Indústrias Mangotex Ltda.

MANUAL DE QUALIDADE DOS FORNECEDORES IT-DNP-001_V3(07.08.19)

Marcelo Cachada	Felipe Zaidan	Marcelo Zaidan
Gerente da Qualidade e Desenvolvimento de Produtos	Gerente de Importação e Exportação, TI, Compras	Presidente

ÍNDICE

I. APLICABILIDADE

II. OBJETIVO

III. POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA

IV. DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

- **4.1. Pré-Seleção**
- **4.2. Avaliação**
- **4.3. APQP e PPAP**
  - 4.3.1.Check list de homologação de fornecedores
- **4.4. Monitoramento do Desempenho**
  - 4.4.1.Auditoria de sistema e processo
  - 4.4.2.Auditoria de requisitos mínimos MAQMSR
  - 4.4.3. Auditorias especiais
  - 4.4.4.Avaliação do Sistema de Gestão Ambiental
  - 4.4.5.IQF
- **4.5. Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor**

V. OUTROS REQUISITOS

- **5.1. Informações Documentadas**
  - **5.1.1.Retenção de registros**
- **5.2. Planos de contingências**
- **5.3. Confidencialidade**
- **5.4. Identificação e rastreabilidade**
- **5.5. Treinamento**
- **5.6. Laboratório externo**
- **5.7. NPR para tomada de ações**
- **5.8. CQI-23**
- **5.9. Certificado de qualidade**
- **5.10. Manutenção preventiva, corretiva e gerenciamento de ferramental**
- **5.11. Controle de alterações, solicitação de desvios e derrogas**
- **5.12. Responsabilidade civil sobre produtos**
- **5.13. Gerenciamento de riscos**
- **5.14. Controle do subcontratados**
- **5.15. Submissões de validação (requalificação)**
- **5.16. Características especiais**

VI. CRITÉRIOS PARA TRATATIVA DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- **6.1. Criticidade**
- **6.2. Quebra de qualidade (custos envolvidos)**
- **6.3. Ações e atividades de CSI ou CSII**
  - 6.3.1.Embarque controlado nível I
  - 6.3.2.Embarque controlado nível II
  - 6.3.3. Critérios de saída do embarque controlado níveis I e II
- **6.4. Custos de não qualidade – processo de indenização**

VII. COMUNICAÇÃO

VIII. CONDUTA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

IX. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

- **9.1. Controle de minerais de conflito**
- **9.2. Precauções ecológicas referente a processos e embalagens**
- **9.3. Fornecedores de transporte de carga ou passageiros**

X. INTEGRAÇÃO À PRESTADORES DE SERVIÇO

XI. PLANO DE AÇÃO DE EMERGÊNCIA – PAE

XII. ANEXOS

XIII. REVISÕES

Termo de recebimento e aceitação do Manual de Qualidade dos Fornecedores

I. APLICABILIDADE

Este manual foi elaborado para ser utilizado como guia geral e estabelecimento de critérios para avaliação, qualificação e monitoramento do desempenho dos provedores externos (de materiais e serviços), quanto ao atendimento a qualidade, meio ambiente, saúde e segurança do trabalho e responsabilidade social.

II. OBJETIVO

- Comunicar aos nossos fornecedores o compromisso com a MANGOTEX com a Qualidade de seus produtos e serviços e com o Meio Ambiente.
- Divulgar os requisitos específicos no que se refere à IATF 16949 e ISO 14001, os quais devem ser estendidos aos vossos fornecedores.
- Divulgar a Política da Qualidade/Ambiental.
- Esclarecer e nivelar conceitos importantes no que se refere a Sistema de Gestão da Qualidade / Ambiental.
- Divulgar as Regras de Segurança e Meio Ambiente adotadas pela MANGOTEX.
- Divulgar o Código de Ética e Responsabilidade Social da MANGOTEX.

III. POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA

AS INDÚSTRIAS MANGOTEX LTDA, fabricante de sistemas e soluções de condução de fluídos voltados principalmente para o segmento automotivo, com atuação no Brasil e no exterior, através da sua Direção estabelece o comprometimento com a Qualidade, o Meio Ambiente e a Saúde e Segurança, e com isto busca junto aos seus parceiros de negócios:

Clientes
assegurar um sistema de gestão integrada que satisfaça as necessidades e expectativas do negócio, mediante a identificação, avaliação, redução e ou eliminação dos riscos no atendimento as legislações e outros requisitos aplicáveis.

Pessoas
promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos colaboradores, conscientizando-os do seu comprometimento com os resultados e da sua responsabilidade com a qualidade, saúde e segurança, bem como a preservação do meio ambiente.

Sustentabilidade empresarial
garantir resultados que permitam o desenvolvimento interno e a estabilidade no mercado, gerando retorno compatível ao capital investido.

Parcerias
estabelecer parcerias confiáveis e duradouras, buscando o melhor para ambos os lados.

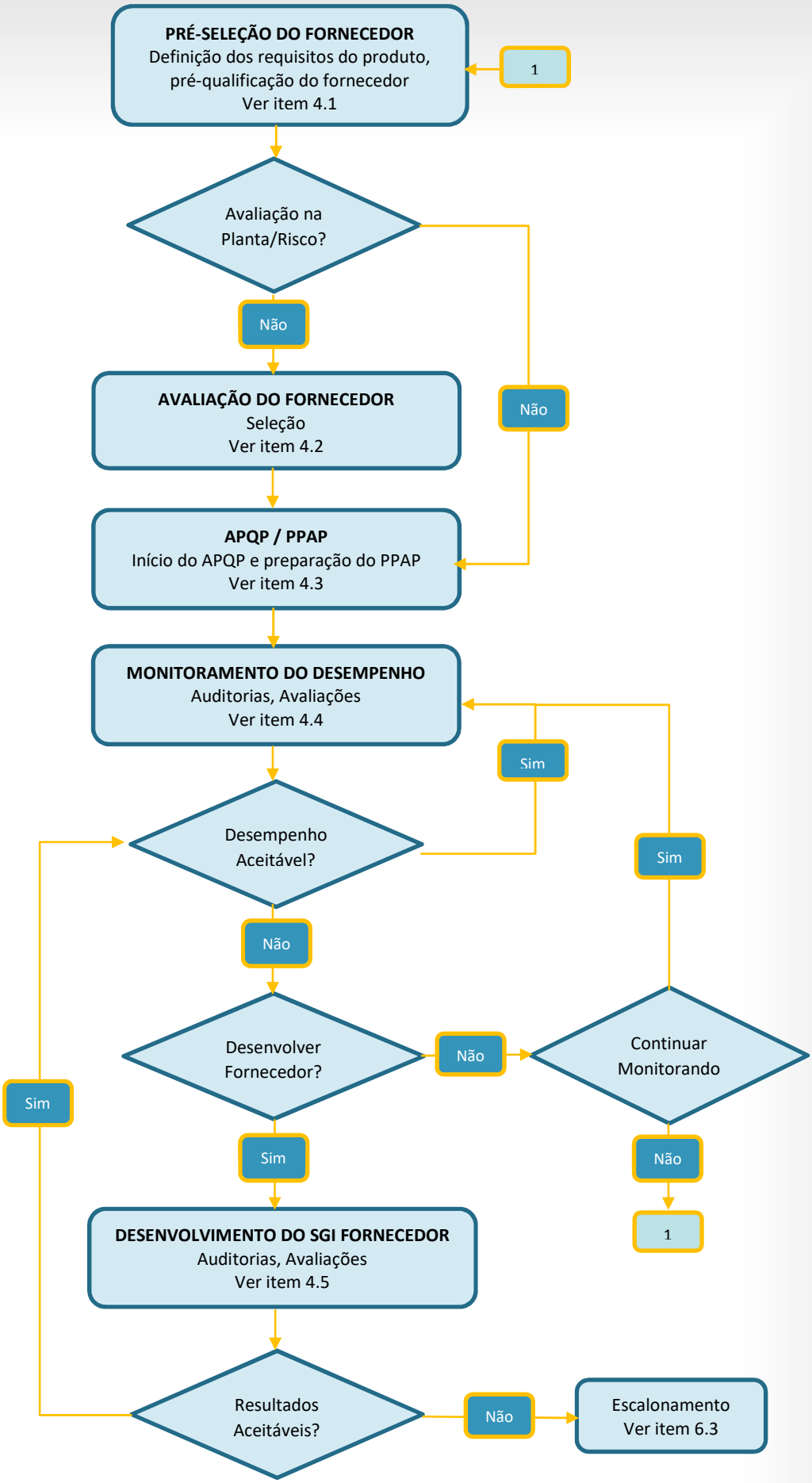
Meio ambiente
manter e melhorar continuamente o desempenho da gestão integrada, minimizando seus impactos, através da redução de resíduos gerados, emissões atmosféricas e ao uso racional dos recursos energéticos e naturais, proporcionando assim, a proteção do meio ambiente e a prevenção da poluição.

