



MQ – 02

Manual da Qualidade

Fornecedores

Requisitos para Fornecimentos

Revisão 07
Ago/2026

ÍNDICE

1. Introdução	03
2. Aplicação	03
3. Requisitos Gerais para Fornecimento	03
4. Requisitos Específicos para Avaliação e Qualificação dos Fornecedores.....	03
5. Esclarecimento de requisitos específicos	04
6. Fornecedores Qualificados	05
7. Monitoramento do Fornecedor	06
8. Comprovação de itens com características especiais	06
9. Gestão da Solução de Problema do Fornecedor	07
10. Custos da Não Qualidade	10
11. Contatos	07
12. Controle de Revisões	08

1. Introdução

Este manual reúne os requisitos específicos da ZBV, com a finalidade de contribuir para a melhoria da gestão da qualidade dos seus fornecedores — sejam fabricantes de matéria-prima, distribuidores ou prestadores de serviço —, direcionando-os para padrões consolidados do setor automotivo. O objetivo é divulgar e esclarecer os requisitos da ZBV aos seus fornecedores, fortalecendo a relação de qualidade entre parceiros.

2. Aplicação

Este Manual aplica-se a todos os fornecedores da ZBV.

Os fornecedores deverão colocar à disposição todos os resultados de certificação e auditorias quando solicitados pela ZBV.

3. Requisitos Gerais para Fornecimento

- a) O fornecedor é responsável pela análise de todos os requisitos no pedido de compra (prazos, quantidades, embalagens e outros) antes da aceitação do pedido.
- b) O fornecedor é responsável pela expedição de materiais corretamente identificados com, no mínimo, as seguintes informações: nome do produto, número do lote, número da nota fiscal, quantidade e, quando aplicáveis, certificado de análise e data de validade.
- c) O fornecedor deve repassar a seus subfornecedores os requisitos aplicáveis da ZBV, dos clientes da ZBV e os requisitos legais e regulamentares, sendo responsável pela sua implementação e pela qualidade dos itens que dependam de sua cadeia de fornecimento.
- d) Quando exigido pela ZBV ou por seus clientes, o fornecedor deve atender aos requisitos legais e de substâncias aplicáveis (por exemplo, declaração de substâncias / IMDS, restrições legais e requisitos de conduta).

4. Requisitos Específicos para Avaliação e Qualificação dos Fornecedores.

Os fornecedores são classificados em três categorias, conforme o impacto na qualidade do produto e a necessidade de auditoria:

4.1 Matéria-prima

- Certificação IATF 16949 ou ISO 9001 / Avaliação de Fornecedores (ver 5.1);
 - Auditoria de processo, conforme a frequência definida em 5.2;
 - Processo de Aprovação de Peça de Produção – PPAP conforme nível de risco (ver 5.3);
 - Certificado de análise a cada lote fornecido (ver 5.5).
-

4.2 Serviços de beneficiamento

Serviços que alteram o produto — por exemplo, tratamento térmico, revestimento/tratamento superficial e usinagem.

- Certificação IATF 16949 ou ISO 9001 / Avaliação de Fornecedores (ver 5.1);
- Auditoria de processo, conforme a frequência definida em 5.2;
- Controle dos processos especiais e certificado/relatório do serviço a cada fornecimento.
- Processo de Aprovação de Peça de Produção – PPAP conforme nível de risco (ver 5.3);

4.3 Serviços de calibração e ensaios

Certificação ISO/IEC 17025 ou RBC (ver 5.1). A acreditação substitui a auditoria; a ZBV verifica o escopo e a validade.

