

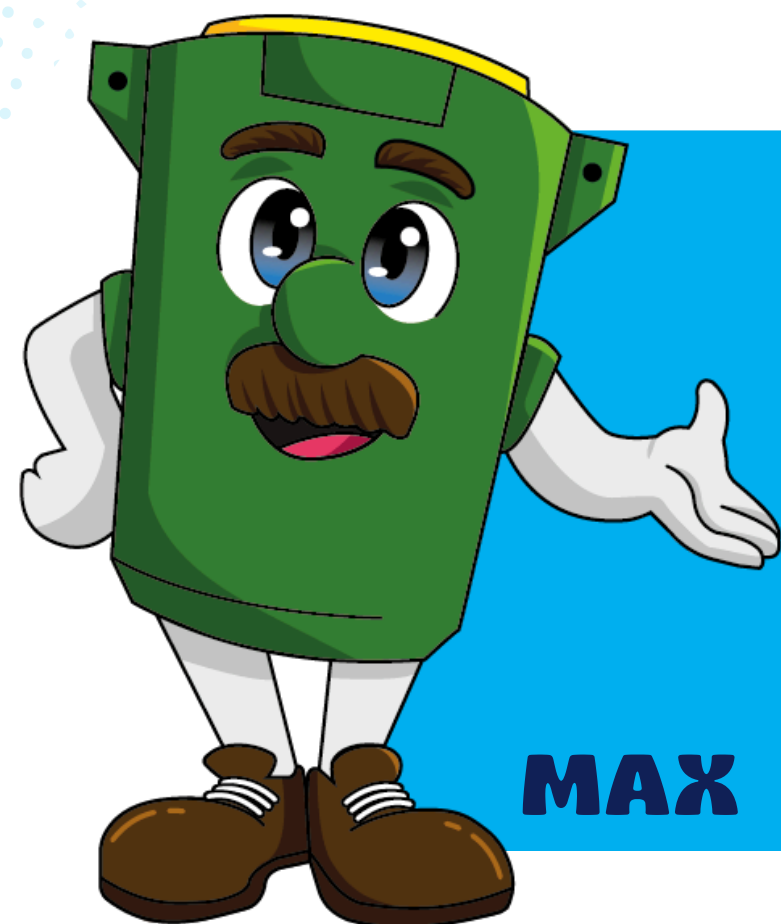


O MANUAL DA QUALIDADE



Conheça uma empresa que está sempre em busca da Excelência!

BOAS VINDAS!



MAX

Bem-vindos ao nosso Manual da Qualidade!

Na Pumps Brasil, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é o alicerce de tudo o que fazemos. Este manual serve como um guia para que todos compreendam a importância de manter nossos padrões de excelência.

Seja você parte da nossa equipe, ou um parceiro externo, acreditamos que a Qualidade é um compromisso compartilhado. Juntos, continuamos a entregar o melhor, sempre com orgulho e dedicação.

VYNI



CONHEÇA A PUMPS BRASIL

Fundada em 2014, a PUMPS BRASIL combina 30 anos de experiência no bombeamento de água, esgoto e efluentes, oferecendo soluções avançadas com qualidade e transparência. Somos especialistas na distribuição de Bombas Hidráulicas e na fabricação de Estações Elevatórias de Esgoto Compactas, sempre focados em oferecer o melhor atendimento, prazos de entrega rápidos e produtos de excelência.

Em 2016, criamos a Casa da Elevatória como uma marca própria da Pumps Brasil, expandindo nossa atuação para também sermos um dos principais fabricantes de Elevatórias Compactas de Esgoto do mercado. Hoje, com orgulho, vemos esse sonho se tornando realidade, complementando nossa linha de produtos e reafirmando nosso compromisso com inovação e qualidade.



NOSSO LEMA



Na nossa empresa, acreditamos que a inovação não é apenas uma meta, mas um processo contínuo. Nosso lema reflete nossa cultura de dinamismo, flexibilidade e busca incessante por melhorias. Ele guia nossa forma de pensar, inspirando-nos a ir além do comum, e impulsiona nossas ações no dia a dia, sempre em busca de soluções criativas que atendam às necessidades dos nossos clientes.

NOSSOS DESTAQUES

1 PRODUÇÃO PRÓPRIA ESTAÇÃO ELEVATÓRIA COMPACTA DE ESGOTO

A **Casa da Elevatória**, uma marca Pumps Brasil, oferece soluções de Estações Elevatórias Compactas com diversos modelos para aplicações residenciais, comerciais, industriais e municipais. Equipadas com bombas submersíveis, as estações são projetadas para bombear efluentes em locais onde o escoamento natural é inviável, como em terrenos com 'soleira negativa'. Com instalação simples e mínima intervenção civil, o tanque estanque elimina o risco de rachaduras, garantindo menor impacto ambiental e custos reduzidos em comparação aos métodos tradicionais de alvenaria.