Saúde e segurança
viabilizar a proteção à saúde e segurança do bem-estar individual e coletivo, controlando os riscos ocupacionais preventivamente, a fim garantir a integridade física, a propriedade alheia ou própria.

Melhoria contínua
promover melhoria continua em nossos processos produtivos.

Este Manual está disponível no site: www.mangotex.com.br.

IV. DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES



4.1.PRÉ-SELEÇÃO

Etapa1(definição dos requisitos do produto): volume, prazos, qualidade, logística, aspectos técnicos, requisitos do processamento/processos especiais, requisitos de materiais, rastreabilidade, etc;

Etapa2 (pré-qualificação): avaliar internamente os fornecedores ativos e possíveis fornecedores potenciais. Incluindo os **requisitos mínimos** para fornecimento:

Tipo	Documentação da Qualidade	Documentação Ambiental
DIRETOS E INDIRETOS Matéria-Prima	• Certificação ISO9001 em sua última versão, emitido por organismo credenciado • Definição de um responsável civil pelo produto • Manual de Qualidade dos Fornecedores assinado	• Licença de Operação e Alvará de funcionamento (Prefeitura) • Alvará de produtos químicos controlados pela Polícia Federal • FISPQ • Obrigatório (subfornecedores Scania) certificação ISO14001
DIRETOS Componente	• Certificação ISO9001 em sua última versão, emitido por organismo credenciado • Definição de um responsável civil pelo produto • Manual de Qualidade dos Fornecedores assinado	• Licença de Operação e Alvará de funcionamento (Prefeitura) • Obrigatório (subfornecedores Scania) certificação ISO14001
PRESTADOR DE SERVIÇO Seleção e Calibração	• Certificação ISO9001 em sua última versão, emitido por organismo credenciado ou preenchimento do Questionário de Auto Avaliação; • Exclusivo Serviços de Calibração: Acreditado pela ABNT ISO/IEC 17025; incluir o serviço no escopo de acreditação (certificado); o certificado ou relatório deve incluir a marca da acreditação nacional ou derroga do cliente	-------

Outros critérios poderão ser utilizados para pré-qualificar o FORNECEDOR, por exemplo: estabilidade financeira, determinação e documentação das características especiais; certificação AIAG conforme aplicável (ex: tratamento térmico-CQI-9); métricas (entrega, PPM, índice de rejeição), etc.

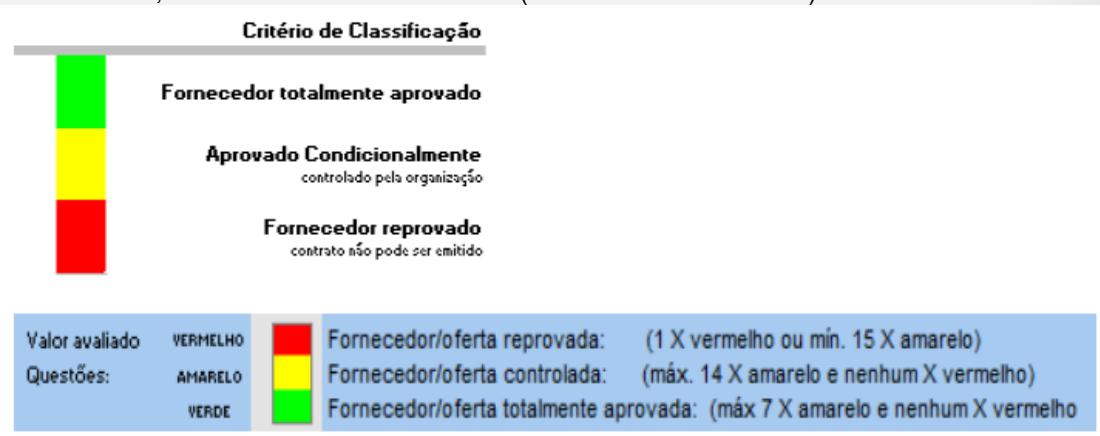
Os FORNECEDORES abaixo, devem enviar este Manual assinado e atender os requisitos abaixo:

Tipo de Fornecedor	Requisitos
Fornecedor de lenha	Cadastro do IBAMA, Inventário de Reposição Florestal
Fornecedor de pallets de madeira	L.O.,Cadastro do IBAMA, Inventário de Reposição Florestal (se aplicável)
Tratamento Fitossanitário	L.O.,Cadastro do IBAMA, Autorização para Fumigação
Destinação final de resíduos Classe I,Classe II-A	L.O. , CADRI, Cadastro do IBAMA, Licença de Funcionamento VS
Destinação final de resíduos Classe II-B	L.O., Cadastro do IBAMA (se aplicável), Licença de Funcionamento VS
Destinação/Esterilização de Resíd. Ambulatorial	L.O., Licença ANVISA, Cadastro Estadual de Vigilância Sanitária – CEVS, CADRI, ART
Transporte de produtos / resíduos perigosos	L.O., Cadastro do IBAMA, MOPP do motorista e RNTRC do veículo, Autorização Ambiental para o Transporte Interestadual de Produtos Perigosos, Ficha de Emergência e Envelope de transporte
Manutenção e Recarga de Extintores	RTB (Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor); Extintores de incêndio certificados por Organismo de Certificação de Produto – OCP, acreditado pelo INMETRO
Fornecimento de mangueiras de incêndio	Certificadas junto ao INMETRO
Serviços Terceirizados Desinsetização, Desratização e Dedetização	Licença de Funcionamento VS, ART Responsável e da Empresa (Biólogo), FISPQ produtos utilizados, Produtos registrados VS, Comprovante de Devolução de Embalagens Vazias de Agrotóxicos
Laboratório de Análises Ambientais (Efluentes/ Água / Resíduos / Emissão Atmosféricas)	Acreditação NBR 17.025, Escopo do Laboratório, ART (Responsável pela empresa). Nota: O certificado ou relatório deve incluir a marca de um organismo de acreditação nacional (INMETRO)
Manutenção de empilhadeiras	Declaração da destinação do óleo e pneus. Treinamento de operador de empilhadeira. ASO
Locação de Caçamba de obra civil	Alvará da Prefeitura
Lavanderia	Licença de Operação, CADRI, Carta assinada descrevendo que atende Resolução ANVS / RDC 161/2004
Portaria / Limpeza Predial	ASO Colaboradores; Treinamento no Manual de Integração de Prestadores de Serviço (MIPS)
Tratamento das lâmpadas / Destinação Final	Cadastro do IBAMA, Certificado do tratamento do resíduo/ L.O. , parecer técnico da CETESB permitindo o tratamento das lâmpadas no local gerado, Autorização Ambiental para Transporte Inter. Prod. Perig.
Ruído de Entorno/ Laudo Elétrico (SPDA)	A.R.T. do serviço prestado; Equipamentos calibrados com acreditação do INMETRO
Gás GLP	Certificado de autorização posto revendedor de GLP, atender a Decisão Normativa CONFEA 32/1988
Fornecedor de Água (poço, envazada);	Outorga do poço, Laudo da potabilidade da água-Portaria MS 2914/11(laboratório com acreditação)
Fornecedor ou Rerrefinador de Óleo (lubrificante, minerais isolantes)	L.O, Cadastro do IBAMA, Autorização de Operação pela ANP,
Preparação de alimentos	ASO Colaboradores; Treinamento no Manual de Integração de Prestadores de Serviço (MIPS)
Desinfecção de Reservatórios, Recuperação e Manutenção de Poços e Caixas de Gordura	L.O., Cadastro ANVISA, Cadastro do IBAMA, Anotação de Resp. Técnica - ART (Responsável pela empresa) CRQ/CRBio,
Instalação e manutenção de sistemas condicionadores de ar	Cadastro do IBAMA, Inventário Anual , Registro no Conselho Regional, ART.
Aquisição de caldeiras e vasos de pressão	Equipamentos certificados por Organismo de Certificação de Produto – OCP, estabelecido no Brasil e acreditado pelo Inmetro e que atendam os critérios estabelecidos
Inspeção e Manutenção de Caldeiras e Vasos de Pressão	Carta assinada, descrevendo o atendimento a Decisão Normativa CONFEA 29/1988; Recolhimento de ART; Equipamentos calibrados com acreditação do INMETRO
Serviços (Engenharia, Arquitetura, Agronomia)	Recolhimento de ART ; Registro inseridos no Sistema CONFEA/CREA
Serviço em Transformadores	Laudo/inventário dos óleos dos transformadores

4.2. AVALIAÇÃO

Etapa3 (Seleção): a MANGOTEX conduz:

a) **uma avaliação do Sistema da Qualidade** de um ou mais FORNECEDORES potenciais, antes de escolher a fonte, utilizando a norma VDA 6.3 (Análise Potencial – P1) conforme critérios abaixo:



• Resultado com classificação reprovada: torna o FORNECEDOR inapto para continuidade do desenvolvimento, salvo se for um FORNECEDOR estratégico, neste caso deverá ser aprovado através da análise de risco e desvio concedido pelo departamento de Desenvolvimento.