4.1 Requisitos específicos para o GRUPO 1

MATÉRIAS PRIMAS

- Certificação ISO/TS16949 ou ISO 9001/Avaliação.....(ver 5.1);
 - Auditoria de processo.....(ver 5.2);
 - Processo de aprovação de peça de produção (**PPAP nível 1**)(ver 5.3);
 - Certificado de Análise a cada lote fornecido(ver 5.4);
-

4.2 Requisitos específicos para o GRUPO 2

PRESTADORES DE SERVIÇOS DE CALIBRAÇÃO E ENSAIOS

- Certificação ISO/IEC 17025 ou RBC(ver 5.1);

5. Esclarecimentos de requisitos específicos.

5.1 Certificação de Sistema de Gestão

A ZBV solicita a apresentação de um certificado de sistema de gestão válido e acreditado pelo IAF/Cgcre. Fornecedores com certificados vencidos serão bloqueados para novas aquisições.

A certificação qualifica o fornecedor para o fornecimento (homologação) e define a frequência da auditoria de processo (ver 5.2). A certificação, por si só, não representa o desempenho do fornecedor — o desempenho é monitorado mensalmente pelo scorecard (ver seção 7). Fornecedores sem sistema de gestão certificado são qualificados por meio da Avaliação de Fornecedores (RE 092), com base nos itens da norma ISO 9001.

Certificação	Qualificação
IATF 16949	Homologado
ISO 9001	Homologado
ISO/IEC 17025 (serviços de calibração)	Homologado
Sem certificação	Sujeito à Avaliação de Fornecedores

A qualificação do fornecedor sem certificação segue as faixas da Avaliação de Fornecedores

Pontuação	Status	Ação
≥ 85%	Aprovado	Reavaliação em 1 anos
70% a 85%	Aprovado condicional	Enviar plano de melhoria em até 10 dias; reavaliação em 1 ano
< 70%	Reprovado	Não homologado / exclusão da lista

5.2 Auditoria de processo

A auditoria de processo aplica-se a todos os fornecedores de matéria-prima e de serviços de beneficiamento que impactam diretamente a qualidade do produto — inclusive fornecedores certificados IATF 16949. Para os fornecedores certificados, a auditoria foca no processo e no produto da linha que fornece à ZBV, uma vez que o sistema de gestão já é coberto pela certificação de 3ª parte.

É realizada pela ZBV nas instalações do fornecedor, em datas previamente agendadas. Também é aceita autoauditoria nos casos em que a auditoria in loco não seja possível. Os resultados serão comunicados ao fornecedor, o qual deve submeter um plano de ação caso haja ocorrências identificadas.

A auditoria de processo cumpre dois papéis:

- Auditoria de homologação — é requisito para a homologação inicial do fornecedor nas categorias auditáveis. O fornecedor só é homologado com resultado igual ou superior à Classificação B (apto ou condicionalmente apto).
- Auditoria de manutenção — após a homologação, é repetida na frequência definida abaixo, mantendo a qualificação do fornecedor.

Quando a auditoria in loco não for viável antes do primeiro fornecimento (por exemplo, fornecedor certificado ou geograficamente distante), a homologação pode ser concedida com base na certificação e/ou autoauditoria, realizando-se a auditoria de homologação in loco no primeiro ciclo de manutenção.

Não são auditados os serviços de calibração (acreditação ISO/IEC 17025 — a ZBV verifica o escopo e a validade) nem a matéria-prima fornecida em comodato pelo cliente (fonte designada; mantêm-se a inspeção de recebimento e a rastreabilidade).

A frequência da auditoria de manutenção é definida pela certificação do fornecedor:

Certificação (categorias auditáveis)	Frequência de auditoria
IATF 16949	A cada 3 anos
ISO 9001	A cada 2 anos
Sem certificação	Anual

O resultado da auditoria classifica o fornecedor conforme a tabela a seguir:

Classif.	Grau de atendimento	Resultado	Ação
A	≥ 90% a 100%	Apto	Não requer ações; mantém a frequência-base
B	≥ 80% a < 90%	Condicionalmente apto	Implementar ações de melhoria; mantém a frequência-base
C	< 80%	Não apto	Implementar ações corretivas; reauditar em 90 dias

Para os fornecedores já ativos que ainda não passaram pela auditoria de homologação, será considerado provisoriamente o índice de 80% (Classificação B), devendo a auditoria ser programada dentro do primeiro ciclo de manutenção.

