

## SUMÁRIO

MENSAGEM AO FORNECEDOR .....	2
01 Conhecendo a Nansen.....	3
02 Interação via Portal do Fornecedor.....	3
03 Seleção, Avaliação, Reavaliação dos Fornecedores .....	3
04 Garantia da Qualidade.....	4
05 Processo de Compra e Procedimentos para Aquisição .....	5
06 Documentação .....	5
07 Garantia dos Produtos.....	6
08 Programação de Entrega .....	6
09 Embalagem e Entrega.....	6
10 Propriedade Intelectual da Nansen.....	6
11 Estoque de Material Específico para Nansen .....	7
12 Material enviado para Beneficiamento ou Industrialização .....	7
13 Inspeção de Recebimento Nansen / Devolução em Garantia .....	7
14 Tratativa de Não Conformidades .....	7
15 Faturamento e Pagamento .....	8
16 Solicitação de Desvio ou Concessão.....	8
17 Penalidades.....	8
18 Plano de Contingência .....	9
19 Responsabilidade Social.....	9
20 Conduta Comercial .....	9

## MENSAGEM AO FORNECEDOR

A atuação internacional da Nansen nos exige conformidade com padrões mundiais de eficácia e eficiência para sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo.

Neste contexto, o fornecedor tem importância fundamental e seu papel atual se diferencia do modo tradicional, que visava apenas entrega de seus pedidos em dia. Atualmente ele passa a ser parte da empresa e torna-se um parceiro no desenvolvimento de quem com ele trabalha.

A constante busca por parceiros se faz necessária devido à grande exigência do mercado consumidor, à alta qualidade de produtos, agilidade de entrega e preços competitivos.

Deste modo, a Nansen S.A. Instrumentos de Precisão acredita na aliança formada com cada um de seus fornecedores para que juntos possamos vencer e prosperar.

## 01 Conhecendo a Nansen

Somos um dos mais importantes fabricantes de medidores de energia elétrica da América Latina. Nossos clientes são as concessionárias de energia brasileiras e latino-americanas.

Também trabalhamos com soluções para combate à fraude de energia elétrica através de um concentrador de medidores de energia exteriorizado (afixado em poste) que evita os famosos “gatos. Somos conhecidos no mercado não apenas por nossa tradição, mas também por sermos inovadores, com produtos de alta performance, precisão e confiabilidade.

Recentemente, iniciamos uma sociedade com a maior fabricante de medidores da China, a Sanxing Electric Co.. Com uma capacidade produtiva de mais de 25 milhões de medidores ao ano e presença em mais de 50 países, a Sanxing se soma à Nansen na busca pela liderança entre os fabricantes de medidores no Brasil.

### Sobre a parceria

A parceria entre a Nansen e a Sanxing existe há alguns anos, sendo fornecedora de alguns itens para a Nansen. Recentemente essa parceria foi ampliada e a união de forças entre as duas fabricantes, combinando conhecimento de mercado, capacidade de inovação e poder de compras, já permite à Nansen atender melhor aos seus clientes, ampliar a sua atuação nos mercados alvos e alcançar uma duradoura liderança do setor.

Saiba mais sobre a Nansen. Acesse: [www.nansen.com.br](http://www.nansen.com.br)

## 02 Interação via Portal do Fornecedor

A Nansen disponibiliza para os seus fornecedores uma interface web para acesso aos seus documentos e processos (Sistema de Gestão de Documentos e Processos).

## 03 Seleção, Avaliação, Reavaliação dos Fornecedores

A Nansen seleciona, avalia e reavalia os fornecedores com base na sua capacidade de fornecer produtos com qualidade e em conformidade com a legislação em vigor, incluindo os requisitos ambientais, de saúde, de segurança e ética aplicáveis.

São mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação. O acompanhamento é efetuado a cada fornecimento e o monitoramento é efetuado no SAF Sistema de Avaliação de Fornecedores e Sistema MRP Totvs Datasul – Logística. As reavaliações de fornecedores aptos são anuais.

A avaliação de fornecedores é feita através do Índice de Performance do Fornecedor (IPF), com base nos critérios definidos abaixo.