• Resultado com classificação - aprovado condicional: o FORNECEDOR deve enviar plano de ação em até 15 dias úteis, a contar da data de recebimento do relatório. O plano de ação deve ser enviado com data limite para implementação das ações de 90 dias.

• Resultado com classificação – aprovada: o Departamento de Desenvolvimento deve dar sequência ao Processo de Aquisição, preparando o conjunto de especificações a ser analisado pelo FORNECEDOR simultaneamente ao processo da oferta de preços.

b) **uma avaliação do Sistema Ambiental**, através do envio de um questionário (para FORNECEDORES certificados na norma ISO14001, esta avaliação é isenta).

Outros critérios poderão ser utilizados para avaliar o FORNECEDOR:

- volume de negócios automotivos
- aspectos comerciais;
- complexidade do produto, material, serviço;
- tecnologia requerida (produto, processo);
- adequação dos recursos disponíveis (6M);
- capacidades de projeto, desenvolvimento e manufatura;
- gestão de mudanças e planos de contingência;
- logística (entrega) e atendimento ao cliente;
- histórico de Qualidade. Ex.: desempenho em peças similares, problemas com pass-thrugh;
- complexidade da peça;
- evidências de melhoria contínua;
- análise Crítica da organização.

NOTA1: A MANGOTEX se reserva o direito de enviar aos FORNECEDORES e PRESTADORES DE SERVIÇOS, cartas de influência, que constam requisitos legais e outros requisitos para serem aplicados na organização. Solicitamos que as cartas sejam preenchidas e encaminhadas para o Departamento da Qualidade.

NOTA2: Estão isentos de avaliação os FORNECEDORES de materiais indiretos: como material auxiliar, material embalagem e material fornecido pelo próprio Cliente, sendo neste realizado apenas conferência do material visualmente no ato do recebimento. Caso seja verificada no ato da conferência alguma discrepância ou avarias no material entregue será bloqueado e devolvido ao fornecedor.

NOTA3: FORNECEDORES ativos estão isentos desta avaliação.

Etapa4:após a conclusão das etapas anteriores, é analisado criticamente (technical reviews) a seleção do FORNECEDOR, pelos departamentos DNP, Laboratório, Compras e Qualidade ou outro. Este Manual DEVE estar assinado e devolvido a MANGOTEX, antes do início da etapa5.

4.3.APQP E PPAP

Etapa5: a MANGOTEX considera que a qualidade do produto começa durante os estágios de projeto e desenvolvimento, assim sendo requer que o sistema de qualidade do FORNECEDOR inclua um programa para o planejamento avançado da qualidade. Desta forma é requerida a aplicação da metodologia APQP no desenvolvimento de produtos e serviços diretos, com a submissão:

- Matéria prima: Ficha Técnica, FISPQ e Certificado de matéria prima;
- Componentes: PPAP nível 3;

Em ambos os casos poderá ser adotado outro nível de PPAP, quando solicitado pelo Departamento de Desenvolvimento, conforme risco do produto (matéria prima e ou componente) ou do FORNECEDOR, desde que não haja discordância em requisito específico do cliente da MANGOTEX.

4.3.1.Check List de Homologação de Fornecedores (CLHF)

Os requisitos abaixo devem ser cumpridos pelos FORNECEDORES, pois orienta o Coordenador do Projeto no FORNECEDOR a evitar os principais erros durante a submissão do PPAP efetuando o controle final dos requisitos e da documentação, antes do envio à MANGOTEX.

PPAP	Procurar/Avaliar por:	N1	N2	N3	N4	N5
Registros de Projeto	a) Deve estar mapeado b) Peças poliméricas devem estar identificadas com os símbolos ISO	R	S	S	*	R
Estudos de Análise dos Sistemas de Medição	a) Deve constar os Estudos (conforme abaixo) para todos os dispositivos, equipamentos de medição e ensaios que constam no Plano de Controle e devem estar de acordo com o Manual AIAG: Estudos por Variável: -R&R (<30%); -Estabilidade: todos os pontos do gráfico (Média/Amplitude) devem estar dentro dos limites de Controle (LSC e LIC); -Tendência: o zero deve estar entre os LIC e LSC; -Linearidade: linha de tendência=0, deve estar inteiramente contida na faixa de confiança da linha de melhor ajuste; -Ndc: deve ser =>5 Estudos por Atributos: -Concordância≥ 80%; Taxa de Erro: ≤ 5%; Taxa de Falso Alarme: ≤ 10%	R	R	S	*	R
Auxiliares de Verificação	Quando solicitado pela MANGOTEX a) Relatório de calibração deve ser submetido (data de revisão do relatório de calibração deve ser igual à do desenho) b) Estudos de MSA devem estar incluídos	R	S	S	*	R
Resultados Dimensionais	a) Devem constar as medições do produto (conforme Plano de Controle) aprovados, para cada cavidade, se houver b) Deve constar: data e revisão do desenho	R	S	S	*	R
Diagrama Fluxo de Processo	a) Todas as operações devem estar no fluxograma, inclusive os retrabalhos, incluindo os pontos de controle	R	R	S	*	R
FMEA de Processo	Para todas as peças novas / serviços devem ser elaborados um FMEA de processo (conforme Manual AIAGI). Caso esteja identificado em desenho/especificações da MANGOTEX, alguma característica especial, estas devem ser identificadas claramente no FMEA de Processo. a) Deve constar todas as operações descritas no Diagrama do Fluxo de Processo b) Analisar se as pontuações de Severidade, Prevenção e Detecção estão coerentes conforme Manual AIAG; c) Analisar se há ações recomendadas no prazo; d) Se as pontuações de Severidades estiver =>7, deve ser identificado como característica especial. NOTA1: Os FMEAs podem ser feitos por famílias de peças.	R	R	S	*	R
Plano de Controle	a) Deve mostrar os controles e as características desde o recebimento da matéria-prima até a expedição do produto (descritas no Diagrama de Fluxo de Processo/FMEA). Caso esteja identificado em desenho/especificações da MANGOTEX alguma característica crítica ou segurança, estas deverão ser identificadas. b) Plano de Controle deve estar de acordo com o Manual AIAG	R	R	S	*	R
Resultados de Ensaios de Material e Desempenho	a) Devem constar os ensaios do produto (conforme Plano de Controle ou Desenho do produto) aprovados; b) Devem constar: data e revisão do desenho, nº/código do produto, data da realização do ensaio e a qtd testada, nome do fornecedor do material; *quando requerido pelo cliente: o código do fornecedor (vendedor) c) Quando aplicável, certificado de matéria-prima também deve estar incluído.	R	S	S	*	R
Documentação de Laboratório	a) Deve ser acreditado pelo: RBLE e/ou RBC e/ou ISO / IEC- 17025 e/ ou Grupo ANFAVEA; b) Deve possuir o Escopo, demonstrando que o laboratório é qualificado para o tipo de medição ou ensaios	R	S	S	*	R
Estudos Iniciais do Processo	a) Devem ser executados para todas as características especiais identificadas no Plano de Controle / FMEA. b) Deve abranger um lote significativo de uma a oito horas de produção, de um total mínimo de 300pçs sucessivas; c) Critério: Cp/CPK=>1,33 e Pp/PPK =>1,67 (Onde o índice mínimo de capabilidade não é alcançado, é necessário adotar inspeção 100% até que as ações corretivas sejam implementadas e sua eficácia comprovada)	R	R	S	*	R
Amostra de Produto	a) Deve fornecer amostras de produto identificada b) Verificar a montagem do componente antes da aprovação do PPAP, se aplicável.	R	S	S	*	R
Amostra Padrão	a) Deve reter uma amostra padrão pelo mesmo período do PPAP; isso é válido também, para peças com múltiplas cavidades, molde; b) Foto da amostra padrão deve fazer parte do PPAP	R	R	R	*	R
Certificado de Submissão de Peça (PSW)	a) O PSW deve estar preenchido e assinado pelo fornecedor; b) Um certificado PSW individual para cada número de peça; Se for peças múltiplas por cavidades, moldes, devem constar no campo apropriado do PSW; c) Analisar se a data de revisão do desenho no PSW está coerente com o Desenho.	S	S	S	S	R

4.4 MONITORAMENTO DO DESEMPENHO

A MANGOTEX monitora o desempenho do FORNECEDOR através de indicadores chave apropriados de desempenho do FORNECEDOR, utilizando critérios definidos para o desempenho aceitável, tais como:

4.4.1. Auditoria de sistema e processo

A MANGOTEX se reserva o direito de realizar auditorias na Planta do FORNECEDOR, baseada na norma VDA 6.3, utilizando para esta finalidade auditores da MANGOTEX e/ou nomeados por ela.