5.3 Processo de aprovação de peça de produção (PPAP)

Processo de aprovação de peça de produção tem propósito de prover evidência de que os requisitos da ZBV estão sendo atendidos pelo fornecedor.

Para submissão do PAPP o fornecedor deve utilizar os requisitos previstos do Manual PPAP na versão vigente (AIAG). Neste Manual estão indicados os Níveis de evidência para submissão à ZBV.

5.3.1 Critério para Submissão do PAPP

Sempre que houver uma nova matéria prima, alteração de engenharia ou no ferramental o fornecedor é responsável pela submissão do PPAP a ZBV antes do 1º fornecimento.

5.3.2 Cadastro das Substâncias Declaráveis e Proibidas

O fornecedor deve registrar no certificado de submissão o cadastro do material do IMDS (Internacional Material Data System).

O ID para submissão do IMDS: **219856** – METALURGICA ZBV INDUSTRIA E COMERCIO LTDA

5.3.3 Situação da Submissão do PAPP do Fornecedor

- a) **APROVADO**: indica que o produto atende as especificações e requisitos. O fornecedor está autorizado a enviar lotes de acordo com a programação da ZBV.
- b) **APROVADO CONDICIONALMENTE**: indica que o produto atende às especificações e requisitos, porém falta alguma informação para completar a documentação. O fornecedor está autorizado a enviar lotes de acordo com a programação da ZBV.
- c) **REPROVADO**: significa que a submissão do lote de produção não satisfaz aos requisitos da ZBV. O produto e documentação devem ser corrigidos para nova aprovação. O responsável pela análise do PPAP deve notificar formalmente o fornecedor das discrepâncias encontradas para correção das mesmas e programação de nova submissão do PPAP.

5.4 Alterações do processo produtivo.

Qualquer modificação no processo produtivo, local de fabricação, fornecedores críticos ou materiais utilizados que possam impactar a qualidade, desempenho ou conformidade dos produtos fornecidos deve ser previamente comunicada e aprovada pela ZBV.

O fornecedor é responsável por notificar por escrito, com antecedência mínima de 30 dias, quaisquer alterações planejadas nos seguintes aspectos:

- Processos de fabricação (sequência de operações, layout de linha, etc.);
 - Equipamentos de produção, ferramentas;
 - Localização da planta ou unidade de produção;
 - Matéria-prima ou componentes de origem crítica;
 - Modificações de produto que possam afetar dimensões, materiais, desempenho ou requisitos regulatórios.
-

5.5 Certificado de análise

Registro da análise do material de acordo com um método analítico e parâmetros de aceitação aprovados pela ZBV. Todo lote de material deve ser encaminhado juntamente com o certificado de análise.

6. Fornecedores Qualificados.

Os fornecedores que atenderem aos requisitos especificados estão aptos a fornecimento.

7. Monitoramento do Fornecedor.

A ZBV monitora seus fornecedores mensalmente, por meio de um scorecard de 100 pontos com janela móvel de 3 meses. O score é igual a 100 menos a soma das deduções, e a dedução de cada critério é limitada ao seu peso:

Critério (peso)	Faixa	Dedução
Reclamações / 8D (peso 40)	Nenhuma	0
	1 reclamação	10
	2 reclamações	20
	3 ou mais	40
Entrega – pontualidade (peso 25)	100%	0
	95% a 99,9%	5
	85% a 94,9%	15
	Abaixo de 85%	25
PPM (peso 10)	0	0
	1 a 10.000	2
	10.001 a 30.000	4
	30.001 a 60.000	7
	Acima de 60.000	10
Certificação (peso 10)	IATF 16949 / ISO 9001 / ISO-IEC 17025	0
	Sem certificado	5
	Certificado vencido	10
Resposta ao problema (peso 10)	Contenção em 24 h e ação no prazo	0
	Contenção acima de 24 h	5
	Ação fora do prazo	5

A classificação resultante e as ações são:

Nota	Classificação	Ação
90 a 100	A – Preferencial	Manter; elegível a maior volume

Nota	Classificação	Ação
80 a 89	B – Aceitável	Monitorar
70 a 79	C – Em desenvolvimento	Plano de ação obrigatório
< 70	D – Escalonamento	Embarque controlado / bloqueio para novas cotações + reunião com a direção

Regra de exceção: qualquer parada de linha no período limita a classificação do fornecedor a “C – Em desenvolvimento”, independentemente da nota obtida, inclusive na média anual.