2 O MAIOR DISTRIBUIDOR DE BOMBAS SUBMERSÍVEIS

Somos o maior distribuidor de bombas submersíveis do Brasil, reconhecido pelas fortes parcerias com as principais marcas do mercado e por oferecer prazos de entrega rápidos e preços altamente competitivos. As bombas submersíveis são projetadas para operar totalmente imersas em líquidos como água e esgoto, garantindo alta eficiência no bombeamento de fluidos a grandes profundidades e durabilidade excepcional para diversas aplicações, desde saneamento até processos industriais.



3 DESENVOLVEMOS PROJETOS PERSONALIZADOS

Nosso diferencial está em desenvolver projetos personalizados que atendem exatamente às necessidades de cada cliente, reconhecendo que cada situação é única. Contamos com uma equipe técnico-comercial altamente capacitada e um forte relacionamento com nossos fornecedores, garantindo soluções eficientes e sob medida. Aqui, enfrentamos cada desafio com a certeza de que não há problema sem solução, sempre prontos para superar qualquer obstáculo.



PRODUTOS E SERVIÇOS

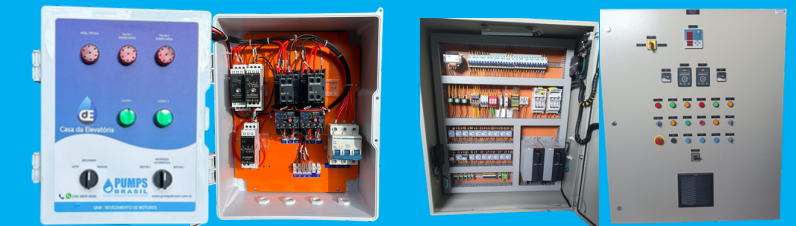
DISTRIBUIDOR DE BOMBAS E MOTOBOMBAS MULTIMARCAS

Oferecemos uma ampla gama de bombas e motobombas centrífugas para diversas aplicações, como recalque de esgoto, drenagem, captação de água e pressurização de redes. Além disso, destacamo-nos pela disponibilidade de produtos a pronta entrega, garantindo soluções rápidas e eficientes para atender suas necessidades operacionais.



AUTOMAÇÃO DAS BOMBAS

Contamos com uma equipe especializada na montagem de painéis de comando para partida, manobra e proteção de bombas, assegurando operação eficiente e segura com componentes de alta qualidade. Oferecemos tanto soluções padrão quanto personalizadas, todas em conformidade com as normas NR-10 e NR-12, para atender às exigências de concessionárias de água e esgoto.



LOCAÇÃO

- Aluguel de bombas submersíveis para drenagem.

MANUTENÇÃO

- Manutenção de bombas centrífugas de superfície e e submersíveis.

PEÇAS E ACESSÓRIOS

- Peças 100% genuínas e acessórios de instalação.



NOSSO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

A Qualidade é uma responsabilidade compartilhada e, para nós, a colaboração com nossos clientes e fornecedores é essencial. Convidamos todos a se envolverem ativamente nesse processo, pois suas contribuições são fundamentais para o aprimoramento contínuo dos nossos produtos e serviços.



Nossos Colaboradores

Acreditamos que cada colaborador é fundamental para a qualidade dos nossos produtos e serviços. Ao seguir os procedimentos e buscar melhorias contínuas, todos contribuem para a satisfação do cliente. Valorizamos a iniciativa e a proatividade, pois cada ação conta na construção de um ambiente de excelência.

Nossos Fornecedores

Nossos fornecedores são parceiros essenciais na nossa busca pela qualidade. Trabalhar em estreita colaboração nos permite garantir que os produtos e serviços atendam aos nossos altos padrões. Valorizamos a transparência e a inovação, pois acreditamos que juntos podemos aprimorar nossos processos e resultados.

Nossos Clientes

A voz do cliente é a nossa maior referência. Valorizamos seu feedback e incentivamos a comunicação aberta para entender suas necessidades. Cada sugestão e avaliação nos ajuda a aprimorar nossos produtos e serviços, garantindo que sempre entreguemos a melhor experiência possível.

O QUE É QUALIDADE PARA NÓS?

Marcos - CEO | Comercial e Compras



Na Pumps Brasil somos apaixonados pelo que fazemos, priorizamos a qualidade em todos os quesitos, passando por pessoas, produtos, processos e pós-venda. Estamos conectados em perfeita sintonia para entregar o nosso melhor a cada cliente.

