

MANUAL DO FORNECEDOR

1. Sumário	
1. INTRODUÇÃO	2
2. ESCOPO	2
3. CÓDIGO DE CONDUTA (PROGRAMA DE INTEGRIDADE)	2
4. CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECEDOR	3
5. PROCESSO DE SELEÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E APROVAÇÃO DE NOVOS FORNECEDORES	3
5.1 – Seleção e homologação de novos fornecedores de matérias primas:	3
5.1.1 – Aprovação de novos fornecedores de matérias primas	5
5.2 - Desenvolvimento de novos materiais de fornecedores homologados	6
5.3– Fornecedor direcionado pelo cliente	6
5.4 – Reavaliação do fornecedor homologado (análise documental e de risco)	6
5.5 – Seleção, homologação e aprovação de fornecedores de serviços	6
6. GESTÃO DE RISCO DOS FORNECEDORES	7
6.1 – Nível de Risco Geral (NRG)	7
6.2 - Nível de Risco Corrente (NRC)	7
7. AUDITORIAS DE 2ª PARTE	8
7.1 Auditoria em fornecedores do segmento energia (aplicável a fornecedores de compostos de PVC, poliolefinicos e termofixos)	8
7.2 Auditoria em fornecedores do segmento automotivo	8
8. DESENVOLVIMENTO DO SGQ DO FORNECEDOR DE PRODUTOS APLICADOS AO SEGMENTO AUTOMOTIVO	9
9. OUTROS REQUISITOS DE QUALIDADE	9
10. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES	11
11. MONITORAMENTO E DESEMPENHO	11
11.1 - Fornecedores de matéria-prima	11
11.2- Fornecedores de calibração/ensaios	15
11.3 - Fornecedor de ferramental para trefilação e extrusão automotiva: fieiras, bicos, canhões, roscas e cabeçotes	17
11.4- Fornecedor de Transportes	18
11.5- Classificação de desempenho dos fornecedores	19

1. INTRODUÇÃO

A CABELAUTO tem o compromisso de oferecer produtos de alta qualidade, sempre voltados às necessidades de seus clientes. Para alcançar esse objetivo, conta com a colaboração de seus fornecedores, que contribuem garantindo produtos e serviços com excelência e competitividade.

2. ESCOPO

Este Manual contempla os fornecedores de matérias-primas diretas e de serviços — incluindo transporte, calibração, ensaios e ferramentais — que, de maneira direta ou indireta, influenciam na qualidade dos produtos da CABELAUTO e na satisfação de seus clientes.

Os objetivos deste documento são:

- **Formalizar** as atividades realizadas entre a CABELAUTO e seus provedores.
- **Definir critérios** para qualificação, homologação, avaliação e acompanhamento do desempenho dos provedores.
- **Estimular o desenvolvimento** e a melhoria contínua dos provedores.

3. CÓDIGO DE CONDUTA (PROGRAMA DE INTEGRIDADE)

A CABELAUTO reconhece que integridade e ética são fundamentos indispensáveis para o sucesso e a sustentabilidade de seus negócios. Por isso, instituiu o Programa de Integridade, destinado a garantir o cumprimento de todas as normas e regulamentações — internas e externas, voluntárias ou obrigatórias — aplicáveis às suas atividades.

Princípios fundamentais do Programa de Integridade:

- Cumprir integralmente as leis e regulamentações vigentes.
- Atuar com honestidade, justiça e transparência.
- Rejeitar qualquer forma de discriminação ou assédio.
- Combater o uso de trabalho infantil ou forçado.
- Valorizar a dignidade humana, promovendo o bem-estar físico e psicológico de todos.
- Priorizar o bem comum acima dos interesses individuais.
- Incentivar a criatividade e respeitar iniciativas.
- Manter relações sindicais saudáveis, cumprindo acordos e convenções aplicáveis.
- Proteger o meio ambiente, atendendo à legislação ambiental e demais requisitos pertinentes.
- Atuar com solidariedade e apoiar o desenvolvimento humano junto à comunidade.
- Promover a conscientização de todos os envolvidos na cadeia de relacionamentos sobre estes princípios.
- Combater qualquer forma de corrupção, suborno ou prática ilegal.

Esperamos que nossos fornecedores adotem e pratiquem os valores e princípios que sustentam o Programa de Integridade da CABELAUTO. Para mais informações, consulte o Manual do Programa de Integridade disponível em: <https://www.cabelauto.com.br/canal-de-integridade/>.

4. CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES

Os fornecedores são agrupados em quatro categorias, de acordo com o impacto que cada produto ou serviço exerce sobre os produtos da Cabelauto, conforme apresentado na Tabela 1.

Classificação do fornecedor (grupo)	Produtos e serviços
1A: Provedor/fornecedor de matéria prima aplicados ao segmento automotivo.	Vergalhão de cobre, composto de PVC/aditivo anti chama e Masterbatch para PVC.
1B: Provedor/fornecedor de matéria prima não críticos aplicados ao segmento automotivo.	Tintas e diluentes para gravação.
2: Provedor/fornecedor de matéria prima aplicados ao segmento energia.	Vergalhão, fio e corda de cobre ou alumínio, composto de PVC, poliolefínico e termofixo, masterbatch MBU e para PE/ XLPE / HEPR / Atóxico, fitas bloqueadoras, fitas de cobre e de poliéster, fitilhos, fio poliéster 2200 (enchimento), fio têxtil média tensão, fio bloqueador, tintas e diluentes para gravação.
3: Provedor de serviços de calibração, ensaios, ferramentais e transporte	Calibração de equipamentos de medição, inspeção e ensaios. Ensaios técnicos e laboratoriais. <i>Ferramentais de trefilação e de extrusão automotiva, incluindo: fieira de trefilação, bico, fieira, canhão (cilindro), rosca (fuso), cabeçote/bloco e Transportes.</i>

Tabela 1

5. PROCESSO DE SELEÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E APROVAÇÃO DE NOVOS FORNECEDORES

5.1 – Seleção e homologação de novos fornecedores de matérias primas:

O processo de seleção e homologação dos fornecedores classificados nos grupos 1 e 2 da tabela acima compreende as seguintes etapas:

- Homologação comercial:** Quando identificada a necessidade ou oportunidade de desenvolver novos fornecedores de matéria-prima, cabe ao setor de Compras realizar o primeiro contato com o potencial parceiro. Nesse momento, é solicitado o preenchimento do Check List de seleção ou de reavaliação de Provedores (SUP-MOD-002), documento indispensável para a condução da homologação comercial.

A homologação comercial envolve a análise das informações fornecidas, com foco em aspectos como competitividade de preços, prazos de entrega, condições de pagamento, capacidade produtiva e atendimento à documentação mínima exigida, conforme especificado na tabela 2 a seguir:

Classificação do fornecedor (grupo)	Documentação
1A	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001 em sua versão vigente, emitido por organismo certificador. • Check list de seleção ou reavaliação de Provedores preenchido • Alvará de funcionamento • Licença de operação ou dispensa • <i>FDS – Ficha de Dados de Segurança, se aplicável.</i>
1B ou 2	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001, em sua versão mais recente, emitido por organismo certificador. <i>Na ausência da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, o fornecedor deverá apresentar a autoavaliação por meio do checklist GQ-MOD-117 devidamente preenchido.</i> • Check list de seleção ou reavaliação de fornecedor preenchido • Alvará de funcionamento • Licença de operação ou dispensa • <i>FDS – Ficha de Dados de Segurança, se aplicável.</i>

Tabela 2

Quando o produto for adquirido de revendedores ou distribuidores não certificados pela ISO 9001, estes deverão apresentar evidências da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do fabricante ou, alternativamente, viabilizar a realização de auditorias junto a ele.

