovando o registro do produto no sistema, implicará diretamente na reprovação do produto

#### **5.3.6 Requisitos de Laboratório (Calibração, Metrologia e Ensaios)**

Serão considerados aptos os laboratórios que possuem suas instalações acreditadas pela RBC / RBL – Rede Brasileira de Calibração ou Laboratório, INMETRO ou terem seu Sistema da Qualidade avaliado e aprovado pelo cliente que atendam aos requisitos do ISO/IEC NBR 17025.

#### **5.3.7 Processo de Aprovação de Peça de Produção - PPAP**

O propósito do PPAP é determinar que todos os requisitos de especificação do cliente são corretamente compreendidos pelo fornecedor e que seus processos tenham potencial para produzir materiais que satisfaçam de forma constante as exigências do cliente. O manual a ser utilizado pelo fornecedor deve ser a versão mais atual do Manual PPAP – Processo de Aprovação de Peça de Produção.




O requerimento de Submissão de PPAP adotado pela MANTOVA junto aos seus fornecedores é o de Nível 3 ou a menos que especificado de forma diferente no RQM\_74.00.01 (Requisitos para Submissão de PPAP).

### 5.3.8 Características Críticas do Produto (CCP)

A MANTOVA recomenda como uma boa prática na gestão dos processos de seus fornecedores a utilização de uma simbologia especial para identificação das Características Principais de Controle (Característica Crítica de Processo) assim designados àqueles parâmetros que ao variarem fora de valores alvos no processo de fabricação podem afetar uma Característica Críticas de Produto (CCP). Tais parâmetros podem se caracterizar por não fazerem parte das especificações de produto (desenhos, normas etc.).

Atenções diferenciadas a essas características devem ser dadas durante o projeto do processo e realização do PFMEA. Quando apropriada a utilização de técnicas estatísticas tais como DOE – Projetos de Experimentos, Análises de Correlação devem ser usadas para definição dos valores alvo e variações permissíveis das CCP's.

A simbologia das CCP's (Características Críticas do Produto) utilizada pela MANTOVA segue conforme tabela abaixo. É recomendado o uso desta simbologia nos documentos do fornecedor, ou então que haja uma tabela de conversão com o procedimento adotado.

SIMBOLOGIA	INTERPRETAÇÃO
	Característica de Segurança
	Característica de Fixação / Controle
	Característica de Referência

### 5.3.9 Capabilidade de Processo

É requerido do fornecedor um desempenho de processo mínimo, conforme tabela a seguir:

ÍNDICE E RESULTADOS REQUERIDOS	INTERPRETAÇÃO
$Pp \text{ e } Ppk \geq 1,67$	O processo atende ao critério de aceitação. O tamanho da amostragem deve ser de no mínimo 125 amostras. Em situações especiais é permitido um tamanho de amostra inferior a 125 peças, desde que previamente aprovado, formalmente, pelo EQM.
$1,33 \leq Pp \text{ e } Ppk < 1,67$	O processo pode ser aceitável. Entrar em contato com o EQM da MANTOVA para realização de uma análise crítica dos resultados obtidos. Exceto para característica de Segurança / Legislação que é requerido $Pp \text{ e } Ppk \geq 1,67$ .
$Pp \text{ e } Ppk < 1,33$	O processo não atende o critério de aceitação. Entrar em contato com o EQM da MANTOVA para realização de uma análise crítica dos resultados obtidos (ver Nota 7).

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 12 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

**Nota 7:** Se o critério de aceitação não puder ser atingido até a data requerida de submissão do PPAP, o fornecedor deve submeter ao EQM um plano de ação corretiva e um plano de controle modificado para a aprovação, normalmente provendo inspeção 100%.

#### **5.3.10 FMEA**

O fornecedor deve estar em concordância com o Manual de FMEA na edição mais recente.

Havendo NPR's com pontuação superior a 100, devem ser tomadas ações para diminuição do índice.

Para CCP - Características Críticas de Produto (ver item 5.3.8) a severidade mínima deverá ser "7".

#### **5.3.11 Inspeção de Leiaute**

O fornecedor deverá realizar anualmente uma inspeção de leiaute nos itens fornecidos à MANTOVA. Evidências deverão ser mantidas na planta do fornecedor e disponibilizadas sempre que solicitado pela MANTOVA. Os registros deverão ser mantidos por um período mínimo de 15 anos para itens normais e 30 anos para itens de segurança.