Cintia - CEO | Financeiro

Para a Pumps qualidade é sempre o que buscamos para aprimorar todos os níveis de qualificação, desde o início de um processo em qualquer departamento até a entrega pela empresa.

Mario - Gerente de Vendas



Em nossa empresa, qualidade é sinônimo de bons negócios, aliados a processos eficazes e comprometimento com nossos colaboradores, clientes e parceiros.

Beatriz - Coord. Marketing e Qualidade

Somos uma equipe dedicada a encontrar as melhores soluções, sempre em busca da excelência. Para nós, qualidade é sinônimo de comprometimento, entusiasmo, melhoria contínua e a satisfação de entregar o melhor.

Maria Eduarda - Assistente de Logística e Qualidade



Para nós da Pumps, a qualidade nasce na melhoria contínua, na entrega aos clientes, nas parcerias com nossos fornecedores e no cuidado com nossos amigos da equipe.

ISO 9001: O QUE É?



A ISO 9001 é uma norma internacional que define os requisitos para um sistema de gestão da qualidade. Simplificando, é um conjunto de boas práticas que ajudam as empresas a garantir que seus produtos e serviços atendam às expectativas dos clientes e melhorem continuamente. A certificação ISO 9001 é um reconhecimento de que nossa empresa segue esses padrões rigorosos, o que aumenta a confiança de nossos clientes e fornecedores em nossa capacidade de entregar qualidade.

POR QUE É TÃO IMPORTANTE ?

Ter a certificação ISO 9001 é um diferencial competitivo. Para nossa empresa, significa que estamos comprometidos com a excelência e a melhoria contínua. Para nossos fornecedores, trabalhar com uma empresa certificada garante que as expectativas e os padrões de qualidade serão mantidos em cada etapa, criando uma parceria mais sólida e confiável. Para nossos clientes, é uma garantia de que oferecemos produtos e serviços que realmente atendem às suas necessidades, reforçando a confiança e a satisfação.



OS 7 PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

A ISO 9001 se baseia em 7 princípios da qualidade, confira:

- 1. Foco no Cliente:** O cliente está no centro de tudo que fazemos. Nosso objetivo é entender e atender suas necessidades, superando expectativas sempre que possível.
- 2. Liderança:** Bons líderes estabelecem uma visão clara e inspiram todos a caminhar na mesma direção. Aqui, a liderança cria um ambiente onde todos têm condições de contribuir para a qualidade.
- 3. Engajamento das Pessoas:** A qualidade só acontece quando todos estão envolvidos. Valorizamos o talento e as ideias de cada um, porque sabemos que a colaboração é chave para o sucesso.
- 4. Abordagem de Processos:** Tudo que fazemos segue processos bem definidos. Isso nos ajuda a trabalhar de forma mais eficiente e a melhorar continuamente.
- 5. Melhoria:** A melhoria contínua é uma meta constante. Estamos sempre em busca de formas de fazer melhor, seja no produto final, no atendimento ao cliente, ou nos processos internos.
- 6. Tomada de Decisão Baseada em Evidências:** Decisões bem informadas nos levam ao sucesso. Por isso, nos baseamos em dados concretos e análises precisas para tomar as melhores decisões.
- 7. Gestão de Relacionamento:** O sucesso depende de relações fortes e duradouras com clientes, fornecedores e parceiros, garantindo que todos cresçam juntos.

ESCOPO DO SGQ

Produção e montagem de estações elevatórias de esgoto compactas, comercialização de bombas hidráulicas, painéis de comando, peças, acessórios e prestação de serviço de manutenção, atendendo o mercado nacional nos segmentos da construção civil, indústria e saneamento, entendendo as necessidades dos clientes com soluções inteligentes.

NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALOR

MISSÃO

Qual nosso propósito?

Produção e montagem de estações elevatórias de esgoto compactas, comercialização de bombas hidráulicas, painéis de comando, peças, acessórios e prestação de serviço de manutenção, atendendo o mercado nacional nos segmentos da construção civil, indústria e saneamento, entendendo as necessidades dos clientes com soluções inteligentes.

VISÃO

Onde queremos chegar?

Tornar-se referência nacional no fornecimento de estações elevatórias de esgoto compactas e na comercialização de bombas submersíveis para drenagem e coleta de águas residuais.