8. Comprovação de itens com características especiais.

Quando aplicável, a identificação das características especiais é indicada na documentação técnica fornecida pela ZBV.

Além das exigências gerais do SGQ, o fornecedor deverá manter e arquivar no mínimo durante 15 anos a documentação de comprovação de qualidade de itens com características especiais.

Além disso, o fornecedor deverá realizar e documentar uma Auto Auditoria pelo menos uma vez por ano na sua planta de produção de produto. A sistemática para a realização dessa auditoria, bem como para a realização de ações corretivas, será submetida pela ZBV somente aos fornecedores que influenciam as características especiais.

As características especiais são identificadas com os símbolos:

TIPO CARACTERÍSTICA	SIMBOLOGIA ZBV
CARACTERÍSTICA RELACIONADA SEGURANÇA	
CARACTERÍSTICA RELACIONADA REGULAMENTAÇÃO	
CARACTERÍSTICA CRÍTICA	

CARACTERÍSTICA RELACIONADA SIGNIFICATIVA	T
CARACTERÍSTICA RELACIONADA FUNCIONAL	F

9. Gestão da solução de problema do Fornecedor.

9.1 Comunicação do Problema

A comunicação de não conformidade referente aos problemas de qualidade e entrega é realizada via e-mail pelo setor de Qualidade através do 8D

9.2 Ações de Contensões

Após a notificação da não conformidade, o fornecedor é responsável pela definição das ações de contenção na planta ZBV e em sua planta, a fim de evitar o impacto logístico pela quebra de qualidade do produto. O Fornecedor deve determinar ação de contenção em até 24h.

9.3 Ações corretivas e Abrangência

Para análise da causa e definição das ações corretivas o fornecedor poderá utilizar sua própria sistemática de ação corretiva.

As ações corretivas devem ser avaliadas e enviadas a ZBV no prazo máximo de 05 dias úteis contatos a partir da data de abertura da ocorrência, para fechamento da ocorrência prazo de 30 dias, finalização do relatório.

9.4 Reincidência

Para problemas reincidentes, a ZBV abrirá o Relatório 8D para tratamento robusto do problema pelo fornecedor. Para este caso, o Fornecedor arcará com o custo da Não Qualidade.

10. Custo da Não Qualidade

10.1 Relatório 8D para fornecedores

No caso de Não Conformidade, todos os custos relacionados a inspeção de produtos em estoque da ZBV e em trânsito, peças não conformes, matérias primas, e demais situações, que causará transtorno para ZBV, serão de responsabilidade do Fornecedor.

11. Contatos

Departamento	Responsável	Telefone/Ramal	E-mail
Qualidade	Guilherme Bruno	(19) 98133-8401	qualidade@zbv.ind.br
Compras	Flaviane Mourão	(19) 98336-7602	comercial2@zbv.ind.br
Comercial	George Martoni	(19) 99158-0501	projetos@zbv.ind.br

12. Controle de Revisões

Revisão	Data	Descrição
01	Jan/22	Ajustes de critérios.
02	Abr/23	Critério de monitoramento de fornecedores,
03	Mai/24	Adequação dos prazos respostas 8D.
04	Jun/24	Característica Segurança.
05	Nov/24	Alterações de processo / Protocolo de recebimento.

06	Mar/26	Alteração dos contatos / departamentos
07	Ago/26	Revisado processo de homologação, manutenção e avaliação de fornecedores

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO:

Nome do fornecedor	
Nome do responsável (membro da alta direção)	
Função / Cargo	
E-mail	
Data	
<u>Assinatura</u>	