Os documentos exigidos devem ser encaminhados eletronicamente ao setor de Compras da CABELAUTO. Após o recebimento da documentação mínima, o setor de Compras, em conjunto com as demais áreas envolvidas, realiza a análise e a avaliação de risco do fornecedor, conforme estabelecido no item 6.1.

Quando considerado necessário pelos setores de Desenvolvimento e Qualidade — em razão da criticidade da matéria-prima ou do serviço envolvido — poderá ser realizada uma auditoria inicial no potencial fornecedor, com o objetivo de validar as informações previamente apresentadas.

A Cabelauto recomenda que os fornecedores de matéria-prima possuam a certificação ISO 14001, garantindo práticas alinhadas à gestão ambiental. Na ausência da certificação, é esperado que o fornecedor mantenha, ao menos, uma política ambiental formalmente estabelecida.

- b) **Homologação técnica:** O processo de homologação técnica da matéria-prima tem como finalidade garantir que os processos do fornecedor sejam plenamente capazes de atender às especificações estabelecidas pela CABELAUTO.

A solicitação de amostras ao fornecedor ocorre nas seguintes situações:

- Quando se tratar de matéria-prima ainda não fornecida à CABELAUTO.
- Em caso de alteração de processo ou de produto por parte do fornecedor.
- Quando houver interrupção de fornecimentos por período superior a 24 meses.

A amostra deve ser produzida sob as mesmas condições operacionais de um lote regular de fabricação. O fornecedor tem a obrigação de informar previamente à CABELAUTO sempre que houver necessidade de alteração no processo produtivo.

Para matérias-primas como cobre, composto de PVC e pigmentos, aplicadas em produtos destinados à cadeia automotiva, o fornecedor deve submeter, juntamente com as amostras, o PPAP **nível 2, conforme o Manual**

de **PPAP, em sua última versão**. Outros níveis de submissão podem ser negociados entre as partes. A atualização desses documentos deve ocorrer em prazo máximo de **quatro anos**.

Para cada nova matéria-prima destinada ao setor automotivo, ou em caso de revisão aplicável, o fornecedor deve declarar todas as substâncias presente no IMDS (International Material Data System), observando as orientações do sistema e, quando necessário, os requisitos específicos dos clientes da CABELAUTO

O fornecedor deve criar, manter e atualizar o registro do material no IMDS sempre que houver qualquer alteração em sua composição ou peso. Além disso, é responsável por efetuar as correções solicitadas pela CABELAUTO. O código de identificação da CABELAUTO no IMDS é **45320**.

O fornecedor deve eliminar o uso de metais pesados na composição dos materiais, conforme estabelecido na diretiva RoHS e na especificação EPP-EMP 141 – Especificação Geral de Matéria-Prima HSF/LSP.

O fornecedor deve assegurar o cumprimento, em toda a sua cadeia de fornecimento, dos requisitos de segurança, regulamentares e estatutários aplicáveis ao produto fornecido à CABELAUTO, tanto no local de produção quanto no país de utilização.

Quando for exigido apenas o envio de amostras para aprovação, o fornecedor deverá acordar com o setor de Desenvolvimento, os relatórios e certificados que devem acompanhar as amostras.

O resultado da homologação técnica da matéria-prima deve ser registrado no formulário **EPP-MOD-016**, cabendo ao setor de Desenvolvimento comunicar ao setor de Compras se o item avaliado foi aprovado ou não.

5.1.1 – Aprovação de novos fornecedores de matérias primas

A aprovação de novos fornecedores de matérias primas para fornecimento regular à Cabelauto está condicionada ao atendimento dos seguintes requisitos:

Classificação do fornecedor (grupo)	Requisitos de qualificação/aprovação
1A	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001 atualizado, emitido por organismo certificador reconhecido. • Amostra e PPAP aprovados. • Validação dos documentos exigidos no checklist de seleção ou reavaliação de provedores (SUP-MOD-002), juntamente com a avaliação do SGQ do fornecedor, com pontuação superior a 8 pontos.
1B ou 2	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001 válido e atualizado, emitido por organismo certificador reconhecido. <i>Para fornecedores que não possuem essa certificação, será aceita a aprovação mediante o preenchimento e validação do formulário GQ-MOD-117.</i> • Amostra devidamente aprovada. • Validação dos documentos solicitados no checklist de seleção (SUP-MOD-002), juntamente com a avaliação do SGQ do fornecedor, com pontuação superior a 8 pontos.

Tabela 3

A decisão de aprovação ou reprovação do fornecedor deve ser registrada no Check List de Seleção ou Reavaliação de Provedores (SUP-MOD-002), conduzido por uma equipe multidisciplinar composta pelas áreas

de Compras, Qualidade, Desenvolvimento e Meio Ambiente. Essa equipe é responsável por preencher integralmente o campo “Avaliação a ser preenchida pela Cabelauto”, constante no referido Check List.

Após a conclusão do processo de aprovação, o provedor externo será cadastrado no SAP, e o setor de Compras ficará encarregado de comunicar ao fornecedor de matéria-prima o resultado da avaliação — aprovação ou reprovação — abrangendo tanto a homologação comercial quanto a técnica.

5.2 - Desenvolvimento de novos materiais de fornecedores homologados

Novos materiais de fornecedores homologados (regulares) devem passar por homologação comercial e técnica, condicionada à aprovação da amostra e, quando aplicável, do PPAP.

5.3– Fornecedor direcionado pelo cliente

Nos casos em que o cliente indicar fornecedor e/ou material específico não homologado pela Cabelauto, será obrigatória a submissão ao processo de homologação comercial e técnica.

5.4 – Reavaliação do fornecedor homologado (análise documental e de risco)

A reavaliação dos fornecedores homologados é essencial para assegurar que continuem atendendo aos padrões e às necessidades da Cabelauto. De forma periódica, o setor de Compras verifica a validade dos documentos dos provedores de matéria-prima e, em conjunto com o setor de Qualidade, realiza a reavaliação do risco conforme o item 6.1.

Na análise documental, é conferida a validade dos documentos apresentados pelo fornecedor durante o processo de seleção. Caso algum esteja vencido, o fornecedor será notificado para providenciar a atualização. Na reavaliação de risco, são considerados aspectos de qualidade e pontualidade, com base no histórico de fornecimento. O resultado deve ser registrado no formulário SUP-MOD-002 (Check List de Seleção ou Reavaliação de Provedores).

Fornecedores homologados que permanecerem sem fornecimento por período superior a 24 meses deverão ser novamente avaliados, tanto sob o aspecto comercial quanto técnico.

