

# Manual de Qualidade de Fornecedores

Julho/2019

## 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.....	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 & Meio Ambiente

Departamento de Suprimentos.

## **2- POLÍTICAS**

### **POLÍTICA DA QUALIDADE HELLERMANNTYTON**

- Assegurar através de nosso Sistema da Qualidade e avanço tecnológico, o fornecimento de produtos de alto nível, pontualidade de entrega e preço competitivo, visando a 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 a nossos fornecedores e colaboradores através de treinamento e ambiente favorável ao nosso crescimento.

### **POLÍTICA AMBIENTAL HELLERMANNTYTON**

A HellermannTyton Ltda, em sua unidade fabril localizada em Jundiaí – SP, atuante no segmento de produtos para gerenciamento de fios e cabos, visando melhorar continuamente seus processos em relação aos aspectos ambientais através dos seguintes compromissos:

- Assegurar o atendimento à legislação e outros requisitos aplicáveis.
- Promover a conscientização ambiental de colaboradores, terceirizados e prestadores de serviço.
- Proteção do meio ambiente através da prevenção da poluição, monitorando a geração de resíduos e consumo de recursos naturais.

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

A HellermannTyton espera que seus fornecedores tenham total comprometimento com a qualidade, planejamento de entrega de produtos com zero defeito e atendimento ao prazo, pró-atividade na apresentação de sugestões de melhorias de projeto, produtividade e redução de custos. Bem como, que esses critérios sejam cumpridos em toda a cadeia de abastecimento, ou seja, os fornecedores de nossos fornecedores.

Também se espera de nossos fornecedores o comprometimento com o meio ambiente, através do controle constante na redução do consumo de recursos naturais, atendimento às legislações e a correta destinação de seus resíduos. Desejável que os fornecedores possuam certificação no sistema de gestão ambiental (ISO14001).

A HellermannTyton adotou as normas IATF16949 e ISO9001 como referência para o desenvolvimento do Sistema da Qualidade e a ISO14001 para o desenvolvimento do Sistema de Gestão Ambiental, portanto, espera que seus fornecedores possuam um sistema de qualidade robusto. Desejável que seus fornecedores possuam certificação mínima na norma ISO9001 e, que os fornecedores envolvidos na cadeia automotiva tenham como objetivo final a certificação na norma IATF16949.

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

Este Manual se aplica a todos os fornecedores da Hellermanntyton Ltda, como segue:

- Grupo 1: Matérias primas, produtos acabados e prestadores de serviços automotivos
- Grupo 2: Matérias primas, produtos acabados e prestadores de serviços não automotivos
- Grupo 3: Embalagens, fitas de gravação e etiquetas
- Grupo 4: Prestadores de serviços de calibração, medição e ensaios
- Grupo 5: Prestadores de serviços indiretos e ambientais
- Grupo 6: Fornecedores de produtos químicos

## 5. REQUISITOS DE FORNECIMENTO

Os requisitos de fornecimento para a HellermannTyton estão listados a seguir. Todos os requisitos são obrigatórios e as exceções deverão ser comunicadas previamente em formulário específico 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, 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/DOCUMENTOS

É obrigatório que os fornecedores atendam aos requisitos abaixo.

Grupo	Descrição/Segmento	Requisitos exigidos para homologação
1	Matérias primas, produtos acabados e prestadores de serviços automotivos	Licença de Operação, ISO9001, desejável IATF16949 e ISO14001
2	Matérias primas, produtos acabados e prestadores de serviços não automotivos	Licença de Operação, ISO9001 ou Avaliação e desejável ISO14001
1 e 2	Empresa de seleção/inspeção	Homologado/Nomeado pelo cliente ou ISO9001
3	Embalagens, fitas de gravação e etiquetas	Licença de Operação, ISO9001 ou Avaliação e desejável ISO14001
4	Prestadores de Serviço: Calibração, Medição e Ensaio	Certificado ISO/IEC 17025 ou equivalente ou fabricante do equipamento
5	Prestadores de serviços indiretos e ambientais	Conforme requisitos descritos no documento 05A0016
6	Produto químico perigoso e não perigoso	Licença de Operação, FISPQ, desejável ISO14001

A HellermannTyton poderá solicitar mais documentos ao fornecedor dependendo do item fornecido e os requisitos aplicáveis sempre que houver necessidade.

A cada atualização dos certificados/documentos, os fornecedores devem enviar as cópias, de preferência eletrônicas, ao setor da Qualidade.

### C) IDIOMA

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

### D) PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO

Para homologação de novos fornecedores a HellermannTyton poderá realizar auditoria. Para os fornecedores do grupo 1, a auditoria deverá seguir os critérios do VDA6.3, MAQMSR ou conforme definido pela organização e acordado com o fornecedor, além disso será realizado uma avaliação financeira prévia.

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.

#### **E) SUBSTÂNCIAS RESTRITAS**

Os fornecedores quando solicitados devem submeter laudo (laboratório externo conforme indicação HellermannTyton ou em comum acordo com o fornecedor) demonstrando conformidade com os requisitos das normas RoHS, REACH, Proposição 65 ou outras conforme solicitado 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.

