Indústrias Mangotex Ltda.

MANUAL DA QUALIDADE DO FORNECEDOR

IT-GTQ-002

V1_06.02.2023

REVISÕES

Rev	Data	HISTÓRICO	Elaborador / Análise	Aprovador
01	06/02/2023	Tópicos revisados estão com a borda demarcada ou descritos em azul	Gersom M./Geiser R.	Roberto C.
00	27/01/2022	Revisão Geral: Alterado de nomenclatura de procedimento de: IT-DNP-001 para IT-GTQ-002	Marcos A./Geiser R.	Roberto C.

ÍNDICE

I.	**OBJETIVO**	**3**
II.	**TERMINOLOGIAS**	**3**
III.	**CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES**	**3**
IV.	**PROCESSO DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR**	**4**
V.	**AUDITORIA DE PROCESSO E PRODUTO**	**6**
	a. Auto auditoria do Fornecedor	6
	b. Auditoria no Fornecedor	6
	c. Critérios de classificação/Frequência da Auditoria	6
	d. Regras de rebaixamento	7
VI.	**DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDOR**	**7**
VII.	**REQUISITOS ESPECIFICOS DA MANGOTEX**	**8-13**
VIII.	**ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR-IQF**	**14**
IX.	**PROGRAMA DE FORNECEDORES CRÍTICOS (CSP)**	**15**
	a. CSP1	15
	b. CSP2	15
	c. Critério de Saída do CSP1 e CSP2	15
	d.CSP3	15
X.	**CUSTO DA NÃO QUALIDADE-PROCESSO DE INDENIZAÇÃO**	**16**
XI.	**CONTATOS**	**16**
XII.	**TERMO DE RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE (anexo H1)**	**17**

I. OBJETIVO

O objetivo deste Manual é divulgar os critérios e requisitos estabelecidos pelo Sistema de Gestão da MANGOTEX aos seus fornecedores e assegurar o compromisso com a Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho de seus produtos e serviços. A decisão de comprar de um determinado fornecedor depende de uma equipe multidisciplinar que avalia essencialmente a capacidade do fornecedor em atender a estes critérios e requisitos.

A MANGOTEX poderá a qualquer momento sem aviso prévio divulgar em seu portal a "Carta de Esclarecimento" com o intuito de elucidar ou alterar algum requisito, até a publicação da nova versão atualizada deste manual, bem como, os anexos descritos (https://mangotex.com.br).

II. TERMINOLOGIAS

- **EQF –** Especialista da Qualidade do Fornecedor (denominado Engenheiro do Produto)
- **IQF –** Índice de Qualidade do Fornecedor
- **APQP -** *Advance Product Quality Planning* ou Planejamento Avançado da Qualidade do Produto
- **PAPP –** Processo de Aprovação de Peça de Produção
- **CEP –** Controle Estatístico de Processo
- **RNCF –** Relatório de Não Conformidade do Fornecedor
- **FISPQ –** Ficha de Informações e Segurança de Produto Químico
- **PPM –** Partes Por Milhão
- **LO –** Licença de Operação
- **CLI –** Certificado de Licenciamento Integrado
- **DNP –** Desenvolvimento de Novos Produtos
- **VDA6.**3 – é uma ferramenta de auditoria baseada em processos, que faz parte da família de documentos da norma VDA. É desenvolvida pela VDA-QMC (Verband der Automobilindustrie – Qualitats Management Center) e pela indústria automotiva alemã para organizações que manufaturam produtos ou serviços automotivos.
- **Auditoria de produto:** 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).
- **Características especiais**: é uma classificação de uma característica de produto ou parâmetro de processo de manufatura. A MANGOTEX define suas características em: **Segurança**: afetam a segurança do usuário ou legislação do país e causam um grande impacto a empresa e a sociedade, é simbolizada com um triângulo com a letra "D". **Crítica**: a falha pode afetar o processo do cliente ou consumidor final, ocasionando: refugo, parada de linha, bloqueio de pátio, sem afetar a segurança; é simbolizada com a letra **"C".**

III. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES MANGOTEX (IT-GTQ-031)

Cópia deste documento está disponível em: https://mangotex.com.br/codigo-de-conduta-dos-fornecedores-mangotex/

IV. PROCESSO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (novo fornecedor)

Se um fornecedor em potencial não fizer parte dos Fornecedores homologados, os Deptos. DNP, Qualidade, Compras e Cotação, são responsáveis pela homologação, atendendo aos seguintes critérios:

- 1º Requisitos de Certificação
- 2º Avaliação do Sistema da Qualidade
- 3º Avaliação de Risco
- 4º Avaliação de Sustentabilidade
- 5º Assinaturas obrigatórias

1º Critério: Requisitos de Certificação

Tipo	Produtos e serviços	Nível S.G.Q.	Monitoramento performance		Monitoramento Processo manufatura			PPAP (**)
			IQF	Freq.	CQI (*)	Auditoria	Freq.	
Matéria-prima (Fabricante)	Aceleradores, Antiozonante, Antioxidante, Agentes de fluxo, Ativantes, Adesivos,Cargas, Coagentes, Carga Reforçante, Dissecantes, Elastômeros, Esponjantes e Expansores, Óleo, Inibidores, Resinas, Plastificantes, Pigmentos, Peróxidos, Solventes de Processo, Solventes (Catalisadores, Tintas, Solventes e Diluentes), granulado.	1- Meta 2- Mínimo 4- Aceitável	X	Mensal	NA	X	A=5 anos B=3 anos C=1 ano	Nível 1 + Ficha Técnica, FISPQ, Certificado de MP e EMP
Matéria-prima & Distribuidor (***)								
Componentes1	Injetados (borracha, plástico), Metálicos (abraçadeiras, anéis, molas e tubos), protetores (aluminizado, corrugado, esponjoso, flexguard e termo contrátil, tratamento térmico e superficial.		X	Mensal	X	X		Nível 3 + documentação completa+ estudo de capacidade - Run@Rate
Componentes2	Têxtil (fios, faixas, telas)		X	Mensal	NA	X		Nível 4 + documentação acordado com a área de DNP & EQF
Embalagens	-	8- Mínimo	NA	NA	NA	NA		NA
Serviços	Tratamento Superficial / Térmico (não relacionado ao produto final): Zincagem, Cromeação, Niquelação, Nitretação, Cementação / Têmpera, Revenimento, Recozimento		X	Mensal	X	X		Nível 3 + documentação completa
	Re-bobinação, Confecção de Moldes, Mandris, Gabarito de Controle	2- Meta 6- Mínimo 7- Aceitável	NA	NA	NA	X		NA
	Serviços de Calibração de equipamentos de Medição, Ensaios e Testes	3- Mínimo 4- Aceitável	NA	NA	NA	NA	N/A	NA
	Serviços de Seleção/Retrabalho	2- Mínimo 4 - Aceitável	NA	NA	NA	NA	NA	NA