5.5 – Seleção, homologação e aprovação de fornecedores de serviços

Fornecedores do grupo 3 (Calibração de equipamento, ensaios, ferramentais e transportes) são selecionados pelos setores Laboratório, Processo e Compras e devem atender aos seguintes requisitos:

Tipo de serviço	Requisitos de qualificação/aprovação
Laboratório de Calibração/Estudos de MSA	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de acreditação emitido pelo INMETRO, em conformidade com a NBR ISO/IEC 17025 / RBC, <i>ou, alternativamente, aprovação da avaliação registrada no formulário LAB-MOD-110 para laboratórios que não possuam acreditação RBC</i>
Ensaios laboratoriais	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de acreditação emitido pelo INMETRO, em conformidade com a NBR ISO/IEC 17025 / RBLE, <i>ou, alternativamente, aprovação da avaliação registrada no formulário LAB-MOD-110 para laboratórios que não possuam acreditação RBLE.</i>
Transportes	<ul style="list-style-type: none">• Certificado ISO 9001 atualizado, emitido por organismo certificador reconhecido ou aprovado mediante aplicação do questionário de auto avaliação - SUP-MOD-012 Check list para avaliação de transportadora.• Alvará de funcionamento.

	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de Risco (concordância com o gerenciamento de risco). Apólice seguro; Registro ANT
Ferramentais incluindo: <i>fieira de trefilação e ferramentais de extrusão automotiva: bico, fieira, canhão (cilindro), rosca (fuso), cabeçote/bloco</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Certificado ISO 9001 atualizado, emitido por organismo certificador reconhecido. Para fornecedores que não possuem a certificação ISO 9001, será aceita a aprovação mediante aplicação do questionário de autoavaliação GQ-MOD-160..</i>

Tabela 4

6. GESTÃO DE RISCO DOS FORNECEDORES

A avaliação de risco é usada na seleção de novos fornecedores e na definição de auditorias de 2ª parte. São aplicadas duas análises:

- NRG (Nível de Risco Geral):** considera o impacto do produto/serviço terceirizado na qualidade e entrega da Cabelauto.
- NRC (Nível de Risco Corrente):** considera o NRG e o desempenho atual do fornecedor.

6.1 – Nível de Risco Geral (NRG)

O **NRG** é utilizado para classificar os fornecedores como **críticos** ou **não críticos**.

O cálculo do índice é realizado da seguinte forma: $NRG = (RQ \times 3) + (RP \times 2)$

- RQ (Risco de Qualidade):** impacto que determinado produto ou serviço pode causar na qualidade dos produtos fabricados pela Cabelauto.
- RP (Risco de Pontualidade):** impacto que determinado produto ou serviço pode gerar na continuidade dos processos de manufatura da Cabelauto, considerando possíveis falhas do fornecedor que possam resultar em atrasos de entrega.

A Tabela 05 estabelece o critério definido pela Cabelauto para a classificação dos provedores conforme o Nível de Risco Geral (NRG).

Nível de risco geral (NRG)	Classificação
> 10 pontos	Crítico
≤ 10 pontos	Não Crítico

6.2 - Nível de Risco Corrente (NRC)

O **Nível de Risco Corrente (NRC)** é utilizado para identificar quais fornecedores apresentam desempenho insatisfatório e, conseqüentemente, representam maior risco para o processo de manufatura da Cabelauto. O cálculo do NRC é realizado conforme a fórmula:

$$NRC = NRG \times \left(\frac{100}{IQF} \right) + IRS$$

Onde:

- NRC** = Nível de Risco Corrente
- NRG** = Nível de Risco Geral

- **IQF** = Índice de Qualidade do Fornecedor
- **IRS** = Índice de risco do SGQ do fornecedor
- Valor **0,5** para fornecedores sem certificação de SGQ
- Valor **0** para fornecedores com SGQ certificado

A **Tabela 06** apresenta a forma como os provedores são classificados de acordo com o valor do **Nível de Risco Corrente (NRC)**.

Nível de risco corrente (NRC)	Classificação
≥ 15 pontos	Nível de alerta II (estado de alerta)
< 15 pontos	Nível I (risco sob controle)

7. AUDITORIAS DE 2ª PARTE

As auditorias de processo são realizadas anualmente pelo setor de Qualidade e abrangem os fornecedores homologados dos grupos 1 (automotivo) e 2 (energia), sendo este último aplicável apenas aos fornecedores de PVC, poliolefinicos e termofixos.

Para sua definição, o setor de Qualidade realiza uma análise do Nível de Risco Corrente (NRC) dos fornecedores, considerando: o Nível de Risco Geral (NRG), o desempenho do fornecedor, e a certificação do SGQ, conforme descrito no item 6.2.

Com base nesses fatores, são estabelecidos a frequência e o escopo das auditorias de processo.

7.1 Auditoria em fornecedores do segmento energia (aplicável a fornecedores de compostos de PVC, poliolefinicos e termofixos)

Fornecedores de compostos de PVC, poliolefinicos e termofixos que apresentem NRC igual ou superior a 15 pontos são submetidos a auditoria de processo, previamente agendadas e conduzidas segundo critérios de classificação estabelecidos pela empresa.

A auditoria é sempre programada antecipadamente com o fornecedor e realizada conforme os critérios estabelecidos no [formulário GQ-MOD-130](#).

Nota	Classificação	Observação
100% a 92%	Processo apto "A"	Liberado para fornecimento
91% a 82%	Processo apto com restrições "B"	Apresentar plano de ação robusto
≤81%	Processo não apto "C"	Fornecedor não homologado/descredenciado

Tabela 7

Após receber o resultado da auditoria juntamente com o plano de ação, o fornecedor dispõe de 15 dias corridos para definir as ações corretivas necessárias e encaminhar a resposta à Cabelauto. A implementação e conclusão dessas ações corretivas devem ocorrer em até 120 dias corridos a partir da data de submissão do plano de ação, salvo quando houver acordo diferente entre as partes.

7.2 Auditoria em fornecedores do segmento automotivo

Fornecedores de matérias primas aplicáveis ao setor automotivo que apresentem NRC igual ou superior a 15 pontos são submetidos a auditoria de processo conforme a norma VDA 6.3, abrangendo os elementos P5 a P7.

Classificação	Nível de conformidade Eg ou Eg(pn) (%)	Descrição do enquadramento
A	$Eg \text{ ou } Eg(pn) \geq 90$	Qualidade capaz
B	$80 \leq Eg \text{ ou } Eg(pn) < 90$	Qualidade condicionalmente capaz
C	$Eg \text{ ou } Eg(pn) < 80$	Qualidade não é capaz

Tabela 8

Após receber o resultado da auditoria juntamente com o plano de ação, o fornecedor dispõe de **15 dias corridos** para definir as ações corretivas necessárias e encaminhar a resposta à Cabelauto. A implementação e conclusão dessas ações corretivas devem ocorrer em até **120 dias** corridos a partir da data de submissão do plano de ação, salvo quando houver acordo diferente entre as partes.

O acompanhamento das ações será realizado por meio de reuniões periódicas on-line, previamente agendadas com o fornecedor.

