

Manual do Fornecedor de Materiais e Serviços Críticos



BRASILGÁS

especialista no que faz



ULTRAGAZ

especialista no que faz

ÍNDICE

GENERALIDADES

1. Objetivo e aplicação deste manual
2. Definições
3. Histórico da Companhia Ultragaz
4. Visão, Missão, Princípios operacionais e Política

APRESENTAÇÃO DE NOVO INSUMO / FORNECEDOR / PRESTADOR DE SERVIÇO

1. Requisitos gerais
2. Fluxograma das etapas
3. Canais de comunicação
4. Cadastro comercial

APRESENTAÇÃO DAS AMOSTRAS

1. Solicitação de amostra de material/serviço
2. Avaliação de amostra de material/serviço

AVALIAÇÃO INICIAL, QUALIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DO FORNECEDOR

1. Avaliação técnica e comercial
2. Avaliação de Processo produtivo / Prestação de serviço

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS FORNECEDORES / PRESTADORES

1. Composição da nota do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor / prestador
2. Análise da pontuação do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor e comunicação

**Este Manual é um documento emitido pela
Cia. Ultragaz S/A para orientação aos seus
fornecedores/prestadores.**

**Dúvidas sobre o conteúdo deverão ser
esclarecidas junto à área de
Normatização/Qualidade.**

SEÇÃO 1 - GENERALIDADES

1.1. Objetivo

Este Manual foi desenvolvido com o objetivo de ser um guia de orientação aos fornecedores/prestadores, tanto aos que já possuem negócios quanto aos que possuem interesse em se tornar um novo fornecedor/prestador da Ultragaz /Brasilgás.

Através do mesmo, espera-se aprimorar a relação entre cliente-fornecedor existente ente a Ultragaz / Brasilgás e seus fornecedores/prestadores, estabelecendo critérios claros para que ambas as partes comuniquem com clareza seus requisitos. Assim, desejamos evitar quebras na cadeia de fornecimento e atingir nossa meta de zero defeito em toda cadeia de produtiva.

A Ultragaz / Brasilgás requer de seus fornecedores/prestadores a prática da melhoria contínua, como forma de garantir sua participação no Mercado e no desenvolvimento de novos negócios.

Temos plena consciência da importância da aplicação dos requisitos constantes neste Manual, por isso esperamos o total comprometimento de nossos fornecedores/prestadores na obtenção e fornecimento de produtos e serviços que atendam e superem cada vez mais os níveis de qualidade, desempenho, segurança, confiabilidade de prazos de entrega e custos solicitados pela Ultragaz / Brasilgás.

À Ultragaz / Brasilgás, reserva-se o direito de suspender o fornecimento quando o fornecedor/prestador não atender a qualquer um dos requisitos constantes neste Manual.

1.2. Aplicação

O presente documento aplica-se a fornecedores/prestadores que fornecem (ou pretendam fornecer) qualquer um dos materiais ou serviços abaixo relacionados:

Materiais críticos de uso no processo de envasamento / requalificação de recipientes					
Arame de solda / Eletrodo	Bujão fusível (plug P-5 / P-13)	Etiqueta (rótulo)	O-ring (P-2 / P-5 / P-13)	Recipientes transportáveis P-2 a P-90	Válvula de recipiente (P-2 a P-90)
Aro inferior (Base) (avulsa)	Detergente (Sabão) de teste de vazamento	Granalha de aço	Plaqueta de identificação de requalificação	Tinta / primer para recipientes (Líquido / Pó)	Válvula de segurança P-16 / P-20
Aro superior (Alça)	Engate macho P-20 (empilhadeira)	Lacre (injetado / retrátil)	Plaqueta de identificação de tara	Vedantes (pasta de vedação)	Vedação plana (arruela plana P-20)
Serviços					
Recuperação de Válvulas de recipientes (P-2/ P-13 / P-20 / P-45)		Requalificação de recipientes transportáveis		Manutenção de recipientes transportáveis	
Materiais críticos de uso nas instalações industriais (centrais e redes)					
Tubos e conexões para condução de GLP	Mangueiras de interligação (pig-tail)	Válvulas de tubulação de GLP	Manômetros	Recipientes estacionários (acima de 0,5m ³)	Vaporizadores de GLP
Reguladores de pressão de GLP	Tubos flexíveis de interligação de equipamentos	Bombas para GLP	Válvula de alívio hidrostático	Recipientes transportáveis (até 0,5m ³)	Filtro para tubulação de GLP (filtro y)
Válvulas de alívio / segurança	Medidor de vazão volumétrica / mássica	Engate para abastecimento a granel	Válvula de excesso de fluxo (check-lock)	Tubo flexível para GLP	Válvula de recipiente

Tabela 1 – Materiais em uso no processo de envasamento / requalificação de recipientes.

1.3. Definições

Fornecedor / prestador: Pessoa jurídica que fornece material / presta serviço à Ultragaz / Brasilgás.

Fornecedor / prestador qualificado: Pessoa jurídica aprovada em todas as etapas de avaliação técnica e comercial, apta a fornecer ou em período de fornecimento inicial (limitado).

Fornecedor/prestador homologado: Fornecedor / prestador que fornece em regime contínuo para a Ultragaz / Brasilgás.

Material/serviço crítico: Material/serviço que possa gerar paradas na linha de produção ou no processo de instalação de Centrais de GLP, ou que influencie diretamente na qualidade do produto ou no processo, que tenha associação com a imagem da companhia ou que comprometa a segurança do cliente ou de seus funcionários., relacionado na tabela 1 deste documento

Base: Local onde a Ultragaz desenvolve suas atividades de envasamento / distribuição de GLP.

1.4. Histórico da Cia. Ultragaz S/A

Os primeiros fogões a gás instalados no Brasil funcionavam com gás de carvão. As tubulações de gás, no entanto, eram restritas aos bairros mais centrais das grandes cidades. Para a população que ficava fora desses núcleos, as opções para cozinhar ou esquentar a água eram, em geral, lenha, carvão ou querosene.

Em 30 de agosto de 1937, Ernesto Igel, imigrante austríaco radicado no Brasil, criou, no Rio de Janeiro, a Empresa Brasileira de Gaz a Domicilio Ltda., que passou a vender gás engarrafado. O suprimento inicial utilizado por Ernesto Igel era o propano, gás utilizado para acionar os motores de dirigíveis e que ficou estocado no país após o trágico acidente que pôs fim à era dos zeppelins.