Índice	Cálculo	Valores	Periodicidade
IPF - Índice de Performance Fornecedor	$IPF = (IQL \times 0,55 + IAF \times 0,25 + INP \times 0,15 + ISQ \times 0,05)$	>93% (Meta)	Mensal
IQL - Índice de Qualidade Lotes	$IQL = \text{Lotes aprovados} / \text{Lotes entregues}$	100%	Mensal

# MANUAL DO FORNECEDOR

IAF – Índice de Atendimento Fornecedor	<p>Representa a conformidade de entrega do fornecedor. Apurado pela contagem das ocorrências de desvio em relação a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo de entrega acordado</li> <li>• Conformidade entre o pedido de compra e a Nota Fiscal</li> <li>• Conformidade entre a quantidade física entregue e a Nota Fiscal (não ocorrência de sobra/falta)</li> </ul>	<p>IAF 100% - 0 desvio. IAF 75% - até 2 desvios. IAF: 50% - 3 desvios. IAF: 0% - acima de 3 desvios.</p>	Mensal
ISQ - Índice do Sistema de Qualidade do Fornecedor	Não Aplicável	<p><b>1. Material de beneficiamento ou terceirizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecedores certificados em ISO = 100%</li> <li>• Qualificados pelo questionário de avaliação de provedores externos - F 046 = 85%</li> </ul> <p><b>2. Material Direto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecedores certificados em ISO = 100%</li> <li>• Qualificados pelo questionário de avaliação de provedores externos - F 046 = 85%</li> <li>• Não certificado ISO 9001 = 50%</li> </ul>	Anual
INP - Índice de Notificações Pendentes	Representa a quantidade de notificações pendentes (sem ação ou em atraso) no portal Nansen.	<p>INP 0 = 1 INP 1 = 0,8 INP 2 = 0,6 INP 3 = 0,4 INP ≥ 4 = 0</p>	Mensal

## 04 Garantia da Qualidade

A Nansen possui seu sistema de Gerenciamento certificado desde 1997, sendo que atualmente, possui certificação da ISO 9001 e ISO 17025, além da autorização do INMETRO para declaração de conformidade de medidor Eletrônico e Sistema Distribuído de Medição de Energia Elétrica.

O Sistema de Gestão Nansen se baseia em 7 Princípios: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem de processo, melhoria, tomada de decisão baseada em evidência e gestão de relacionamento.

De forma a sustentar esses princípios, a empresa investe cada vez mais na melhoria da qualidade de seus processos, produtos e sistemas, através da aquisição de equipamentos modernos, adoção de metodologias de gestão e análise avançadas, treinamentos de especialização e qualificação de seus colaboradores. Nosso compromisso com a qualidade está descrito em nossa política:

*“A Nansen está comprometida com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, visando atender aos requisitos regulamentares e estatutários. Construímos uma cultura de negócio rentável através do aperfeiçoamento dos nossos colaboradores. Trabalhamos sempre para superar as expectativas dos clientes com base no desenvolvimento constante de processos, produtos e serviços.”*

Nossa Política está disponível no endereço: <http://www.nansen.com.br/institucional>

Em virtude da necessidade de garantir a qualidade ao longo da cadeia de fornecimento a Nansen estende aos fornecedores a exigência de atender a requisitos da qualidade relativos ao sistema de gestão da qualidade (SGQ), a saber:

- **Controle de Documentos:** Os documentos são disponibilizados para os fornecedores através do Sistema de Gestão de Documentos e Processo.  
Os documentos disponibilizados pela Nansen não podem ser reproduzidos sem autorização.
- **Aquisição:** é vedada a subcontratação de outros fornecedores para a prestação dos serviços, devendo os mesmos serem executados com pessoal próprio, exceto quando previsto no pedido de compra/contrato de fornecimento. Registros de vínculo profissional ou contratos devem estar disponíveis, para eventual consulta / avaliação / fiscalização por parte da Nansen, sempre que necessário.
- **Equipamentos de Monitoramento e Medição** usados na prestação dos serviços devem ser identificados, calibrados com padrões rastreáveis a padrões válidos (nacionais ou internacionais), preferencialmente na RBC Rede Brasileira de Calibração, e devem ser mantidos disponíveis registros destas calibrações e de sua validação, para eventual consulta / verificação por parte da Nansen, sempre que necessário, por um prazo de cinco anos após a entrega do serviço.