#### **5.3.12 Auditorias de Processo**

Atividade sistêmica realizada para assegurar que os processos dos fornecedores estão sendo realizados conforme planejado ou submetidos em PPAP. A auditoria poderá ser realizada nos fornecedores em desenvolvimento, fornecedores que apresentarem seu desempenho insatisfatório ou crítico na auto-avaliação e nas seguintes situações:

- ✓ Mudanças nos processos;
- ✓ Alterações físico-químicas dos materiais fornecidos;
- ✓ Quebras de qualidade;
- ✓ Atrasos nas entregas à MANTOVA;
- ✓ Reclamações e/ou solicitação do cliente onde seja constatada responsabilidade do fornecedor, etc.

**Nota 8:** Após a emissão do relatório de auditoria de processo ao fornecedor, o mesmo relatório deverá retornar para a MANTOVA dentro de um prazo máximo de 30 dias, com um plano de ação corretiva para os casos em que a pontuação esteja inferior a 70% e/ou estiverem com questões assinaladas na cor vermelha.

O fornecedor deve se comprometer em liberar o acesso de pelo menos um representante do EQM MANTOVA durante uma auditoria, abrangendo todas as instalações que competem ao fluxo de produção do produto adquirido pela MANTOVA, conforme descrito no item "5.3.21". O não cumprimento desta exigência poderá implicar na desqualificação do fornecedor, com o consequente impedimento da continuidade de fornecimento, salvo em casos especiais.

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 13 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

### 5.3.13 Relatório de Não-conformidade de Fornecedor

Quando da detecção de quaisquer ocorrências de responsabilidade do fornecedor identificadas pela MANTOVA, o mesmo será imediatamente comunicado para que seja iniciado o processo de tomada das ações de contenção sobre o ocorrido, inclusive para que o mesmo possa esclarecer junto a MANTOVA sobre a veracidade da não-conformidade.

As respostas das ações de contenção devem ser de no máximo 48 horas. Caso contrário, todo o material referente à nota fiscal declarada será devolvido ao fornecedor, com todas as despesas sob responsabilidade do mesmo, juntamente com o relatório de ação corretiva e preventiva, devendo ser preenchido pelo fornecedor.

### 5.3.14 Embarque Controlado

Dependendo da criticidade da não-conformidade encontrada, ou mesmo da evidência de reincidências de não-conformidades, o EQM poderá colocar o fornecedor na condição de Embarque Controlado Nível 1 ou Nível 2, conforme descritos abaixo:

#### 5.3.14.1 Embarque Controlado Nível 1

A partir da notificação da MANTOVA, o fornecedor deve implementar uma área de inspeção isolada da linha de produção, com fluxo definido de entrada e saída de peças e situação de inspeção bem definido:

- Inspeccionar 100% as peças, conforme características descritas nesta notificação;
- Evidenciar o treinamento dos operadores sobre a realização desta atividade;
- Identificar fisicamente as peças inspecionadas conforme acordado com o EQM;
- Colocar uma identificação por caixa/volume nos lotes a serem enviados com a descrição de “Controle de Embarque Nível 1” e as características que foram inspecionadas.

Os dados coletados da seleção deverão ser reportados ao EQM sempre que solicitado pelo mesmo.

O prazo para apresentação de um plano de ação corretiva para o fornecedor é de 7 (sete) dias.

**Nota 9:** Após a remoção do Controle de Embarque Nível 1 os registros deverão ser mantidos por um prazo mínimo de 12 meses a partir da data de remoção do controle.

O processo de Embarque Controlado deverá ser mantido por um período de três lotes após a implementação das ações corretivas para a comprovação da eficácia das ações.

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 14 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

#### 5.3.14.2 Embarque Controlado Nível 2

Além das descrições contidas acima para o controle de embarque Nível 1 o fornecedor deverá contratar uma empresa especializada em seleção e previamente aprovada pela MANTOVA, que reportará os resultados das seleções ao EQM MANTOVA.

#### 5.3.15 Certificados da Qualidade do Produto Fornecido

Para os produtos fornecidos à MANTOVA que requererem os certificados de qualidade do produto, conforme solicitado na ordem de compra, o fornecedor deverá enviar cópia física anexada à nota fiscal devendo atender a todos os requisitos solicitados pela MANTOVA.

O não atendimento a esse requisito implicará em deméritos aplicados pela MANTOVA mediante sistemática de avaliação de desempenho de entrega dos fornecedores, conforme item “5.2.1.1” deste manual.