As dificuldades iniciais foram muitas, principalmente relacionadas à desconfiança do consumidor diante de um produto tão inovador e à garantia do suprimento de gás, que passou a ser importado pela empresa. Ernesto investiu em uma infraestrutura para armazenar e engarrafar o gás e fez parcerias com indústrias brasileiras dispostas a produzir os primeiros reguladores de gás, botijões e fogões.



Botijões antigos (esquerda) e tanques de uma das primeiras bases de envasamento

Em 26 de setembro de 1938, o capital da empresa foi aberto e surgiu a Ultragaz S/A, que logo deixaria de ser uma empresa regional para atuar em todo o país. A grande expansão se deu depois do final da Segunda Guerra Mundial.

Além de conquistar grande número de consumidores, a empresa investiu na ampliação das bases operacionais e na criação de inúmeras lojas para comercializar os fogões e botijões. Em 1956, essas lojas deram origem à rede Ultralar, pioneira no setor de grandes magazines.

Manual do Fornecedor de Materiais e Serviços Críticos

Também é dos anos 50 a criação do inovador sistema de distribuição de gás, que foi adotado por todas as empresas do setor: a "Entrega Automática". Naquele momento, a Ultragas se consagrou com o slogan "Semana sim, semana não, Ultragas no seu portão".



Na década de 1950, a rede de loja Ultralral (esquerda) e uma parte da frota da Entrega Automática (direita)

Em 1959, Pery Igel, filho de Ernesto, assumiu a direção das empresas e, dois anos depois, transferiu sua sede administrativa para São Paulo. A partir da Ultragas e Ultralral, Pery criou - na década de 60 - um grande conglomerado empresarial: o Grupo Ultra, que engloba as operações da Ultragas (distribuição de GLP), Oxiteno (especialidades químicas), Ultracargo (transporte e logística) e Ipiranga (combustíveis).

Nos anos 90, depois de um período marcado pelo crescimento mais lento do mercado, a Ultragas lançou o "Projeto Redenção", que realinhou a empresa aos padrões de competitividade mundial, processo ainda em curso, mas com resultados bastante visíveis no diferencial de qualidade da empresa nos últimos anos. No "Projeto Redenção", a frota e a identificação visual da Ultragas foram totalmente renovadas e foi realizado investimento em desenvolvimento de produtos (o Ultrasystem, por exemplo) e qualidade (as primeiras certificações).

Atualmente, a Ultragas atua em toda a região Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste, sendo que, somente na Bahia, opera com o nome Brasilgás. Em 2003, a Ultragas adquiriu as operações da Shell Gás no Brasil, tornando-se líder no segmento de GLP no país.



Exemplos de veículos atuais da frota Ultragas, para entrega no sistema Ultrasystem (granel, à esquerda) e envasado (direita)

Manual do Fornecedor de Materiais e Serviços Críticos

1.5. Visão, missão, princípios operacionais e política da qualidade Ultragas / Brasilgás

1.5.1. Visão

Ser o padrão mundial do GLP

1.5.2. Missão

- Atuar com os melhores padrões de qualidade, segurança e excelência operacional de produtos e serviços.
- Fortalecer a marca, promovendo o melhor atendimento ao cliente e o reconhecimento da nossa atuação como empresa sustentável.
- Buscar crescimento permanente, observando nossos valores e princípios e sustentação financeira, através de:

Talentos	Clientes	Custos
Ter as pessoas como diferencial competitivo.	Marca de maior valor percebido. Paixão pelo Cliente.	Ser o operador de menor custo.

1.5.3. Princípios Operacionais

Segurança: Definir os padrões da indústria

Flexibilidade: Melhores competências e recursos em qualquer situação

Integração: Colaboração como palavra-chave

Inovação: Cultura de aprendizagem

Velocidade: Sempre à frente dos competidores

Qualidade: Atendimento confiável, seguro e no tempo certo das necessidades do cliente

1.5.4. Política de Sustentabilidade



Política de Sustentabilidade

Criar valor para **acionistas, funcionários, contratados, revendas, fornecedores, clientes e sociedade**, integrando e orientando as iniciativas de Qualidade, Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Responsabilidade Social e demais ações da empresa com foco na sustentabilidade do negócio, pautando suas ações nos seguintes princípios:

- :: Atendimento de requisitos legais, instrumentos internacionais, normativos e outros definidos como aplicáveis e estímulo do seu cumprimento na cadeia de valor.
- :: Atendimento de princípios e direitos fundamentais nas relações de trabalho, de forma a promover um ambiente saudável e estimulante, inclusive com estímulo à cadeia de valores e com especial destaque para:
 - a prevenção de acidentes de trabalho, lesões e doenças;
 - a equidade na remuneração;
 - o combate a discriminação, práticas indisciplinadas, assédio moral e sexual, trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório;
 - a valorização da diversidade;
 - respeito às jornadas de trabalho; e
 - a livre associação sindical e o direito à negociação coletiva.
- :: Prevenção e minimização dos impactos ambientais advindos da atividade da empresa e uso planejado de recursos naturais, incluindo estímulo à sua cadeia de valor.
- :: Aperfeiçoamento contínuo de processos, serviços e produtos pelos fundamentos da sustentabilidade.
- :: Relação com públicos de interesse orientada por honestidade, respeito, integridade, respeito, lealdade, eficiência, transparência e imparcialidade.
- :: Busca da excelência por meio da melhoria contínua do sistema de gestão e de seu desempenho.
- :: Proposição de boas práticas de gestão de emissão de gás de efeito estufa.



SEÇÃO 2 - APRESENTAÇÃO DE NOVO MATERIAL/FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO APRESENTAÇÃO

2.1. Requisitos gerais aos fornecedores/prestadores

2.1.1. Atendimento a requisitos legais e do cliente

Solicita-se ao fornecedor/prestador certificar-se de que atende os requisitos legais vigentes, bem como os requisitos específicos do cliente, relativos à segurança do produto, proteção ao meio ambiente e leis trabalhistas, proibição de trabalho infantil e a qualquer tipo de assédio (moral ou sexual).

2.1.2. Qualidade

A Ultragaz / Brasilgás recomenda de seus fornecedores/prestadores a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade segundo os requisitos da Norma ISO 9001:2008.

A eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade reflete em:

- Melhoria contínua de processos, sistemas, produtos e serviços;
- Qualidade de fornecimento (materiais com zero defeito, pontualidade nas entregas, etc.);
- Confiança de fornecimento;
- Eficácia e rapidez da realização de ações corretivas, ou seja, com adequada investigação das causas que geraram a não-conformidade e ações que eliminem essas causas, com o uso de ferramentas apropriadas da Qualidade (5 porquês, Diagrama de Causa e Efeito, etc.);

2.1.3. Saúde e Segurança

Recomenda-se ao fornecedor/prestador o estabelecimento de um programa de segurança com evidências de busca contínua e eficaz da redução da taxa de acidente. Preferencialmente a empresa deverá ter um sistema aderente à Norma OSHAS 18001.

2.1.4. Meio Ambiente

Recomenda-se ao fornecedor/prestador melhorar de forma contínua e eficiente a situação ambiental com base em padrões internacionais de gestão ambiental como a norma ISO 14001.

2.1.5. Exigências e verificação da clareza dos documentos enviados pela Ultragaz / Brasilgás

Todos os documentos e informações dos quais a Ultragaz / Brasilgás detém direitos autorais são e permanecem de nossa propriedade, sendo estes documentos confidenciais e não podem ser repassados a terceiros sem a nossa prévia autorização por escrito.

2.1.6. Embalagem

Os produtos devem ser embalados pelo fornecedor/prestador de modo a prover proteção adequada contra subsequente degradação do mesmo enquanto ainda estiver em poder do fornecedor; ainda estiver sendo transportado para Ultragaz/Brasilgás e ainda estiver armazenado nas dependências da Ultragaz / Brasilgás.

2.1.7. Identificação de embalagem

As embalagens no caso de materiais devem ser identificadas de modo a prover a completa rastreabilidade dos mesmos. O fornecedor deve ter um sistema de rastreabilidade e registros estendida aos subcontratados e que atenda as necessidades da Ultragas/Brasilgás. Em caso de danos em uso do produto final, deve ser capaz de demonstrar, através de registros, o atendimento às especificações pré-determinadas.

No caso de serviços, a rastreabilidade deverá ser possível através do nº da Nota Fiscal de Prestação de Serviço.

2.1.8. Regras de entrega

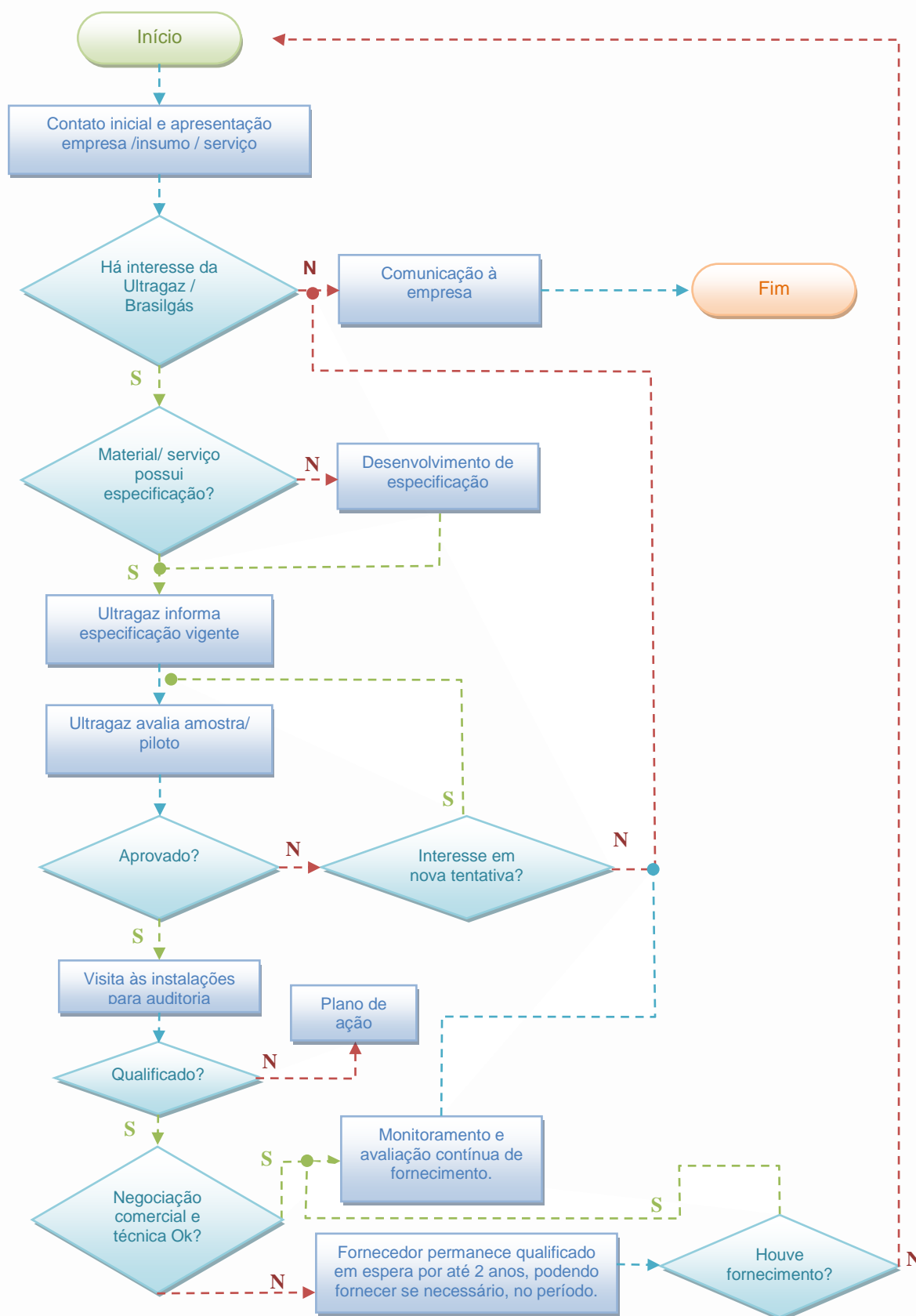
Os fornecedores têm a responsabilidade de notificar o setor de Compras e Normatização/Qualidade da Ultragas / Brasilgás sobre qualquer problema ou sobre o não recebimento de programação de entregas nas datas acordadas.