LEGENDAS:
X = Aplicável N/A = Não se aplica

Nível SGQ
1. IATF16949 = Apresentação do certificado IATF16949
2. ISO9001= Apresentação do certificado ISO9001
3. Acreditado ISO/IEC 17025 = Apresentação dos certificados de serviços credenciados junto a RBC/OAA ou equivalente; relatório deve incluir a marca da acreditação nacional.
4. Aprovado pelo cliente = Evidência de aprovação do cliente
5. Homologação Mangotex = Classificação A na auditoria de homologação
6. Homologação Mangotex = Classificação B na auditoria de homologação
7. Homologação Mangotex = Classificação C na auditoria de homologação com plano de ação para buscar a nota B em 6 meses.
8. Homologação Mangotex = Check list de Validação

NOTA1: Fornecedores de itens Scania devem ser certificados ISO14001 e IATF16949, dessa forma a área de DNP deve informar a área de Compras se é item Scania para garantir a seleção de um fornecedor que atende os requisitos do cliente. Para demais clientes será atendido conforme requisito específico do cliente.

NOTA2: A LO e/ou CLI é aplicável se as atividades da empresa envolverem o uso de recursos naturais ou a emissão de poluentes. Fornecedores com certificação na norma ISO14001 (devem enviar cópia do certificado), estão dispensados de enviar a licença. É incentivada a adequação à norma ISO 14001, estes fornecedores terão preferência na homologação.

NOTA3: A MANGOTEX enviará a cada 12 (doze) meses o Questionário de Sustentabilidade (como autoavaliação), a fim de verificar o atendimento a requisitos mínimos de Meio Ambiente, Padrões Sociais, Proteção a Saúde e Trabalho e Ética Organizacional.

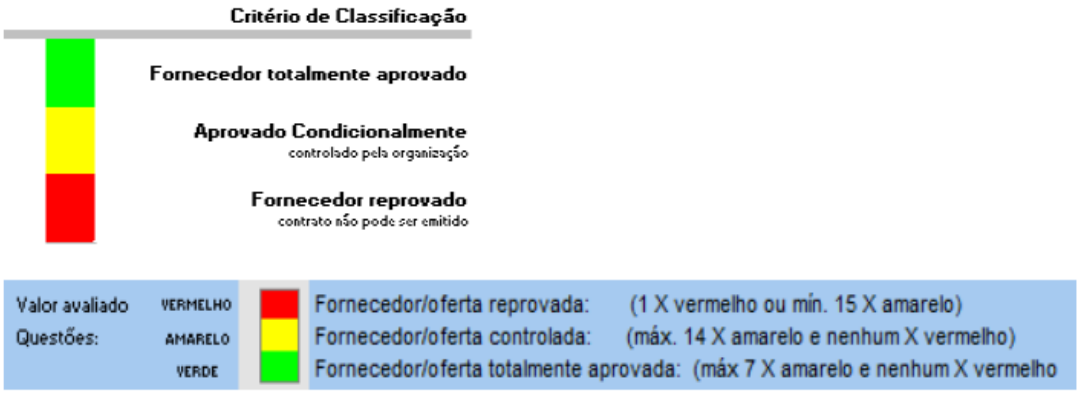
NOTA4: materiais auxiliares são materiais que não permanecem no produto final, bem como materiais não produtivos e transportadores não serão exigidos requisitos de S.G.Q, monitoramento de performance e monitoramento de processo, a menos que exigido pelo cliente.

(*) O Fornecedor deve enviar anualmente a auto avaliação do processo conforme manuais AIAG na última versão:
- CQI 9 -Avaliação de Processo de Tratamento Térmico
- CQI 11-Avaliação de Processo de Tratamento Superficial
- CQI 12-Avaliação de Processo de Revestimento
- CQI 15-Avaliação de Processo de Soldagem
- CQI 17-Avaliação de Processo de Solda Branca
- CQI 23-Avaliação do Sistema de Moldagem
- CQI 30-Avaliação do Sistema de Processamento de Borracha

(**) Nível do PPAP exigido dos fornecedores:
- Quando se tratar de item para GM, o nível é 5.
- O fornecedor deve se atender aos requisitos determinados no ANEXO-C4 (Check List de PPAP)

(***) – Distribuidores => O certificado do Sistema de Gestão será exigido do fabricante ou do fabricante e autoavaliação baseada no VDA 6.3 correlacionado os requisitos aplicáveis para recebimento, armazenamento e expedição será solicitada e auditoria in-loco será realizada em função da autoavaliação, nesse caso sempre será do distribuidor

2º Critério: Avaliação do Sistema da Qualidade, utilizando a norma VDA 6.3 (Análise Potencial – P1) conforme critérios abaixo:



Classificação:

- **Reprovado:** 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 cliente.

- **Aprovado condicionalmente:** o fornecedor deve enviar plano de ação em até 15 dias úteis, a contar da data de recebimento do relatório e implementar as ações em até 90 dias.

- **Totalmente aprovado:** o Depto da Qualidade/Desenvolvimento deve dar sequência ao processo de homologação.

NOTA1: no caso de fornecedores indicados pelo cliente, esta avaliação não será necessária, pois esses fornecedores entram diretamente na "Lista de Fornecedores Homologados".
NOTA2: estão isentos de avaliação os fornecedores de materiais indiretos: auxiliar, embalagem e 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.

3º Critério: Avaliação de Risco

Método	Classificação	Grau de Conformidade	Denominação da Classificação
Utilizando o Check List (Matriz de Riscos) ANEXO-H9	Baixo	1,0 – 5,0	Aprovado
	Médio	5,1 – 7,5	Aprovado Condicional
	Alto	7,6 – 10,0	Reprovado

4º Critério: Avaliação de Sustentabilidade

Método	Classificação	Grau de Conformidade	Denominação da Classificação
Utilizando o Check List (Sustentabilidade) ANEXO-H4	Baixo	80,0 – 100,0	Aprovado
	Médio	50,0 – 79,0	Aprovado Condicional
	Alto	< 50,0	Reprovado

5º Critério: Assinaturas

- **Deste Manual** (ANEXO-H1)
- **Assinatura do Termo de Representante de Segurança e Conformidade do Produto_PSCR** (ANEXO -H2)
- **Assinatura do Termo de Confidencialidade de Informações** (ANEXO-H3), firmada entre fornecedor e empresa.