#### 5.3.16 Custos da Não Qualidade

O processo de recuperação dos custos da não qualidade oriundos do fornecedor inicia-se quando do surgimento da necessidade de utilização de recursos próprios e/ou de terceiros para a realização de atividades não planejadas nas instalações da MANTOVA, cliente e/ou quaisquer outros locais que se faça necessário para a execução das atividades.

Todas as ações necessárias, preventivas e corretivas, para que a MANTOVA assegure a proteção aos processos internos e aos processos de nossos clientes serão tomadas. Ao final desse processo, todos os custos serão repassados ao fornecedor responsável. Estes valores incluem, mas não se limitam a: transporte de produtos (fretes especiais), prestação de serviços de terceiros, paradas de linhas / máquinas da MANTOVA e de clientes, despesas com viagens, horas de trabalho, substituição de peças, sucatas, etc.

#### 5.3.17 Desqualificação de Fornecedores e Prestadores de Serviços

O critério para desqualificação do fornecedor será o não atendimento aos critérios deste manual e/ou, quando por situação de seu desempenho, o mesmo se encontrar a mais de um ciclo de avaliação dentro da classe “C” ou “D”, conforme avaliação do EQM, salvo casos especiais.

**Nota 10:** O fato de o fornecedor ser qualificado e homologado conforme critérios e requisitos ora estabelecidos, não necessariamente os torna um fornecedor exclusivo da MANTOVA segundo critérios de oferta e concorrência comercial.

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 15 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

### 5.3.18 Comunicação com o cliente

A língua oficial da MANTOVA é o Português para todo tipo de comunicação e documentação. Para fornecedores situados no exterior é permitida a comunicação em inglês em documentos oficiais.

A comunicação do fornecedor com a MANTOVA deve ser realizada preferencialmente no contato por telefone (54 3224.4303) ou com a transmissão de dados via e-mail (mantova@mantova.ind.br). Dependendo do assunto a ser tratado, devem ser localizadas as pessoas, conforme a relação a seguir:

- COMPRAS: assuntos relativos a contratos, negociações comerciais e ordem de compra (prazos de entrega, quantidades, preço, condição de pagamento);
- EQM: todo assunto relacionado ao desenvolvimento, melhoria contínua e eventuais problemas de qualidade do produto e/ou processo e informações relativas a não conformidades.

### 5.3.19 Planos de Contingência

Os fornecedores devem possuir Planos de Contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos e devoluções de produtos) visando proteger adequadamente a MANTOVA contra a descontinuidade de fornecimento de produtos e/ou serviços em eventos de emergência.

### 5.3.20 Recall

O fornecedor deve se comprometer a observar a legislação pertinente em vigor ou que venha a vigorar na vigência do fornecimento, com especial observância ao artigo 10 da Lei 8.078 de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2001, do Ministério da Justiça. Em caso da necessidade de ação de *Recall*, em decorrência de defeitos relacionados aos produtos MANTOVA no mercado, e que apresente como causa raiz comprovada do *Recall* uma não conformidade originada de falha proveniente de produtos e/ou serviços sob responsabilidade do fornecedor, o mesmo será submetido a aplicação da lei.

O fornecedor deve assumir os custos decorrentes do evento e apoiar a MANTOVA nas medidas que forem necessárias para atender ao mercado e à legislação vigente.

Por falha, entende-se uma divergência / desvio na manufatura do produto / componente fornecido em desacordo com as especificações de produto MANTOVA (desenhos, normas etc.) e/ou divergência no atendimento aos requisitos de PPAP originalmente aprovados pela área de EQM MANTOVA – ver atendimento ao item “5.3.7” deste Manual.

	<b>MANUAL</b>	MQM_74/00	Página 16 de 18
	<b>Manual da Qualidade de Fornecedores</b>		

### **5.3.21 Acesso a Planta do Fornecedor e subfornecedores**

Mediante comunicado prévio, o fornecedor deve permitir ao EQM MANTOVA e a seu cliente acesso a sua planta e a de seus subfornecedores, com o propósito de verificar conformidade de peças e documentos de processo e/ou auditar execução de planos de ações, quando aplicável (ex.: PFMEA, plano de controle de processo, instruções e registros da qualidade, etc.) bem como as metodologias e processos de fabricação usados em produtos fornecidos à MANTOVA.