- Caso seja percebido pelo fornecedor/prestador, que o pedido irá atrasar mais do que 5 dias úteis da data combinada para entrega ou que a entrega será feita de forma parcial, tais situações devem ser acordadas junto ao setor de Compras e Normatização/Qualidade, antes de serem aplicadas. O não atendimento a esse item ocasionará deméritos na pontuação de qualificação do fornecedor;
- Dos fornecedores/prestadores é esperado que mantenham estoque de segurança disponível nas suas plantas para atender as variações de demanda da Ultragas / Brasilgás e que deverão ser revisados a cada 6 meses e ajustados se necessário;
- Quando os aumentos nas quantidades planejadas não puderem ser cobertos pelo estoque de segurança, o fornecedor/prestador deverá contatar imediatamente o setor de Compras e Normatização/Qualidade da Ultragas / Brasilgás, para que se elabore um plano de ação.

2.1.9. Resposta imediata a problemas

- A Ultragas / Brasilgás requer de seus fornecedores/prestadores uma lista de contatos que inclua pelo menos um nome de colaborador, que tenha autoridade para lidar com os assuntos pertinentes à cadeia de fornecimento da Ultragas / Brasilgás, e que possa ser localizado a qualquer momento.

2.2. Fluxograma das etapas de desenvolvimento e homologação de materiais/serviços ou de fornecedores/prestadores.



2.3. Canais de comunicação

- Para empresas que ainda não fornecem à Ultragaz/ Brasilgás

O contato inicial deve ser feito através de mensagem direcionada no web site da Ultragaz (www.ultragaz.com.br), na página Fornecedores, que se localiza na área Empresa, informando o tipo de material/serviço que pretende fornecer/prestar.

As áreas de Compras, Normatização/Qualidade e a área usuária (produção ou instalação) analisam a proposta, e caso viável, solicitam as informações técnicas necessárias (catálogos, imagens, ou outros meios aplicáveis), e o preenchimento do formulário “Cadastro de Fornecedor”. Caso não haja interesse ou viabilidade na aquisição do novo material/serviço, a empresa solicitante é informada do fato.

Nota 1: Outros tipos de contatos para oferecimento de novo material/serviço, será instruído pela área contatada.

- Para empresas que já fornecem à Ultragaz

O contato para apresentação de novo material/serviço ou proposta de melhoria deve ser feito diretamente a área de Normatização/Qualidade, e a análise e comunicação de interesse ou viabilidade segue o mesmo processo descrito acima.

2.4. Pré-requisitos específicos para fornecimento de materiais/serviços

Para alguns materiais ou serviços, a Ultragaz/Brasilgás solicita que pré-requisitos específicos de fornecimento sejam atendidos. O não atendimento aos mesmos, acarretará o não fornecimento de amostras de seu material/serviço para testes. Os materiais/serviços que exigem pré-requisitos de fornecimento estão listados conforme tabela abaixo:

Pré-requisitos específicos para fornecimento de materiais/serviços certificados	
Material	Pré-requisito
Recipientes transportáveis P-2 a P-90	Certificação de produto – Inmetro
Bujão fusível (plug P-5 / P-13)	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)
Válvula de recipiente (P-2 a P-90)	
Válvula de segurança (P-16 / P-20)	
Vedantes (pasta de vedação)	
Tinta / primer para recipientes (Líquido / Pó)	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001) Licenças ambientais Licenças para produtos químicos controlados (quando aplicável) Licenças do Corpo de Bombeiros (vistoria)
Serviços	
Serviço	Pré-requisito
Recuperação de Válvulas de recipientes (P-2/ P-13 / P-20 / P-45)	Certificação de produto – Inmetro
Requalificação de recipientes transportáveis	Certificação de produto – Inmetro Licenças ambientais Licenças do Corpo de Bombeiros (vistoria)
Manutenção de recipientes transportáveis	Licenças ambientais Licenças do Corpo de Bombeiros (vistoria)
Materiais de uso nas instalações industriais (centrais e redes)	
Material	Pré-requisito
Válvulas de tubulação de GLP	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)
Tubos e conexões para condução de GLP	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)
Reguladores de pressão de GLP	Certificação de produto – Inmetro
Recipientes estacionários (acima de 0,5m ³)	Execução de produto conforme código ASME
Recipientes transportáveis (até 0,5m ³)	Certificação de produto – Inmetro
Válvulas de alívio / segurança	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)
Válvula de recipiente	Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)



Tabela 2 - Pré-requisitos para fornecimento de materiais/serviços certificados.

Nota 2: Independente da existência de pré-requisitos, a Ultragaz recomenda a todos seus fornecedores a observação de requisitos de Gestão das normas ABNT NBR ISO 9001 (qualidade), ABNT NBR ISO 14001(meio ambiente), OSHAS 18001 (segurança e saúde ocupacional) e ABNT NBR ISO 16001 / SA 8000 (responsabilidade social).

2.5. Cadastro comercial (somente para empresas que ainda não fornecem)

Caso a empresa não seja cadastrada na Ultragaz, deverá fornecer os seguintes documentos para cadastro e envio da amostra:

- Cópia de cheque ou declaração do banco em papel timbrado, assinada pelo gerente do banco, confirmando agência, conta-corrente e CNPJ / CPF do fornecedor. Só serão aceitos extratos bancários se nos mesmos constar CNPJ / CPF do fornecedor – exceto para órgãos públicos, autarquias, agências nacionais e empresas de utilidade pública (serviços de fornecimento de água, telefone, energia elétrica, etc.);
- Cartão do CNPJ atualizado, obtido no site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br);
- Cartão de Inscrição Estadual atualizado, obtido no site do Sintegra (www.sintegra.gov.br);
- Caso o fornecedor possua filiais (extensões de CNPJ), o documento bancário comprobatório poderá ser o da Matriz deste fornecedor, desde que a creditada seja a mesma;
- Para o cadastramento ou contratação de uma empresa prestadora de serviço, a mesma deverá enviar além dos documentos acima, as Certidões Negativas de Débito junto à Receita Federal e à Previdência Social que devem obrigatoriamente integrar o contrato.



BRASILGÁS

especialista no que faz



ULTRAGAZ

especialista no que faz

SEÇÃO 3 - APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS (somente para empresas que ainda não fornecem)

De posse das informações técnicas do material/serviço a ser fornecido, e tendo julgado como viável a aplicação em seu processo, a Ultragaz / Brasilgás poderá solicitar aos fornecedores/prestadores uma amostra do material ou do serviço.

