



Manual de Gestão da Qualidade de **FORNECEDORES**

Apresentação

Neste momento, em algum lugar, um eletricitista realiza uma intervenção em uma rede elétrica. A poucos centímetros de suas mãos circula energia suficiente para transformar uma pequena falha em um acidente grave. Entre esse profissional e o risco estão equipamentos desenvolvidos para proteger vidas: bastões isolantes, conjuntos de aterramento temporário, coberturas isolantes e instrumentos destinados ao trabalho em sistemas elétricos. Equipamentos que carregam o nome *Ritz* e representam mais de seis décadas de compromisso com a segurança, a qualidade e a confiança de quem os utiliza.

Essa confiança, no entanto, não é construída apenas dentro da *Ritz*.

A qualidade desses equipamentos também depende dos materiais, componentes e processos fornecidos por parceiros que compartilham conosco a mesma responsabilidade pelo desempenho e pela confiabilidade de cada produto.

Há mais de 60 anos, a *Ritz* projeta e fabrica equipamentos e soluções para construção, manutenção e operação de sistemas elétricos. Ao longo dessa trajetória, um princípio permaneceu inalterado: a qualidade do produto final começa na qualidade dos materiais e serviços que recebemos. Cada item fornecido influencia diretamente o desempenho, a segurança e a confiabilidade dos equipamentos que chegam aos clientes em mais de 80 países.

É por essa razão que este Manual de Gestão da Qualidade de Fornecedores foi desenvolvido.

Mais do que estabelecer requisitos, este Manual traduz, de forma clara e objetiva, a responsabilidade compartilhada entre a *Ritz* e seus fornecedores para assegurar a qualidade, a segurança e a confiabilidade dos produtos que levam nossa marca.

Ao longo deste Manual, você encontrará os critérios utilizados para fornecimento e avaliação de fornecedores e os compromissos de conduta que orientam essa parceria. As diretrizes aqui estabelecidas aplicam-se a todos os fornecedores de materiais diretos, promovendo transparência, previsibilidade e uniformidade nos critérios adotados ao longo do processo de fornecimento.

Acreditamos que esse compromisso mútuo é essencial para fortalecer relações duradouras, impulsionar a competitividade e manter a *Ritz* como referência em soluções para o setor elétrico.

Contamos com sua dedicação e parceria para construirmos, juntos, uma cadeia de fornecimento cada vez mais sólida, eficiente e comprometida com a excelência.



Sumário

1.	Introdução	05
2.	Objetivo	06
3.	Generalidades	06
4.	Monitoramento e Avaliação dos Fornecedores	07
5.	Classificação dos Fornecedores	13
6.	Ações Decorrentes da Avaliação do Desempenho.	13
7.	Confidencialidade	14
8.	Isonção de Trabalho Infantil e Trabalho Escravo	14
9.	Legislação Anticorrupção e Código de Ética e Conduta	15
10.	Considerações Finais	15

1. Introdução

A Ritz projeta, fabrica e comercializa ferramentas, equipamentos e componentes para trabalho, proteção e sinalização em sistemas elétricos energizados e desenergizados, atendendo aplicações em baixa, média, alta e extra-alta tensão.

Atuando nos segmentos de geração, transmissão e distribuição de energia, a empresa atende concessionárias, empresas prestadoras de serviços, construtoras e profissionais que dependem de produtos com elevado padrão de qualidade, confiabilidade e segurança.

Para atender a esses requisitos, a Ritz mantém uma cadeia de fornecimento baseada em critérios técnicos, conformidade, melhoria contínua e desenvolvimento de parcerias sólidas. A qualidade dos materiais, componentes e serviços fornecidos representa uma etapa essencial do processo produtivo e influencia diretamente o desempenho dos produtos entregues aos clientes.

