

# ***Manual da Qualidade de Fornecedores***

**HellermannTyton**

Dezembro/2012

## Índice

1. Apresentação.....	03
2. Políticas HellermannTyton.....	04
3. Expectativas da Qualidade para Fornecedores.....	05
4. Campo de aplicação deste manual.....	06
5. Requisitos de Fornecimento.....	07
6. Comunicação com Fornecedores.....	10
7. Anexo I.....	11

## 1. APRESENTAÇÃO

Estamos vivendo na era da competitividade e da qualidade intrínseca. O mercado e os consumidores estão cada vez mais exigentes, preço e qualidade não são mais diferenciais, são requisitos básicos para a sobrevivência das empresas. Frente a este cenário a Hellermanntyton Ltda busca cada vez mais a melhoria contínua nos seus produtos, processos, prazos e na gestão do seu negócio.

Na busca pela excelência, a gestão da cadeia de compras é um fator estratégico de sobrevivência no mercado.

Visando estreitar as relações com nossos fornecedores e parceiros, foi elaborado um sistema de desenvolvimento da cadeia de compras, sendo que uma das ferramentas deste sistema é o Manual de Fornecedores da HELLERMANNTYTON.

O objetivo do manual é comunicar aos fornecedores e parceiros, os sistemas integrados de gestão de qualidade e ambiental, bem como informar os requisitos específicos para inclusão na cadeia de fornecedores da HELLERMANNTYTON.

Este manual explica as diretrizes adotadas pela empresa no seu processo de desenvolvimento e gestão da cadeia de fornecedores e deverá ser usado como guia de orientação em todas as etapas do processo.

Com o comprometimento em obter o entusiasmo de nossos clientes, esperamos de nossos fornecedores melhoria contínua buscando atender e exceder às expectativas e requisitos deste manual.

Para conhecer melhor a HELLERMANNTYTON acesse nosso site: [www.hellermanntyton.com.br](http://www.hellermanntyton.com.br) .  
Para obter uma cópia atualizada deste manual, acesse o nosso site.

Atenciosamente,

Departamento de Gestão da Qualidade.

## **2- POLÍTICAS**

### **POLÍTICA DA QUALIDADE HELLERMANNTYTON**

- Assegurar através de nosso Sistema de Qualidade e avanço tecnológico o fornecimento de produtos de alto nível, pontualidade de entrega e preço competitivo, visando à satisfação de nossos clientes.
- Adotar a prática de prevenção e melhoria contínua nos processos e serviços, objetivando a redução de custos.
- Proporcionar um relacionamento aberto e ético aos nossos fornecedores e funcionários através de treinamento e ambiente favorável ao nosso crescimento.

### **POLÍTICA AMBIENTAL HELLERMANNTYTON**

A HellermannTyton Ltda, empresa que atua no ramo de transformação de plástico no âmbito América do sul compromete-se a:

- Promover a conscientização de colaboradores e contratados visando à melhoria do desempenho ambiental.
- Assegurar o atendimento à legislação e outros requisitos aplicáveis.
- Agir preventivamente e buscar continuamente a melhoria de nossos processos, produtos e serviços objetivando o gerenciamento de resíduos ambientais e a redução de consumo de recursos naturais.

### **3 - EXPECTATIVAS DA QUALIDADE PARA FORNECEDORES**

É esperado de todos os fornecedores da HELLERMANN TYTON total comprometimento com a qualidade, através de planejamento da qualidade, entrega de produtos com zero defeito, atendimento a prazos, pró-atividade na apresentação de sugestões de melhorias de projeto e redução de custos.

A HellermannTyton também espera por parte de seus fornecedores que estes critérios sejam cumpridos em toda a cadeia de abastecimento, ou seja, os fornecedores de nossos fornecedores.

É esperado dos nossos fornecedores, o comprometimento com o meio ambiente, através da constante redução do consumo de recursos naturais, atendimento as legislações ambientais e a correta destinação de seus resíduos.

A HellermannTyton adotou a norma ISO/TS16949 e ISO9001 como referências para o desenvolvimento do Sistema da Qualidade e a NBR ISO 14001 para o desenvolvimento do Sistema de Gestão Ambiental. Espera-se que os fornecedores possuam um sistema de qualidade robusto e que garanta o envio de produtos livres de defeitos a HellermannTyton.