As amostras serão submetidas a testes de avaliação de desempenho operacional, e em casos específicos, testes laboratoriais adicionais poderão ser requeridos.

3.1. Solicitação de amostra de material/serviço

O envio de amostra se dará através de uma solicitação das áreas de Compras ou de Normatização/Qualidade.

No caso de o fornecedor/prestador se propor ao fornecimento de um material/serviço já existente, a Ultragaz / Brasilgás enviará a especificação vigente para a confecção da amostra.

No caso de o fornecedor/prestador se propor ao fornecimento de um material/serviço não especificado pela Ultragaz/Brasilgás, a especificação será desenvolvida em conjunto, de acordo com os critérios da Ultragaz/ Brasilgás. Nesse caso, o fornecedor/prestador passa a ser responsável também pelo desenvolvimento do projeto do “produto” (material/serviço), ou seja, os requisitos necessários para o uso especificado ou pretendido do “produto” (material/serviço) que não foram declarados pelo cliente devem ser levantados e comunicados pelo fornecedor/prestador à Ultragaz/Brasilgás.

É de responsabilidade do candidato a fornecedor/prestador a análise crítica e compreensão dos requisitos da Ultragaz / Brasilgás antes de assumir o compromisso de fornecedor o material/serviço. Caso ocorram dúvidas durante o processo de fabricação do material/serviço, o fornecedor/prestador deverá esclarecê-las junto à área de Normatização/Qualidade da Ultragaz / Brasilgás. O fornecedor/prestador também deverá verificar, além das especificações da Ultragaz/Brasilgás declaradas e não declaradas, se existem requisitos legais a serem considerados no desenvolvimento do material/serviço.

Na impossibilidade de fabricar o material/serviço, por limitações tecnológicas do fornecedor/prestador, por exemplo, a Ultragaz / Brasilgás deverá ser imediatamente comunicada.

3.2. Avaliação de amostra de material/serviço

O resultado da avaliação da amostra é baseado nos testes de desempenho operacional e, a critério da Ultragaz / Brasilgás, uma análise laboratorial independente, sob custeio do fornecedor/prestador, poderá ser solicitada.

O mesmo sempre deverá apresentar laudos/certificados das amostras, atestando a conformidade aos requisitos mensuráveis estabelecidos na especificação da Ultragaz/Brasilgás. Não serão aceitas declarações genéricas de conformidade.

Tanto para materiais como para serviços, serão solicitadas no mínimo três amostras, que deverão ser aprovadas para recebimento do valor da fatura. A critério da Ultragaz / Brasilgás, caso o material/serviço não seja aprovado na primeira tentativa de validação, poderão ser ou não realizados novo(s) teste(s).

Os resultados da avaliação do material/serviço serão disponibilizados ao fornecedor/prestador, através de um relatório de teste de amostra.

SEÇÃO 4 - AVALIAÇÃO INICIAL, QUALIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DO FORNECEDOR/ PRESTADOR (para empresas que ainda não fornecem)

4.1. Avaliação técnica e comercial

A Ultragaz / Brasilgás realizará paralelamente, ou após a avaliação do material/serviço, uma visita técnica, podendo ser uma auditoria ou não, para verificação das instalações prediais e do(s) Sistema(s) de Gestão do fornecedor/prestador, onde serão verificados os seguintes processos:

- Produção / prestação de serviço
- Gestão da Qualidade
- Gestão de Meio Ambiente
- Gestão de Segurança e Saúde
- Gestão de Responsabilidade Social

A avaliação se dará através de uma visita *in loco* e aplicação de questionário específico (enviado previamente à empresa, para ciência dos itens a serem verificados), onde é atribuída pontuação para cada questão, conforme tabela a seguir:

Pontuação dos itens do check list	Significado
4 pontos	100% de atendimento a um determinado item
2 pontos	50% de atendimento a um determinado item
0 pontos	0% de atendimento a um determinado item
NA	Item não aplicável a um determinado material/serviço
NV	Item não verificado durante auditoria

Tabela 3 - Pontuação dos itens do check list

Após a aplicação do questionário, a nota é ponderada, e o fornecedor/prestador será classificado, conforme Tabela 5 do item 5.1.1.

A qualificação do fornecedor/prestador para seleção de fornecimento somente será concedida caso haja aprovação de três amostras, aprovação nos requisitos comerciais e alcance mínimo de classificação **Nível 3**, em auditoria.

Aos fornecedores/prestadores que obtiverem pontuação "**Sem Qualificação Mínima**", na primeira auditoria, ou reprovação Comercial (protestos e alto risco) estarão automaticamente desclassificados. Entretanto, nos casos de não alcance de uma pontuação mínima em auditoria, dos fornecedores/prestadores de materiais e serviços de difícil aquisição, poderá ser solicitada à Equipe Técnica/Comercial da Ultragaz/Brasilgás a tarefa de desenvolver o novo fornecedor/prestador para que o mesmo alcance pontuação mínima e seja liberado para continuar na cotação.

Caso no quesito Comercial o risco seja baixo, poucas pendências financeiras e tempo de atividade no mercado significativo, o fornecedor/prestador poderá continuar no processo de cotação, caso apresente as certidões negativas.

No caso de haver reprovação das três amostras de material ou serviço, a critério da Ultragaz/Brasilgás, o fornecedor/prestador poderá continuar no processo de cotação, após apresentação de um plano de ação consistente para obtenção da liberação de envio da quarta amostra para teste.

Caso a empresa já possua certificação em qualquer Sistema de Gestão e/ou produto válidos, a liberação para cotação de fornecimento poderá ser concedida antes da auditoria, não excluindo a mesma.

Para fornecedores/prestadores avaliados nos **Níveis 3 ou 2**, o prazo de apresentação do plano de ação é de 15 a 25 dias corridos a partir do recebimento do Relatório de Auditoria (uma cópia do relatório de auditoria, contendo as notas e observações da auditoria será enviado ao fornecedor/prestador após no máximo 30 dias corridos).

No caso de fornecedores/prestadores avaliados em **Nível 1**, o envio do plano de ação ficará a critério da Ultragas / Brasilgás.

A implementação das ações solicitadas pela Ultragas / Brasilgás será verificada através de uma nova auditoria, (somente se o fornecedor/prestador tiver sido avaliado em ou acima de **Nível 3**) conforme disponibilidade de agenda e necessidade do material/serviço.