Carta de Nomeação: Após concluído todos os critérios acima, será avaliado pela equipe TOP-SUPPLIER, e o SQE e/ou Gerente de Compras enviará a CARTA DE NOMEAÇÃO caso o fornecedor seja aprovado.

V. AUDITORIA DE PROCESSO E PRODUTO

A MANGOTEX promove o monitoramento dos processos de manufatura de seus fornecedores através de auditoria de 2ª parte, utilizando auditores da MANGOTEX e/ou nomeados por ela.

a) Auto auditoria do Fornecedor

Antes da auditoria da MANGOTEX, o fornecedor deve realizar uma auto avaliação para verificar internamente a eficácia do programa de melhoria, utilizando Check List encaminhado pela MANGOTEX.

b) Auditoria no Fornecedor

Será utilizado o VDA 6.3 e requisitos definidos neste procedimento. 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 e realizar uma auditoria de produto, a escolha da MANGOTEX. Após a auditoria o EQF/Auditor irá disponibilizar o relatório da auditoria em um prazo máximo de 15 (quinze) dias. Cada questão será avaliada conforme respectiva exigência e seu respectivo cumprimento:

Pontos	Avaliação de conformidade com requisitos
10	Requisitos plenamente cumpridos
8	Requisitos em boa parte cumpridos; pequenas divergências
6	Requisitos parcialmente cumpridos; divergências significantes
4	Requisitos inadequadamente cumpridos; divergências graves
0	Requisitos não cumpridos

NOTA1: Quando um cliente da MANGOTEX solicitar uma avaliação nas instalações do fornecedor, irá acordar entre as partes a data e a forma de realização da mesma.
NOTA2: A Mangotex realizará (remota e/ou presencial) auditoria de processo no distribuidor, conforme questões do check list VDA6.3 pertinentes as atividades/operações (Ex.:estoques, FIFO, Identificação, etc); porém antes será encaminhado este check list VDA6.3 para que realize uma auto avaliação em seu Sistema de Gestão e Processo.
NOTA3: Fornecedores sem a certificação em seu Sistema de Gestão da Qualidade na norma IATF16949, não serão classificados com nota "A" na auditoria de Processo e Produto.
NOTA4: Para fornecedores internacionais será solicitado uma auto avaliação realizado por um auditor qualificado QMC e na ausência da qualificação, o EQF Mangotex deverá analisar criticamente a auto-avaliação e poderá agendar uma video conferência para confirmar as informações e evidências e assim definir a nota da self-audit
NOTA5: Somente fornecedores com treinamento no curso VDA PSCR obterão nota 10 na auditoria de processo.

c) Critérios de classificação/frequência da auditoria:

A frequência e os critérios das auditorias de 2ª parte serão baseados na avaliação de risco dos fornecedores/critérios de auditorias:

- **Classificação A:** Fornecedores que atingirem Classificação "A" demonstram-se aptos à produção seriada, deverão emitir um plano de ação para as questões com pontuação menor que 10. O Plano de ação deve ser apresentado em até 15 (quinze) dias após a data do relatório da auditoria e será monitorado em até 90 (noventa) dias. A frequência para realização de uma nova auditoria neste Fornecedor é de 5 (cinco) anos.
- **Classificação B:** Fornecedores que atingirem Classificação "B" demonstram deficiências que podem colocar em risco a qualidade do produto fornecido. Terá um prazo de até 15 (quinze) dias após a data do relatório da auditoria para emitir um plano de ação, o qual será monitorado em até 90 (noventa) dias, ou até o encerramento deste. Caberá a MANGOTEX decidir pelo encerramento on-site ou off-site, com prévia comunicação ao fornecedor. A frequência para a realização de uma nova auditoria neste Fornecedor, após encerramento do plano de melhorias, é de 3 (três) anos.
- **Classificação C:** Fornecedores que atingirem classificação "C", são automaticamente impedidos do fornecimento de novos negócios e ficará com classificação "D" no IQF, até a recuperação da nota após nova auditoria. Deve ser apresentado um plano de ação, em até 15 (quinze) dias após a data do relatório da auditoria, com visita agendada para a verificação da eficácia das ações e agendamento de uma nova auditoria dentro de um ano, enquanto isso fica suspenso para novos negócios (fornecedor New Business Hold). A evolução da classificação de C para B somente será dada quando o grau de conformidade for ≥ 85 pontos.

Classificação da nota da auditoria de processo

Classificação	Grau de conformidade
A	90- 100
B	80 - 89

C	0 - 79

d) Regras de rebaixamento:

correspondem as regras VDA6.3 e requisitos MANGOTEX. O fornecedor será comunicado por escrito do rebaixamento pelo Departamento da Qualidade.

- **Razões para rebaixamento de A para B, apesar do grau de cumprimento EG≥90%:**

✓ Falta uma certificação do sistema de gestão da qualidade (IATF16949);
✓ Na auditoria de produto foram encontradas falhas de classe "B" ou falha sistemática "C" (ver ANEXO-C1);
✓ Foram detectados riscos na cadeia de fornecimento, quem têm influência direta na qualidade dos produtos fornecidos diretamente à MANGOTEX. Isto levará ao rebaixamento do fornecedor direto.
✓ Apresentar IQF nível C por três meses consecutivos (últimos 3 meses)

- **Razões para rebaixamento de B para C, apesar do grau de cumprimento EG≥80%:**

✓ Na auditoria de produto foram encontradas falhas de classe "A" ou falha sistemática "B" (ver ANEXO-C1)
✓ Foram detectados riscos na cadeia de fornecimento, quem têm influência direta na qualidade dos produtos fornecidos diretamente à MANGOTEX. Isto levará ao rebaixamento do fornecedor direto.
✓ A certificação do sistema de gestão da qualidade (mínimo ISO9001), não disponível ou foi retirada.

- **Razões para rebaixamento direto para C (mesmo não havendo auditoria):**

✓ A execução do programa de melhoria (provindos: auditoria de processo, RNCF, etc) é negada ou não é realizada; isto se estende para a confirmação da implementação do plano de melhoria;
✓ Prazos não aceitáveis para alcançar os objetivos de qualidade exigidos pelo cliente;
✓ Desempenho negativo ou um risco de não cumprimento da função do produto (matéria prima ou componente), durante uma análise de problema ou numa visita de um auditor da MANGOTEX;
✓ O acesso ao processo e todas as etapas de fabricação para o desempenho das auditorias de fornecedores da MANGOTEX (por exemplo: VDA 6.3, P1, visitas) é negado;
✓ A certificação do sistema de gestão da qualidade (mínimo ISO9001), não disponível ou foi retirada.
✓ Apresentar IQF nível C superior a 4 meses consecutivos;
✓ Apresentar IQF nível D pelo menos 2 vezes nos últimos 6 meses

VI. DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDOR

A MANGOTEX não abrirá mão de incentivar que toda a sua cadeia de suprimentos busque a certificação IATF 16949 e

a. Realizará juntamente com a auditoria de processo VDA 6.3, nos fornecedores ISO 9001 uma auditoria MAQMSR, a qual é baseada nos Requisitos Mínimos de Sistema de Gestão da Qualidade Automotiva para Fornecedores de Subníveis no intuito de desenvolver o fornecedor para o atendimento aos requisitos da norma IATF 16949 item 8.4.2.3. Material para consulta: https://www.iatfglobaloversight.org/oem-requirements/customer-specific-requirements/

b. Uma Carta de Desenvolvimento de Gestão da Qualidade e Ambiental (ANEXO-H8) será enviada ao fornecedor para analisar a intenção de obter as certificações IATF 16949 e ISO 14001.