## 05 Processo de Compra e Procedimentos para Aquisição

O pedido de compra é o documento que autoriza o fornecedor a produzir e faturar os materiais e/ou serviço na quantidade, data e demais condições comerciais nele estabelecidas. Caso o pedido de compra não possa ser atendido na data e quantidade solicitados pela Nansen, o fornecedor deve se manifestar por escrito em 24 horas de forma a evitar impacto para a Nansen e incorrer em penalidades em sua avaliação. Todo Pedido de Compra recebido pelo fornecedor e sem pronunciamento contrário às informações de aquisição é tratado como integralmente aceito.

## 06 Documentação

A Nansen considera válidos os documentos técnicos disponibilizados no Sistema de Gestão de Documentos e Processo.

Tolerâncias não especificadas em desenho ou qualquer dúvida deverão ser comunicadas e encaminhadas a Qualidade ou Engenharia da Nansen para determinação e esclarecimentos. O fornecimento somente estará autorizado mediante o esclarecimento das questões devidamente aprovado e formalizado pela Nansen.

É Responsabilidade do fornecedor manter um sistema de gestão de documentos e registros conforme requisitos 7.5.2, e 7.5.3 da NBR ISO 9001:2015.

**Nota:** São Permitidas alterações em documentos fora do processo original de publicação (modificação Manuscrita), desde que assinadas, datadas, com o registro do responsável pela correção e disponibilizadas no Sistema de Gestão de Documentos e Processos.

## 07 Garantia dos Produtos

Os fornecedores Nansen devem levar em consideração que os produtos fornecidos à Nansen possuem um ano de garantia, englobando o produto final e as matérias-primas. O grau de conformidade esperado é estabelecido pelo Nível de Qualidade Aceitável (NQA) durante o processo de homologação do item a ser fornecido, quando aplicável. O monitoramento deste requisito é efetuado pelo Controle de Qualidade da Nansen.

## 08 Programação de Entrega

A Nansen envia aos Fornecedores a programação das suas necessidades preferencialmente através de sistemas eletrônicos de dados ou equivalentes, garantindo que as informações sejam recebidas com a antecedência necessária.

Esta programação reflete as necessidades da Nansen respeitando a capacidade do fornecedor. Para alterações nas programações é dado aos fornecedores um prazo para o aceite das programações.

O fornecedor deverá garantir o provisionamento de peças no tempo e na quantidade estabelecidos, minimizando os estoques em toda cadeia de produção e evitando a interrupção indesejada do fornecimento.

## 09 Embalagem e Entrega

Os produtos recebidos pela Nansen devem estar bem embalados e com a integridade física dos componentes em perfeito estado. O treinamento das pessoas envolvidas no manuseio e transporte das embalagens e produtos deve ser garantido pelo fornecedor incluído proteção ESD, quando necessário.

Quando não especificado pela Nansen o fornecedor deve assegurar a embalagem apropriada de tal forma que o item seja entregue à Nansen com sua integridade garantida. Ainda que especificado, caso o fornecedor verifique melhorias que se façam necessárias, para garantir a integridade do produto/item, o mesmo pode solicitar, de forma documentada, a necessidade de alteração de embalagem.

Fatores a considerar: adequadas condições de armazenamento em quantidade, qualidade e limpeza; embalagem padronizada; quantidade fixa por container; empilhamento máximo permitido e proteção eletrostática quando requerido.

**Nota:** Somente é permitido acesso às dependências da Empresa aos Motoristas e Ajudantes que estiverem trajando calça comprida, blusa de manga curta ou longa, calçado fechado. Os ajudantes devem descer do veículo e entrar pela portaria, após a identificação.

## 10 Propriedade Intelectual da Nansen

O conteúdo e informações repassadas aos fornecedores devem ser preservados de forma a garantir o sigilo e a propriedade intelectual da Nansen.