### **5.3.22 Desenvolvimento de subfornecedores**

Fornecedores da MANTOVA devem ser capazes de gerenciar seus respectivos subfornecedores, incluindo disciplinas de avaliação, monitoramento, auditorias periódicas, disciplinas de controle de não conformidades e fechamento de planos de ações.

O EQM MANTOVA, quando julgar necessário, fará auditorias em processos críticos de subfornecedores para assegurar que controles apropriados, bem como os requisitos deste Manual, estão sendo utilizados ao longo da cadeia de fornecimento. Esta prática de forma alguma eximirá a responsabilidade primária do fornecedor com a certificação do seu subfornecedor. É desejável que os subfornecedores atendam com critério mínimo para homologação, possuindo seu Sistema de Gestão da Qualidade avaliado e certificado por organismo certificador de terceira parte conforme os requisitos da ISO 9001.

### **5.3.23 Embalagem e identificação**

As embalagens devem garantir:

- Integridade do produto fornecido;
- Facilidade de manuseio e movimentação;
- Facilidade de armazenagem no estoque e no ponto de abastecimento na linha;
- Preservação o produto contra contaminantes, quando aplicável;

Todas as embalagens devem estar identificadas com no mínimo as seguintes informações:

- Nome do Fornecedor;
- Descrição do produto ou material;
- Lote de fabricação.

O não cumprimento desta solicitação implicará em deméritos no IDF, conforme a avaliação de entrega, mostrada no item “5.2.1.1”.

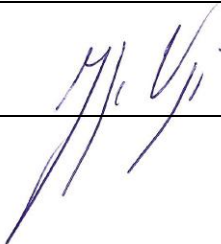
### 5.3.24 Derrogas

A área de EQM MANTOVA possui atribuição exclusiva e formal para emissão de derrogas sobre os requisitos técnicos desse Manual, quaisquer outras formas de acordo visando suprimir total e/ou parcialmente os requisitos do mesmo serão consideradas desprovidas de curso legal para efeitos de aplicação do Manual. As derrogas devem ser documentadas e formalizadas apropriadamente, não sendo aceitáveis quaisquer acordos verbais.

### 6.0 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

CÓDIGO	TÍTULO
RQM_74.00.01/00	Requisitos para Submissão de PPAP
RQM_74.00.02/00	Software IDF
RQM_74.00.03/00	Planilha de Avaliação de Fornecedores
RQM_74.00.04/00	Teste de Nova Matéria Prima

### 7.0 IDENTIFICAÇÃO E SITUAÇÃO DE ALTERAÇÃO

REVISÃO	DESCRIÇÃO	DATA	TREINAMENTO
00	Emissão inicial.	03/01/2011	NÃO
Aprovação			

## ANEXO A

### 8.0 PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Prezado Fornecedor,

A MANTOVA revisou e atualizou seu Manual da Qualidade de Fornecedores, visando atingir os seguintes objetivos:

- Adotar as melhores práticas e metodologias para gestão eficaz da cadeia de suprimentos;
- Transversalizar os requisitos específicos dos nossos clientes na cadeia de suprimentos;
- Aperfeiçoar e realizar a melhoria contínua dos requisitos existentes;
- Consolidar o Manual da Qualidade de Fornecedores como o principal pilar técnico normativo das relações técnicas - comerciais da MANTOVA com seus fornecedores.

Todos fornecedores de itens produtivos devem atender aos requisitos contidos no Manual.

O nível de revisão desse Manual passa a ter vigência imediata a sua edição e comunicação das alterações, conforme comunicado realizado pelo EQM – Engenharia da Qualidade Mantova.

A MANTOVA requer de sua empresa a confirmação do recebimento e aceitação dos requisitos contidos nesse Manual. Favor realizar a análise crítica e retornar esse termo assinado ao EQM de contato da sua empresa na MANTOVA.

Nós recebemos o Manual da Qualidade de Fornecedores, entendemos e concordamos com as expectativas da MANTOVA expressas no Manual da Qualidade de Fornecedores – MQM\_74/00.

Código do Fornecedor: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Responsável da Qualidade	Cargo	/ / Data
--------------------------	-------	-------------

Responsável Comercial	Cargo	/ / Data
-----------------------	-------	-------------

Observação: \_\_\_\_\_

Quaisquer dúvidas e/ou divergências deverão ser encaminhadas ao EQM. A exceção e/ou supressão parcial ou total ao atendimento de qualquer requisito do Manual deve ser documentada e previamente autorizada pelo EQM.