

## MANUAL DO FORNECEDOR

### 1 - INTRODUÇÃO

Este manual foi desenvolvido pela BENTOMAR INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MINÉRIOS LTDA com a finalidade de orientar os seus provedores quanto aos requisitos mínimos de Qualidade, necessários para o fornecimento de itens e/ou prestação de serviços.

A BENTOMAR tem como objetivo principal de qualidade, garantir a satisfação permanente de seus clientes. E por esse motivo desejamos que os nossos provedores busquem constantemente a melhoria contínua para atender e exceder as expectativas e requisitos deste Manual.

### 2 – OBJETIVO

Avaliar o potencial do Sistema de Gestão da Qualidade aplicado pelo fornecedor, qualifica-lo em função dos requisitos exigidos pela BENTOMAR e desenvolvê-lo a fim de atender os requisitos da norma ISO 9001 Vigente.

Este sistema deve assegurar a melhoria continua da qualidade e a garantia de entrega dos produtos e/ou serviço de acordo com os requisitos especificados.

### 3 – ABRANGÊNCIA

Esta Instrução abrange aos provedores considerados como potencial parceiros.

- Provedores de Matéria Prima
- Provedores de Embalagem
- Provedores de Serviços.

### 4 – DEFINIÇÕES

**Provedores Qualificados:** É definido como provedor qualificado toda Pessoa Jurídica, legalmente estabelecida, a qual supre com materiais, produtos e serviços, atendendo aos requisitos previamente definidos.

**Requisitos para Qualificação de Provedor:** São os requisitos mínimos padronizados pela BENTOMAR que deverão ser atendidos pelos potenciais provedores, em função da especificidade e natureza dos materiais, produtos e serviços, conforme classificação no item 5.3.1 deste Manual.

### 5 – DESENVOLVIMENTO

#### 5.1 - Direito de acesso

A BENTOMAR, ou representante, devem ter direito de conduzir auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade, visitas técnicas ou inspeções nas instalações dos provedores quando necessário.

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVADO	DATA
AUXILIAR DE COMPRAS	SUPERVISORA LABORATÓRIO	GESTORA ADMINISTRATIVA	23/12/2019

## 5.2 - Gestão de Mudanças

O provedor deve notificar a BENTOMAR sobre as mudanças em processos, mudanças de local da unidade de produção, mudanças na estrutura organizacional que tenham impacto no Sistema de Gestão da Qualidade, etc. O processo deve ser mantido como informação documentada.

## 5.3 - Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores

Os provedores são avaliados quanto a sua capacidade em atender os requisitos especificados pela BENTOMAR e seus clientes conforme os métodos de avaliação descritos no item 5.3.1.

Todos os provedores considerados aptos a fornecer são incluídos na Relação de Provedores Qualificados.

### 5.3.1 - Métodos de Avaliação do processo de Qualificação

Serão considerados aprovados os provedores que atenderem pelo menos um dos requisitos abaixo:

- **Provedores com certificação**

Provedores que possuem certificação do Sistema de Gestão da Qualidade com base pelo menos em umas das Normas: ISO 9001.

- **Provedores sem certificação**

Provedores que não possuem certificação do Sistema de Gestão da Qualidade devem responder ao questionário de avaliação contendo perguntas sobre o sistema de qualidade interno da empresa a ser avaliada

- **Provedores de serviços de calibração e metrologia**

São considerados aptos desde que os laboratórios estejam certificados na norma ISO 9001 e/ou ISO/IEC 17025, equivalente nacional como INMETRO, RBC ou RBLÉ ou que tenham rastreabilidade dos padrões utilizados.

Os Provedores que não atenderem nenhuma das 03 condições acima, estarão desqualificados.

## 5.4 - Avaliação de Desempenho de Provedores

Com o objetivo de manter uma avaliação constante dos provedores através do desempenho de seus produtos e serviços, estabelecemos o indicador DQF - "desempenho da qualificação do fornecedor" que será aplicado individualmente para cada provedor nos lotes de produtos fornecidos e serviços prestados, além da requalificação que será realizada há cada 3 anos. A avaliação para produtos e serviços fornecidos baseia-se em cinco parâmetros definidos como de importância vital para a qualidade do produto final e a pontuação é definida pela atuação do provedor dentro desses parâmetros.