Fornecedores classificados como “C” terão o fornecimento suspenso até a apresentação de um plano de ação consistente. Após a conclusão e implementação das ações corretivas, será conduzida uma nova auditoria.

Nota 1: Se o fornecedor atuar tanto no segmento de energia quanto no automotivo, será auditado conforme os critérios do segmento automotivo.

Nota 2: Caso o fornecedor não estabeleça ação para algum apontamento identificado na auditoria, poderá ser solicitada uma derrogação no próprio plano de ação. Entretanto, nas auditorias seguintes, o item será novamente verificado e permanecerá em aberto até que seja apresentada a ação adequada.

8. DESENVOLVIMENTO DO SGQ DO FORNECEDOR DE PRODUTOS APLICADOS AO SEGMENTO AUTOMOTIVO

A Cabelauto realizou um mapeamento dos riscos de seus fornecedores automotivos, considerando o impacto na qualidade e na entrega dos produtos. O objetivo é estabelecer uma progressão para o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com base na ISO 9001, visando o atendimento à norma IATF 16949.

- Fornecedores críticos e de alto risco
(ex.: vergalhão de cobre, composto de PVC/aditivo anti-chama e pigmentos)
→ Meta: manter a certificação ISO 9001 e atender aos requisitos mínimos do SGQ automotivo para fornecedores sub-tier, conforme o MAQMSR.
- Fornecedores de baixo risco e não críticos
(ex.: tintas e diluentes)
→ Meta: manter a certificação ISO 9001.

Para avaliação do SGQ, o fornecedor deverá preencher um **checklist prévio** fornecido pela Cabelauto, verificando o atendimento aos requisitos mínimos do **MAQMSR**. Posteriormente, poderá ser realizada uma **auditoria de segunda parte** e, se necessário, solicitado um **plano de atendimento ao MAQMSR**.

9. OUTROS REQUISITOS DE QUALIDADE

9.1 - A Cabelauto e seus clientes reservam-se o direito de verificar, diretamente nas instalações do fornecedor, a conformidade dos produtos ou serviços adquiridos.

9.2 - Para as características não controladas na inspeção de recebimento da Cabelauto, cabe ao fornecedor assegurar o controle em sua própria planta. A comprovação desses controles será verificada durante as auditorias de segunda parte realizadas pela Cabelauto.

9.3 - *Todo produto fornecido deve estar embalado de maneira apropriada, garantindo a proteção adequada contra danos ou deterioração até a entrega na Cabelauto.* Também deve estar devidamente identificado por etiqueta, garantindo a eficiência no processo de recebimento e prevenindo possíveis extravios.

As etiquetas dos produtos devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do fornecedor
- Código do produto
- Descrição do produto
- Quantidade
- Lote

9.4 - O certificado de qualidade assegura que o produto foi submetido a ensaios adequados ao tipo de matéria-prima e que atende às especificações exigidas pela Cabelauto.

Para todos os lotes de materiais enviados, o fornecedor deve encaminhar o certificado eletronicamente, no momento da expedição, para o endereço: certificado.mp@cabelauto.com.br

9.5 - É de responsabilidade do fornecedor comunicar formalmente à Cabelauto com antecedência, qualquer modificação no produto e/ou processo, seja originada pelo próprio fornecedor ou por seus subfornecedores.

As modificações podem incluir, mas não se limitam a:

- Alterações no produto (dimensões, matéria-prima, especificações técnicas, desempenho ou métodos de teste)
- Troca de fornecedor
- Mudanças de processo (nova ferramenta, alteração de ferramental/processo, adoção de novo processo ou tecnologia)
- Alteração do local de fabricação

O fornecedor é responsável por todas as modificações realizadas e por suas consequências — incluindo impactos em qualidade, custos e no processo da Cabelauto.

9.6 - *Todos os registros relacionados à Qualidade do material fornecido devem ser retidos por um período mínimo de 5 anos, salvo especificação para itens de Segurança ou Especiais (legislação específica) que devem ser retidos por um período mínimo de 15 anos.*

9.7 - *O fornecedor deve manter um fluxo de produção que evite riscos de contaminação entre diferentes matérias-primas e garantir procedimentos eficazes de limpeza de máquinas, equipamentos e áreas de trabalho, assegurando a integridade dos produtos destinados à Cabelauto.*

9.8 - *O fornecedor deve manter **equipamentos de teste e inspeção** em quantidade suficiente para garantir a conformidade em todas as fases do processo. As calibrações devem ser realizadas em **laboratórios da Rede Brasileira de Calibração (RBC)**.*

9.9 - *O fornecedor deve manter um **plano de reação** ou **plano de contingência** que assegure a continuidade do fornecimento à Cabelauto contemplando riscos como falhas em equipamentos, interrupções de processos ou serviços, desastres naturais, incêndios, ataques cibernéticos, falta de mão de obra e problemas com matéria-prima. Esse plano deve ser **testado periodicamente** para garantir sua eficácia.*

9.10 - *O fornecedor deve possuir área de segregação apropriada para armazenamento de materiais suspeitos, com falha ou irregulares, protegido contra acesso não autorizado.*

9.11 - O processo de produção deverá ser monitorado quanto ao seu desempenho interno. Indicadores abaixo das metas deverão ter análise crítica com planos de melhoria para alcançar os objetivos estabelecidos

9.12 - Materiais que porventura possuam desvios em sua produção, mas que não afetam a aplicação e a qualidade de nosso produto final poderão ser enviados para a Cabelauto sob desvio desde que previamente informado. Para isso torna-se necessário o preenchimento do formulário GQ-MOD-145 com as informações pertinentes. A Cabelauto fará a análise entre os departamentos envolvidos e retornará ao provedor sobre o aceite ou não do material sob desvio.

10. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Quando a não conformidade for atribuída ao fornecedor, a **Cabelauto** emitirá um relatório detalhando o problema e as ações necessárias. O fornecedor deve utilizar a metodologia **8D** (com evidência de treinamento) e apresentar:

- **Ação de contenção** em até **5 dias úteis**;
- Relatório **8D completo** (causa raiz e ações corretivas) em até **10 dias úteis**, utilizando ferramentas como **5 Porquês** ou **Ishikawa**.

Se houver solicitação de devolução de matéria-prima, o fornecedor deve autorizar e informar prazo para retirada do material segregado.

O setor de Qualidade da Cabelauto analisará todas as respostas enviadas pelo fornecedor e, portanto, poderá solicitar maior esclarecimento ou envio de documentações ou revisão do relatório 8D para compreender a causa raiz do problema e coerência com ações tomadas.

NOTA 1: Desrespeito aos procedimentos, falta de treinamento de operadores, bem como respostas do mesmo gênero, são causas inaceitáveis. Evidências das ações devem ser disponibilizadas junto às respostas das reclamações.

NOTA 2: Os impactos financeiros sofridos pela Cabelauto por não qualidade atribuída ao fornecedor, serão repassados ao mesmo, no caso deste ser o responsável.

11. MONITORAMENTO E DESEMPENHO DE FORNECEDORES

Os fornecedores são avaliados através do Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF), com o objetivo de garantir a conformidade dos produtos e serviços adquiridos externamente. As avaliações são realizadas mensalmente, sempre que ocorrer o fornecimento de matéria-prima, a execução de serviços de calibração e ensaios, o fornecimento de ferramentais ou a contratação de transportadoras.