Para fornecedores/prestadores que não puderem ser monitorados ou visitados, por não terem suas fábricas localizadas no Brasil, os mesmos deverão enviar uma auto-avaliação, com base no check list a ser enviado pela Ultragas / Brasilgás. As evidências de documentações legais deverão ser enviadas via correio à Matriz da Ultragas / Brasilgás, para que os mesmos possam ser aprovados a participar da cotação.

Fornecedores/prestadores que necessitem de outras empresas, que não homologada pela Ultragas / Brasilgás, para fornecimento de materiais para compor o material ou o serviço fornecido à Ultragas / Brasilgás, deverão obter autorização formal por parte da Ultragas/Brasilgás.

Para obtenção da autorização, o sub-fornecedor deverá ser auditado pelo fornecedor/prestador. O registro de auditoria deverá ser enviado à área de Normatização/Qualidade da Ultragas / Brasilgás, e as evidências de documentações legais deverão estar autenticadas, e enviadas via correio à Matriz da Ultragas / Brasilgás. Fornecedores/prestadores que estiverem adquirindo materiais/serviço especificados pela Ultragas de sub-fornecedores não autorizados pela Ultragas / Brasilgás serão advertidos e o material/serviço poderá ser devolvido.

O processo de avaliação inicial, qualificação e homologação, também engloba uma avaliação comercial do setor de Compras, onde são verificadas questões relacionadas ao atendimento comercial.

4.2. Fornecimento inicial e homologação definitiva do fornecedor / prestador

Após resultados positivos na avaliação técnica e comercial, o fornecedor/prestador é considerado qualificado (apto a fornecer em regime limitado).

Caso a negociação comercial seja positiva, e durante três meses consecutivos não ocorram registros de não-conformidades, o fornecedor/prestador deixará de ser considerado qualificado e passará a ser um fornecedor/prestador homologado.

Ao fornecedor/prestador homologado, o volume de compra estará liberado a ser ampliado, conforme viabilidade e interesse técnico/comercial, e o mesmo passará a ser monitorado conforme critérios definidos na Seção 5 – Monitoramento e Avaliação Contínua dos fornecedores/prestadores.

SEÇÃO 5 - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS FORNECEDORES / PRESTADORES

Ao longo do fornecimento, fornecedores/prestadores serão monitorados com base no IQF- Índice de Qualificação do Fornecedor/Prestador.

5.1. Composição da nota do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor /Prestador

Tão logo o fornecimento seja iniciado, o fornecedor/prestador se submeterá às regras de monitoramento e avaliação contínua da Ultragas / Brasilgás.

A avaliação é mensal e é atribuída através de uma nota (IQF), calculada através dos índices a seguir:

$$IQF = (RA \times 0,40 + ISG \times 0,10 + PADIF \times 0,50)$$

Índices de Qualificação	Nota do IQF
IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor/Prestador	Maior ou igual a 60
PADIF- Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores.	
RA - Índice de Resultado de Auditorias	
ISG - Índice de Sistemas de Gestão	

Tabela 4 - Itens de Composição do IQF- Índice de Qualificação do Fornecedor

5.1.1. Composição da nota do IQF- Índice de Qualificação do Fornecedor / Prestador - Resultado de Auditoria (RA)

O índice RA - Resultado de Auditoria, indica a situação da gestão e processo interno do fornecedor/prestador quando da visita da Ultragas / Brasilgás, sendo baseado na nota obtida na última auditoria. Após o início do fornecimento, novas visitas de auditoria de avaliação técnica são marcadas periodicamente junto ao fornecedor/prestador, como forma de assegurar a melhoria contínua do Sistema de Gestão do fornecedor/prestador.

As visitas de auditoria são conduzidas da mesma forma que na avaliação descrita na seção 4. A avaliação dos resultados e a necessidade de envio de planos de ação seguem o mesmo critério.

A periodicidade de retorno da Ultragas / Brasilgás às instalações de seus fornecedores ativos segue os seguintes intervalos máximos (estes intervalos podem ser reduzidos em função de necessidade detectada pela Ultragas / Brasilgás):

Critério de Pontuação de Auditoria				
Nota obtida		Nível de Avaliação	Pontuação obtida	COMENTÁRIO
De	Até			
0	40	Sem Qualificação Mínima	0	Não qualificado
41	60	Nível 3	50	Envio de plano de ação obrigatório (qualificação condicional)
61	80	Nível 2	80	
81	100	Nível 1	100	Qualificado, envio de plano de ação a critério da Ultragas/Brasilgás.

Tabela 5 - Critérios de Pontuação de Auditoria

Nota 3: Caso a avaliação indique que o sistema está "necessitando de ajustes" por duas auditorias seguidas, o fornecimento poderá ser suspenso ou reduzido, a critério da Ultragas.

5.1.2. Composição da nota do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor – Índice de Sistemas de Gestão – (ISG)

O ISG – Índice de Sistemas de Gestão expressa a presença de certificações para a empresa e o material/serviço avaliado, e tem a pontuação atribuída da seguinte forma:

Sistema/Produto Certificados	Pontuação
Produto certificado, segundo Norma ABNT NBR para produto (ex.: ABNT NBR 8865, 14537, etc.) e Sistemas de Gestão certificados segundo NBR's ISO 9001, 14001, 18001 e de Responsabilidade Social	100
Sistemas de Gestão Certificados segundo Normas NBR's ISO 9001, 14001, 18001 e de Responsabilidade Social (quando não aplicável certificação para produto).	100
Três sistemas de Gestão certificados (quando não aplicável certificação para produto)	80
Dois sistemas de Gestão certificados (quando não aplicável certificação para produto)	70
Produto certificado segundo Norma ABNT NBR para produto e outro Sistema de Gestão certificados.	60
Sistema de Gestão da Qualidade certificado segundo Norma ISO 9001 (quando não aplicável certificação para produto).	60
Produto certificado, segundo Normas da ABNT NBR para produto.	40
Produto e sistemas não certificados.	0

Tabela 6 - Critério de Pontuação Índices de Sistemas de Gestão

5.1.3. Composição da nota do IQF- Índice de Qualificação do Fornecedor - Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores – (PADIF)

A nota do PADIF reflete o desempenho do material / serviço em sua utilização. É composta da seguinte forma:

$$\text{PADIF} = (\text{RI} \times 0,3) + (\text{PE} \times 0,2) + (\text{NC} \times 0,3) + (\text{RAC} \times 0,2)$$

Índices de Qualificação do PADIF

RI - Resultados de Inspeção Técnica e Comercial

PE - Prazo de Entrega

NC - Não conformidades procedentes/reincidentes

RAC - Relatório de Ações Corretivas no prazo

Tabela 7 - Itens de Composição do PADIF – Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores

5.1.3.1. Composição dos itens do PADIF – Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores – Resultados de Inspeção Técnica e Comercial – (RI).

O componente deste item reflete a situação de inspeção de recebimento/processo do material/serviço nas Bases de Produção/Envase da Ultragaz e tem pontuação atribuída conforme critério abaixo:

Critérios de Inspeção Técnica e Comercial	Pontuação atribuída
Nenhuma entrega do material/serviço reprovado ou aceito sob concessão	100
1 entrega do material/serviço aceito sob concessão	60
1 entrega do material/serviço reprovado	50
2 entregas do material/serviço aceitos sob concessão	40
2 entregas do material/serviço reprovados	20
3 ou mais entregas do material/serviço aceitos sob concessão	10
3 ou mais entregas do material/serviço reprovados	0
4 ou mais entregas do material/serviço aceitos sob concessão	0

Tabela 8 - Critério de Composição do PADIF- Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores

Manual do Fornecedor de Materiais e Serviços Críticos

No recebimento do item, são realizadas duas avaliações sob os seguintes aspectos:

- **Técnicos:** Avaliação em relação aos requisitos definidos no “plano de inspeção técnica” definido na Ficha de Especificação emitida pela Ultragas / Brasilgás. O fornecedor recebe cópia desta ficha, antes de iniciar o fornecimento e é mantido atualizado sobre as revisões da mesma.

O material / serviço será considerado não-conforme (passível de reprovação ou aceitação sob concessão) nas seguintes situações:

- Detecção de item não-conforme na inspeção (relativa aos itens descritos no “plano de inspeção técnica” constante da especificação) ou defeitos encontrados durante a utilização do material/serviço na Ultragas ou após entrega do produto ao cliente;
- Falta ou erro em certificado / laudo exigido;
- As inspeções são realizadas com base em nossos procedimentos internos: IT-CO.61.0024 - Recebimento de Recipientes Novos, Requalificados ou Manutidos ; no PG-CO.70.0002 - Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores; e nas fichas de especificação dos materiais/serviços.

Comerciais: Avaliação conforme a tabela abaixo:

Itens a verificar	Especificação a observar	Meio de Verificação	Ocorrência de NC	Disposição no local de recebimento da Ultragas
Nota de avaliação do fornecedor para o material / serviço	Mínimo 60 pontos	Consulta ao sistema interno da Ultragas	Fornecedor com nota inferior a 40 pontos no IQF ou PADIF.	Não receber o material, salvo se na data de efetivação do pedido o fornecedor estava aprovado.
Destino do material	Dados de identificação da unidade devem estar corretos na nota fiscal	Conferência da nota fiscal	Identificação incorreta da unidade	Não receber o material, fazer o registro da NC.
Cumprimento dos prazos	Diferença entre a data programada (negociada pelo CSC-Compras) e a data recebida pode ser no máximo de até 5 dias úteis.	Conferência da nota fiscal com o sistema interno da Ultragas	Diferença maior que 5 dias úteis	Aceitar o material, fazer o registro da NC.
	Diferença entre a data de emissão da NF e data da entrega pode ser no máximo de 15 dias	Conferência da nota fiscal	Diferença maior que 15 dias	Aceitar o material, fazer o registro da NC. Acionar a área de compras da Matriz da Ultragas, que analisará e, se necessário, exigirá do fornecedor prorrogação do vencimento
Comparação de preços e impostos	Preços e impostos cobrados na nota fiscal = Pedido de compra	Conferência da nota fiscal com a Ordem de Compra no sistema da Ultragas	Preço negociado x preço faturado	Fazer o registro da NC, contatar a área de compras para análise.
Preservação do material	Embalagem em bom estado de conservação / transporte adequado.	Inspeção visual	Estado geral da embalagem ruim / transporte inadequado.	Analisar se as condições de embalagem / transporte não comprometem a utilização do material / serviço ou ferem requisitos legais, para definição de aceitação ou rejeição e fazer o Fazer o registro da NC

Tabela 9 – Critérios de Avaliação Comercial

À Ultragas / Brasilgás reserva-se o direito de, caso julgue necessário, devolver o material ou recusar o serviço prestado, e isentar-se do pagamento dos itens não-conformes até sua devida correção. A substituição do material/ serviço não deve implicar em custos adicionais à Ultragas / Brasilgás.

5.1.3.2. Composição dos itens do PADIF – Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores - Prazo de Entrega - (PE).

Durante o recebimento, é avaliada a performance de entrega do fornecedor/prestador baseada no grau de cumprimento do prazo de entrega conforme acordado no pedido. As notas atribuídas a este item seguem abaixo:

Avaliação de Prazo de Entrega de Materiais e Serviços	Pontuação
Nenhum pedido entregue fora do prazo	100
1 pedido entregue fora do prazo	80
2 pedidos entregues fora do prazo	60
3 pedidos ou mais entregues fora do prazo	0

Tabela 10 - Avaliação de Prazo de Entrega de Materiais e Serviços

O fornecedor/prestador não terá sua nota de prazo de entrega reduzida somente nas seguintes situações:

- A entrega atrasar por motivo de força maior que impeça o transporte, tais como: acidentes ou paralisações de tráfego para a região da entrega;
- Solicitação de parcelamento de entrega de compras por e-mail, informando previamente os setores de Compras e Normatização/Qualidade Matriz, de que não poderá entregar todo o pedido ao local solicitante de uma única vez por limitações de logística ou produção;
- Solicitação de parcelamento da entrega realizado pela Ultragas / Brasilgás.

5.1.3.3. Composição dos itens do PADIF – Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores - Não-Conformidades procedentes – (NC).

O componente da nota NC (não-conformidades) reflete a situação de problemas procedentes conforme critérios da Ultragas / Brasilgás registradas mensalmente e tem pontuação atribuída conforme critérios abaixo:

Quantidade de Não-Conformidades Registradas	Pontuação atribuída
Nenhuma entrega do material/serviço não - conforme	100
1 entrega do material / serviço não - conforme (NC procedente)	50
2 ou mais entregas do material / serviço não conformes (NC's procedentes)	0

Tabela 11 - Critério de Pontuação de Não-Conformidades Procedentes

Nota 4: Para cada não-conformidade recorrente, o fornecedor/prestador perde mais 20 pontos.

Qualquer ocorrência de não-conformidade será comunicada ao fornecedor/prestador, quando avaliada como procedente pela equipe de Normatização/Qualidade da Ultragas / Brasilgás. O fornecedor terá um prazo de 5 dias úteis para apresentar um plano de ação, para eliminar o problema e evitar nova ocorrência;

Nota 5: Será enviado ao fornecedor/prestador um Relatório de Ação Corretiva padrão da Ultragas / Brasilgás, para o registro da(s) análise(s) de causa(s) que gerou a NC, bem como as ações para atacá-la(s);

Nota 6: Não serão aceitos Relatórios de Ações Corretivas que estejam em desacordo ao relatório padrão da Ultragas/Brasilgás.

5.1.3.4. Composição dos itens do PADIF – Programa de Avaliação de Desempenho de Insumos e Fornecedores - Relatório de Ações Corretivas no Prazo - (RAC).

O componente da nota RAC - Relatório de Ações Corretivas no prazo reflete o comprometimento do fornecedor em buscar soluções para problemas detectados pela Ultragas / Brasilgás, dentro do prazo definido, e tem pontuação atribuída conforme critérios abaixo:

Quantidade de Relatórios Entregues Fora de Prazo	Pontuação atribuída
Nenhum relatório entregue fora do prazo	100
1 relatório fora do prazo (máximo 2 dias úteis após o prazo estabelecido)	60
2 relatórios fora do prazo (máximo 2 dias úteis após o prazo estabelecido)	20
3 relatórios ou mais fora do prazo (máximo 2 dias úteis após o prazo estabelecido)	0

Tabela 12 - Critério de Pontuação de Não-Conformidades Procedentes

Nota 7: Qualquer entrega de relatório além dos dois dias de tolerância do prazo também implicará na atribuição de pontuação zero no mês de referência.

6. ANÁLISE DA PONTUAÇÃO DO IQF – ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Comunicação

Índice de Qualificação do Fornecedor	Classificação (Fornecedores em Linha)	Classificação (Fornecedores Novos)
100 a 80	Excelente. Fornecedores parceiros.	Excelente. Apto a fornecer.
79 a 60	Bom. Fornecedores com eventuais problemas de fornecimento. Exige pouco acompanhamento por parte da Ultragaz.	Bom. Apto a fornecer em um primeiro momento.
59 a 40	Regular. Fornecedores com necessidades de acompanhamento mais intenso por parte da Ultragaz	Regular. Caso se trate de pontuação baixa por não atingimento de pontuação mínima de auditoria uma nova visita deverá ser realizada, após implementação das exigências da Ultragaz. Caso se trate de pontuação baixa por conta da performance de desempenho nos testes realizados nas amostras, uma nova remessa deverá ser solicitada para melhoria da pontuação geral (IQF).
Menor que 40	Inadequado. Apto a fornecer desde que melhore sua pontuação no mês seguinte.	Inadequado. Não apto a fornecer. Não corresponde às exigências mínimas necessárias à qualidade para se tornar um fornecedor da Ultragaz/Brasilgás.

Tabela 13 - Análise da pontuação IQF- Índice de Qualificação do Fornecedor

A Ultragaz / Brasilgás analisa mensalmente a pontuação do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor durante as Reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade, que ocorrem a cada seis meses com a presença da Alta Direção da empresa.

O fornecedor/prestador será informado mensalmente de seu desempenho, através do IQF - Índice de Qualificação do Fornecedor, enviado pela área de Normatização/Qualidade da Ultragaz / Brasilgás.

6.2. Suspensão e retomada de fornecimento.

Fornecedores/prestadores que apresentarem o IQF abaixo de 60 pontos, ou que apresentarem desempenho insatisfatório durante aplicação nos processos da Ultragaz/Brasilgás, independente da nota atribuída ao IQF, serão informados da suspensão do fornecimento do material/serviço.

Para retorno do fornecimento, o fornecedor/prestador deverá apresentar um plano de ação com as ações que serão realizadas para reverter a situação. Caso o plano de ação seja **aprovado**, o fornecedor restabelece a nota mínima do IQF para 60 pontos, no respectivo mês de avaliação e a retomada do fornecimento continuará de forma gradativa, até que o fornecedor demonstre eficácia nas ações tomadas. Abaixo segue o critério de fornecimento gradativo após retomada de fornecimento:

- Primeiro pedido após a retomada: 25% do fornecimento do local;
- Segundo pedido após a retomada: 50% do fornecimento;
- Terceiro pedido após retomada: fornecimento total.

Caso o plano de ação seja **reprovado**, por não ficarem claras as ações contidas no plano ou por terem sido consideradas superficiais, a Ultragaz/Brasilgás enviará suas considerações e, caso atendidas, restabelecerá a pontuação do fornecedor/prestador.



Manual do Fornecedor de Materiais e Serviços Críticos

Caso considere necessário, a Ultragas / Brasilgás poderá realizar uma auditoria em caráter extraordinário para verificação da implementação das ações do plano de ação. Nesse período o fornecimento permanece suspenso, até que a Ultragas / Brasilgás considere o fornecedor/prestador apto a fornecer novamente.

Para fornecedores que apresentarem performance do IQF abaixo de 60, por mais de (3) três meses consecutivos ou por (5) cinco vezes no período de um ano, as áreas de Compras e Qualidade/Normalização Ultragas/ Brasilgás iniciarão o desenvolvimento de uma fonte alternativa de fornecimento.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

REVISÃO	DESCRIÇÃO DA MODIFICAÇÃO	DATA DA IMPLEMENTAÇÃO
00	1- Elaboração Inicial	04/01/2010
01	1- Alteração do peso PADIF, na composição do IQF de 0,60 para 0,50; 2- Inserção da condição de pagamento de amostras somente em casos de aprovação; 3- Demérito na pontuação em casos de não-conformidades reincidentes; 4- Alteração no critério de ISG – Índice de Sistemas de Gestão.	11/03/2010
02	1- Inclusão da Política de Sustentabilidade	08/02/2011



BRASILGÁS

especialista no que faz



ULTRAGAZ

especialista no que faz