#### **4. CAMPO DE APLICAÇÃO DESTE MANUAL**

Afeta aos Fornecedores da Hellermannntyton Ltda, que fornecem:

##### **MATERIAL DIRETO:**

###### **Material Produtivo**

- Matérias-primas;
- Embalagens;
- Componentes;
- Insumos.

##### **MATERIAL INDIRETO:**

###### **Serviços**

- Terceirizados de produção (injeção, extrusão, montagem, gravação, corte, embalagem, etc);
- Laboratórios de Calibração e
- Laboratórios de Ensaios.

## 5. REQUISITOS DE FORNECIMENTO

Os requisitos específicos para fornecimento de material produtivo e indireto para a HELLERMANN TYTON estão listados a seguir. Todos os requisitos são obrigatórios e as exceções deverão ser comunicadas previamente para análise da possibilidade de derrogas.

### A) ANÁLISE CRÍTICA DO CONTRATO:

O fornecedor deve analisar criticamente todos os requisitos constantes no pedido de compra e nas condições gerais do pedido de compra (anexo 1), antes da aceitação do pedido (prazo de entrega, quantidade, horário de recebimento, etc.). Qualquer divergência deve ser comunicada e acordada com a HellermannTyton no prazo estabelecido nos documentos.

### B) CERTIFICADOS

É obrigatório que o fornecedor automotivo da HELLERMANN TYTON tenha seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado em normas Internacionais (obrigatório ISO 9001 e desejável ISO/TS 16949 e ISO 14001). A cada atualização dos certificados, sejam estes do sistema da Qualidade e/ou Gestão Ambiental, os fornecedores devem enviar as cópias ao setor da Qualidade (D.G.Q), as mesmas devem seguir eletronicamente e/ou cópia física.

Novos desenvolvimentos não serão aprovados se o certificado do fornecedor estiver desatualizado.

### C) DOCUMENTAÇÃO

O fornecedor deve quando aplicável, enviar ao D.G.Q. por via eletrônica ou cópia física a Licença de Operação Ambiental emitida pelo órgão competente e dentro do prazo de validade.

### D) REQUISITOS DE LABORATÓRIOS (Calibração, Metrologia e Ensaio).

São considerados aptos os laboratórios que possuam suas instalações credenciadas a ISO/IEC17025 ou equivalente nacional (INMETRO / RBC / RBLE).

### E) IDIOMA

O idioma de trabalho da HellermannTyton é o português. Opcionalmente o fornecedor poderá submeter documentação em inglês.

### F) PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO DE AMOSTRAS

Para homologação de novos produtos, o fornecedor deverá seguir o processo de homologação de acordo com a necessidade da organização. Este processo deverá ser acordado entre as partes, poderá ser utilizado processo de homologação conforme PPAP, VDA ou equivalente, desde que aprovado pela organização.

### G) SUBSTÂNCIAS RESTRITAS

Para todos os itens fornecidos, onde aplicável, o fornecedor deverá submeter anualmente laudo (laboratório externo conforme indicação HellermannTyton) demonstrando conformidade com os requisitos da Diretiva Europeia RoHS, também deve demonstrar atendimento à Norma Europeia REACH e cadastrar o item no sistema IMDS (International Material Data Sheet) e enviá-lo à HellermannTyton Ltda. Site: [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com) ID HellermannTyton: 10872.

Para atender a todos os requisitos de clientes referente ao controle de substâncias além da Diretiva RoHS e REACH, a HellermannTyton Ltda. possui uma lista de Gerenciamento de Substâncias Restritas e Controladas 04C0010, essa lista é enviada quando se fizer necessária a revisão, para todos os fornecedores aplicáveis, o fornecedor deverá avaliar todo seu processo e responder o atendimento ou não a essa lista conforme prazo proposto.

#### H) ALTERAÇÕES

Qualquer alteração, quando aplicável, incluindo, mas não limitado a: processo, projeto, componentes, embalagens, subcontratados ou fábrica deve ser solicitada formalmente (através de um formulário do próprio fornecedor) ao representante da Qualidade da HELLERMANNTYTON e ter aprovação formal para sua validação.