11.1 - Fornecedores de matéria-prima

A performance dos fornecedores de matéria-prima (IQF) é avaliada periodicamente por meio dos indicadores de Qualidade e Compras (GQ-MOD-095).

O desempenho deve ser mantido dentro dos valores estabelecidos e, caso permaneça fora dos limites por três meses consecutivos, o fornecedor deverá apresentar à Cabelauto *um plano de ação sistêmico, contemplando medidas adicionais às já registradas nos relatórios de não conformidade, com o objetivo de restabelecer e melhorar sua performance.*

Nota:

As avaliações são realizadas mensalmente e são enviadas somente aos respectivos fornecedores que tiveram fornecimento no período correspondente.

a. Critérios de avaliação de cada indicador

IPQ – INDICE DE PERFORMANCE DE QUALIDADE (50 pontos)		
Definição	Cálculo	Critérios/Obs.:
<p>A performance de qualidade dos fornecedores é avaliada mensalmente pelo setor de Qualidade, considerando quatro quesitos principais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Gestão 2. PPM (Partes por Milhão) 3. Impacto na Qualidade do Produto Final 4. Plano de Ação e Melhoria Contínua 	<p>IPQ= Sistema de Gestão +PPM +Impacto da Qualidade do produto final + plano de ação/melhoria</p> $PPM = \frac{\text{Quantidade Rejeitada (Kg)}}{\text{Quantidade Entregue (Kg)}} \times 1.000.000$	<p>Cada item será avaliado conforme abaixo:</p> <p>Sistema de Gestão: Cada certificação vale 1 ponto, até o máximo de 3 pontos.</p> <p>PPM: Objetivo é zero defeito; se houver quantidade rejeitada, os deméritos ocorrem conforme o valor do PPM.</p> <p>Impacto na qualidade do produto final: A pontuação será atribuída de acordo com o tipo de ocorrência registrada quando houver não conformidade na matéria-prima recebida. Em casos de reincidência, a classificação será automaticamente zero, independentemente da gravidade da primeira ocorrência.</p> <p>Plano de Ação/Melhoria Contínua: Penalizam neste quesito, as respostas ao RNC que não forem respondidas no prazo, o controle de reincidências de problemas encontrados na matéria prima e o atendimento dado aos contatos realizados pela Qualidade.</p>

IPC – INDICE DE PERFORMANCE DE COMPRAS (50 pontos)															
Definição	Cálculo														
A pontualidade das entregas, a flexibilidade e o atendimento dos fornecedores são avaliados mensalmente pelo setor de Compras	<p>IPC: Somatório de 10 quesitos (5 pontos cada) conforme descrição abaixo:</p> <p>1. Comunicação (5 pontos): Avalia-se a comunicação do fornecedor considerando a disponibilidade de canais para acesso às informações sobre insumos e a agilidade no retorno às consultas, solicitações e na solução de problemas.</p> <table> <tr> <th>Classificação</th><th>Nota</th></tr> <tr> <td>Comunicação excelente: múltiplos canais disponíveis, respostas rápidas e soluções eficazes.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Comunicação muito boa: canais adequados e retorno ágil na maioria das situações</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Comunicação regular: canais limitados ou respostas com atrasos ocasionais</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Comunicação insuficiente: poucos canais disponíveis e respostas frequentemente lentas</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Comunicação deficiente: dificuldade significativa de acesso e retorno quase sempre tardio</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Ausência de comunicação: não disponibiliza canais ou não responde às solicitações</td><td>0</td></tr> </table>	Classificação	Nota	Comunicação excelente: múltiplos canais disponíveis, respostas rápidas e soluções eficazes.	5	Comunicação muito boa: canais adequados e retorno ágil na maioria das situações	4	Comunicação regular: canais limitados ou respostas com atrasos ocasionais	3	Comunicação insuficiente: poucos canais disponíveis e respostas frequentemente lentas	2	Comunicação deficiente: dificuldade significativa de acesso e retorno quase sempre tardio	1	Ausência de comunicação: não disponibiliza canais ou não responde às solicitações	0
Classificação	Nota														
Comunicação excelente: múltiplos canais disponíveis, respostas rápidas e soluções eficazes.	5														
Comunicação muito boa: canais adequados e retorno ágil na maioria das situações	4														
Comunicação regular: canais limitados ou respostas com atrasos ocasionais	3														
Comunicação insuficiente: poucos canais disponíveis e respostas frequentemente lentas	2														
Comunicação deficiente: dificuldade significativa de acesso e retorno quase sempre tardio	1														
Ausência de comunicação: não disponibiliza canais ou não responde às solicitações	0														

2. Aviso de embarque (5 pontos): Avalia o fornecedor quanto às informações antecipadas e às ações realizadas em cada embarque liberado, abrangendo coleta, faturamento e entrega dos materiais conforme o Pedido de Compras.

Classificação	Nota
Informações completas e antecipadas em todos os embarques; coleta, faturamento e entrega realizados conforme o Pedido de Compras	5
Informações antecipadas e ações corretas na maioria dos embarques, com pequenas falhas pontuais	4
Informações fornecidas parcialmente ou com atrasos ocasionais; algumas falhas em coleta, faturamento ou entrega	3
Informações insuficientes ou frequentemente atrasadas; falhas recorrentes nas ações de embarque	2
Informações raramente antecipadas; problemas significativos em coleta, faturamento ou entrega	1
Ausência de aviso de embarque ou não cumprimento das ações previstas	0

3. Pontualidade nas entregas (5 pontos): Avalia o cumprimento das datas de entrega acordadas com a Cabelauto, conforme critério abaixo:

Entregas no prazo	Nota
100%	5
≥ 95%	4
≥ 90%	3
≥ 85%	2
≥ 80%	1
< 79%	0

4. Atendimento aos requisitos do pedido de compras (5 pontos): Avalia a conformidade entre a quantidade solicitada no pedido de compras, a quantidade registrada na nota fiscal e a quantidade efetivamente recebida pela Cabelauto

Classificação	Nota
Todas as NFs confere com o físico	5
1 NF divergente	4
2 NF's divergentes	3
3 NF's divergentes	2
4 NF's divergentes	1
≥ 5NFs divergentes	0

5. Tempo de reação às variações de volume (5 pontos): Avalia a capacidade de resposta do fornecedor quando a Cabelauto comunica alterações na quantidade previamente acordada, em função de variações na produção do cliente. Essa quantidade pode ser superior ou inferior ao valor inicialmente definido.

Classificação	Nota
Ajusta prontamente os volumes solicitados, sem impacto na produção ou nos prazos.	5
Consegue atender à maioria das variações de volume dentro do prazo esperado, com pequenas limitações.	4
Atende parcialmente às variações, com atrasos ocasionais ou necessidade de negociação.	3
Dificuldade frequente em ajustar volumes, gerando impacto relevante na produção.	2
Atende raramente às variações de volume, comprometendo seriamente a flexibilidade	1
Não atende às variações de volume ou demonstra ausência de colaboração.	0

6. Responsabilidade em atrasos de entrega e fretes especiais (5 pontos): Avalia o comprometimento do fornecedor nos casos de atraso, considerando sua disposição em assumir os custos de fretes especiais e demais despesas decorrentes.