A auditoria segue um planejamento pré-definido, cujo check-list pode ser solicitado antecipadamente ao Departamento do Laboratório. Tal auditoria tem por objetivo avaliar in loco o grau de comprometimento do FORNECEDOR e a conformidade do seu processo produtivo frente às exigências.

O FORNECEDOR deve adequar o seu processo levando em consideração as diretrizes estabelecidas no check-list. A auditoria será agendada formalmente com o FORNECEDOR com a devida antecedência. Durante a atividade de verificação, o FORNECEDOR deverá colocar à disposição do(s) auditor(s), todas as informações solicitadas para evidenciar o cumprimento dos requisitos do check-list de avaliação e realizar uma auditoria de produto (ver nota2), a escolha da MANGOTEX.

Condições que poderão gerar a necessidade de realização de auditorias:

- apresentaram não conformidades (RNCF ou RNC/RAC) que afetaram o cliente final.
- reincidência (2 meses consecutivos) com nota ≤84 pontos no IQF;
- fechamento do ano com nota ≤84 pontos no IQF;
- verificação da eficiência e eficácia de planos de ação;
- alteração no processo produtivo;
- representatividade do FORNECEDOR (conforme o risco);
- cronograma anual de Auditorias;
- solicitação do cliente MANGOTEX;
- fornecedores de componentes aplicados em itens de segurança

Grau de Atendimento	Classificação		Conclusão	Definições / Requisitos
Nota ≥ 90	**A**	5 Anos	CAPAZ	• Exigências da MANGOTEX atendida; • Sem pontos individuais graves; • Medidas corretivas/melhorias executadas; • Preferência em novos negócios (salvo em casos específicos)
80 < Nota <90	**B**	3 Anos	CAPAZ CONDICIONALMENTE	• Requer plano de ação para recuperação da sua performance
Nota ≤ 80	**C**	1 Ano	NÃO CAPAZ	• Vetada a participação de novos negócios
Importante: A reclassificações serão realizadas conforme Manual da VDA 6.3, na Edição vigente.				

Será enviado ao FORNECEDOR o relatório com o resultado da auditoria, caso a nota for < que 90, o FORNECEDOR deverá enviar plano de ação para todas as não conformidades/observações ≤ 8 pontos, em até 15 dias úteis, a contar da data de recebimento do relatório. O plano de ação deve ser implantado em até 90 dias.

NOTA1: Pode ocorrer do cliente da MANGOTEX, solicitar a realização de auditoria de processo no FORNECEDOR.
NOTA2: Entende-se por auditoria de produto, verificações das características específicas do produto (por ex.: medidas do produto, material, funcionalidade, confiabilidade, embalagem, identificação, aspecto, resistência a corrosão, comportamento em temperatura, etc). Recomenda-se a literatura VDA 6.5 (versão mais recente).

4.4.2.Auditoria de requisitos mínimos MAQMSR – IATF 8.4.2.3

Aplicado apenas aos FORNECEDORES ISO9001 conforme requisitos mínimos da MAQMSR (ver item 4.2), será realizado auditoria de 2º parte na planta do FORNECEDOR onde, as melhorias no SGQ devem ser implantadas para alcançar a conformidade com a IATF 16949. Após receber o relatório final da auditoria o FORNECEDOR terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para enviar o plano de ação. A frequência da auditoria será estabelecida através do resultado apresentado no IQF anual ou, quando a MANGOTEX julgar necessário.

4.4.3.Auditorias especiais

Deve ser realizada e enviada ao Departamento de Desenvolvimento, com frequência semestral. Caso necessário, a MANGOTEX se reserva ao direito em realizar o acompanhamento na planta do FORNECEDOR, podendo ser realizadas pela MANGOTEX ou por empresa contratada. Estes processos devem ser auditados conforme critérios dos requisitos manuais AIAG – CQI's e/ou Check List específico, neste caso, enviado pela MANGOTEX. O não atendimento acarretará deméritos no IQF.

4.4.4.Avaliação do Sistema de Gestão Ambiental

A MANGOTEX recomenda que os FORNECEDORES sejam certificados conforme a norma ISO14001 por órgão de 3ª parte, porém para os FORNECEDORES da cadeia produtiva do nosso cliente SCANIA é obrigatório a certificação na norma ISO14001. Caso o FORNECEDOR seja certificado, ficará isento da auto-avaliação ambiental. Caso não seja certificado de acordo com a norma ISO 14001, na fase de homologação e/ou após a homologação, a MANGOTEX enviará a cada 3 anos o Questionário Ambiental (como auto-avaliação), a fim de verificar o atendimento a requisitos mínimos do Meio Ambiente.

4.4.5.IQF

A MANGOTEX, em contínua melhoria na avaliação do desempenho da performance de seus FORNECEDORES, estabelece diretrizes de monitoramento dos Índices Qualidade do FORNECEDOR DIRETO E INDIRETO, conforme equação abaixo:

Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)
IQF= ILAB * 0,7+ IQL * 0,3, sendo que:
ILAB (Índice em Laboratório) e IQL (Índice em Qualidade)

a. ÍNDICE EM LABORATÓRIO – ILAB

Requisitos	Critérios	Fornecedor de Componentes			Fornecedor de Matéria Prima
		A	B	C	--
PPM (quantidade rejeitada, dividido pela quantidade total entregue x 1.000.000)	0 - 30	20	25	30	20
	31 - 60	10	12	15	10
	61 - 100	5	6	7	5
	Acima 100	0	0	0	0
Reclamações São notificações pelo cliente com causas no FORNECEDOR referente ao período avaliado nas questões: qualidade, entrega, retornos de distribuidores, garantia, ações de campo e recalls.	Existente	0	0	0	0
	Não Existente	30	25	20	25
Reincidência (são reclamações de causas repetitivas)	Sim	0	0	0	0
	Não	30	25	20	30
Feedback dos RNC's (tempo de resposta das não conformidades, respeitando o prazo de 5 dias;	Não respondeu no prazo	0	0	0	0
	Resposta no prazo	20	25	30	15
Ruptura com o cliente na planta de recebimento, incluindo bloqueio de pátio e interrupção de expedição, satisfação	Existente	NA	NA	NA	0
	Não Existente				10
Certificado de Análise Todo lote de matéria-prima deve com o certificado de qualidade, anexado com a nota fiscal. Este requisito não será exigido/necessário para componentes a cada lote. As FISPQ dos produtos deverão ser enviadas a MANGOTEX, sempre que revisadas ou solicitadas. Na primeira falta do certificado/FISPQ será enviado um comunicado por escrito, a reincidência ocasionará a abertura de RNCF (Relatório de Não Conformidade de FORNECEDOR).	Não Entregue	NA	NA	NA	0
	Entregue				10
TOTAL ILAB		**100(Máx.)**			

COMMODITIES DE FORNECEDORES DE COMPONENTES		
GRUPO A	**GRUPO B**	**GRUPO C**
METÁLICOS Abraçadeiras, Anéis, Arames, Molas e Tubos **INJETADOS** Borrachas e Plásticos **PROTETORES** Aluminizado, Corrugado, Esponjoso, Flexguard e Termocontrátil	**REFORÇO TEXTIL** Faixas, Fios, Tecidos, Telas	**FITAS** Fitas adesivas **EMBALAGENS** Papelão, Sacos plásticos

b. INDICE EM QUALIDADE – IQL

Requisitos	Critérios		Fator	Pontos
Pontualidade na Entrega O Departamento do Laboratório coleta as pontuações e analisa junto ao Departamento de Compras para consultar quais fornecedores impactaram na pontualidade de entrega inerente a reprogramações / ajustes internos. Se, verificarmos que o atraso ou antecipação da entrega tem como causa no FORNECEDOR a nota adquirida permanecerá conf. programa E.R.P, caso contrário a nota é remanejada para 100 (nota máxima). Todo e qualquer incidente de frete extra (referente a antecipação ou atraso das entregas), está incluído automaticamente no desempenho do programa de entrega.	Programa – E.R.P.		0,3	30
Auditoria de Processo	Nota adquirida na auditoria de Processo		0,4	40
Avaliação de Sistema Para o monitoramento da Evolução do Sistema da Qualidade do FORNECEDOR, segue a tratativa: **-Não possui ou perdeu a certificação ISO9001:** Não iniciar fornecimento e/ ou interromper o fornecimento; **-Possui somente a certificação ISO9001 ou Possui certificação IATF16949:** Monitorar Certificado.	Nível 1	ISO 9001 ou IATF 16949 + ISO 14001 ou Questionário Ambiental	0,3	30
	Nível 2	Apenas IATF 16949 ou ISO 9001		15
	Nível 3	ISO 9001 Vencido / Sem Certificados / Apenas Questionário Ambiental		0
TOTAL IQL				**100 (Máx)**

NOTA1: Para os FORNECEDORES Importados não exigimos a Certificação Ambiental

c. SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO – IQF

A classificação e as decisões mútuas são baseadas conforme seu desempenho no período:

IQF		AÇÕES / RECOMENDAÇÕES
Excelente	**95 a 100**	Parabéns pelo desempenho, esperamos estímulo para uma melhoria contínua
Bom	**85 a 94**	O resultado alcançado é um alerta para a possível variação na qualidade do fornecimento
Ruim	**70 a 84**	Caso se repita esta situação no próximo mês de fornecimento será solicitado um plano de Melhoria e possível Auditoria de 2º parte, quando a causa dos deméritos esteja no indicador "Reincidência" no Índice ILAB. Será monitorado até que retorne à categoria BOM.
Péssimo	**0 a 69**	Bloqueado em nosso Sistema, acionado o Processo para desenvolver novo FORNECEDOR.