Nesse contexto, a atuação dos fornecedores é parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da Ritz, contribuindo para a excelência dos processos, a conformidade dos produtos e a sustentabilidade das relações comerciais.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Na RITZ, indústria localizada em Betim, Minas Gerais, com mais de 60 anos de experiência no mercado, oferecemos ferramentas, equipamentos e componentes para trabalhos, proteção e sinalização em sistemas energizados e desenergizados, abrangendo baixa, média, alta e extra alta tensão. Nos dedicamos a fornecer soluções integradas e customizadas, focadas nas necessidades do cliente. Alinhados com nossa missão, visão e valores, atendemos aos requisitos legais e outros aplicáveis de acordo com as expectativas de todas as partes interessadas com um compromisso constante com a excelência, inovação e melhoria contínua. Valorizamos a proteção do meio ambiente, adotando práticas sustentáveis, prevenindo a poluição e gerindo resíduos, com o objetivo de minimizar os impactos ambientais de nossas operações.

Nosso ambiente de trabalho busca promover a saúde, segurança e bem-estar de nossos colaboradores através da identificação, eliminação ou redução de riscos de Saúde e Segurança do Trabalho, incluindo a consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes. Garantimos a excelência no atendimento ao cliente por meio de processos eficazes e de profissionais qualificados e engajados. Acreditamos que a qualidade, o respeito ao meio ambiente e a segurança são pilares fundamentais para o nosso sucesso e sustentabilidade, investindo em recursos e estruturas que contribuem para um ambiente de trabalho seguro e produtivo.

Revisão 08/09/2024

2. Objetivo

Este Manual estabelece os requisitos, critérios e diretrizes aplicáveis à gestão da qualidade dos fornecedores de materiais diretos da Ritz.

Seu objetivo é definir os requisitos para homologação, fornecimento, monitoramento de desempenho, tratamento de não conformidades e desenvolvimento de fornecedores, assegurando critérios uniformes para avaliação e acompanhamento do desempenho.

As disposições deste Manual complementam os requisitos técnicos, especificações, desenhos, normas e demais documentos aplicáveis a cada fornecimento.

3. Generalidades

Este Manual aplica-se a todos os fornecedores de materiais diretos da Ritz, abrangendo empresas homologadas e fornecedores em processo de homologação.

O documento estabelece os critérios utilizados para:

- ☑ monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- ☑ critérios para avaliação, homologação, auditorias e tratamento de não conformidades;
- ☑ demais requisitos aplicáveis ao fornecimento de materiais e serviços.

O atendimento aos requisitos descritos neste Manual não exime o fornecedor da responsabilidade pelo cumprimento das especificações técnicas, desenhos, normas, requisitos legais e demais condições estabelecidas em contrato ou pedido de compra.

4. Monitoramento e Avaliação dos Fornecedores

Para fins de monitoramento do desempenho, o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) é calculado mensalmente a partir de uma pontuação inicial equivalente a 100 pontos.

O IDF é apurado mensalmente pela área da Qualidade, considerando os critérios estabelecidos neste Manual.

A cada entrega com não conformidade, aplica-se um demérito. O resultado acompanha o fornecedor e pesa nas decisões de novos negócios.

Cálculo do
IDF = IQ + IAE + IC + IAR

50

IQ
Qualidade

30

IAE
Prazo

10

IC
Certificado

10

IAR
Resposta RNC

Índice	Demérito
IQ Índice de Qualidade	PPM > 0,001 e PPM < 2000 = 20% PPM > 2,001 e PPM < 3000 = 30% PPM > 3,001 = 50%
IAE Índice de Atraso de Entrega	Itens entregues com até 2 dias de atraso = 100% Itens entregues com 3 a 10 dias de atraso = - 15% por ocorrência Itens entregues com 11 a 20 dias de atraso = - 25% por ocorrência Itens entregues acima de 20 dias de atraso = - 60% por ocorrência
IC Índice de Certificado	Percentual de entregas realizadas sem o respectivo certificado de qualidade dos componentes, em relação ao total de entregas efetuadas.
IAR Índice de Atraso de Resposta RNC	O fornecedor será demeritado caso não apresente resposta formal ao Relatório de Não Conformidade (RNC) no prazo estabelecido pela Ritz.

Avalia a conformidade dos materiais fornecidos em relação aos requisitos especificados.