ITENS	PARÂMETROS	PONTOS
1) Documentação ( NF, certif.de qualidade)	De acordo com o pedido	2 <input type="checkbox"/>
	Em desacordo com o pedido	1 <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Responsável pela avaliação :		
2) Data de entrega	Na data de entrega	2 <input type="checkbox"/>
	Com atraso	1 <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Responsável pela avaliação :		
3)Especificação do produto (certificado de qualidade)	Aprovado	2 <input type="checkbox"/>
	Aprovado com restrição	1 <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
	Reprovado	0 <input type="checkbox"/>
Responsável pela avaliação :		
4)Apresentação (embalagem, atendimento, agilidade)	Satisfatório	2 <input type="checkbox"/>
	Insatisfatório	1 <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Responsável pela avaliação :		
5) Qualidade do serviço (Técnica, condições das ferramentas e equipamentos utilizados)	Satisfatório	2 <input type="checkbox"/>
	Insatisfatório	1 <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Responsável pela avaliação :		

### 5.5 - Índice de qualidade de Fornecedor (IQF)

A BENTOMAR efetua semestralmente uma análise avaliando o fornecimento do período, objetivando determinar o desempenho dos provedores considerados qualificados e atualizar o gráfico de Índice de qualidade de Fornecedor (IQF).

IQF é calculado com base nas informações obtidas através do DQF realizado no ato de todas os recebimentos.

<b>ÓTIMO</b>	Acima de 87,6 %	<b>REGULAR</b>	De 75 a 62,7 %
<b>BOM</b>	De 87,6 a 75,1 %	<b>INSATISFATÓRIO</b>	Abaixo de 62,7 %

- Índice de Qualidade (IQF)

É o índice calculado utilizando o número total de itens fornecidos e o número total de itens em conformidade.

$$\text{Nº DE PONTOS OBTIDOS / SOMA DE PONTOS POSSÍVEIS X 100 = IQF}$$

#### 5.5.1. Divulgação dos Resultados

O desempenho de cada fornecedor, resultante da pontuação alcançada no Índice de Desempenho de Fornecedor – IQF, será informado periodicamente via E-mail.

### 5.6 – Controle de Saídas Não Conformes

Quando detectado material ou serviço não conforme na BENTOMAR oriundas de fornecedor, o SGQ comunica a não conformidade ao fornecedor através do relatório de ação corretiva RAC - PCR 026. O fornecedor deve responder o formulário no prazo determinado e enviar para o SGQ da BENTOMAR.

### 5.7 – Identificação e Rastreabilidade

Afim de manter a rastreabilidade dos produtos e registros utilizados deve se manter a identificação dos mesmos durante todo o processo realizado no fornecedor até o re-envio do item a BENTOMAR.

### 5.8 – Preservação do Produto

O produto deve ser preservado durante o processo do fornecedor, provendo condições para manuseio, embalagem, armazenamento, proteção, limpeza, prevenção, detecção e remoção de objetos estranhos e manuseio especial para produtos sensíveis.

## 6 - Política da Qualidade

<b>B I C M</b>	<b>Bentomar Ind. e Com. de Minérios Ltda.</b>	<b>Código / Revisão</b>
	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>	<b>PSB - 004 / 003</b> <b>Página 1 de 2</b>
<b>1. PROPÓSITO</b>		
_ <b>Projetar, desenvolver, fabricar e comercializar produtos voltados para a indústria de fundição e regenerar resíduos de shell molding.</b>		
<b>2. CLIENTE</b>		
_ <b>Atender aos requisitos do cliente quanto a qualidade e pontualidade de entrega dos produtos.</b>		
<b>3. MELHORIA CONTÍNUA</b>		
_ <b>Buscar a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade através do comprometimento dos nossos colaboradores.</b>		
<b>4. ESTRATÉGIA</b>		
_ <b>Buscar apoiar o direcionamento estratégico da empresa.</b>		
<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>APROVAÇÃO/FUNÇÃO</b>
CMQ	SUPERV. LABORATÓRIO	DIRETOR SUPERINTENDENTE
		<b>DATA DE EMISSÃO</b>
		12/02/2018

Cópia  
Controlada

Item	Natureza da alteração	Revisão
**	Elaboração do procedimento	00

**Aceite**

Eu \_\_\_\_\_,  
Representante da Empresa, \_\_\_\_\_,  
estou de acordo com todos os itens e condições presentes neste MANUAL de FORNECEDORES,  
comprometendo-me a segui-las e caso não consiga cumprir o representante da BENTOMAR será  
informado.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Fornecedor

Data: \_\_\_\_\_

CÓPIA NÃO CONTROLADA