#### I) DESVIOS

Quando da ocorrência de uma não conformidade, é de responsabilidade do fornecedor a produção imediata de novo lote dentro das especificações de projeto.

Detecção no fornecedor: encaminhar solicitação de concessão de desvio para a submissão do material, contendo no mínimo as seguintes informações: Código HELLERMANNTYTON do item, quantidade de material impactado, descrição da não conformidade, causa raiz, ação corretiva (responsável e prazo de implementação). Caso haja possibilidade de aproveitamento do material, o representante da Qualidade da Hellermanntyton solicitará amostras representativas ao fornecedor para estudo do impacto na linha de produção – enviadas em NF própria, sem custos para a Hellermanntyton. O total do material produzido com defeito somente poderá ser enviado após a aprovação formal emitida pelo representante da Qualidade Hellermanntyton.

#### J) RECUPERAÇÃO DE CUSTOS

O processo de recuperação de custos tem início quando a partir de uma falha do fornecedor, surge a necessidade de utilizar recursos próprios e/ou de terceiros para a realização de atividades não planejadas na planta da HELLERMANNTYTON, no cliente ou onde se faça necessário localizar e retrabalhar peças não-conformes. Todas as ações necessárias, preventivas e corretivas para assegurar a proteção ao processo de nossos clientes serão tomadas. Os custos serão encaminhados ao Fornecedor responsável ao final desse processo. Estes valores incluem, mas não estão limitados a: sucatas, substituição de peças, horas de trabalho, despesas de viagens, transporte de produtos; prestação de serviços de terceiros, processos de garantia, paradas de linha da HELLERMANNTYTON e em seus clientes e impactos ambientais gerados.

#### K) INDICADORES

Abaixo seguem os indicadores que controlamos e divulgamos:

IQR – Índice de Qualidade de Recebimento

Avaliação através da qualidade do material / insumo recebido.

IQE – Índice de Qualidade de Pontualidade de Entrega

Avaliação através do desempenho de entrega.

Fretes especiais

Parada no cliente

Notificações de cliente

Certificação de sistema

Auditoria de processo

Resposta de Ação Corretiva

Os indicadores são disponibilizados e devem ser consultados através do site [www.hellermanntyton.com.br](http://www.hellermanntyton.com.br). Os indicadores poderão sofrer revisões quando a Hellermanntyton julgar necessário.



#### L) NÃO CONFORMIDADE

Quando houver uma quebra de qualidade, será aberto um Relatório de Ação Corretiva 04H0005 e imediatamente enviado para o fornecedor deverá ser respondido o item Ação Imediata em 24 horas e o prazo para conclusão é de 10 dias após a abertura. Caso o prazo não seja suficiente, o fornecedor deverá comunicar a área da Qualidade da HellermannTyton para definição de um novo prazo. Caso a Ação não seja respondida no prazo acordado, o fornecedor será demeritado.

À cada abertura do Relatório de Ação Corretiva, será cobrada uma taxa para custos administrativos.

#### **Comprometimento com a Qualidade**

Fornecedor com contínuo baixo desempenho nos indicadores acima, será convocado a apresentar o seu plano de ação na planta da HellermannTyton.

O baixo desempenho em qualquer um desses indicadores provocará o bloqueio do fornecedor para novos desenvolvimentos e poderá iniciar um processo de desligamento do mesmo.

#### M) INSPEÇÃO DE LAY-OUT

Realização anual de Inspeção de Layout: os fornecedores devem submeter à HellermannTyton os resultados dessa inspeção (quando aplicável).

#### N) RASTREABILIDADE

O fornecedor deve ser capaz de rastrear para cada lote fornecido à origem de sua matéria-prima e sua seqüência de produção.

#### O) RETENÇÃO DE REGISTROS

Os fornecedores deverão reter registros em um arquivo de fácil acesso.

#### P) EMBALAGEM

As embalagens devem garantir a integridade do produto fornecido, além de facilitar o manuseio, a movimentação e armazenagem.

A HELLERMANNTYTON prioriza fornecedores que ofereçam produtos/ materiais que possuam embalagens retornáveis e re-aproveitáveis, com o intuito de contribuir para com a minimização de consumo dos recursos naturais e geração de resíduos.