NOTA1: O monitoramento de desempenho de FORNECEDORES de materiais indiretos, serviços de calibração e todos citados no item 4.1.1, tem abordagem dispensada por este procedimento ficando sob responsabilidade dos gestores dos processos envolvidos a decisão de criar ou não indicadores de desempenho.
NOTA2: O número de ocorrência de fretes especiais será considerado como monitoramento.

Comunicação da Performance do Fornecedor
O FORNECEDOR receberá trimestralmente a sua performance através do Depto. do Laboratório, mediante o Relatório de Desempenho do FORNECEDOR. Para os casos em que a nota IQF for ≤84 pontos o FORNECEDOR receberá a performance no mês após o fechamento da nota.

Condições para perder o Fornecimento e impedimento para novos desenvolvimentos

- Atingir a categoria péssimo;
- Atingir 3 meses (consecutivos e/ou alternativos) a categoria Ruim;
- Não responder ou não cumprir o plano de ação na categoria Ruim;
- Perder a certificação na norma ISO 9001 e/ ou IATF16949;

E quando da ocorrência de alguma das situações abaixo em nosso cliente final (montadora), o FORNECEDOR perderá pontos no IQF (mensal) no mês vigente.

- Ação de Campo (Recall)
- Bloqueio de Pátio
- Embarque Controlado Nível 1 ou Nível 2 (Cliente)
- Parada de Linha (Cliente)
- Quebra de Confiança

NOTA1: A desqualificação de um FORNECEDOR será baseada em uma decisão conjunta das áreas de Compras, Qualidade. Meio Ambiente, Logística e Engenharia; baseado em sua incapacidade em atingir os níveis de qualidade de fornecimento, pontualidade de entrega e requisitos do Sistema Integrado de Gestão.

4.5. DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO FORNECEDOR

Aqueles que possuem somente a certificação ISO9001, a MANGOTEX se reserva a realizar auditorias de 2º parte e aplicação de questionário de auto avaliação, no intuito de desenvolver o FORNECEDOR para o atendimento aos requisitos da norma IATF 16949 item 8.4.2.3. Os FORNECEDORES devem apresentar um plano de ação conforme abaixo:

1º ANO DE FORNECIMENTO

ABORDAGEM DE PROCESSO

PLANO DE CONTROLE

- Abordagem de Processo (ISO 9001 Seção 0.3)

- 8.5.1.1_Plano de Controle
- 8.4.1.2_Processo de Seleção do fornecedor
- 8.5.1.3_Verificação das preparações para os trabalhos (set-ups)
- 8.5.1.5_Manutenção produtiva total
- 8.5.2_Identificação e Rastreabilidade
- 8.5.2.1_Identificação e Rastreabilidade - suplemento
- 8.5.4.1_Verificação após parada (shutdow)
- 8.5.6.1.1_Mudança temporárias nos controles do processo

2º ANO DE FORNECIMENTO

PERFORMANCE

- 9.1.2.1_Satisfação do cliente_suplemento
- 8.6.4_Verificação e aceitação da conformidade de produtos e serviços providos externamente
- 8.4.2.4_Monitoramento do fornecedor
- 10.2.3_Solução de problema
- 10.2.4_Prova de Erro
- 10.2.5_Sistema de gestão da garantia
- 10.2.6_Análise das reclamações do cliente e do teste da falha de campo

3º ANO DE FORNECIMENTO

AUDITORIA INTERNA

CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

- 9.2.2.2_Auditoria do sistema de gestão da qualidade
- 9.2.2.3_Auditoria do processo de manufatura
- 9.2.2.4_Auditoria de produto
- 9.2.2.1_Programa de auditoria interna
- 7.2.3_Competência do auditor interno, exceto: o requisito para o processo documentado pode ser dispensado se as auditorias forem conduzidas sob a orientação de um auditor de 2º parte.

- 8.7.1.1_Autorização para concessão do cliente
- 8.7.1.2_Controle de produto não conforme - processo especificado pelo cliente
- 8.7.1.3_Controle de produtos suspeitos
- 8.7.1.4_Controle de produto retrabalhado
- 8.7.1.5_Controle de produtos reparado
- 8.7.1.6_Notificação ao cliente

4º ANO DE FORNECIMENTO

APROVAÇÃO DE PEÇAS

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

- 8.3.4.4_Processo de Aprovação de Produto
- 7.5.3.2.2_Espcificações de engenharia
- 8.4.2.2_Requisitos Estatutários e regulamentares
- 9.1.1.1_Processos de monitoramento e medição da manufatura
- 7.1.5.1.1_Análise de Sistema de Medição
- 7.1.5.2.1_Registros de calibração/verificação
- 8.5.6.1_Controle de mudanças - Suplemento

- 5.1.1.1_Responsabilidade corporativa
- 5.1.1.2_Eficácia e eficiência do processo
- 5.3.1_Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais - suplemento
- 5.3.2_Responsabilidade e autoridade pelos requisitos do produto e ações corretivas
- 6.2.2.1_Objetivos de qualidade e planejamento para alcançá-los - suplemento
- 9.3.1.1_Análise crítica pela direção - Suplemento
- 9.3.2.1_Entradas de análise crítica pela direção - Suplemento

5º ANO DE FORNECIMENTO

GERENCIAMENTO DE RISCO

SEGURANÇA

- 6.1.2.1_Análise e Risco
- 6.1.2.2_Ação Preventiva
- 6.1.2.3_Planos de contingência
- 4.4.1.2_Segurança do produto

NOTA1: Os que já são FORNECEDORES da MANGOTEX, a regra acima deve iniciar após o ano subsequente a emissão deste manual.

V. OUTROS REQUISITOS

5.1.INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS

Onde o FORNECEDOR utilizar documentos da MANGOTEX ou outros documentos de origem externa (Ex.: Manuais do AIAG: APQP, CEP, MSA, PAPP, FMEA), a organização deve assegurar a versão mais atual, ou a especificada pela MANGOTEX. Desenhos e especificações devem ser solicitados ao Departamento de Compras ou diretamente com o Departamento de Desenvolvimento. É de responsabilidade do FORNECEDOR atualizar as versões antes da utilização.

5.1.1.Retenção de registros

Onde acordado contratualmente, os registros de qualidade devem estar disponíveis para avaliação pelo cliente ou representante do cliente por um período acordado. A MANGOTEX está autorizada a inspecionar os registros e documentos a qualquer tempo.

- As aprovações de peça de produção, os registros de APQP, os registros de ferramental, os contratos de compras e suas emendas, devem ser mantidos pela organização durante o tempo em que a peça (ou a família das peças) estiver ativa para produção e/ou reposição, mais um 1 ano de calendário, desde que não especificado de outro modo pela MANGOTEX. Ordens de compra e emendas da organização referentes a trabalhos realizados nas ferramentas de propriedade da MANGOTEX também estão incluídas neste requisito.
- Registros de inspeção e testes da produção devem ser retidos por mais 15 anos.
- Os registros de auditorias internas e de análise crítica da Direção devem ser retidos no mínimo por 3 anos.

5.2.PLANOS DE CONTINGÊNCIAS

Os FORNECEDORES devem ter documentado planos de contingência, quanto a capacidade de fornecimento e análise de riscos de desabastecimentos. O FORNECEDOR deve notificar no prazo de 24horas, o Departamento de Compras sobre qualquer interrupção na produção da organização.

5.3.CONFIDENCIALIDADE

O FORNECEDOR não deve divulgar informações relacionadas aos desenvolvimentos de produtos do (desenhos, modelos, especificações e normas no formato do Cliente) a terceiros. A não observância de qualquer das disposições estabelecidas neste termo sujeitará a parte infratora ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos sofridos e estimados pela outra parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

5.4.IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os materiais devem conter identificações claras que comprovem a conformidade do lote. Nas etiquetas apresentar pelo menos: nome do FORNECEDOR; descrição do material; código MANGOTEX; quantidade; número da nota fiscal do FORNECEDOR e validade (quando aplicável). O FORNECEDOR deve estabelecer um procedimento confiável de rastreabilidade que possa garantir as seguintes informações, quando solicitadas pela MANGOTEX: número do lote; data e local de produção e testes e registros da qualidade.