Classificação	Nota
0 atraso ou frete	5
1 atraso ou frete	4
2 atrasos ou fretes	3
3 atrasos ou fretes	2
4 atrasos ou fretes	1
5 atrasos ou fretes	0

7. Tempo de reação para reposição de materiais (5 pontos): Avalia o tempo necessário para que o fornecedor realize a substituição ou retirada dos materiais na Cabelauto.

Substituição / Retirada de material	Nota
01 dia útil	5
De 02 à 03 dias úteis	4
De 04 à 05 dias úteis	3
De 06 à 07 dias úteis	2
De 08 à 09 dias úteis	1
Mais que 10 dias úteis	0

8. Proatividade e antecipação de problemas (5 pontos):

No período avaliado, será considerada a capacidade do fornecedor em identificar e comunicar, de forma antecipada, possíveis problemas que possam afetar a produção ou o produto da Cabelauto. A nota atribuída reflete sua postura de proatividade e colaboração:

Proatividade e antecipação de problemas	Nota
Fornecedor altamente proativo: identifica e comunica antecipadamente todos os potenciais problemas, propondo soluções colaborativas.	5
Fornecedor geralmente proativo: comunica a maioria dos problemas de forma antecipada, com poucas falhas pontuais.	4
Fornecedor parcialmente proativo: identifica alguns problemas antecipadamente, mas deixa de comunicar outros relevantes.	3
Fornecedor pouco proativo: raramente antecipa problemas, comunicando apenas quando solicitado ou em situações críticas.	2
Fornecedor reativo: não antecipa problemas, apenas responde quando o impacto já ocorreu.	1
Ausência total de proatividade: não identifica nem comunica problemas que afetam a produção ou o produto.	0

9. Identificação dos materiais conforme acordado previamente (5 pontos):

Avalia as condições da embalagem e a correta identificação dos materiais, essenciais para garantir a rastreabilidade.

Quantidade de recebimentos	Nota
Sem avarias na embalagem e identificação	5
1 recebimento com item avariado	4
2 recebimentos com item avariado	3
3 recebimentos com item avariado	2
4 recebimentos com item avariado	1
5 recebimentos com item avariado	0

10. Atendimento às solicitações em caráter de urgência: Este critério avalia a habilidade do fornecedor em atender demandas pontuais de caráter urgente, como alterações na programação de produção, envio de amostras para testes ou suporte ao desenvolvimento de novos produtos.

Atendimento as urgências	Nota
Atende prontamente todas as solicitações urgentes, demonstrando alta flexibilidade e colaboração	5
Atende a maioria das solicitações urgentes dentro do prazo esperado, com pequenas limitações.	4
Atende parcialmente às solicitações urgentes, com atrasos ocasionais ou necessidade de reforço.	3
Dificuldade frequente em atender solicitações urgentes, comprometendo prazos e flexibilidade	2
Atende raramente às solicitações urgentes, com impacto significativo na produção ou desenvolvimento.	1
Não atende às solicitações urgentes ou demonstra ausência de colaboração	0

Nota 1: As avaliações devem ser atribuídas em uma escala de 0 (zero) a 5 (cinco). Sempre que a nota for inferior a 5 (cinco), é obrigatória a apresentação de uma justificativa.

Nota 2: O período de avaliação dos indicadores IPC e IPQ compreende do primeiro ao último dia de cada mês.

11.2- Fornecedores de calibração/ensaio

Os fornecedores responsáveis pela execução de serviços de calibração e ensaios são avaliados pelo setor de Laboratório sempre que o serviço é realizado.

O Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) é determinado com base em três quesitos principais, conforme estabelecido nos formulários GQ-MOD-123 (Calibração) e GQ-MOD-142 (Ensaio):

- Conformidade na qualidade do serviço
- Qualidade do serviço executado
- Atendimento prestado

b. Critérios de avaliação

A avaliação considera o desempenho do fornecedor em cada um desses quesitos, atribuindo notas que refletem sua conformidade, eficiência e nível de atendimento.