#### Q) TRANSPORTE

Os veículos movidos a diesel, utilizados a serviço da HELLERMANNTYTON, devem cumprir o estabelecido nas legislações vigentes sobre: os critérios e controles de emissões de fumaça preta, e emissão de ruído.

#### R) RECEBIMENTO

As entregas devem ser efetuadas de segunda a sexta-feira no horário das 08h00 às 16h30. Exceções devem ser tratadas isoladamente com o setor de Suprimentos.

Somente após o carimbo do recebimento é que a mercadoria será conferida fisicamente. Caso haja alguma divergência, o setor de Suprimentos é o responsável pela correção do problema, assim como informar o setor de logística quanto às ações a serem tomadas.

Antes da entrega ser efetuada, é obrigatório o envio do arquivo .XML para o e-mail [recebimento@hellermannntyton.com.br](mailto:recebimento@hellermannntyton.com.br).

Para os itens que necessitam de laudos, o mesmo deverá ser enviado eletronicamente para o e-mail [inspecao\\_recebimento@hellermannntyton.com.br](mailto:inspecao_recebimento@hellermannntyton.com.br).

A falta destes arquivos poderá gerar o bloqueio e/ou a devolução do material.

#### S) AUDITORIAS

Todos esses requisitos são passíveis de auditoria. O fornecedor deve facilitar o acesso da HELLERMANNTYTON para a realização conjunta de auditorias, quando necessário.

#### T) REQUISITOS LEGAIS E OUTROS

Todas as atividades, produtos e serviços prestados à HELLERMANNTYTON, devem estar em conformidade com as legislações, normas técnicas e normas regulamentares vigentes, bem como, requisitos específicos do Sistema da Qualidade e Ambiental da HELLERMANNTYTON.

#### U) TERCEIROS

Os terceiros que atuarem na planta da HELLERMANNTYTON, deve preservar o meio ambiente controlando o consumo de recursos naturais (água, energia, embalagens, insumos, etc) e a geração de resíduos, bem como, seu correto descarte. O objetivo da HT é que esta postura também seja adotada por seus fornecedores fora de nossas instalações.

### 6. COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES

A comunicação do fornecedor com a HELLERMANNTYTON deve ser feita preferencialmente no contato por telefone, com a transmissão de dados por e-mail. Abaixo segue contatos gerais:

#### Suprimentos

[brsuprimentos@hellermanntyton.com.br](mailto:brsuprimentos@hellermanntyton.com.br)

#### Qualidade

[brqualidade@hellermanntyton.com.br](mailto:brqualidade@hellermanntyton.com.br)