Todo item entregue passa pela inspeção de recebimento, conforme métodos definidos pela Qualidade e pelo sistema de controle interno.

A frequência da inspeção segue o critério de Skip Lot, ajustado ao desempenho histórico de cada fornecedor. Quem entrega bem de forma consistente é inspecionado com menos frequência. O plano de amostragem segue a NBR 5426.

A inspeção avalia

- ✓ informações do certificado de qualidade do material, quando aplicável;
- ✓ inspeção visual;
- ✓ inspeção dimensional;
- ✓ qualidade do tratamento superficial;
- ✓ ensaio funcional, quando aplicável.

APROVADO o item segue para o estoque.

Qualquer característica em desacordo com os requisitos especificados pode resultar na rejeição do lote e na abertura do Relatório de Não Conformidade (RNC) pela Qualidade.

O compromisso é entregar 100% do prazo e da quantidade acordados no pedido de compra. O índice compara o total de entregas realizadas no mês com o total de entregas em atraso.

O demérito é escalonado:

Atraso	Demérito
Até 2 dias	Nenhum
3 a 10 dias	0,15 x quantidade de entregas
11 a 20 dias	0,25 x quantidade de entregas
Acima de 20 dias	0,60 x quantidade de entregas

O fornecedor deve fornecer os certificados de qualidade aplicáveis ao material fornecido, conforme especificado pela Ritz e pelos requisitos contratuais, contendo no mínimo a identificação e a rastreabilidade do material e, conforme aplicável, propriedades mecânicas, composição química, tratamento superficial, tratamento térmico e características dimensionais.

O certificado acompanha a nota fiscal, em via física e eletrônica, para garantir a rastreabilidade fiscal do produto fornecido.

Certificado de análise química (*matéria-prima: aço, lingotes, produtos químicos e similares*)

- | | |
|---|--|
| ✓ número do certificado; | ✓ quantidade ou peso do material; |
| ✓ data de emissão; | ✓ especificações do produto, conforme norma; |
| ✓ nome do fornecedor ou fabricante do material; | ✓ resultados da análise, em tabela com valor de referência e valor encontrado; |
| ✓ nome do cliente (Ritz); | ✓ identificação do responsável pela aprovação do lote; |
| ✓ número do lote ou corrida; | ✓ amostra ensaiada com composição química e análise do IACS. |
| ✓ número da NF referente ao fornecimento; | |
| ✓ código do produto Ritz, conforme pedido; | |
| ✓ descrição do material fornecido; | |

Certificados de produtos químicos obrigatoriamente em formato eletrônico
certificados.qualidade@ritzbrasil.com

Retenção por falta de certificado. Produtos críticos ou que afetem significativamente a qualidade final, recebidos sem certificado, ficam retidos em quarentena por até 72 horas. Se o certificado não for regularizado nesse prazo, o material é tratado como não conforme e devolvido por transportador indicado pela Ritz, com os custos repassados ao fornecedor.

Certificado de tratamento térmico ou tratamento superficial

- | | |
|--|--|
| ✓ número do certificado; | ✓ descrição do material tratado; |
| ✓ data de emissão; | ✓ quantidade ou peso do material; |
| ✓ nome do fornecedor; | ✓ especificações do produto, conforme desenho; |
| ✓ nome do cliente (Ritz); | ✓ resultados do tratamento; |
| ✓ número da NF referente ao fornecimento; | ✓ identificação do responsável pela aprovação do lote. |
| ✓ código do produto Ritz, conforme pedido; | |

Certificado dimensional

- | | |
|--|---|
| ✓ número do certificado; | ✓ descrição do material fornecido; |
| ✓ data de emissão; | ✓ quantidade ou peso do material; |
| ✓ nome do fornecedor; | ✓ especificações do produto, conforme desenho; |
| ✓ nome do cliente (Ritz); | ✓ resultados dimensionais, em tabela com valores de referência e valores encontrados; |
| ✓ número da NF referente ao fornecimento; | ✓ identificação do responsável pela aprovação do lote. |
| ✓ código do produto Ritz, conforme pedido; | |

Quando exigido contratualmente, o material fornecido deve ter correspondência biunívoca entre documento e peça física.