Definição	Cálculo																				
<p>A avaliação dos fornecedores de calibração e ensaios, conforme os formulários GQ-MOD-123 e GQ-MOD-142, é realizada pelo setor de Laboratório e contempla três quesitos principais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformidade na qualidade do serviço 2. Qualidade do serviço executado 3. Qualidade no atendimento 	<p>IQF: Somatório dos três quesitos conforme descrição abaixo:</p>																				
<p>1. Conformidade na qualidade do serviço: Este quesito avalia a conformidade do serviço executado. Em casos de reprovação na calibração do equipamento ou no ensaio realizado, serão aplicados os respectivos deméritos. A pontuação máxima atribuída é de 20 pontos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>% Instrum. Reprovados ou % reprovação de ensaios</th><th>Pontos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td><td>20</td></tr> <tr> <td>0,1% - 4,0%</td><td>16</td></tr> <tr> <td>4,1% - 9,0%</td><td>12</td></tr> <tr> <td>9,1% - 14,0%</td><td>8</td></tr> <tr> <td>14,1% - 20,0%</td><td>4</td></tr> <tr> <td>> 20,0%</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>		% Instrum. Reprovados ou % reprovação de ensaios	Pontos	0%	20	0,1% - 4,0%	16	4,1% - 9,0%	12	9,1% - 14,0%	8	14,1% - 20,0%	4	> 20,0%	0						
% Instrum. Reprovados ou % reprovação de ensaios	Pontos																				
0%	20																				
0,1% - 4,0%	16																				
4,1% - 9,0%	12																				
9,1% - 14,0%	8																				
14,1% - 20,0%	4																				
> 20,0%	0																				
<p>2. Qualidade do serviço executado: Este quesito avalia a qualidade do serviço prestado pelo fornecedor, considerando quatro critérios específicos. A pontuação máxima atribuída é de 30 pontos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qualidade do serviço executado – Calibração (GQ-MOD-123)</th><th>Pontos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - Calibração do equipamento 100% confiável. Material em uso pela Cabelauto.</td><td>30</td></tr> <tr> <td>2 - Problemas na execução da calibração/aferição constatado na chegada do equipamento na Cabelauto.</td><td>20</td></tr> <tr> <td>3 - Falha ao utilizar o equipamento na produção da Cabelauto, constatado erro de calibração/aferição.</td><td>10</td></tr> <tr> <td>4 - Reclamação do cliente Cabelauto, constatado problema devido a aferição/calibração do instrumento.</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qualidade do serviço executado – Ensaios (GQ-MOD-142)</th><th>Pontos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - Realização do ensaio 100% confiável.</td><td>30</td></tr> <tr> <td>2 - Problemas na avaliação do certificado constatado após recebimento na Cabelauto.</td><td>20</td></tr> <tr> <td>3 - Falha na realização/interpretação do ensaio.</td><td>10</td></tr> <tr> <td>4 - Não executado o serviço conforme norma solicitada</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>		Qualidade do serviço executado – Calibração (GQ-MOD-123)	Pontos	1 - Calibração do equipamento 100% confiável. Material em uso pela Cabelauto.	30	2 - Problemas na execução da calibração/aferição constatado na chegada do equipamento na Cabelauto.	20	3 - Falha ao utilizar o equipamento na produção da Cabelauto, constatado erro de calibração/aferição.	10	4 - Reclamação do cliente Cabelauto, constatado problema devido a aferição/calibração do instrumento.	0	Qualidade do serviço executado – Ensaios (GQ-MOD-142)	Pontos	1 - Realização do ensaio 100% confiável.	30	2 - Problemas na avaliação do certificado constatado após recebimento na Cabelauto.	20	3 - Falha na realização/interpretação do ensaio.	10	4 - Não executado o serviço conforme norma solicitada	0
Qualidade do serviço executado – Calibração (GQ-MOD-123)	Pontos																				
1 - Calibração do equipamento 100% confiável. Material em uso pela Cabelauto.	30																				
2 - Problemas na execução da calibração/aferição constatado na chegada do equipamento na Cabelauto.	20																				
3 - Falha ao utilizar o equipamento na produção da Cabelauto, constatado erro de calibração/aferição.	10																				
4 - Reclamação do cliente Cabelauto, constatado problema devido a aferição/calibração do instrumento.	0																				
Qualidade do serviço executado – Ensaios (GQ-MOD-142)	Pontos																				
1 - Realização do ensaio 100% confiável.	30																				
2 - Problemas na avaliação do certificado constatado após recebimento na Cabelauto.	20																				
3 - Falha na realização/interpretação do ensaio.	10																				
4 - Não executado o serviço conforme norma solicitada	0																				
<p>3. Qualidade no atendimento: Este quesito avalia o desempenho do provedor no atendimento, considerando nove critérios específicos. A pontuação máxima atribuída é de 50 pontos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qualidade no atendimento – Calibração (GQ-MOD-123)</th><th>Pontos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - Rapidez no retorno de consultas.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>2 - Disponibilidade de contato (Telefone/e-mail...)</td><td>5</td></tr> <tr> <td>3 - Entrega do serviço no prazo.</td><td>7,5</td></tr> <tr> <td>4 - Resposta no serviço considerado urgente.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>5 - Comunicação antecipada de possíveis problemas.</td><td>7,5</td></tr> <tr> <td>6 - Atendimento vs solicitado.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>7 - Resposta aos serviços realizados (mantém os registros de calibração).</td><td>5</td></tr> <tr> <td>8 - Confiança no serviço executado.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>9 - O fornecedor assume os custos de retrabalho (frete, nova calibração, conserto, etc...) dos produtos em garantia.</td><td>5</td></tr> </tbody> </table>		Qualidade no atendimento – Calibração (GQ-MOD-123)	Pontos	1 - Rapidez no retorno de consultas.	5	2 - Disponibilidade de contato (Telefone/e-mail...)	5	3 - Entrega do serviço no prazo.	7,5	4 - Resposta no serviço considerado urgente.	5	5 - Comunicação antecipada de possíveis problemas.	7,5	6 - Atendimento vs solicitado.	5	7 - Resposta aos serviços realizados (mantém os registros de calibração).	5	8 - Confiança no serviço executado.	5	9 - O fornecedor assume os custos de retrabalho (frete, nova calibração, conserto, etc...) dos produtos em garantia.	5
Qualidade no atendimento – Calibração (GQ-MOD-123)	Pontos																				
1 - Rapidez no retorno de consultas.	5																				
2 - Disponibilidade de contato (Telefone/e-mail...)	5																				
3 - Entrega do serviço no prazo.	7,5																				
4 - Resposta no serviço considerado urgente.	5																				
5 - Comunicação antecipada de possíveis problemas.	7,5																				
6 - Atendimento vs solicitado.	5																				
7 - Resposta aos serviços realizados (mantém os registros de calibração).	5																				
8 - Confiança no serviço executado.	5																				
9 - O fornecedor assume os custos de retrabalho (frete, nova calibração, conserto, etc...) dos produtos em garantia.	5																				

Qualidade no atendimento – Ensaios (GQ-MOD-142)	Pontos
1 - Rapidez no retorno de consultas.	7,5
2 - Disponibilidade de contato (Telefone/e-mail...)	5
3 - Entrega do serviço no prazo.	7,5
4 - Resposta no serviço considerado urgente.	7,5
5 - Comunicação antecipada de possíveis problemas.	7,5
6 - Atendimento vs solicitado.	7,5
7 - Confiança no serviço executado.	7,5

11.3 - Fornecedor de ferramental para **refilação e extrusão automotiva: fieiras, bicos, canhões, roscas e cabeçotes**

Os fornecedores responsáveis pela manutenção ou pela aquisição de novos ferramentais são monitorados periodicamente pelo **setor de Processo**, conforme os critérios estabelecidos no formulário **GQ-MOD-122**.

c. Critérios de avaliação

A avaliação do fornecedor é realizada com base em três quesitos, aos quais são atribuídas notas que refletem sua conformidade, eficiência e nível de atendimento. O cálculo do **IQF** para fornecedores de ferramental corresponde ao **somatório das pontuações obtidas nos três quesitos**, conforme tabela abaixo:

Sistema de Gestão da Qualidade: A pontuação é atribuída conforme a certificação do fornecedor:

Sistema de Gestão da Qualidade - Máximo 07 pontos	Pontos
1 - Possui certificação ISO 9001	7
2 - SGQ em implantação (cronograma) ou <i>Autoavaliação preenchida GQ-MOD-160</i>	5
3 - Nenhuma certificação/Sem SGQ implantado	0

Qualidade no serviço executado: Avalia a qualidade do serviço prestado pelo fornecedor em três aspectos: problemas técnicos, falhas no uso devido a erro de fabricação e reclamações registradas pela Cabelauto.

A pontuação ocorre da seguinte forma:

Problemas técnicos	Nota
0	20
1	18
2	16
3	14
4	12
5	10
maior igual a 6	0

Falha devido a erro	Nota
0	15
1	13
2	12
3	11
4	10
5	9
maior igual a 6	0

Reclamação Cabelauto	Nota
0	10
1	09
2	08
3	07
4	06
5	05
maior igual a 6	0

Qualidade no atendimento: Este critério avalia o fornecedor em sete quesitos relacionados à sua capacidade de adaptação, qualidade no atendimento e cumprimento dos prazos de entrega.

Quesitos	Pontos
1 - Rapidez no retorno de consultas.	7
2 - Disponibilidade de contato (Telefone/e-mail...)	6
3 - Entrega do serviço no prazo.	8
4 - Resposta no serviço considerado urgente	8
5 - Atendimento vs solicitado.	7
6 - Comunicação antecipada de possíveis problemas	6
7 - O fornecedor assume os custos de retrabalho (frete, conserto, reparo), etc.) dos produtos em garantia	6

A pontuação específica para os quesitos **rapidez no retorno, entrega no prazo e atendimento a serviços urgentes** é atribuída da seguinte forma:

1. Rapidez no retorno	Nota
Todas	07
1	06
2	05
3	04
maior igual a 6	0

3. Entrega no Prazo	Nota
0	08
1	06
Maior igual 2	0

4. Serviço urgente	Nota
0	08
1	06
Maior igual 2	0

Para os demais quesitos deste item, atendimento pleno recebe a pontuação máxima. Caso haja alguma ocorrência, a mesma é zerada.