5.5.TREINAMENTO

Deve ser providenciado treinamento e/ou conscientização deste manual, reportando os requisitos específicos da MANGOTEX para os colaboradores envolvidos com o(s) produto(s) fornecido(s).

5.6.LABORATÓRIO EXTERNO

Deve ser utilizado laboratórios de ensaio e calibração certificados ISO/IEC 17025, com validade não expirada ou, salvo veto por parte de algum cliente da MANGOTEX, laboratórios credenciados pela RBLE (Rede Brasileira de Laboratórios e Ensaios), RBC (Rede Brasileira de Calibração) ou OEM (montadoras). O certificado de calibração ou relatório de teste deve incluir a marca de um organismo de acreditação nacional.

5.7.NPR MÍNIMO PARA TOMADA DE AÇÕES (FMEA)

Priorizar a implementação de ações preventivas tomando como base primeiramente alta severidade, alta ocorrência, alto NPR e/ou outros itens designados pela equipe. O objetivo de qualquer ação recomendada é reduzir os índices de ocorrência e detecção.

5.8.CQI 23
FORNECEDORES de Sistemas de Moldagem para peças Poliméricas para peças automotivas devem seguir a norma CQI 23 (AIAG), e apresentar a MANGOTEX o resultado da auto-avaliação conforme solicitação.

5.9.CERTIFICADOS DE QUALIDADE

- **Fornecedores de Matéria-prima: o**s lotes devem vir acompanhados do Certificado de Qualidade, contendo: características do material (composição química, propriedades mecânicas, dimensional e outras características acordadas com a MANGOTEX).

- **Fornecedores de Serviços de Tratamento Térmico: o**s lotes devem vir acompanhados do Certificado de Qualidade abrangendo: o lote produzido, contendo os valores (especificado e encontrado) das características relevantes (dureza, espessura de camada, etc).

- **Fornecedores de Serviços de Tratamento Superficial: o**s lotes devem vir acompanhados do Certificado de Qualidade abrangendo: o lote produzido, valores (especificado/encontrado) das características (espessura de camada, resistência ao Salt Spray, etc).

- **Fornecedores de produtos químicos: t**odas as amostras devem vir acompanhadas do Certificado do Material, Boletim Técnico, Ficha de Segurança do produto (FISPQ).

NOTA1: é responsabilidade do FORNECEDOR enviar a cópia mais recente dos certificados (de forma eletrônica, não sendo obrigatório o envio físico), na falta deste implicará em deméritos no IQF.

5.10.MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA E GERENCIAMENTO DO FERRAMENTAL
Qualquer ferramental, dispositivo ou equipamento que a MANGOTEX disponibilizar ao FORNECEDOR, para utilização única e exclusivamente na produção de produtos para a mesma, deverá ser mantido em bom estado pelo FORNECEDOR, às suas despesas enquanto estiver na posse do FORNECEDOR e quando encaminhado à MANGOTEX, se estiver gasto, quebrado ou danificado, deve ser reparado pelo FORNECEDOR e os custos reais por sua conta, exceto o desgaste natural referente a vida útil do Ferramental. O FORNECEDOR deve manter uma sistemática para identificação, manutenção preventiva e corretiva de ferramentais, cronogramas de manutenção Preventiva e determinação de vida útil dos mesmos devem estar estabelecidos.

5.11.CONTROLE DE ALTERAÇÕES / SOLITAÇÃO DE DESVIOS E DERROGAS
Toda e qualquer intenção de alterações, desvios e derrogas o ao Departamento de Desenvolvimento e Laboratório devem ser notificados previamente mediante o preenchimento do “Formulário para Aprovação de Derrogas Específicas”. A efetivação da modificação somente poderá ocorrer após autorização.

5.11.1.Controle de Alterações
Na pretensão de qualquer mudança, relativamente a qualquer material, método de produção ou processo, máquina, ferramenta, ou qualquer outro fator que possa afetar a qualidade das peças ou dos Insumos, o FORNECEDOR deve notificar a MANGOTEX com antecedência mínima de 90 (noventa dias) antes da pretensão de implementação.

5.11.2.Desvios
O FORNECEDOR deve encaminhar solicitação de concessão de desvio juntamente com uma análise da não conformidade e plano de ação para erradicação da causa raiz. Todo lote fornecido sob desvio deve conter uma etiqueta em cada embalagem com a seguinte inscrição: SOB DESVIO.

5.11.3.Derrogas para os requisitos específicos: deverá ser feita da seguinte forma:
• não deve ser solicitada mais de 1(uma) derroga por carta;
• no formulário deve ser descrito o requisito especifico da MANGOTEX, o motivo do não atendimento e também o prazo para adequação;
• planos de ação, cronogramas de implantação, cartas explicativas e outras comprovações, devem ser anexadas no mesmo e-mail que está sendo enviada a carta de solicitação de derroga.

NOTA1: Qualquer mudança realizada sem autorização será uma quebra dos termos deste manual e responsabilizará o FORNECEDOR OU SUB-FORNECEDOR por perdas e danos (Exemplos: custos de falhas em campo, despesas em garantia, rejeições, multas, etc), penalização na pontuação do IQF e cabendo ainda a MANGOTEX, acionar o Organismo Certificador e inserir o FORNECEDOR em business on hold.
NOTA2: Todo lote fornecido sob desvio deve conter uma etiqueta em cada embalagem com a seguinte inscrição: SOB DESVIO.

5.12.RESPONSABILIDADE CIVIL SOBRE PRODUTOS

Todo FORNECEDOR, quando devidamente nomeado através de um pedido de compras, tem o compromisso de fornecer produtos conforme acordado no momento de cotação e aprovação das peças/ materiais, incluindo desenho, materiais, validações técnicas, montabilidade, processos produtivos. Este compromisso assumido pelo FORNECEDOR significa que o mesmo tem a responsabilidade de fornecer um produto que atenda aos requisitos acordados. Caso o produto fornecido não atenda aos requisitos acordados e no caso de danos a terceiros decorrentes deste produto que não atende as especificações, fica o FORNECEDOR responsável civilmente por estes danos.

Devido ao acima descrito, os FORNECEDORES de materiais e serviço direto devem nomear oficialmente e comunicar à MANGOTEX o responsável civil sobre os produtos. Esta nomeação deve ser atualizada sempre que necessário.

5.13.GERENCIAMENTO DE RISCOS

É necessário que o FORNECEDOR conheça, implemente e pratique o conceito de gerenciamento de riscos nos produtos e processos relacionados com à MANGOTEX. Como parte desta sistemática os riscos devem ser definidos e avaliados, soluções devem ser definidas, estabelecidas e monitoradas. O FORNECEDOR deve estabelecer a metodologia a ser utilizada e uma equipe para atuar no gerenciamento dos riscos.

5.14.CONTROLE DO SUBCONTRATADOS

Cada FORNECEDOR é também responsável pelo controle e esforços de melhoria contínua dos seus subcontratados, que também devem implantar e documentar controles apropriados. Os FORNECEDORES, devem exigir dos seus subcontratados a conformidade com os requisitos especificados no presente manual, com a norma ISO 9001 e o desenvolvimento do sistema de gestão com base na IATF 16949, quando for aplicável.

A MANGOTEX e se for o caso, o seu cliente, reservam-se o direito de Visitar/Avaliar os subcontratados, quando necessário.

5.15.SUBMISSÕES DE VALIDAÇÃO (REQUALIFICAÇÃO)

Requalificações completas com envio de nova documentação de PPAP poderão ser requeridas em casos específicos, conforme requisito especifico dos clientes MANGOTEX.

5.16.CARATERÍSTICAS ESPECIAIS

A MANGOTEX possui um sistema específico para representar suas características nos desenhos:

DEFINIÇÃO	SÍMBOLO
Característica Especial que afetam a segurança do usuário ou legislação do país e causam um grande impacto a empresa e a sociedade (Recall)	D
Característica Especial não relacionada com legislação ou segurança	(C)

NOTA1: O FORNECEDOR poderá utilizar sua própria simbologia para a identificação de Características Especiais. No entanto, uma tabela de correlação deve ser estabelecida no sistema documental do FORNECEDOR e, em caso de desenhos enviados para a MANGOTEX, deve ser utilizada a simbologia da MANGOTEX ou deve ser inserida a tabela de correlação em cada documento.
NOTA2: Quando não especificada a característica a ser monitorada fica a critério do FORNECEDOR a nomeação da cota, observando que os pontos críticos do seu processo devem ser monitorados. A MANGOTEX poderá solicitar evidência do estudo quando julgar necessário.