## ANEXO I – CONDIÇÕES GERAIS DO PEDIDO DE COMPRA

1. O Pedido: Este pedido de compra constitui-se em contrato firmado entre a Compradora e o Fornecedor, disciplinando as regras e condições da relação que dele advirá. Uma vez aceito, seja expressa ou tacitamente, o Fornecedor estará sujeito a tudo que dele consta, não sendo válidas quaisquer modificações que não sejam aceitas por escrito pela Compradora.
2. Entregas e Prazos: As quantidades e prazos neste previstas deverão ser obrigatoriamente respeitados, caracterizando o descumprimento, inadimplemento contratual passível de rescisão, tanto no que tange a atraso, quanto a antecipações, nesse último caso, caberá à Compradora a decisão de rejeitar o material, correndo as despesas e riscos pelo Fornecedor, ou, recebê-lo e só efetuar o pagamento na data que havia sido primeiramente acordada. Quando não estiverem indicados prazos de entrega e quantidades, as mesmas deverão ser feitas rigorosamente de acordo com autorização por escrito da Compradora, através da área de Suprimentos. Quaisquer despesas adicionais que o Fornecedor tenha para cumprimento dos prazos de entrega serão de sua inteira responsabilidade, podendo até, em último caso, a Compradora intervir e agilizar as entregas cobrando as despesas do Fornecedor. O Fornecedor responderá pelas perdas e danos decorrentes do desabastecimento da Compradora e/ou de seus clientes, assim como, por todas as despesas geradas à Compradora em razão de eventual atraso na entrega ou material fora das especificações. A Compradora poderá alterar as quantidades e frequências da entrega, ou ainda, suspendê-las temporariamente, informando o Fornecedor por escrito, em nenhuma hipótese o Fornecedor poderá modificar os preços já fixados. A Compradora considerará pedido atendido àqueles que as quantidades estiverem dentro da tolerância de 10% (dez por cento) para mais ou para menos. Os produtos que não cumprirem essa especificação serão devolvidos ou rejeitados, arcando o Fornecedor com os gastos e prejuízos daí resultantes.
3. Acontecimentos supervenientes: Caso a Compradora, por motivos de caso fortuito ou força-maior, ou ainda outros acontecimentos supervenientes sobre os quais não se possa imputá-la culpa, tenha sua produção paralisada ou de outra forma fique impedida de receber os produtos na data aprazada, esses permanecerão na posse do Fornecedor, sendo dele a responsabilidade pelos riscos e despesas até que se possibilite o recebimento pela Compradora.
4. O preço aqui descrito é firme e irrevogável. Eventuais majorações de preços deverão ser propostas pelo Fornecedor com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e somente poderão ser aplicadas após concordância por escrito da Compradora.
5. Transporte, embalagem e seguro: O Fornecedor será o único e exclusivo responsável pelas despesas de transporte, embalagem, frete, carreto, bom como pela excelência em termos de confiabilidade e qualidade dos serviços que contratar, salvo disposição expressa em contrário neste pedido. Responsabiliza-se ainda, pela contratação de seguro nas diversas modalidades, de modo a garantir o objeto deste pedido.
6. Nota fiscal: As mercadorias somente serão recebidas se acompanhadas da respectiva nota fiscal devidamente preenchida, inclusive com o número deste pedido de Compra e código do produto da Compradora, e o arquivo XML que deverá ser enviado, assim que emitida a nota, para o e-mail [recebimento@hellermantyton.com.br](mailto:recebimento@hellermantyton.com.br). Não sendo atendidas essas especificações, serão elas rejeitadas, arcando o Fornecedor com os gastos e prejuízos daí resultantes.
7. Pagamentos: As duplicatas deverão ser encaminhadas ao endereço da Compradora em tempo hábil para o pagamento, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência do vencimento não se responsabilizando a Compradora por atraso proveniente da negligência do Fornecedor.
8. Alterações: A Compradora poderá a qualquer tempo por escrito, solicitar a alteração do Pedido de Compra, assim como, dos desenhos e especificações da mercadoria, poderá ainda alterar as disposições relativas à inspeção, testes e controle de qualidade. Todas as alterações deverão ser imediatamente acatadas pelo Fornecedor.