VII. REQUISITOS ESPECÍFICOS DA MANGOTEX

Legenda: C(componentes); MP(Matéria Prima-ver item IV);

	Item ISO9001 /IATF16949	Assunto	Exigências	C	MP
1	4.3.2/ VDA (7.1)	Requisitos específicos do cliente	**Derrogas:** o fornecedor deve utilizar o ANEXO_C3_Formulário para Aprovação de Derrogas Específicas; 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.	X	X
2	4.4.1.2 VDA (6.1.1./ 6.2.1/6.2.3/ 6.1.5/7.1)	Segurança do produto	O Fornecedor deve identificar todas as características de segurança do produto, regulamentares e estatutárias e as mesmas devem estar contidas no FMEA, Plano de Controle, Fluxograma e desdobradas para as Instruções, Postos de Trabalhos; e providenciar treinamento dos colaboradores envolvido no processo e para toda cadeia produtiva de abastecimento. *No intuito de atender aos requisitos específicos de nossos clientes, a MANGOTEX solicita a nomeação/indicação da pessoa Especialista Responsável pela Segurança e Responsabilidade do Produto em sua empresa, ANEXO H2_Termo PSCR. O fornecedor deve exigir de seus subfornecedores esta mesma nomeação/indicação.	X	X
3	5.3.1 VDA (7.1)	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais-supl.	O fornecedor deve notificar formalmente os Depto. Qualidade da MANGOTEX, no prazo de 10dias úteis, sobre quaisquer alterações no responsável pela Qualidade do Produto e da Propriedade da empresa.	X	X
4	6.1.2.3 VDA (7.3)	Planos de contingência	Os fornecedores devem ter documentado planos de contingência, quanto a capacidade de fornecimento e análise de riscos de desabastecimentos e testar periodicamente estes planos. O fornecedor deve notificar no prazo de 24horas, os Deptos de Compras, DNP e Qualidade sobre qualquer interrupção na produção.	X	X
5	7.1.4 VDA (6.4.1/6.4.4)	Ambiente para operação dos processos	Ter as condições míninas de iluminação (principalmente para os postos de inspeção e fabricação); ordem e limpeza, controle climático (onde aplicável), layout definido e segurança do trabalho. Isento de vazamentos e derramamentos de produtos; que o fornecedor preze pela proteção e as condições de prateleiras, pisos, telhados.	X	X
6	7.1.5.1.1 VDA (6.4.3)	Análise de Sistema de Medição	Requer que seus fornecedores realizem análise do sistema de medição (MSA) para todos os sistemas de medição previstos no plano de controle. Incluindo estudos de Estabilidade, Linearidade, Tendência, Reprodutividade, Repetibilidade e Média e Amplitude do R&R	X	
7	7.1.5.3.2 VDA (6.4.3)	Laboratório Externo	Deve ser utilizado laboratórios de ensaio e calibração certificados ISO/IEC 17025, com validade não expirada ou, salvo veto por parte 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.	X	X
8	7.2.1 VDA (6.3.1/7.5)	Competência - Suplemento	O fornecedor deve ter documentado uma Matriz de Polivalência e ter os treinamentos nos Manuais do AIAG: APQP, CEP, MSA, PAPP, FMEA e Segurança do Trabalho	X	X
9	7.2.4 VDA 7.5	Competência do auditor de segunda parte	O fornecedor deve ter auditores internos ou contratados capacitados de acordo com a norma ISO 9001 edição vigente, VDA 6.3 (vigente), IATF (se aplicável) e conhecimentos nos demais requisitos específicos de clientes (se aplicável). Recomenda-se a literatura VDA 6.5 (versão mais recente).	X	
10	7.3.1 VDA 7.1	Conscientização - suplemento	Deve ser providenciado uma conscientização deste manual, reportando os requisitos específicos da MANGOTEX para os colaboradores envolvidos com o(s) produto(s) fornecido(s), bem como aos seus subfornecedores.	X	X
11	7.4 VDA 7.1	**Comunicação**	O fornecedor deve notificar a MANGOTEX sobre quaisquer mudanças em seu status de registro de sua certificação: IATF 16949, ISO9001 e ISO14001. Essas mudanças incluem, mas não estão limitadas a: Certificação inicial, Recertificação, Transferência da certificação para um novo Organismo de Certificação, Retirada de certificado, Cancelamento do certificado sem substituição. Sempre que a empresa for recertificada uma cópia atualizada do certificado deve ser enviada para arquivo aos cuidados do Depto. Qualidade. O fornecedor deve preencher e manter atualizado o ANEXO-H7(Lista de Contatos) e e enviar uma cópia a MANGOTEX.	X	X