VI. CRITÉRIOS PARA TRATATIVA DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

6.1.CRITICIDADE

Risco Alto(C1): Produtos de segurança, não conformidade detectada no cliente MANGOTEX, falha no desempenho do produto, retorno de campo, risco de segurança na montagem ou do usuário final e reincidência de ocorrência de falha de risco médio ou baixo.

Risco Médio(C2): Produto não é de segurança, a não conformidade foi detectada no processo de manufatura da MANGOTEX.

Risco baixo(C3): Não conformidade detectada na inspeção de recebimento, classificadas como "pontual", ou seja, após inspeção do lote suspeito não for encontrado outra evidência do problema.

Para todos os ricos, será emitido o documento RNCF e deverá:

Responder em até 24horas	Responder em até 5dias da data do envio da RNCF
• definir ações de contenções em sua organização; • identificar material sob contenção; • identificar equipe de implementação	• analisar as causas (ocorrência e detecção) • estabelecer as ações corretivas • estabelecer a padronizar das ações

NOTA1: o não cumprimento dos prazos ocasionará demérito no IQF.

O FORNECEDOR é responsável por:

- permanecer a ação de contenção, até que a eficácia da ação corretiva implementada seja devidamente verificada in loco ou através de evidências.
- por adquirir mão-de-obra de terceiros quando necessário, para a realização de seleções, retrabalhos, nas dependências da sua instalação, dos subcontratados, do estoque da MANGOTEX ou mesmo nas instalações do cliente, conforme a necessidade.
- analisar se a não conformidade ocorrida é extensiva a outros produtos e/ou processos, caso seja necessário, a ação deve ser estendida como abrangência e deve ser identificada em campo específico do RNCF.
- pela imediata notificação à MANGOTEX no caso de envio material não conforme, mesmo que enviado inadvertidamente.

6.2.QUEBRA DE QUALIDADE (CUSTOS ENVOLVIDOS)

Eventuais retrabalhos, seleções, perdas e custos associados a materiais não conformes são de responsabilidade do FORNECEDOR e, inclusive custos de rejeições (conjuntos), ações de pátio no cliente, ações de campo e outros, por falha do componente / material comprado – Conforme tabela de recuperação de custos.

6.3.AÇÕES E ATIVIDADES DE CSI OU CSII

As ações e atividades de CSI ou CSII são utilizados quando o FORNECEDOR se mostra incapaz de corrigir os problemas de qualidade e para cumprir as expectativas da aplicação do CSI ou CSII devem ser consideradas:

- Identificação do material suspeito ou não conforme em sua organização, em trânsito e na MANGOTEX, imediatamente após o recebimento da notificação de Embarque Controlado.
- Segregação do material em área de contenção em local demarcado e separado do fluxo do processo de produção.
- Posto de inspeção em área isolada, demarcada, identificada e fora do fluxo normal do processo.
- Definição de um padrão visual no posto de trabalho com peça OK e ÑOK.
- Plano e implementação de ações definidas.
- Revisão da documentação requerida (FMEA, Plano de Controle, Instruções de Trabalho, etc).
- Identificação individual dos lotes inspecionados;
- Identificação das embalagens com uma etiqueta de CSI ou CSI + CSII, conforme o caso.

6.3.1.EMBARQUE CONTROLADO NÍVEL I

A aplicação do regime de Embarque Controlado Nível 1 é comunicada ao FORNECEDOR através de Carta ou Correio Eletrônico enviado indicando a (s) não-conformidade (s), o (s) produto (s) ou serviço (s) afetado (s) e outros requisitos que deverão ser cumpridos no período de CSI.

O FORNECEDOR deve dar ciência do recebimento da solicitação e a submissão da sua proposta de inspeção adicional ao Departamento da Qualidade MANGOTEX, indicando os métodos, ilustrações, instruções e anotações envolvidas nesta atividade. Histórico do resultado da inspeção deve ser registrado, atualizado e revisado diariamente.

É mandatório que durante a vigência do CSI, todos os lotes sejam adicionalmente identificados com o símbolo "CSI", de maneira clara e visível pela parte externa de todas as embalagens. Os lotes fornecidos sem a devida identificação de "Embarque Controlado Nível I" serão rejeitados pelo recebimento da MANGOTEX.

6.3.2.EMBARQUE CONTROLADO NÍVEL II

Além dos requisitos aplicáveis para o Embarque Controlado Nível 1 o FORNECEDOR deve considerar:

- A adição de segunda bancada de reinspeção (inspeção de 200%).
- Reinspeções devem ser feitas por empresas terceirizadas, aprovadas e/ou indicadas pela MANGOTEX, cujos custos serão repassados ao FORNECEDOR.
- Agendar junto ao Departamento da Qualidade MANGOTEX a realização de "Auditoria de Processo" em até 3 dias úteis após o envio da notificação de "Embarque Controlado Nível 2", com o objetivo de identificar as causas da não conformidade e determinar as ações decorrentes.

NOTA1: mediante acordo entre as partes o posto de inspeção do "Embarque Controlado Nível 2" pode ser nas instalações da MANGOTEX e os custos repassados ao FORNECEDOR.
NOTA2: qualquer que seja o local do posto de inspeção cabe ao FORNECEDOR identificar todas as embalagens com a etiqueta de Embarque Controlado Nível 2.
NOTA3: a MANGOTEX solicita que o FORNECEDOR notifique o seu órgão certificador sobre a sua situação atual em CSII.

6.3.3.CRITÉRIO DE SAÍDA DO EMBARQUE CONTROLADO NÍVEIS 1 E 2

O embarque controlado será suspenso pela MANGOTEX após o fornecimento de 5 lotes consecutivos com "Zero Defeito" e mediante documentação do FORNECEDOR que evidencie a eficácia e eficiência das ações implementadas.
NOTA1: Em hipótese alguma o FORNECEDOR está autorizado a interromper as inspeções de Embarque Controlado Nível "1" ou "2" sem que haja autorização e/ou acordo formal por parte da MANGOTEX.

6.4.CUSTOS DA NÃO QUALIDADE – PROCESSO DE INDENIZAÇÃO

Custos da não qualidade serão cobrados dos FORNECEDORES. Exemplo de custos da não qualidade:

- Lote "não conforme" detectado na produção da MANGOTEX;
- Hora parada de produção provocada por problemas de qualidade ou abastecimento (entrega);
- Seleção ou retrabalho com mão de obra da MANGOTEX;
- Ocupação de espaço físico em seleção ou retrabalho feito dentro da MANGOTEX;
- Perdas de materiais e mão de obra agregados ao "material não conforme" calculado conforme o caso;
- Mão de obra terceirizada usada nos clientes em seleção ou retrabalhos, que será cobrado conforme Nota fiscal da Empresa contratada;
- Débitos impostos à MANGOTEX pelos seus clientes, gerado por quebra de qualidade ou desabastecimento de responsabilidade dos FORNECEDORES;
- Frete extra, gerado por quebra de qualidade ou desabastecimento de responsabilidade dos FORNECEDORES, conforme despesa gerada.

VI. COMUNICAÇÃO

• É requerido que o FORNECEDOR notifique o Gerente da Qualidade formalmente dentro de 10 dias do ocorrido, quando uma auditoria de 3ª parte, por quaisquer motivos, seu status de certificação for reprovado/revogado.

• Dúvidas pertinente aos requisitos específicos do cliente e solicitações de derrogas devem ser encaminhadas e verificadas com as seguintes pessoas:

DEPTOS	TELEFONES	E-MAIL
DESENVOLVIMENTO	11-2118-9883 11-2118-9867 11-2118-9868	dnpgeral@mangotex.com.br dnp.export@mangotex.com.br eng.processos@mangotex.com.br
LABORATÓRIO	11-2118-9878	coordenacao.lab@mangotex.com.br
COMPRAS	11-2118-9851	compras@mangotex.com.br
QUALIDADE	11-2118-9870	gestao.qualidade@mangotex.com.br
SEGURANÇA	11-2118-9864	segurança@mangotex.com.br
PORTARIA	11-2118-0000	portaria@mangotex.com.br

VII. CONDUTA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

ÉTICA

O alicerce da MANGOTEX é a nossa Integridade. Somos abertos, honestos e confiáveis no relacionamento com nossos clientes, fornecedores, colegas, sócios e com a comunidade onde atuamos.

- **Compromisso**

Trabalhamos num ambiente que promove a inclusão e acolhe as mudanças, novas ideias, respeito pelo indivíduo e igual oportunidade de sucesso para todos.