## 11 Estoque de Material Específico para Nansen

A Nansen não se responsabiliza por estoques feitos pelo fornecedor sem o seu consentimento, sendo o fornecedor inteiramente responsável pelo estoque efetuado. Dessa forma a Nansen não tem compromisso de emitir Pedidos de Compra para consumir o estoque excedente.

Caso a Nansen solicite ao seu fornecedor que este possua estoque específico para ela, ambos assinarão um termo de colaboração mútua, onde serão pactuados os termos, obrigações e responsabilidades das partes.

## 12 Material enviado para Beneficiamento ou Industrialização

Quando a condição de fornecimento incluir o envio pela Nansen de matérias primas destinadas a industrialização ou beneficiamento, o fornecedor deve garantir que tais matérias primas sejam aplicadas apenas em produtos Nansen, zelar pela boa guarda e manter controles eficientes dos estoques em seu poder, garantindo a integridade física e funcional dos insumos e também:

- a) Receber, inspecionar a qualidade e conferir as quantidades físicas dos insumos enviados pela Nansen, com base na Nota Fiscal.
- b) Beneficiar as matérias-primas de acordo com as especificações da Nansen.
- c) Devolver à Nansen, periodicamente, os refugos de insumos através de nota fiscal de retorno de material não industrializado, informando o número da NF que está sendo retornada.
- d) Realizar inventários e enviar confirmação de saldos em seu poder, sempre que solicitado pela Nansen.

## 13 Inspeção de Recebimento Nansen / Devolução em Garantia

A Nansen poderá fazer devolução de compra ou enviar para conserto / reparo o item submetido à Inspeção de Recebimento que estiver divergente do solicitado no pedido de compra, seja marca, modelo, cor, funcionalidade ou qualquer não conformidade relativa às especificações fornecidas ou quando for detectado um problema na produção de um item e o mesmo necessitar ser retrabalhado.

Será emitida nota fiscal de devolução ou remessa para conserto e enviado ao fornecedor com frete a pagar.

A emissão de NF de devolução ou o envio material para conserto acarretam em desconto de pontos na avaliação do fornecedor.

O fornecedor deve devolver o material com frete pago, no prazo determinado conforme a urgência do material e a negociação prévia.

## 14 Tratativa de Não Conformidades

### Abertura de Ocorrência

As reclamações sobre problemas de qualidade em produtos e/ou matéria prima serão informadas aos fornecedores através do Sistema de Gestão de Documentos e Processos – processo: Notificação de Não Conformidade – NNC.

Nos casos urgentes onde envolvam paradas de produção e/ou produtos defeituosos, o fornecedor será comunicado imediatamente. Esta comunicação será feita sempre aos representantes da área de Logística (compras) e/ou da área de Qualidade.

O fornecedor deverá reportar por escrito, através do processo Notificação de Não Conformidade - NNC, os resultados de suas análises sobre os produtos reclamados, a partir do efetivo recebimento da comunicação da reclamação ou recebimento das peças para verificação. O fornecedor deverá disponibilizar recursos para solução dos problemas.

A não resposta da NNC - Notificação de Não Conformidade poderá acarretar em penalização no critério INP - Índice de Notificações Pendentes do Índice de Performance do Fornecedor (IPF) e possível bloqueio do fornecedor para novas compras até a regularização da situação.

Em caso de reincidência de falhas o fornecedor pode ser convidado a comparecer a uma reunião da Qualidade e apresentar um plano de melhorias que contemple ações que irão estabelecer uma condição de fornecimento aceitável. A qualidade pode solicitar uma auditoria nos processos dos fornecedores a qualquer momento, desde que agendada entre comum acordo entre as partes.

Podemos adotar medidas de restrição até a normalização de seu desempenho, tais como:

- Impedimento do fornecedor em participar de ofertas em novos pedidos;
- Penalização financeira;
- Substituição do fornecedor.

## 15 Faturamento e Pagamento

Os produtos somente serão aceitos se estiverem em conformidade com o pedido de compras emitido pela Nansen, no que diz respeito à qualidade, quantidade, preço e condição de pagamento.

Os produtos/embalagens devem possuir identificação especificada pela Nansen. Esta identificação deverá ser clara e bem localizada de forma a garantir a melhor forma de rastreabilidade.