9. Do cancelamento: (i) Poderá ser imediatamente cancelado pela Compradora independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, caso haja descumprimento pelo Fornecedor de qualquer condição neste estabelecida, e ainda, nos casos de concordata ou falência do Fornecedor, bem como pela comprovada insolvência do mesmo decorrente de protestos de títulos. (ii) Poderá ainda ser cancelado a critério da Compradora, por qualquer que seja o motivo, devendo aviso de cancelamento ser feito por escrito ao Fornecedor. Tão logo receba o aviso, salvo disposição em contrário, deverá o Fornecedor cessar todas as atividades relacionadas ao pedido, bem como seguir rigorosamente todas as determinações que lhe forem passadas pela Compradora. Caberá a Compradora o pagamento da parte do pedido comprovadamente concluído até o momento do cancelamento.
10. Garantia: O Fornecedor garante a qualidade dos produtos fornecidos, responsabilizando-se por quaisquer vícios ou defeitos, assim como, por qualquer prejuízo que venha a recair sobre a Compradora em razão dos compromissos que ora assumiu perante ela. Em caso de fornecimentos continuados, não poderá o Fornecedor cessar sua produção/ confecção sem prévia comunicação por escrito à Compradora, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, sob pena de arcar com indenização por perdas e danos, lucros cessantes e demais cominações cabíveis. Compromete-se ainda, que em caso de substituição do produto por outro, além do aviso prévio já mencionado, as substituições se darão de forma gradativa, de modo a minimizar eventuais prejuízos que possam ser causados à Compradora, sob pena de ser compelido a repará-los.
11. Requisitos para a aprovação de fornecimento: O Fornecedor concorda em cumprir todas as exigências estipuladas no Manual da Qualidade de Fornecedores (04H0013).
12. Produtos fora das especificações: Os produtos rejeitados por não condizerem com as especificações da Compradora não serão descontados da quantidade do pedido, devendo ser imediatamente substituídos por outros que estejam em conformidade, salvo comunicação em sentido diverso pela Compradora. Em caso de retrabalho, as condições serão definidas caso a caso pela Compradora. Eventual pagamento de produtos fora das especificações não configura aceitação e nem impede o direito da Compradora de tomar qualquer medida, seja judicial ou extrajudicial. Em caso de eventual recall de produto da Compradora no qual estejam incorporados produtos do Fornecedor, esse ressarcirá a Compradora por todas as despesas, direta ou indireta, incorrida ou suportada.
13. Livre acesso: A Compradora através de seus prepostos e/ou representantes legais, bem como acompanhada de seus clientes, terá livre acesso as instalações do Fornecedor no tocante a verificação do cumprimento das especificações técnicas, operacionais, de qualidade, e outras exigências feitas pela Compradora com relação ao objeto deste pedido. A inspeção não obriga a aceitação do produto acabado, nem impede o direito da Compradora de devolver os produtos que não atendam seus parâmetros de qualidade.
14. Propriedade Consignada: Todo o material fornecido em consignação pela Compradora ao Fornecedor para a consecução do presente, quais sejam exemplificadamente: matrizes, ferramentas, moldes, fixadores, plantas, projetos, arquivos eletrônicos, layouts e manuais, deverão ser visualmente gravados com o nome da Compradora e a guarda, conservação e manutenção desses, será de inteira responsabilidade do Fornecedor, devendo inclusive segurá-los, sendo vedado transferi-los para terceiros ou mesmo para outro estabelecimento de sua propriedade sem que detenha autorização expressa da Compradora. Poderá a Compradora inspecioná-los a qualquer tempo, e tão logo seja solicitado, deverá o Fornecedor devolvê-los no endereço da Compradora ou outro que ela venha a indicar por escrito, no mesmo estado em que foram entregues, sob pena de arcar com perdas e danos perante a Compradora e também perante terceiros.
15. Cessão e subcontratação: É expressamente vedada a cessão dos créditos e obrigações deste pedido pelo Fornecedor, assim como a subcontratação para executá-lo, sem prévia autorização escrita da Compradora.

16. Responsabilidade trabalhista: Inexistente qualquer vinculo trabalhista entre os funcionários do Fornecedor e a Compradora, devendo este, exclusivamente, arcar com todas as obrigações e recolhimentos que lhe cabem. Assim como, com toda a responsabilidade pela salubridade e segurança dos mesmos, cumprindo todas as normas e regulamentações atinentes. A Compradora se exime de qualquer responsabilidade, ainda que, excepcionalmente, esteja o funcionário do Fornecedor desenvolvendo qualquer tarefa dentro de suas instalações.
17. Confidencialidade: O Fornecedor se compromete por si e seus subcontratados a não divulgar sem autorização por escrito da Compradora, seja qual for o motivo, as informações ou documentos, bem como cópias desses, a que tenha tido acesso por força deste pedido, sob pena de rescisão, arcar com perdas e danos e sofrer as demais sanções criminais e civis cabíveis.
18. Leis: O Fornecedor declara estar desenvolvendo suas atividades no mais estrito cumprimento da lei, sobretudo, no que se refere à legislação comercial, cível, trabalhista, previdenciária e ambiental, bem como, se responsabilizará em caso de eventual descumprimento por qualquer despeça pecuniária decorrente seja no âmbito administrativo ou judicial.
19. Prevalência: Havendo contrato específico firmado entre as partes sobre o serviço ou fornecimento atinente a este pedido, em caso de divergência, prevalecerá aquele.
20. Foro: Elegem as partes o foro da Comarca de Jundiaí/SP para solucionar quaisquer controvérsias advindas deste instrumento.