- **Trabalho Infantil**

NÃO empregar qualquer pessoa abaixo da idade de 16 anos (mão de obra infantil/ e ou escrava) a menos que seja com base em um programa de aprendizagem ou estágio aprovado pelo governo; estes jovens não devem estar expostos a situações que sejam perigosas, inseguras ou insalubres;

- **Trabalho Forçado**

A empresa NÃO deve envolver-se e nem apoiar a utilização de trabalho forçado. O trabalhador não poderá ter seus documentos retidos ou ser obrigado a fazer depósitos como condição para ser admitido;

- **Saúde e Segurança**

A empresa DEVE proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, que inclua acesso à água potável, banheiros limpos, equipamentos de segurança individuais e coletivos necessários e treinamento para o seu uso, tomando medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde;

- **Liberdade de Associação e Negociação Coletiva**

Reconhece ainda os direitos dos seus Integrantes de participar livremente de sindicatos de acordo com suas categorias, e negociações coletivas. Represália, intimidação ou assédio para esta questão é proibido;

- **Assédio e Discriminação**

A empresa DEVE coibir a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores. NÃO envolver, aceitar e nem apoiar a corrupção, assédio e discriminação, em qualquer espécie (cor, crença, idade, raça, classe social, origem étnica ou nacional, religião, estado conjugal ou de paternidade, deficiência, sexo, incapacidade, orientação sexual e tempo de serviço. etc.);

- **Horas de Trabalho**

A empresa NÃO DEVE aplicar aos seus trabalhadores uma jornada de trabalho superior a 44 horas por semana, sendo permitido um máximo de 12 horas extras semanais remuneradas, garantindo ainda no mínimo um dia de descanso nesse período. Deve cumprir a legislação e normas de seu ramo de atividade;

- **Política Anticorrupção**

Não participamos direta ou indiretamente de nenhum tipo de suborno governamental ou comercial.
Não oferecemos, solicitamos ou aceitamos bens de valores, dinheiro que possa incentivar ou sugerir que o destinatário use indevidamente sua posição para obter vantagem comercial ou de qualquer outra forma.

  - ✓ **Fraude**

    O FORNECEDOR deverá impedir qualquer atividade fraudulenta por seus representantes com relação ao recebimento de quaisquer recursos pela MANGOTEX, denunciando qualquer solicitação fraudulenta. O FORNECEDOR garante que não dará quaisquer gratificações ou comissões, nem concorda e não concordará em pagar comissão a qualquer empregado, agente, funcionário, ou representante da MANGOTEX relacionado a qualquer fornecimento de bens ou serviços, ou a qualquer outro contrato firmado com a MANGOTEX. Se O FORNECEDOR ou qualquer pessoa, agindo em seu nome, estiver descumprindo as previsões acima definidas, a MANGOTEX poderão rescindir o pedido ou contrato e receber do FORNECEDOR o montante de quaisquer prejuízos sofridos pela Contratante, resultantes de tal rescisão; ou ser totalmente ressarcidas pela Contratada por qualquer prejuízo sofrido pela Contratante em consequência de qualquer violação desta cláusula, independentemente da rescisão ou não do pedido em questão, estipulado no mínimo em R$ 100.000,00 (cem mil reais).

Para maiores detalhes do código de conduta acessar o site: www.mangotex.com.br.

IX. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O FORNECEDOR compromete-se a cumprir a legislação de meio ambiente vigente e requisitos por ela subscritos, ficando responsável pela obtenção e manutenção de quaisquer alvarás ou licenças exigidas pelos órgãos públicos, incluindo comprometimento com um desenvolvimento sustentável, com a prevenção de poluição e desperdício de recursos naturais, incluindo aquelas relacionadas ao manuseio, reciclagem, eliminação ou disposição de resíduos e material perigoso.

9.1.CONTROLE DE MINERAIS DE CONFLITO:

São considerados minerais de conflito: Tântalo, Tungstênio, Latão e Ouro. Se utilizados em alguns dos seus processos ou de seus SUB-FORNECEDORES, sua empresa deve se certificar de o material não é proveniente de regiões de conflito como República Democrática do Congo (RDC); e/ou em países adjacentes que realizam a extração desses minerais de forma que afligem diretamente os direitos humanos.

A MANGOTEX, por ser exportador de produtos para a Europa, atende e estende a seus FORNECEDORES, a necessidade do atendimento a Diretriz Européia 2000/53/EC de 18 de Setembro de 2000, que determina entre outros, principalmente a proibição do uso de metais pesados (Chumbo, Mercúrio, Cádmio e Cromo Hexavalente) em seus produtos, a fim de respeitar exigências regulamentares relacionadas ao fim da vida útil dos veículos. Portanto, faz-se necessário:

- FORNECEDORES de componentes: cadastrar os seus produtos no IMDS (www.imds.com);
- FORNECEDORES de matéria prima: preenchimento dos formulários de Declaração de Substâncias Químicas (DSQ), Declaração de Metais Pesados (DMP);

9.2.PRECAUÇÕES ECOLÓGICAS REFERENTE A PROCESSOS E EMBALAGENS

Solicitamos que os FORNECEDORES e PRESTADORES DE SERVIÇO da MANGOTEX priorizem a utilização de processos de manufatura mais limpos e ecológicos. Com relação a embalagens, solicitamos a priorização da utilização de embalagens retornáveis, minimizando ou eliminado a utilização de embalagens descartáveis (papelão, sacos plásticos, etc) a fim de reduzir resíduos.

Quando necessário projetar equipamentos e/ou produtos, o FORNECEDOR deverá adotar critérios de modo que no final de sua vida útil, seja possível a reciclagem dos componentes e materiais neles utilizados.

9.3.FORNECEDORES DE TRANSPORTE DE CARGA OU PASSAGEIROS

Os veículos utilizados a serviço da MANGOTEX devem cumprir o estabelecido nas Portaria(s) que dizem respeito ao atendimento dos padrões da escala Ringelmann para emissões de fumaça preta dos veículos movidos a diesel, ao cumprimento do programa interno de auto-fiscalização.

Evidências de atendimento, poderão ser solicitadas antes do início da prestação dos serviços ou a qualquer momento.

X. INTEGRAÇÃO PRESTADORES DE SERVIÇO (MIPS)

Quando necessário a execução de qualquer tipo de serviço dentro das instalações da MANGOTEX, como seleção de peças, retrabalho, incluindo trabalhos de risco como reparos em telhado, soldas, etc... é necessário realizar integração conforme documento MIPS (Manual de Integração de Prestadores de Serviço). Documentos necessários (para cada operador):

- Atestado de Saúde Ocupacional (A.S.O.)
- Cópia da carteira profissional

NOTA1: Antes do início da realização do trabalho, deve-se agendar com o departamento da SEGURANÇA DO TRABALHO ou da QUALIDADE a integração.

XI. PLANO DE AÇÃO DE EMERGÊNCIA – PAE

A MANGOTEX auxiliará (mediante a contratação de empresa terceirizada) o FORNECEDOR ou PRESTADOR DE SERVIÇO, na contenção de emergências (envolvendo vazamento, derramamento e incêndios) no transporte rodoviário de origem ou destinação de produtos ou resíduos perigosos da MANGOTEX, dentro do limite do município de Itu/SP.

O FORNECEDOR ou PRESTADOR DE SERVIÇO deve entrar em contato com o telefone da portaria da MANGOTEX.

XII. ANEXOS

- Formulário para Aprovação de Derrogas Específicas
- D.M.P.
- D.S.Q.
- Check List de Homologação de Fornecedores

XIII. REVISÕES

Rev	Data	HISTÓRICO	Elaborador / Análise	Aprovador
03	07/08/19	Readequação para a norma IATF 16949 e input de outros requisitos	Roberto Cipriano	1º página
02	04/01/17	Revisão geral	Roberto Cipriano	
01	03/11/14	Incluído requisitos ambientais (5.1), QSB (5.2), Controle de Documentos (6); Controle de retenção de registros (7); Plano de Contingência (8); Segurança do trabalho (10); Controle de Alterações (12)	Roberto Cipriano	
00	01/12/10	Emissão Inicial	Roberto Cipriano	

Termo de Recebimento e Aceitação do Manual de Qualidade dos Fornecedores

Faça uma cópia ou destaque esta página e remeta a cópia assinada para o seguinte endereço:

INDÚSTRIAS MANGOTEX LTDA.

Av. Sete Quedas, 1880

Itu – Bairro Sete Quedas – SP – 13313-006 - BRASIL

Fone (+5511) 2118-9870 - Fax (+5511) 2118-9893

A/C do Departamento do Laboratório

e-mail: coordenacao.lab@MANGOTEX.com.br

Nós recebemos o Manual de Qualidade dos Fornecedores e entendemos e concordamos com as expectativas expressas no mesmo – V3_07.08.19

Empresa:_____

_____ _____ _____

Responsável (Nome) Assinatura Data

DEVOLVER ESTE TERMO DE RECEBIMENTO NO MÁXIMO, 10(DEZ) DIAS ÚTEIS APÓS O RECEBIMENTO DO MANUAL, CASO NÃO SEJA DEVOLVIDO ATÉ ESTA DATA, SUBTENDE-SE QUE OS REQUISITOS SÃO ATENDIDOS PELO FORNECEDOR.