11.4- Fornecedor de Transportes

Os fornecedores de transporte são avaliados pelo [setor de Expedição](#), conforme os critérios estabelecidos no formulário **GQ-MOD-121**.

d. Critérios de avaliação

Definição	Cálculo
Os fornecedores de transporte são avaliados considerando três quesitos principais: <ol style="list-style-type: none"> Sistema de Qualidade Impacto na qualidade do produto final Performance geral 	IQF= Somatório dos três quesitos conforme descrição abaixo:

Sistema de Gestão da Qualidade: Este critério avalia o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do fornecedor:

- SGQ certificado na ISO 9001 → pontuação máxima: 20 pontos
- SGQ em implantação (cronograma) ou autoavaliação preenchida [SUP-MOD-012](#) → 15 pontos
- Sem certificação ou SGQ não implantado → 0 pontos

Impacto na qualidade do produto final (30 pontos): Este quesito avalia o impacto do serviço do fornecedor sobre a qualidade do produto entregue ao cliente. A nota final é determinada pelo número de ocorrências registradas em cada critério, sendo os deméritos aplicados automaticamente. A pontuação máxima atribuída é de 30 pontos.

Descrição	Nº Ocorrências	Peso
1 – Problemas com Transporte gerando atraso de entregas/paradas de linha no cliente Cabelauto.		10
2 - Entrega do produto com falha ou defeitos que ocorrem durante o manuseio/transporte.		5
3 - Extravio de material/troca de mercadoria		4

Performance geral: Avalia o fornecedor em seis critérios quanto aos serviços prestados.
Pontuação máxima: 50 pontos.

Performance geral		Nota Máximo
1. Utilização de sistema de comunicação	1.1- Disponibilidade de contato e canais de comunicação (telefone, Whatsapp, e-mail, etc.).	5
	1.2- Rapidez no retorno de consultas.	5
2. Performance de embarque	2.1- Atendimento x Solicitado	15
	2.2- Fornecedor possui rastreamento de veículos eficiente? Equipe treinada/profissionais prestam bom atendimento? Comunicação clara e eficiente entre o transportador e Cabelauto?	10
	2.3- Tempo de reação.	5
	2.4- O fornecedor assume os custos de avarias, atrasos...	5
3. Resolução e prevenção de problemas	3.1- Tempo de reação para reposição do Serviço	10
	3.2- O fornecedor comunica antecipadamente possíveis problemas.	10
	3.3- Tempo de resposta para os relatórios de não-conformidade	5
4. Pontualidade	4.1- O fornecedor mantém boa frequência de embarque/coleta.	10
5. Históricos	5.1- O fornecedor mantém controle de embarques precisos.	10
6. Outros medidores	6.1- Condições dos Veículos	5
	6.2- Envolvimento/ participação e atendimento para desenvolvimento de novos serviços.	5

11.5- Classificação de desempenho dos fornecedores

Fornecedores	Pontuação do IQF	Classificação
Provedores de matéria prima	≥ 90 pontos	Atende
	Entre 60 e 89 pontos	Atende com ressalvas. Fornecedor necessita apresentar plano de ação sistêmico após 3 meses consecutivos nesta classificação
	≤ 59 pontos	Insatisfatório. Fornecedor em alerta. Necessita apresentar plano de melhoria imediato.
Fornecedores de Ferramentais, Transporte, Calibração e de ensaios	≥ 80 pontos	Atende
	Entre 60 e 79	Atende com ressalvas. É feito uma notificação para melhoria.
	≤ 59	Insatisfatório. Fornecedor em alerta. Necessita apresentar plano de melhoria imediato

Quando solicitado, o fornecedor deve apresentar um plano de ação com medidas destinadas a evitar a reincidência do problema identificado, no prazo máximo de **30 dias**.

Caso não haja resposta dentro do prazo estipulado ou ocorra reincidência do problema, o fornecedor poderá ser **bloqueado parcial ou totalmente**, conforme decisão resultante da análise crítica realizada pelos setores envolvidos.

APROVAÇÃO E HISTÓRICO DAS REVISÕES

Rev.	Data	Descrição da modificação	Setor responsável
17	07/10/24	Revisto o item 3 sobre o Programa de Integridade, item 5.7 sobre a orientação para que a equipe multidisciplinar se atente ao preenchimento de todos os itens do campo de avaliação a ser preenchido pela Cabelauto no formulário SUP-MOD-002, item 5.10 sobre a análise de risco na reavaliação do fornecedor homologado, item 8 sobre o desenvolvimento do SGQ do fornecedor e item 9.4 sobre a responsabilidade do fornecedor por qualquer modificação e suas consequências ao componente fornecido e impactos no processo Cabelauto.	Qualidade
18	02/04/25	Revisão Item 5.3.1 item "a" acrescido o SUP-MOD-012 Revisão do item 7 inserindo dias corridos e a classificação da pontuação da auditoria Revisão do item 9.3 inserindo o endereço certificado.mp@cabelauto.com.br para envio dos certificados de matérias-primas Revisado item 9.5 reforçando a sistemática de devolução - Quando houver solicitação da Cabelauto para devolução de matéria-prima, até o envio da ação de contenção deve-se autorizar a devolução e informar um prazo para a retirada do material segregado.	Qualidade
19	20/01/26	Revisão geral: itens: 4. Classificação de fornecedores, tabela 1 (fornecedores de ferramentais), 5.1 – Seleção e homologação de novos fornecedores de matérias primas, 5.1.1 – Aprovação de novos fornecedores de matérias primas, 5.5 – Seleção, homologação e aprovação de fornecedores de serviços, 7.1 Auditoria em fornecedores do segmento energia (aplicável a fornecedores de compostos de PVC, poliolefinicos e termofixos), 7.2 Auditoria em fornecedores do segmento automotivo, 9. Outros requisitos de qualidade, 11. Monitoramento e desempenho de fornecedores, 11.1 - Fornecedores de matéria-prima, 11.2- Fornecedores de calibração/ensaios, 11.3 - Fornecedor de ferramental para trefilação e extrusão automotiva: fieiras, bicos, canhões, roscas e cabeçotes e 11.4 (Fornecedores de Transportes) e Protocolo de aceite do manual	Qualidade

Revisão:	Aprovação:
Dayani Ferreira / Marcelo Bustamante	Francisco Estácio

PROTOCOLO DE ACEITE DO MANUAL DE FORNECEDOR CABELAUTO

Entregamos à Empresa:

Nome da empresa

O seguinte documento da Cabelauto Condutores Elétricos:

- **Manual do Fornecedor – Rev.19 (20/01/2026)**

Solicitamos que o conteúdo deste manual seja avaliado até o dia xxx sendo que após este prazo, caso não haja nenhum retorno, consideraremos como aceitas as condições estabelecidas neste Manual.

Agradecemos por seu suporte.

NOME	CARGO	ASSINATURA	DATA: