

**MANUAL DE**  
**FORNECEDORES**  
**JORO COATINGS**

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243	
			Edição:	17-10-2024
	Revisão:	— - — -		

### Promulgação

A Joro Coatings tem como objetivo ser a escolha preferencial de todos os seus clientes. Para alcançar este objetivo é imperativo que todos os seus produtos e serviços cumpram os requisitos acordados com os seus clientes.

Para tal, pretendemos desenvolver em parceria com todos os nossos fornecedores uma política de garantia de qualidade de excelência que assegure que os produtos fornecidos cumprem todas as necessidades e expetativas dos nossos clientes.

Este Manual de Fornecedor tem por objetivo definir as diretrizes que irão regular as relações futuras entre a Joro Coatings e cada um dos seus fornecedores.

Como evidência de aceitação, agradecemos a devolução datada e assinada deste documento.

Cesar, 17 de Outubro de 2024

**Diretor Departamento da Qualidade**

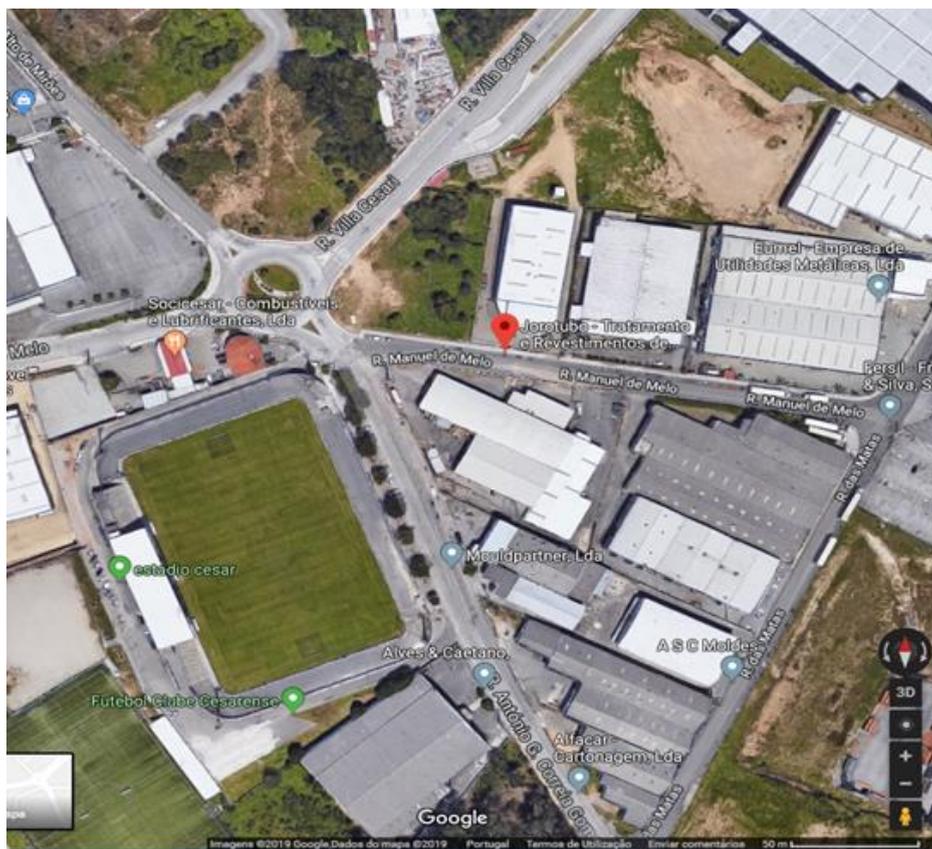
\_\_\_\_\_ **Alice Gomes** \_\_\_\_\_

**Diretor Departamento de Compra**

\_\_\_\_\_ **Paulo Gama** \_\_\_\_\_

**1. Apresentação da empresa**

<b>Designação social:</b>	Joro Coatings, Lda.
<b>Estrutura jurídica:</b>	Sociedade por quotas
<b>Data da constituição:</b>	19/01/1995
<b>Morada:</b>	Rua Manuel de Melo, 140 3700-612 Cesar
<b>CAE:</b>	25610 - Tratamento e Revestimento de Metais
<b>NIPC:</b>	502259590
<b>Telefone:</b>	256850660
<b>Email:</b>	geral@joro coatings.pt
<b>Fax:</b>	256850660
<b>Página Internet:</b>	www.joro coatings.pt
<b>Localização:</b>	40.903020663846604, -8.438216609410816



Missão	Visão	Valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar serviço de excelência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superar as expectativas dos clientes</li> <li>• Assegurar a sustentabilidade da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeito e compromisso</li> <li>• Sustentabilidade ambiental</li> <li>• Emprego sustentável</li> <li>• Parceria</li> </ul>

## 2. OBJETIVO

O objetivo deste manual é estabelecer com os nossos Fornecedores um compromisso dando a conhecer os requisitos que devem cumprir.

Pretende-se assim estabelecer uma relação de transparência de forma a assegurar a satisfação das necessidades e expectativas dos nossos clientes, os quais indiretamente são vossos clientes. É responsabilidade de cada fornecedor respeitar e fazer respeitar na sua cadeia de fornecimento, toda a legislação e regulamentação internacional e nacional, aplicáveis ao produto ou serviço assim como os requisitos de qualidade e ambiente e requisitos específicos do cliente.

Paralelamente, cada fornecedor deve assumir a melhoria contínua dos seus processos e características do produto e/ou serviço, eliminando os desperdícios e utilizando as melhores técnicas disponíveis no momento.

## 3. APLICAÇÃO

Na tabela abaixo indicam-se alguns dos principais requisitos a cumprir por cada tipo de fornecimento:

	ISO 9001	Boas Práticas Ambientais	REACH (Regulamento 1907/2006/EC)	Minerais de Conflito (Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, Section 1502/Regulation (EU) 2017/821)	Cobalto e Mica Política de não uso	NP EN ISO/IEC 17025:2018
Matérias-primas / subsidiárias	<b>X</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	<b>O</b>	
Componentes	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
Calibração de RMM's e ensaios	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>O</b>
Prestação de serviços	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

**O** – Requisito mandatório; **X** – requisito desejável

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10- 2024	
	Revisão:	— — —	

Cabe ao fornecedor da Joro Coatings desenvolver as ações necessárias com vista a cumprir com os requisitos acima mencionados.

No caso de os sistemas implementados serem certificados, o Fornecedor deve enviar-nos, cópia do certificado válido e reenviá-lo sempre que for submetido a nova certificação ou renovação.

Caso ocorra a perda ou suspensão da certificação, o Fornecedor deve informar imediatamente a Joro Coatings.

No caso das boas práticas ambientais, anualmente a Joro Coatings solicitará o preenchimento de um questionário ambiental, assim como solicitará declarações para comprovarem os restantes requisitos.

#### **4. CONDUTA EMPRESARIAL**

A atuação da Joro Coatings é pautada pelos seguintes princípios:

- Proteção do ambiente;
- Respeito pelos direitos humanos;
- Cumprimento dos direitos dos trabalhadores;
- Relações comerciais responsáveis e transparentes;
- Concorrência leal;
- Cadeias de abastecimento responsáveis (não uso de minerais classificados como “materiais de conflito” (estanho, tântalo, tungsténio ou ouro), se a mineração, o transporte, o comércio, o manuseamento, a transformação ou a exportação apoiarem direta ou indiretamente grupos armados;
- Respeito cultural;
- Respeito pelas minorias.

É nosso objetivo criar valor duradouro para todas as partes interessadas de forma a contribuir para um desenvolvimento sustentável, pelo que esperamos que os nossos fornecedores assumam uma mesma abordagem.

#### **5. SELEÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDORES**

- A Joro Coatings dá preferência a fornecedores que no mínimo possuam a certificação ISO 9001 ou estejam em fase de desenvolvimento e implementação da mesma, sendo nosso objetivo que toda a cadeia de fornecedores seja certificada pela mesma.
- Os Fornecedores devem definir os seus objetivos, metas, riscos e oportunidades fortalecendo o contexto da organização bem como a política da qualidade.

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

- Práticas Ambientais – a Joro Coatings dá preferência à seleção de fornecedores que possuam boas práticas implementadas neste âmbito.
- O Fornecedor deve designar os interlocutores com responsabilidade e autoridade para assegurar as necessidades da Joro Coatings.
- O Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor deve ser auditado com o intuito de verificação da conformidade dos requisitos.
- De acordo com frequência determinada, o Fornecedor deve verificar se os processos de fabricação, funcionalidade, embalagem e rotulagem estão de acordo com os requisitos especificados.
- A Joro Coatings monitoriza o desempenho dos seus Fornecedores e comunica anualmente a sua avaliação de desempenho (IF).
- É da responsabilidade do Fornecedor monitorizar e controlar os subfornecedores em relação ao seu desempenho, entregas, qualidade, reclamações e devoluções.

#### 5.1 A seleção de fornecedores é feita tendo em conta os seguintes critérios:

- Possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado de acordo com a ISO 9001;
- Não tendo um sistema implementado, a pontuação no Questionário de Validação de Fornecedor deverá ser igual ou superior a 65 pontos;
- Qualidade dos produtos e/ou serviço oferecido;
- Prazos de entrega de produtos ou de efetivação de serviços;
- Custo do produto e/ou serviço.

#### 5.2 O Departamento da Qualidade, avalia anualmente

O desempenho do Fornecedor em função da análise dos parâmetros Qualidade e Logística para o material fornecido por cada encomenda. A avaliação é efetuada após a receção dos produtos.

### 5.2.1 AVALIAÇÃO DE QUALIDADE (IQ)

Existem três categorias de avaliação do produto em termos qualitativos:

Especificações	Pontuação	Ações
Cumprimento total das especificações do produto. Cumprimento da encomenda na íntegra.	100	n. a
Produto conforme, mas sem documentação requerida. Acondicionamento do produto desadequada, mas não compromete a utilização do produto. Quantidade recebida é inferior à encomendada, mas não compromete a disponibilidade de produto.	50	Emitir Alerta da Qualidade
Produto não é passível de utilização. Parâmetros fora de especificação. Embalagens vazias.	0	Reclamar (8D)

É calculado um Índice de Qualidade dos fornecimentos (IQ), através da expressão:

$$\text{Índice de Qualidade (IQ)} = \frac{\sum \text{Pontos obtidos em cada receção}}{\sum \text{Total de receções}}$$

### 5.2.2 AVALIAÇÃO LOGÍSTICA (IL)

A avaliação do cumprimento dos prazos de entrega é efetuada pelo Índice Logístico (IL). O método de avaliação dos prazos de entrega toma em consideração o cumprimento de datas, pontuando da seguinte forma a entrega:

Performance Logística	Pontuação
1 dia de atraso ou entrega no prazo	100
2 a 3 dias de atraso	90
4 a 6 dias de atraso	60
7 dias ou mais de atraso	0

Cada fornecimento é pontuado de acordo com o atraso verificado, atribuindo automaticamente os deméritos. O índice Logístico (IL), é calculado através da expressão:

$$\text{Índice Logístico (IL)} = \frac{\sum \text{Pontos obtidos em cada receção}}{\sum \text{Total de receções}}$$

### 5.2.3 ÍNDICE DE FORNECEDOR

Com base no Índice de Qualidade (IQ) e no Índice Logístico (IL), anualmente é efetuada a avaliação - Índice de Fornecedor (IF).

Os níveis de classificação, tomando como base os valores do índice de Fornecedor, e o seu significado são os seguintes:

NÍVEL	CATEGORIA	CONDIÇÃO	AÇÕES
90 - 100	A	Apto	Apto sem restrições
80 - 90	B	Aceitável	Apto com carências de melhoria, necessitando de Acompanhamento
60 - 80	C	Não satisfaz	Desenvolver ações tendentes à sua passagem a fornecedor Aceitável/Apto Exigido Plano de Ações formal
0 - 60	D	Inapto	Inapto

O índice do fornecedor é calculado através da seguinte fórmula:

$$\text{Índice Fornecedor (IF)} = \frac{IQ + IL}{2}$$

## 6 PEDIDOS DE COMPRA

O Pedido de compra/ encomenda enviada aos fornecedores pela Joro Coatings, descreve os produtos, nomeadamente:

- Código do artigo (Joro Coatings ou fornecedor)
- Descrição do artigo
- Quantidade
- Prazo de entrega

## 7 CADASTRO NO IMDS – “INTERNATIONAL DATA SYSTEM”

A Joro Coatings, dentro da sua cadeia produtiva, pretende que os seus fornecedores, cadastrem os elementos químicos e dados quantitativos de cada produto fornecido no site:

[www.mdssystem.com](http://www.mdssystem.com)

Sempre que for alterado ou criado um novo produto, o mesmo deve ser registado na plataforma

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

e enviado à Joro Coatings.

Quando o fornecedor não for produtor, deve solicitar ao seu fornecedor que faça o registo na base de dados IMDS do produto.

**Utilizador Joro Coatings: 46874**

## **8 ALTERAÇÕES DE PRODUTO E PROCESSO / DESVIOS / DERROGAÇÕES**

Perante qualquer alteração do produto e processo face aos requisitos previamente definidos, deve o fornecedor da Joro Coatings efetuar um pedido de derrogação ou pedido de desvio (com indicação de data e lote de produção executado de acordo com as alterações introduzidas) aos Departamentos da Qualidade e das Compras. Só poderá enviar o produto após este pedido ser expressamente aceite.

## **9 IDENTIFICAÇÃO, RASTREABILIDADE E FIFO**

O Fornecedor deve aplicar uma metodologia de identificação e rastreabilidade do produto ao longo do seu processo produtivo, de maneira a que perante um eventual desvio ao processo e por conseguinte não-conformidade, seja possível identificar o lote não conforme e bloqueá-lo antes que seja incorporado no produto final.

O armazenamento, consumo e fornecimento deve ser realizado tendo em conta o cumprimento do FIFO (First In, First Out).

## **10 ENTREGAS E RECEÇÃO TÉCNICA**

A receção dos materiais na Joro Coatings só será aceite se os produtos vierem acompanhados pelos seguintes documentos:

- Guia de remessa ou fatura que identifique os produtos
- Certificado de conformidade/ análises do produto (que pode ser enviado por qualquer meio digital).

O não envio dos documentos acima mencionados poderá originar um alerta de qualidade.

É da responsabilidade do fornecedor, a qualidade dos materiais fornecidos em qualquer momento do processo produtivo bem como até ao fim da vida do produto final. O fornecedor é também responsável por preservar os registos comprovativos da conformidade do produto, por

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

um período de 10 anos e para os materiais de regulamentação e segurança, deve ser considerado 20 anos.

## 11 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

O Fornecedor deve identificar os produtos fornecidos de modo a permitir a rastreabilidade dos registos de controlo efetuados no processo produtivo e inspeção do produto, incluindo a própria matéria-prima utilizada e manter os registos.

A identificação do produto na embalagem deve mencionar:

- Razão social do Fornecedor
- Descrição do produto
- Quantidade
- Lote

## 12 EMBALAGEM

Todos os produtos fornecidos devem ser embalados de maneira apropriada a fim de garantir:

- Proteção adequada contra danos, perdas, deterioração ou contaminações;
- Otimização do manuseamento, movimentação, armazenamento e transporte das cargas;
- Cumprimento da legislação em vigor.

## 13 SEGURANÇA E REGULAMENTAÇÃO

O fornecedor compromete-se, a satisfazer as regulamentações governamentais e internacionais e as normas de segurança em vigor no país de fabricação de venda e de destino (se fornecido) para todos os materiais utilizados na fabricação dos produtos, assim como garantir a sua responsabilidade social.

## 14 RESPONSABILIDADE CIVIL

O fornecedor terá de identificar um elemento da sua estrutura diretiva, que é o Responsável pela Segurança do Produto (PSB).

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

## 15 SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

O Fornecedor deve possuir um seguro de responsabilidade civil que inclua custos inerentes a “recall” e enviar à Joro Coatings o número de apólice bem como informar o montante coberto.

## 16 CONFIDENCIALIDADE

Deverá ser assinado um Acordo de Confidencialidade por todos os fornecedores que tenham acesso a informação relevante.

## 17 CAPACIDADE DE FORNECIMENTO

É da responsabilidade do Fornecedor notificar atempadamente o departamento de compras da Joro Coatings, de eventuais problemas relacionados com incumprimento dos prazos de entrega nas datas e quantidades acordadas.

Qualquer alteração / ajuste ao pedido de compra (quantidade, data de entrega entre outros) terá de ser acordado com o departamento de compras.

É da responsabilidade do Fornecedor manter um stock de segurança adequado para fazer face aos nossos pedidos de compra regulares bem como eventuais variações dos mesmos.

## 18 PLANO DE CONTINGÊNCIA E ANÁLISE DE RISCO

O Fornecedor deve analisar e avaliar o risco e preparar um plano de contingência para fazer face a situações de emergências, tais como: falta de energia, falta de mão-de-obra, inoperacionalidade de equipamentos, falta de Matérias-Primas, componentes e subsidiários, devoluções, entre outros.

O Fornecedor deve dotar e manter instalações, equipamentos, áreas de trabalho e sistemas de informação que deem resposta às especificações e prazos de entrega dos produtos fornecidos.

## 19 AUDITORIAS A FORNECEDORES

Os Fornecedores da Joro Coatings são auditados periodicamente.

A auditoria é realizada de acordo com os requisitos mínimos do sistema de gestão da qualidade automóvel para fornecedores (AUTOMOTIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENT – MAQMSR), definidos pela IATF 16949.

Todas as não conformidades detetadas em auditoria devem ser sujeitas a tratamento, devendo o fornecedor enviar-nos um Plano de Ações.

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

## 20 NÃO CONFORMIDADES

### NÃO CONFORMIDADE DETECTADA APÓS ENTREGA

Em caso de não conformidade detetada em qualquer etapa do processo, o Departamento da Qualidade envia uma notificação ao fornecedor. Junto com a notificação e sempre que possível enviam-se fotografias e disponibilizam-se amostras representativas do defeito. As Reclamações/Alertas são categorizadas da seguinte forma:

#### Tipo 1 (Alerta da Qualidade)

Defeito que não afeta a funcionalidade do produto ou o fornecimento aos nossos clientes, mas provoca uma pequena perturbação no processo de fabrico interno. É emitido alerta de qualidade, não sendo necessária resposta em formato 8D. A análise e resposta pode ser enviada por email ou outro formato aceite pela Joro Coatings.

#### Tipo 2 (RECLAMAÇÃO)

Defeito que compromete a utilização do produto. Pode exigir a adoção de medidas de contenção. É oficializada reclamação e exigida resposta em formato 8D.

Face a qualquer uma das não conformidades caracterizadas anteriormente a Joro Coatings tem o direito de requerer que:

- Os produtos em stock ou em curso sejam sujeitos aos ensaios necessários a comprovar o cumprimento dos requisitos necessários. Cabe ao Fornecedor definir o método (sob aprovação da Joro Coatings), adequado a fazê-lo.
- No caso de o Fornecedor não implementar as ações de contenção requeridas, a Joro Coatings reserva-se ao direito de as implementar e futuramente faturar o valor correspondente ao Fornecedor.
- Os produtos em curso de fabrico ou existentes no stock do Fornecedor devem ser alvo das mesmas ações de contenção definidas no ponto anterior. As 3 primeiras entregas após a reclamação/alerta devem ser alvo das mesmas ações de contenção e cada entrega/produto deve vir identificada com uma etiqueta adicional que evidencie a aplicação das referidas ações.

- ✓ Se a reclamação/alerta tiver origem num dos clientes da Joro Coatings, também os

	<b>Manual de Fornecedores</b>		Mod.243
	Edição:	17-10-2024	
	Revisão:	— — —	

produtos existentes no(s) Cliente(s), em stock ou em curso de fabrico, terão de ser alvo de medidas de contenção, de acordo com as regras do Cliente.

O facto de o fornecedor cumprir com os objetivos definidos não lhe retira a obrigação de tratar todas as reclamações bem como de suportar os custos decorrentes destas não conformidades. Tratando-se de uma Não Conformidade (tipo 2), o Fornecedor tem de enviar uma resposta à Joro Coatings nos prazos abaixo definidos, utilizando o impresso 8D de tratamento de não conformidades, ou equivalente, devidamente preenchido, indicando as ações de contenção implementadas, a análise das causas e as ações corretivas implementadas para evitar reincidências. Até à implementação e validação da eficácia das ações corretivas, definidas no 8D, o fornecedor deve manter as ações de contenção.

Ponto da Reclamação:	Prazo:
Ações imediatas/Medidas de contenção (etapa 3)	1 dia útil
Identificação de causas raiz e definição de ações corretivas (etapa 5)	15 dias
Encerramento da reclamação (etapa 8)	60 dias

Para os Alertas, os prazos são mantidos, sendo possível a utilização de formalismo de resposta mais reduzido (Ex: via email).

Toda a notificação sem resposta será objeto de uma nova notificação com os custos inerentes.

### **NÃO CONFORMIDADE DETECTADA PELO FORNECEDOR**

Qualquer desvio relativo à especificação deve ser informado ao departamento da Qualidade da Joro Coatings e acompanhado de um pedido de derrogação mencionando o lote, a quantidade de produto envolvido e as ações corretivas implementadas.

Se a derrogação for aceite, o Fornecedor deve seguir as instruções da Joro Coatings e identificar o produto aceite sob derrogação.

### **CUSTOS A IMPUTAR AO FORNECEDOR**

As penalidades a imputar ao Fornecedor serão as seguintes:

	<b>Manual de Fornecedores</b>	Mod.243	
		Edição:	17-10-2024
		Revisão:	— — —

Critérios	Especificação	Penalizações
Reclamação Qualidade	Custos de Dossier	50€
	Reincidência de uma falha	150€