12	7.5.3 VDA 7.1	Controle de informações documentadas	Onde o fornecedor utilizar documentos da MANGOTEX ou outros documentos de origem externa (Ex.: Manuais do AIAG: APQP, CEP, MSA, PAPP, FMEA), deve assegurar a versão mais atual, ou a especificada pela MANGOTEX. Desenhos e especificações devem ser solicitados ao Depto. de Compras ou DNP. É de responsabilidade do fornecedor atualizar as versões antes da utilização.	X	X
	Item ISO9001 /IATF16949	**Assunto**	**Exigências**	**C**	**MP**
13	7.5.3.2.1 VDA 6.6.3	Retenção de Registros	O fornecedor deve reter registros de forma que: • APQP/PPAP: manter 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; • Ordens de compra e emendas do fornecedor 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 no mínimo 15 anos. • Os registros de auditorias internas e de análise crítica da Direção devem ser retidos no mínimo por 3 anos. • Treinamento: manter os registros por 3 anos a partir da data do treinamento. • Calibração: reter registros de calibração de equipamentos de medição por um ano calendário ou substituído, o que for mais longo. NOTA1: A MANGOTEX está autorizada a inspecionar os registros e documentos a qualquer tempo.	X	X
14	8.2.3.1.2 VDA 6.2.3	Características especiais designadas pelo cliente	O fornecedor poderá utilizar sua própria simbologia para a identificação de características especiais. No entanto, uma tabela de correlação deve ser estabelecida e, em caso de desenhos enviados para a MANGOTEX, deve ser utilizada a simbologia acima ou deve ser inserida a tabela de correlação em cada documento. 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.	X	
15	**8.3** VDA (6.1.1) VDA (7.1)	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	Os fornecedores e seus subcontratados devem possuir uma sistemática de APQP baseado no manual do APQP da AIAG (vigente), aplicando-a no desenvolvimento de peças e processos para a MANGOTEX e garantindo que todas as ações necessárias serão realizadas no tempo requerido. No desenvolvimento de novos itens, ou substituição de matéria-prima, onde aplicável, o fornecedor deverá submeter declaração de conformidade para Substâncias Restritas e Reportáveis, efetuando o cadastro da matéria-prima no IMDS (http://www.mdsystem.com). O número de submissão do IMDS (ID do Componente ou Matéria Prima) deve ser registrado na capa do PPAP (PSW). O envio de cadastro do IMDS deve ser proposto para o MANGOTEX. N.º 9574. São considerados minerais de conflito: Tântalo, Tungstênio, Latão e Ouro. Se utilizados em alguns dos seus processos ou de seus subfornecedores, 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 Europeia 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 matéria prima devem preencher os formulários ANEXO H6-Declaração de Substâncias Químicas (DSQ), ANEXO H5-Declaração de Metais Pesados (DMP);	X	

16	8.3.4.3 VDA (6.1.1)	Programa de protótipo	As especificações e eventuais desvios solicitados nesta fase devem ser realizados de comum acordo com EQF da MANGOTEX. O fornecedor deve enviar, na data acordada, os protótipos, devidamente embalados, e identificados com etiqueta padronizada. Cada remessa de protótipos deve vir acompanhada do Relatório Dimensional, Desenho Boleado e Relatório de Material. O não atendimento do acima exposto é entendido como não fornecimento e as devidas penalizações serão aplicadas.	X	
	Item ISO9001 /IATF16949	**Assunto**	**Exigências**	**C**	**MP**
17	8.3.4.4 VDA (5.4/6.1.1/7.1)	Processo de aprovação do produto	Devem ser considerados os requisitos do PAPP na versão mais recente. Deve enviar, na data acordada, as amostras de PPAP devidamente embalados e identificados com etiqueta "AMOSTRAS DE PAPP (ANEXO-C2)". A documentação de PAPP deve ser enviada preferencialmente em forma eletrônica. O fornecedor deve obter a aprovação do PAPP para: • Uma nova peça ou produto; • Correção de uma discrepância em uma peça enviada anteriormente; • Produto modificado por uma alteração de engenharia; • Todas as mudanças ou atividades que afetem o encaixe, forma, durabilidade ou desempenho do produto ou montagem; • Processo de fabricação e alterações de local **Status da Submissão da Peça** A MANGOTEX irá notificar o fornecedor sobre a disposição da submissão da documentação do PAPP de modo que uma cópia seja devolvida para o fornecedor e uma cópia seja mantida arquivada na MANGOTEX. Os diferentes tipos de status encontram-se listados a seguir: • **Aprovação Plena:** indica que a peça ou material atende a todas as especificações e requisitos. O fornecedor está, portanto, autorizado a enviar quantidades de produção do produto sujeitas a liberações por parte da MANGOTEX. • **Aprovação Condicional:** permite o envio de peça ou material para as necessidades de produção em um tempo limitado ou com base na quantidade. Só será concedida quando o fornecedor tiver definido claramente a causa das não conformidades que impedem a aprovação da produção e tiver preparado um plano de ação previamente acordado e aprovado pela MANGOTEX. A re-submissão é necessária para obter "aprovação plena" sem a qual não é permitida a entrega de lotes de produção após o prazo ou quantidade aceito condicionalmente. Não são autorizados envios adicionais, a menos que seja concedida uma extensão para a aprovação temporária ou se submissão total do PAPP tiver sido aprovada, sem a qual o próximo lote de material estará sujeito a ser rejeitado. • **Rejeitada:** se a submissão do lote de produção ou a documentação não atenderem aos requisitos. O produto e/ou documentação corretos devem ser submetidos e aprovados antes que as quantidades de produção possam ser enviadas. O Fornecedor deve aprovar produtos e serviços providos externamente de acordo com a ISO9001, Seção 8.4.3, antes da submissão da aprovação de sua peça ao cliente. **Requalificação** O fornecedor deve realizar uma requalificação a cada três anos de cada produto da MANGOTEX. NOTA1:A requalificação do produto normalmente implicaria na validação completa para todos os requisitos de aprovação do produto (por exemplo, PPAP ou PPA) e, portanto, excede o escopo de uma inspeção de layout.	X	X