#### **F) MINERAIS DE CONFLITO**

Os fornecedores quando solicitados devem responder a um relatório de Minerais de Conflito. Minerais de Conflito são minerais explorados no leste da República Democrática do Congo, são eles: Tântalo (Ta), Estanho (Sn), Tungstênio (W) e Ouro (Au). O método de declaração deverá ser acordado com a organização.

#### **G) 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.

#### **H) DERROGA E DESVIOS**

Caso o fornecedor não tenha condições de atender algum dos requisitos, deverá formalizar a solicitação de derroga/desvio, através do formulário 04H0016 descrevendo os motivos do não atendimento. Esta solicitação deverá ser encaminhada aos departamentos da Qualidade, Compras e Engenharia da HellermannTyton.

A solicitação deverá ser entregue com antecedência mínima de 15 dias úteis para avaliação dos responsáveis.

#### **I) 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, custos administrativos, 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.

#### **J) MONITORAMENTO**

A HellermannTyton monitora seus fornecedores através dos indicadores abaixo e disponibiliza seus resultados sempre que necessário.

<b>Grupo</b>	<b>Indicadores</b>
1 e 2	Índice de Qualidade de Recebimento Índice de Qualidade de Entrega Fretes Especiais Parada de Linha – Cliente Reclamação – Cliente Certificação Resposta de Ação Corretiva
3	Índice de Qualidade de Entrega
4, 5 e 6	Certificações e/ou documentos aplicáveis válidos



O resultado do monitoramento para os fornecedores dos grupos 1 e 2 são informados mensalmente eletronicamente e devem ser consultados através do link de acesso disponibilizado para os fornecedores.

Anualmente a HellermannTyton poderá realizar uma análise financeira em seus fornecedores de acordo com os critérios estabelecidos pela organização.

Os indicadores poderão sofrer revisões quando a HellermannTyton julgar necessário.

#### **K) NÃO CONFORMIDADE**

Quando houver uma quebra de qualidade, poderá ser aberto um Relatório de Ação Corretiva 04H0005 e imediatamente enviado para o fornecedor, neste caso deverá ser respondido o item Ação Imediata em 24 horas e o prazo para conclusão é de 10 dias corridos após a abertura. Caso o prazo não seja suficiente, o fornecedor deverá comunicar o quanto antes 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.

A cada abertura do Relatório de Ação Corretiva, poderá ser cobrada uma taxa para custos administrativos. A taxa é informada pelo Departamento de Compras.

Fornecedor com baixo desempenho contínuo, poderá ser convocado a apresentar o seu plano de ação na planta da HellermannTyton.

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

#### **L) INSPEÇÃO DE LAY-OUT**

Os fornecedores do grupo 1 devem realizar inspeção de lay out no mínimo anualmente e submeter à HellermannTyton os resultados dessa inspeção quando solicitado.

#### **M) RASTREABILIDADE**

Os fornecedores, quando aplicável devem ser capazes de rastrear para cada lote fornecido à origem de sua matéria-prima e sua seqüência de produção.

#### **N) RETENÇÃO DE REGISTROS**

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

#### **O) 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 reaproveitáveis, com o intuito de contribuir para com a minimização de consumo dos recursos naturais e geração de resíduos.

A HellermannTyton solicitará do fornecedor quando aplicável, o atendimento à legislação referente à logística reversa das embalagens.

#### **P) 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.

## **Q) 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@hellermannnyton.com.br](mailto:recebimento@hellermannnyton.com.br).

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

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

## **R) AUDITORIAS**

Auditorias de Sistema e Processo poderão ser realizadas, utilizando como referência as Normas ISO9001, MAQMSR, IATF16949, VDA6.3, etc.

Auditorias de Produto devem ser realizadas periodicamente nos produtos fornecidos a HellermannTyton.

Auditorias extraordinárias poderão ser realizadas nas seguintes situações:

- Baixo desempenho no IQF;
- Problemas de Qualidade;
- Suspensão da Certificação ISO9001 ou IATF16949;
- Problemas recorrentes de entrega;
- Alteração de endereço;
- Alteração de produto/processo, etc.

O fornecedor deve facilitar o acesso da HellermannTyton para a realização de auditorias, quando solicitado.

Fica a cargo da HellermannTyton a definição da necessidade e extensão das auditorias.

## **S) 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.

A HellermannTyton divulga todos os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis e características especiais de produtos e processos aos seus fornecedores e espera que os fornecedores entrem em cascata todos os requisitos aplicáveis abaixo da cadeia de abastecimento até o ponto de fabricação.

## **T) TERCEIROS**

Os terceiros que atuarem na planta da HellermannTyton, devem 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 HellermannTyton é que esta postura também seja adotada por seus fornecedores fora de nossas instalações.

## **U) NOMEAÇÃO DO ESPECIALISTA RESPONSÁVEL PELA SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE DO PRODUTO**

Para o atendimento ao requisito específico de nosso cliente, é necessária a nomeação/indicação do especialista responsável pela segurança e responsabilidade do produto para os fornecedores automotivos, sempre que solicitado.

## **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)

### **Importação**

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

### **Qualidade & Meio Ambiente**

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