Quando emitido um Relatório de Não Conformidade (RNC), o fornecedor deverá cumprir os prazos estabelecidos:

<i>Etapas</i>	<i>Prazo</i>
Ações de contenção	24 horas
Análise da não conformidade e resposta da RNC	5 dias úteis

A resposta precisa cobrir análise da causa, ações de contenção, ações corretivas e ações preventivas, de forma a resolver o problema e evitar reincidência.

Tratativa de produtos não conformes

Quando uma não conformidade de responsabilidade do fornecedor é detectada no recebimento, na linha de produção ou em campo (pós-venda), a Ritz emite uma RNC, que deve ser respondida conforme o item 4.4. Encerradas as ações, o fornecedor envia à Ritz as evidências da implementação.

Se o relatório não for apresentado no prazo, a Ritz se reserva o direito de analisar e bloquear o fornecedor para novos desenvolvimentos e/ou pedidos correntes até a regularização das pendências.

Caso o fornecedor identifique que materiais não conformes foram expedidos à Ritz, a comunicação deve ser realizada imediatamente, antes da identificação durante o processo de recebimento ou inspeção, reduzindo os impactos ao processo produtivo. Essa comunicação possibilita o tratamento preventivo da ocorrência, podendo evitar a abertura de um Relatório de Não Conformidade (RNC), conforme análise da equipe da Qualidade.

Coleta: o prazo para recolher o material não conforme é de no máximo três dias a partir da data de emissão da nota fiscal. Sem a coleta no prazo, a Ritz se reserva o direito de enviar o material via CIF, com os custos repassados ao fornecedor.

Quando a não conformidade é detectada no cliente final e exige coleta do material, mão de obra para retrabalho ou seleção, cabe ao fornecedor arcar com esses custos. Também podem ser repassados custos de devolução, scrap (refugo no cliente) e horas administrativas no cliente decorrentes da não conformidade procedente do fornecedor.

Embarque Controlado

Quando uma não conformidade reincide, ou quando as ações corretivas não se mostram eficazes, a Ritz pode solicitar a adoção de Embarque Controlado. Um processo extraordinário de contenção adotado pela Ritz quando identificado risco recorrente de fornecimento de produtos não conformes.

CSL 1, Controlled Shipping Level 1 (contenção nível 1)

- ✓ O fornecedor inspeciona 100% dos itens antes do embarque, segregando e eliminando produtos não conformes.
- ✓ A Ritz envia carta formal informando a determinação do embarque controlado, e o fornecedor devolve a carta assinada aceitando o CSL 1.
- ✓ Relatórios de acompanhamento devem ser enviados à Qualidade. O não envio dessa documentação impacta o IDF.
- ✓ Após a implementação, o fornecedor envia a documentação pertinente para aprovação da Qualidade.
- ✓ **Saída:** somente por autorização escrita da Ritz, em reunião de fechamento, após validação das ações definitivas e envio dos relatórios sem ocorrências.

CSL 2, Controlled Shipping Level 2 (contenção nível 2)

Aplicado quando as ações do CSL 1 não são eficazes. As inspeções passam a ser conduzidas ou validadas por empresa terceirizada independente até a resolução completa do problema.

O CSL 2 é uma camada adicional, não uma substituição:

1. inspeção final normal de linha;
 2. inspeção do CSL 1;
 3. inspeção do terceiro independente.
- ✓ O terceiro envia relatórios semanais com as ocorrências ao fornecedor e à Ritz.
 - ✓ O fornecedor mantém seu plano de ação atualizado até a solução definitiva.
 - ✓ **Saída:** somente por autorização escrita da Ritz, em reunião com participação da Qualidade, após o período acordado sem ocorrências detectadas pelo terceiro e com as ações definitivas validadas.

Todos os custos decorrentes do embarque controlado são de responsabilidade do fornecedor.

Embalagem e Identificação dos Lotes

Na ausência de requisitos específicos de embalagem definidos pela Ritz, cabe ao fornecedor estabelecer métodos de acondicionamento que assegurem a integridade do produto durante armazenamento, movimentação e transporte, prevenindo oxidação, deformação, contaminação, deterioração, perdas e danos.

As embalagens devem:

- ✓ proteger os produtos contra intempéries e danos em geral;
- ✓ permitir manuseio, movimentação, armazenagem e transporte adequados;
- ✓ atender às necessidades do processo logístico interno da Ritz.

Identificação: todo lote fornecido deve ter identificação legível e fixada ao produto ou à embalagem, com as informações definidas na Ordem de Compra e demais requisitos aplicáveis de rastreabilidade.

CrITÉrios de Aceitação e Custos de NC

Todos os materiais recebidos, conforme Plano de Inspeção vigente e critérios definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade da Ritz, são submetidos à inspeção de recebimento, conforme critérios definidos pela Ritz e o Plano de Inspeção vigente.

Os custos decorrentes da não conformidade podem ser repassados ao fornecedor, incluindo, sem se limitar a:

- ✓ retornos de clientes, com taxas horárias, serviços de transporte e inspeção no local;
- ✓ custos de interrupção ou atraso do processo produtivo;
- ✓ retrabalhos realizados pela Ritz ou por empresa credenciada.

Nota 1.

Quando houver necessidade de atendimento aos clientes da Ritz e o lead time não permitir a devolução do material, o fornecedor será notificado para realizar as tratativas necessárias nas instalações da Ritz. Não sendo possível, a Ritz disponibiliza uma lista de prestadores de serviços cadastrados para que o fornecedor contrate a execução das atividades.

Nota 2.

Retrabalhos ou adequações necessários para evitar a parada da linha produtiva, quando realizados pela Ritz, têm tempos e recursos apontados internamente e repassados ao setor de Compras para ressarcimento junto ao fornecedor.

5. Classificação dos Fornecedores

A classificação dos fornecedores é definida com base na pontuação obtida no Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF).

Classe	Pontuação	Situação	Ação
A	90 a 100	Satisfatório	Fornecedor Preferencial. Não requer ação.
B	70 a 89	Aceitável	Requer tratamento das não conformidades registradas.
C	abaixo de 70	Insatisfatório	Requer plano de ação para melhoria da pontuação.

Fornecedores na **Classe C** por três meses consecutivos podem ser convocados para apresentar plano de ação nas dependências da Ritz.

6. Ações Decorrentes da Avaliação do Desempenho

A avaliação é mensal. Além dela, a Ritz analisa a média da pontuação de cada fornecedor no fechamento do período.

Gatilho de auditoria

Fornecedores com nota inferior a 70 pontos por três meses consecutivos, ou com média inferior a 70 no fechamento semestral, passam por auditoria de qualidade conduzida pela equipe Ritz.

Após a auditoria, um plano de ação para melhoria de performance deve ser elaborado pelo fornecedor, sozinho ou em conjunto com a Ritz, no prazo máximo de 14 dias.

BLOQUEIO DE FORNECIMENTO

O bloqueio decorre do desempenho medido pelo IDF.

Se, após a apresentação e implementação do plano de ação, o desempenho seguir insatisfatório e o fornecedor permanecer na classe C por mais um mês, totalizando quatro meses, ele entra em programa de recuperação, com ações conjuntas com a Ritz, como a implementação de metodologia QA, QSB ou similar.

Durante esse período, a participação em novas cotações pode ser suspensa até o desempenho retornar aos níveis definidos neste manual.

7. Confidencialidade

O fornecedor se obriga a manter sigilo absoluto sobre dados, pormenores e especificações técnicas e comerciais que lhe forem transmitidos ou confiados, ou dos quais venha a ter ciência pela execução do pedido. Toda informação fornecida pela Ritz é tratada como informação confidencial e não pode, sob nenhum pretexto, ser levada ao conhecimento de terceiros.

Incluem-se como informações confidenciais documentos técnicos, desenhos, especificações, modelos, dados eletrônicos, informações comerciais, processos produtivos, propriedade intelectual e quaisquer outras informações disponibilizadas pela Ritz durante o relacionamento comercial.

8. Isenção de Trabalho Infantil e Trabalho Escravo

A Ritz espera que seus fornecedores conduzam suas atividades em conformidade com a legislação aplicável e com os princípios internacionalmente reconhecidos de direitos humanos, trabalho digno e responsabilidade social.

Os fornecedores da Ritz devem cumprir rigorosamente a legislação socioambiental brasileira e zelar pela extensão destas premissas em toda a sua própria cadeia de fornecedores.

O fornecedor compromete-se a:

- (i) não empregar, em hipótese alguma, trabalho infantil, degradante e/ou escravo, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal e da Convenção 105 da Organização Internacional do Trabalho, ratificada pelo Decreto nº 58.563/66, em todas as atividades relacionadas com a execução do contrato;
- (ii) não utilizar trabalhadores de 16 a 18 anos em trabalho considerado por lei perigoso, noturno ou que interfira no desenvolvimento físico ou moral do jovem, conforme artigos 402 a 405 da CLT;
- (iii) garantir que a idade mínima de trabalho esteja em conformidade com a legislação trabalhista local.

9.

Legislação Anticorrupção e Código de Ética e Conduta

A Ritz atua em estrito cumprimento à legislação vigente e conta com o fornecedor para apoiar e colaborar ativamente em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou de violação da lei e dos princípios éticos que nos orientam.

Cortêsias Comerciais

A Ritz não permite a doação nem o recebimento de cortêsias comerciais (presentes, refeições, entretenimento, viagens e hospedagem) por parte de seus colaboradores, fornecedores e representantes comerciais e legais.

Dever de Comunicação

O fornecedor tem a obrigação de comunicar à Ritz qualquer confirmação ou suspeita de corrupção, informação ou proposta em desacordo com a legislação anticorrupção ou com o Código de Ética e Conduta da Ritz.

Canais disponíveis:

Canal	Contato
Helpline (24 horas, 7 dias por semana)	0800 591 2070
BPA (Business Practices Advocate)	e-mail ou telefone
Gerência Ritz	contato

A denúncia pode ser feita diretamente à empresa por qualquer um dos canais.

10.

Considerações Finais

Os fornecedores da Ritz devem cumprir rigorosamente a legislação socioambiental brasileira e zelar pela extensão destas premissas em toda a sua própria cadeia de fornecedores.

Os indicadores e critérios apresentados neste Manual têm como finalidade monitorar o desempenho do fornecimento, promover a melhoria contínua e fortalecer a confiabilidade da cadeia de suprimentos da Ritz.

O Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) considera quatro aspectos fundamentais: a conformidade dos materiais fornecidos, o cumprimento dos prazos de entrega, a conformidade da documentação aplicável e a eficácia no tratamento de eventuais não conformidades. Esses critérios permitem uma avaliação objetiva, uniforme e transparente do desempenho de cada fornecedor.

A Ritz acredita que relações duradouras são construídas com base na confiança, na comunicação e no compromisso com a qualidade. Por isso, este Manual estabelece critérios claros para que todos os fornecedores compreendam as expectativas da empresa, conheçam a forma como seu desempenho é acompanhado e possam atuar de maneira preventiva na busca pela melhoria contínua.

Nosso objetivo é comum: fornecer produtos seguros, confiáveis e de alta qualidade para atender às necessidades de nossos clientes e contribuir para a segurança das pessoas que utilizam nossos equipamentos todos os dias.

Agradecemos sua parceria e contamos com seu comprometimento para continuarmos construindo uma cadeia de fornecimento cada vez mais sólida, eficiente e orientada pela excelência.

Dúvidas sobre as informações deste manual, entrar em contato:

E-mail: QualidadeBetim@ritzbrasil.com

Telefone: (31) 2125-4089 / (31) 2125-4173



**Juntos por
uma cadeia de
fornecimento
mais forte.**



1ª Edição - revisão 23/06/2026