18	8.3.5.2 VDA (6.1.1)	Saídas de projeto do processo de manufatura	**Diagrama de Fluxo de Processo** O fornecedor deve possuir um diagrama de fluxo de processos de acordo as normas AIAG descrevendo claramente cada passo do processo incluindo inspeção, transporte e armazenagem além de estar alinhada com o Plano de Controle e FMEA de processo. **Análise dos Modos e Efeitos de Falhas – FMEA** O fornecedor é responsável por compreender e utilizar FMEA conforme especificações da AIAG. Recomendável a utilização FMEA/VDA. **Plano de Controle** O fornecedor deve desenvolver um plano de controle em conformidade com as normas do AIAG. **Embalagens** As embalagens utilizadas pelos fornecedores devem ter sido previamente aprovadas pelo EQF, pois deverão respeitar limites de capacidade, forma, identificação e outros requisitos legais aplicáveis.	X	
	Item ISO9001 /IATF16949	**Assunto**	**Exigências**	**C**	**MP**
19	8.4.1.2 VDA (5.1)	Processo de seleção do fornecedor	Utilizar somente subfornecedores que possuam a certificação ISO900, não será aceito questionário de avaliação. Deve implementar uma gestão de seleção de seus fornecedores, baseando nos riscos na cadeia de abastecimento.	X	X
20	8.4.1.3 VDA (5.1)	Fontes direcionadas pelo cliente (directed-buy)	O fornecedor deve obter a aprovação da MANGOTEX antes de buscar fornecedores de subníveis. Entre em contato com o EQF.	X	X
21	8.4.2.4 VDA (5.2/5.3)	Monitoramento do fornecedor	Deve estabelecer critérios mínimos de monitoramento: qualidade do produto, entrega, divulgação destes resultados; planos de ação quando não alcançar as metas; critérios mínimos deste manual para ser comunicado aos subfornecedores (incluindo a gestão de mudanças); critérios de desqualificação. À expectativa que a MANGOTEX espera de seu fornecedor é de 100% de entrega no prazo.	X	X
22	8.4.3 VDA (5.1/5.2/5.3	Informações para provedores externos	O monitoramento e a qualificação de fornecedor subcontratado deve ser responsabilidade do fornecedor, em conformidade com este manual. A MANGOTEX reserva o direito e autoridade de monitorar, revisar e / ou aprovar os processos de fornecedores subcontratado e respectivas instalações, quando necessário.	X	X
23	8.5.1.1 VDA (6.2.1)	Plano de Controle	Os planos de controle devem ser retroalimentados com base nas não conformidades detectadas, mudanças de produto, processo, medição, movimentação, fornecedor e/ou FMEA.	X	
24	8.5.1.2 VDA (6.2.1)	Trabalho padronizado - Instruções do operador e padrões visuais	O fornecedor deve assegurar que as instruções de trabalho contenham planos de reação para não conformidades.	X	X
25	8.5.1.3 VDA (6.2.2)	Verificação das preparações para os trabalhos (set-ups)	Os registros de aprovação de processo e do produto devem ser registrados pelas pessoas autorizadas e treinadas para liberação do Setup.	X	X
26	8.5.1.5 VDA (6.4.1/6.4.2)	Manutenção produtiva total	O fornecedor deve identificar os equipamentos de processo chave. É importante que os painéis estejam protegidos com trava, garantindo a segurança. Atentar-se ao requisito 8.5.3	X	X
27	8.5.1.6	Gestão de ferram. da produção e manuf., equip. de teste e inspeção	Estabelecer uma metodologia de armazenamento adequado e de fácil recuperação sempre que necessário.	X	X
28	8.5.1.7	Programação de produção	O fornecedor não deve enviar a Mangotex, produtos menor que 50% do prazo de validade de fabricação. Caso contrário poderá ocorrer a devolução do lote.		X
29	8.5.2 VDA (6.1.4/6.6.3)	Identificação e rastreabilidade	Possuir uma sistemática de rastreamento de materiais para limitar as consequências de qualquer defeito que ocorra (identificação, situação de liberação, rastreabilidade na entrada e saída de seus processos)	X	X

30	8.5.3 VDA (6.4.1/6.4.2/ 6.4.3)	Propriedade pertencente a clientes e provedores externos	Qualquer ferramental que a MANGOTEX disponibilizar ao fornecedor, para utilização única e exclusivamente na produção, deverá ser mantido em bom estado pelo fornecedor, enquanto estiver em sua posse 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 à vida útil do Ferramental. Os ferramentais MANGOTEX devem estar identificados e padronizados como "PROPRIEDADE DA MANGOTEX", o fornecedor deve possuir um controle que mantenha os ferramentais limpos e conservados e de rápida localização. Qualquer ferramenta perdida ou danificada a MANGOTEX deve ser notificada. Toda concessão de ferramental, dispositivo ou equipamento só será realizada após a assinatura do ANEXO-C5- "Contrato de Comodato". Variações deste modelo poderão ser negociadas em circunstâncias específicas. Deve manter uma sistemática para manutenção preventiva e corretiva e determinar a vida útil dos mesmos. É recomendado que haja um processo para análise e otimização do tempo de parada implementado de forma eficaz e uma gestão de disponibilidade de peças de reposição para produtos/equipamentos chaves.	X	X
	Item ISO9001 /IATF16949	**Assunto**	**Exigências**	**C**	**MP**
31	8.5.4 VDA (6.1.2/6.1.3 / 6.6.1/ /6.6.2)	Preservação	O fornecedor deve assegurar em todo o processo (entrada e saída) produtivo a preservação do produto. Ex.: empilhamento, limpeza, contaminação e mistura, proteção contra danos; produto e quantidade correta.	X	X
32	8.5.6 VDA (5.2/6.1.5)	Controle de mudanças	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 (Deptos. Compras, DNP e Qualidade) com antecedência mínima de 90 (noventa dias) antes da pretensão de implementação. Isto inclui as alterações de localização, CNPJ e Inscrição Estadual. Qualquer mudança (no processo, produto ou fornecedores) realizada sem autorização pela MANGOTEX será uma quebra dos termos deste manual e responsabilizará o fornecedor ou subfornecedor por perdas e danos (Exemplos: custos de falhas em campo, despesas em garantia, rejeições, multas, etc), penalização na pontuação do IQF, resultará em um grau "C" e cabendo ainda a MANGOTEX, acionar o Organismo Certificador e inserir o fornecedor em business on hold. Deve utilizar o formulário ANEXO-C6_Solicitação de Mudança	X	X
33	8.6 VDA (7.1)	Liberação de produtos e serviços	**CERTIFICADOS DE QUALIDADE** Todo lote de matéria-prima deve vir acompanhado do certificado de qualidade, anexado com a nota fiscal. Não será exigido para componentes a cada lote. • **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.	X	X

34	8.6.2 VDA (7.1)	Inspeção de layout e teste funcional	Após a aprovação do PAPP a Inspeção de layout deverá ocorrer a cada 12 meses. O fornecedor deverá reter e apresentar se solicitado. A inspeção de layout deve conter os requisitos: Desenho Boletado e Relatório Dimensional com todas as especificações do PAPP aprovado; Qualquer alteração da frequência de inspeção de layout deverá ser submetida à MANGOTEX e somente será considerada efetiva após aprovação formal.	X	
35	8.7.1 VDA (6.2.4)	Controle de saídas não conformes	O fornecedor deve ter uma sistemática para atuar nas situações de produtos não conforme em todo o processo produtivo, incluindo o recebimento de produtos. Ex.:plano reação, recipiente, área de quarentena, identificação, registro de refugo/retrabalho, controle entrada /saída, etc.	X	X
36	8.7.1.1 VDA (6.2.4)	Autorização para concessão do cliente	A autorização para manufaturar produtos diferentes das especificações da MANGOTEX é limitada à quantidade de peças ou período de tempo, sendo obrigatório aprovação do EQF. Todo lote fornecido sob desvio deve conter uma etiqueta em cada embalagem com a seguinte inscrição: SOB DESVIO. O fornecedor deve utilizar o ANEXO-C3_Formulário para Aprovação de Derrogas Específicas e juntamente com uma análise da não conformidade e plano de ação para erradicação da causa raiz	X	X
37	8.7.1.4 VDA (6.2.4)	Controle de produto retrabalhado	O Fornecedor deve elaborar instruções de retrabalhos, treinamento aos envolvidos e registrar estas operações.	X	X
38	8.7.1.6 VDA (6.2.4)	Notificação ao cliente	O fornecedor deve notificar a MANGOTEX dentro de 24horas ou antes, no caso de um produto não conforme ter sido enviado.	X	X
39	9.1.2/9.1.2.1/ VDA (7.1)	Satisfação do cliente	Ver item VIII	X	X
	Item ISO9001 /IATF16949	**Assunto**	**Exigências**	**C**	**MP**
40	9.2.2.3 VDA (6.5.4)	Auditoria do processo de manufatura	O Fornecedor deve realizar uma auto auditoria de processo com a validade de no máximo 12meses. Recomenda-se que o fornecedor obtenha conhecimento e treinamento no Manual VDA6.3.	X	X
41	9.2.2.4 VDA (6.5.4)	Auditoria de produto	Deve ser definida no Plano de Controle do Produto e realizada no mínimo a cada 12meses, para cada produto manufaturado, como uma peça em produção em série. Qualquer não conformidade encontrada na auditoria o fornecedor deve avaliar conforme ANEXO-C1.	X	X
42	10.2 VDA(6.5.3)	Não conformidade e ação corretiva	A MANGOTEX solicita que o fornecedor quando houver divergências em relação às necessidades do produto e do processo, as causas sejam analisadas e as ações imediatas e corretivas sejam verificadas quanto à sua eficácia. Documentações do SGQ (Plano de Controle, FMEA, Instruções) sejam atualizados, conforme necessário	X	X

43	10.2.3 VDA (7.4)	Solução de problema	Nos casos em que não conformidades ocorrerem em produtos fornecidos, a MANGOTEX enviará ao fornecedor o Relatório de Não Conformidade do Fornecedor – RNCF. O fornecedor deve ter estabelecido um procedimento e os processos apropriados para tomar todas as ações corretivas e preventivas necessárias para as rejeições ou não-conformidades detectadas na MANGOTEX. O fornecedor deverá usar a sistemática do próprio Relatório RNCF, considerando sempre uma análise de risco. A ação de contenção deve ser realizada em 24hs (após a notificação da não conformidade) e deve se manter até que a eficácia da ação corretiva implementada seja devidamente verificada in loco ou através de evidências. Independentemente do nível de criticidade, o fornecedor deverá tomar as devidas ações de contenção (p. ex. seleção) nas suas instalações e dos subcontratados, no estoque da MANGOTEX ou mesmo nas instalações, conforme a necessidade. Estas ações deverão garantir o envio de peças sem defeitos. O fornecedor é responsável por adquirir mão-de-obra de terceiros quando necessário, para a realização de seleções, retrabalhos, etc. O fornecedor deverá manter a MANGOTEX informada sempre que solicitado o andamento no processo de análise das falhas. A MANGOTEX irá realizar investigações adicionais, quando necessário. O tempo de resposta para as causas, ações corretivas e sua padronização é de 5 dias úteis, iniciados após o envio da RNCF, o não cumprimento deste período ocasionará demérito no IQF. As ações das não conformidades deverão ser implementadas em um prazo de 30 dias salvo ações negociadas com o Depto. Qualidade da MANGOTEX. 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. **Lições Aprendidas:** O Fornecedor deve coletar as informações resultantes da experiência, tanto de projetos anteriores como de projetos em andamento (por exemplo, provenientes de falhas do campo e da área de produção, desempenho do projeto, segurança do produto), e aplicá-las, como aprendizado de lições, aos novos projetos e trabalhos de desenvolvimento, às suas operações de produção em andamento, e à sua cadeia de suprimentos.	X	X
44	10.3	Melhoria contínua	O Fornecedor deve reduzir seus níveis relevantes de rejeição e retrabalho internos e no Cliente, introduzindo as medidas necessárias. Estas informações devem ser apresentadas ao Cliente quando solicitadas.	X	X

VIII.ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR - IQF

A MANGOTEX, em contínua melhoria na avaliação do desempenho de seus Fornecedores diretos e indiretos, estabelece diretrizes de monitoramento, conforme equação:

IQS => Índice de Sistema de Gestão
IQP => Índice da Qualidade do produto
IQR => Índice de atraso de Respostas
IQE => Índice de Qualidade entrega

IQF => (IQS + IQR) x 0,4 + (IQP + IQE) x 0,6

Índice		Requisito	Critério / Fator	Pontuação
IQS		IATF16949 + ISO14001	-	80

	Sistema de Gestão	IATF16949		70
		ISO9001 + ISO14001		60
		ISO9001		50
		Aprovado pelo cliente		30
		Sem certificação / Certificação vencida		0
IQR	Índice de atraso de respostas	Licença de operação vencida, Plano de ação de auditoria VDA6.3 vencido, Autoavaliação CQI (quando aplicável) não enviado	Sem atraso	20
IQP	PPM	(quantidade rejeitada, dividido pela quantidade total entregue x 1.000.000)	0 - 30	15
			31 - 60	10
			61 - 100	5
			Acima 100	0
	Reclamações de qualidade	Reincidência	Existente	20
			Não existente	25
		Atraso de resposta de não conformidade (8D) Contenção em 24 hs e Definição da causa/plano de ação em 5 dias	Existente	0
			Não existente	15
	Ruptura no cliente final	Na planta de recebimento, bloqueio de pátio, interrupção de expedição, ação de campo (Recall), CSP, Parada de Linha (Cliente), Quebra de Confiança	Existente	0
			Não existente	25
IQE	Índice de Qualidade entrega	Atendimento à janela de entrega (conforme pedido de compras e negociação de compras) Nota1: Considerando entrada do Material no almoxarifado Nota2: número de ocorrência de fretes especiais será considerado	Sem atraso	20
			Com atraso	0

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

SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO – IQF		
IQF		**AÇÕES / RECOMENDAÇÕES**
Excelente (A)	**95 a 100**	Nenhuma ação requerida
Bom (B)	**85 a 94**	Nenhuma ação requerida
Regular (C)	**70 a 84**	1) Obrigatório envio do plano de ação; 2) Possibilidade de auditoria para verificar a implantação e eficácia do plano de ação na planta do Fornecedor; 3) Convocação de reunião na Mangotex (Top Supplier) em caso de apresentar IQF 70 – 79 por três meses consecutivos e, obrigatório a assinatura de acordo e metas para retomar a classificação mínima B na auditoria VDA 6.3 dentro de um ano;
Péssimo (D)	**0 a 69**	1) Obrigatório envio de plano de ação; 2) Possibilidade de auditoria para verificar a implantação e eficácia do plano de ação na planta do Fornecedor; 3) Convocação de reunião na Mangotex (Top Supplier) em caso de apresentar IQF < 70 pelos 2 meses nos últimos 6 meses e obrigatoriamente assinatura de acordo e metas para retomar a classificação mínima B na auditoria VDA 6.3 dentro de um ano; 4) Possibilidade de entrada em embarque controlado Nível 1 ou 2 (Válido para peças produtivas e serviços); 5) Possibilidade de ser bloqueado para novos negócios e consequentemente a desativação.

NOTA1:O fornecedor receberá trimestralmente a sua performance através do Depto. da Qualidade, mediante o Relatório de Desempenho do fornecedor.

IX. PROGRAMA DE FORNECEDORES CRÍTICOS (CSP)

Um fornecedor que falha em cumprir os requisitos de qualidade e satisfação, por exemplo, com relação à qualidade dos produtos fornecidos, aprovação do produto e da produção (fases de projeto), reclamações de campo e garantia, pode ser designado para o Programa de Fornecedores Críticos. O Programa possui quatro níveis de escalação:

- CSP 0 _ O Fornecedor tem problemas
- CSP 1 _ O Fornecedor não obteve sucesso na solução destes problemas
- CSP 2 _ O Fornecedor necessita de ajuda externa
- CSP 3 _O Fornecedor não é adequado para a qualidade da MANGOTEX (novos negócios em suspenso).

A classificação dos níveis 0 a 2 é atribuída pelos Depto. Qualidade.

a.CSP-1

Será comunicado através de Carta ou por email, 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 CSP-1. O fornecedor deve dar ciência do recebimento da solicitação e a submissão da sua proposta de inspeção adicional ao Depto. da Qualidade, 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 CSP-1, todos os lotes sejam adicionalmente identificados com o símbolo "CSP-1", de maneira clara e visível pela parte externa de todas as embalagens. Os lotes fornecidos sem a devida identificação serão rejeitados pelo recebimento da MANGOTEX.

b.CSP-2

Além dos requisitos aplicáveis para o CSP-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 Depto da Qualidade a realização de "Auditoria de Processo" em até 3 dias úteis após o envio da notificação de "CSP-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 "CSP-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 CSP-2.

NOTA3: a MANGOTEX solicita que o fornecedor notifique o seu órgão certificador sobre a sua situação atual em CSP-2. A MANGOTEX deve ser incluída na referida notificação.

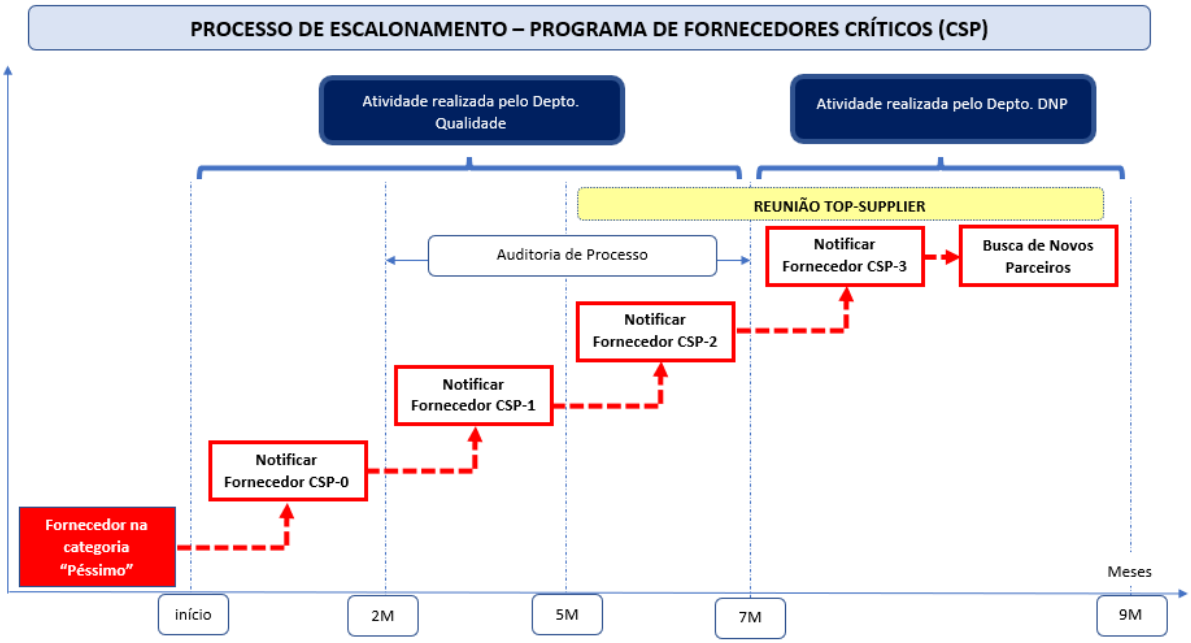
c.CRITÉRIO DE SAÍDA DO CSP-1 e CSP-2

O CSP 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 CSP "1" ou "2" sem que haja autorização e/ou acordo formal por parte da MANGOTEX.

d.CSP-3

Uma classificação de nível 3 pode somente ser atribuída pelo Departamento DNP, em uma reunião Top-Supplier (com os Departamentos: Qualidade e Compras). Um grau "C" só poderá ser removido nesta mesma reunião, e somente após um intervalo apropriado. Medidas de melhorias que foram comprovadas como sendo efetivas, por exemplo, indicadores de desempenho (IQF e outros), acordos alcançados na reunião Top-Supplier são base para tal decisão.



X. CUSTOS DA NÃO QUALIDADE – PROCESSO DE INDENIZAÇÃO

Caso seja confirmada a responsabilidade do fornecedor pelo problema, o mesmo será comunicado previamente e por escrito, a assumir alguns dos seguintes custos:

- 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 NF 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.

XI. CONTATOS

DEPTOS	TELEFONES	E-MAIL
DESENVOLVIMENTO (DNP)	11-2118-9883 11-2118-9867	dnpgeral@mangotex.com.br dnp.export@mangotex.com.br
COMPRAS	11-2118-9851	compras@mangotex.com.br
QUALIDADE	11-2118-9870 11-2118-9871	auditoria.qualidade@mangotex.com.br gestao.qualidade@mangotex.com.br laboratorio01@mangotex.com.br

ANEXO H1 _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:

e-mail: gestao.qualidade@mangotex.com.br; auditoria.qualidade@mangotex.com.br; laboratorio01@mangotex.com.br

Nós recebemos o Manual de Qualidade dos Fornecedores e entendemos e concordamos com as expectativas expressas no mesmo – **V1_06.02.2023**

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.