## 16 Solicitação de Desvio ou Concessão

A Nansen estabelece a possibilidade de autorização de uso, sob desvio ou concessão de produtos não conformes através da análise e autorização por parte de um grupo multifuncional formado pelos gestores dos processos: Logística, Produção, Engenharia de Desenvolvimento, Engenharia Industrial, Qualidade, Administração de Vendas e Engenharia de Aplicação e Suporte.

Este Grupo tem a autonomia por aprovar e liberar a utilização de material ou produto sob desvio. A utilização de material que afete a característica do produto final só pode ser realizada com a aprovação do cliente Nansen (concessão).

Caso o fornecedor tenha necessidade de aprovação de material que não atenda as características especificadas o mesmo deve solicitar a concessão da Nansen para que não tenha o material recusado (rejeitado) quando do seu recebimento.

## 17 Penalidades

No caso do Fornecedor, por qualquer razão, não fornecer à Nansen, o material em total conformidade com os desenhos e/ou especificações e outras informações, com referência ao produto, assumirá ele, igualmente, todas as responsabilidades, civis e criminais, originadas de eventos motivados por defeito ou inadequação do produto fornecido, a qualquer tempo, e assumirá a responsabilidade integral no caso de se provar necessária campanha junto a clientes ou consumidores finais para retificação de defeito ou inadequação do produto, inclusive recalls.

A Nansen estabelece que poderão ter os custos repassados integralmente aos fornecedores, todo o fornecimento em desacordo com a especificação técnica que ocasione:

- A quebra da qualidade do produto internamente ou para os seus clientes;
- Necessidade de serviços adicionais para a Nansen (realização de testes práticos, deslocamento de pessoal, mão de obra e set ups adicionais, suprimentos e uso de área local);
- Paradas de linha da Nansen ou que provoquem multa contratual de seus clientes;
- Situações que comprometam a saúde e segurança de pessoal envolvido (inclusive consumidor final).

A indenização decorrente de garantia, a ser prestada pelo fornecedor, abrangerá, além do custo da mercadoria e das despesas com sua substituição, outras eventuais repercussões a título de indenização a terceiros, por danos materiais ou pessoais.

Também serão cobrados dos fornecedores custos com produtos acabados que venham a se tornar não conformes devido a não conformidade no componente e/ou matéria prima, devoluções em garantia por falha comprovada e reclamações de clientes originadas por falhas em componentes (*Recall*).

Caso seja definida a cobrança dos custos para o fornecedor, a área de Suprimentos da Nansen encaminhará uma carta formal ao fornecedor indicando o valor e a justificativa para o débito.

## 18 Plano de Contingência

O fornecedor deve possuir planos de contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos, etc.) visando proteger adequadamente a Nansen contra a descontinuidade de fornecimento de produtos em eventos de emergência.

## 19 Responsabilidade Social

Os fornecedores Nansen precisam atender todas as leis e regulamentações aplicáveis relativas ao meio ambiente, saúde, segurança e recursos humanos.

A Nansen espera que seus fornecedores proporcionem aos seus trabalhadores um ambiente de trabalho seguro e saudável e gerenciem suas operações para minimizar o impacto no meio ambiente e na comunidade.

A Nansen não manterá relação comercial com qualquer entidade que use trabalho forçado, infantil ou expedientes análogos.

## 20 Conduta Comercial

Inspirada nos valores e princípios que orientam seus negócios, a Nansen desenvolveu o Código de Conduta e Ética da Nansen

Seu objetivo é orientar e conduzir todas as ações e decisões de nossos colaboradores durante a execução de suas respectivas atribuições dentro da organização, incluindo o relacionamento com as empresas parceiras.

Com o intuito de sempre permanecer em consonância com as melhores práticas de governança corporativa e alinhados ao compromisso com a ética e a transparência, o Código de Conduta e Ética é atualizado periodicamente e novas versões podem ser enviadas, a critério da Nansen. O desrespeito ao Código pode acarretar em sanções e suspensão temporário ou definitivo de fornecimento à Nansen.

**Recomendamos a leitura completa do Código de Conduta e Ética da Nansen disponível no endereço <http://www.nansen.com.br/ouvidoria>.**