VALORES

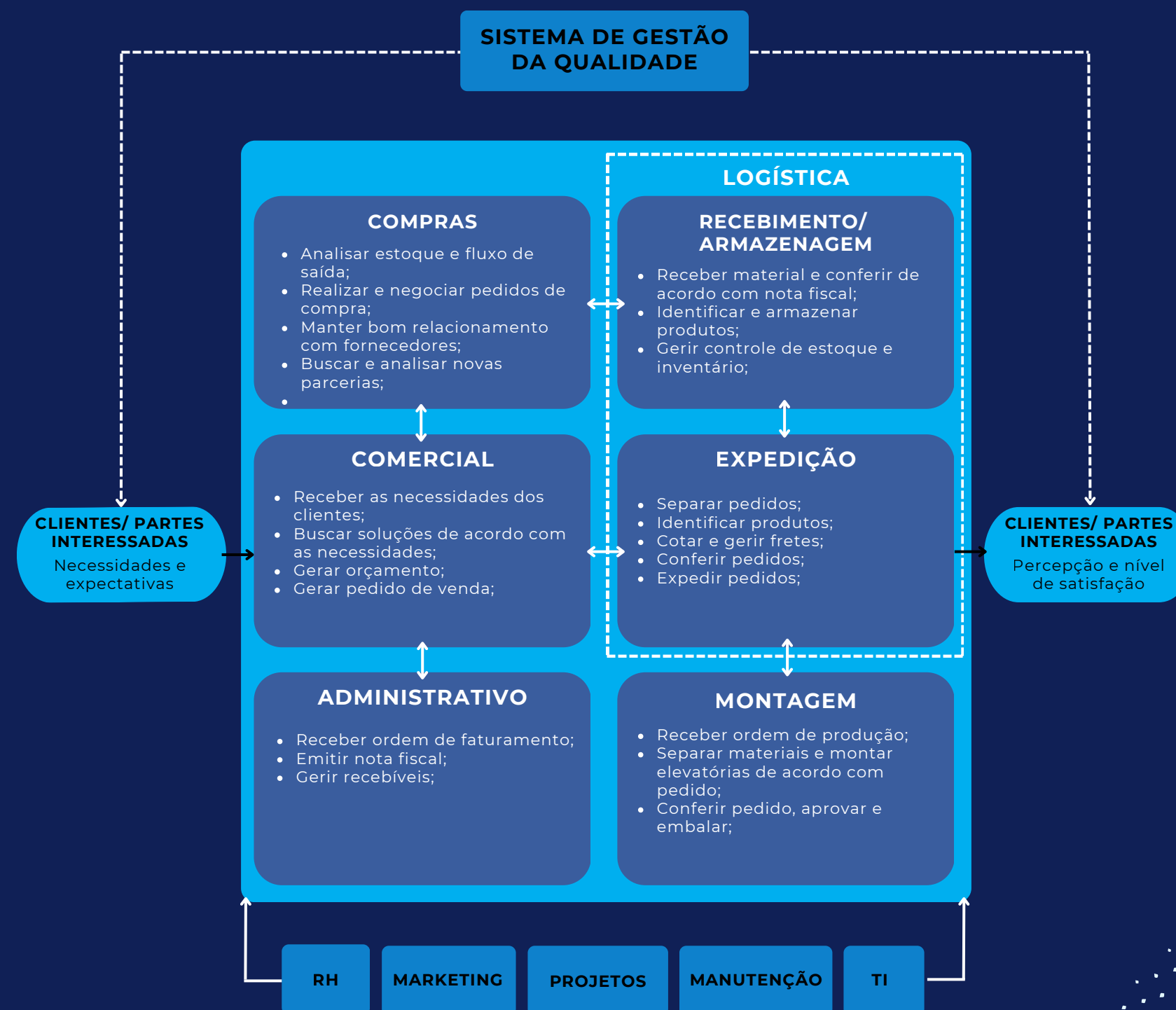
O que não abrimos mão?

Oferecer produtos e serviços de qualidade, desenvolver negócios com transparência, mantendo o compromisso com os nossos clientes, colaboradores e fornecedores, tendo respeito ao meio ambiente.



NOSSO MACROFLUXO

Entenda o fluxo geral dos nossos principais processos e como eles se conectam para garantir a qualidade em cada etapa.



INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho monitoram e avaliam o progresso da empresa e de seus departamentos, funcionando como um termômetro da saúde organizacional, fornecendo dados essenciais para a tomada de decisões e a transparência dos resultados.



Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade são indicadores que medem o que afeta diretamente o cliente. Eles monitoram se os processos da empresa estão entregando a qualidade que o cliente espera, ajudando a garantir a satisfação e a atender suas necessidades.



Monitoramentos de Processo

Os monitoramentos de processo são os acompanhamentos contínuos de atividades para garantir que o processo esteja funcionando conforme o planejado. Isso envolve coleta e análise de dados, permitindo identificar desvios e agir rapidamente para corrigir problemas, garantindo eficiência e qualidade no resultado final.



NOSSOS INDICADORES

COMERCIAL

- 📈 Faturamento
- 📈 Conversão de propostas comerciais para notas emitidas
- 🎯 Net Score Promoter (NPS)

COMERCIAL/ ADMINISTRATIVO

- 🎯 Pontualidade no faturamento

FINANCEIRO

- 📈 Inadimplência de clientes

COMPRAS

- 🎯 Desempenho de fornecedores

LOGÍSTICA

- 🎯 Não OK no recebimento
- 🎯 Pontualidade de entrega de frete CIF
- 📈 Redução de custo de frete
- 📈 Conferência Amostral de Inventário

MONTAGEM

- 🎯 Pontualidade de montagem

SGQ

- 🎯 Satisfação de principais clientes
- 🎯 Solução de reclamação de clientes
- 🎯 Conformidade do SGQ
- 🎯 Custo da Não Qualidade

MELHORIA CONTÍNUA

Na nossa empresa, a melhoria contínua é um compromisso essencial para aprimorar constantemente nossos processos e resultados. Estamos sempre em busca de maneiras de fazer ainda melhor o que já fazemos bem.

Identificação de Oportunidades

Identificamos oportunidades de melhoria por meio de diversas ferramentas, como Análise SWOT, Indicadores de Desempenho e Auditorias. *Por exemplo, ao analisarmos o indicador de Pontualidade de Montagem, percebemos a possibilidade de otimizar nossos processos de montagem de Estações, o que pode elevar ainda mais a eficiência.*

Identificação de Riscos

Nossas análises também nos ajudam a identificar riscos que podem impactar processos, resultados e a satisfação do cliente. *Por exemplo, o indicador de Pontualidade de Montagem pode demonstrar risco potencial em comprometer essa satisfação. Como resposta, implementaríamos ações específicas para mitigar ou eliminar esse risco.*

Mapear, traçar ações e medir o resultado!

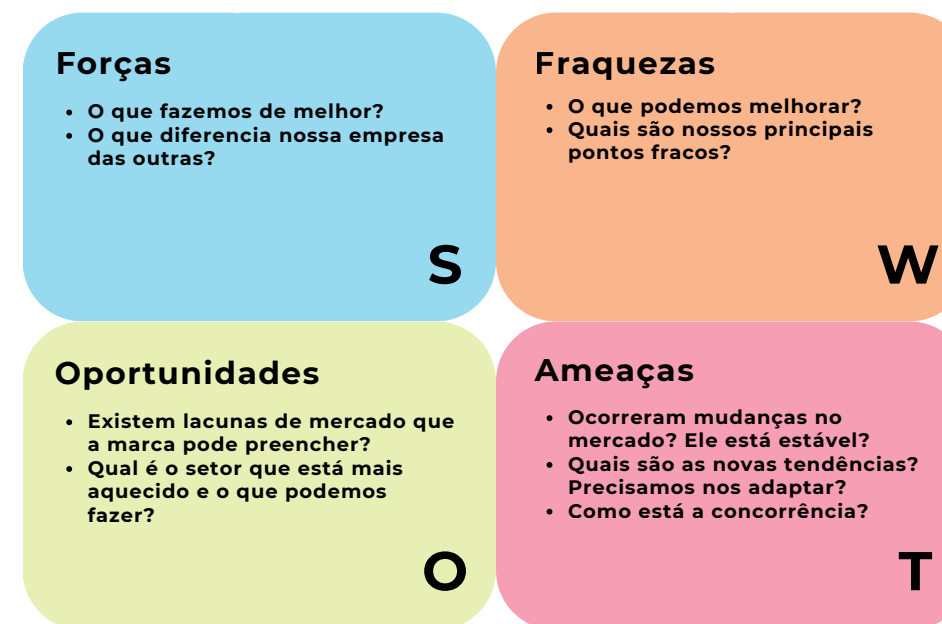
É fundamental mapear todos esses fatores para desenvolver planos de ação com prazos e responsáveis bem definidos. Isso garante que aproveitemos as oportunidades de melhoria e que os riscos sejam adequadamente geridos.

Ciclo de Melhoria

Repetimos esse ciclo de melhoria continuamente, sempre buscando avançar na qualidade dos nossos produtos e serviços. Acreditamos que essa busca incessante por aperfeiçoamento é a chave para oferecer o melhor aos nossos clientes e parceiros.

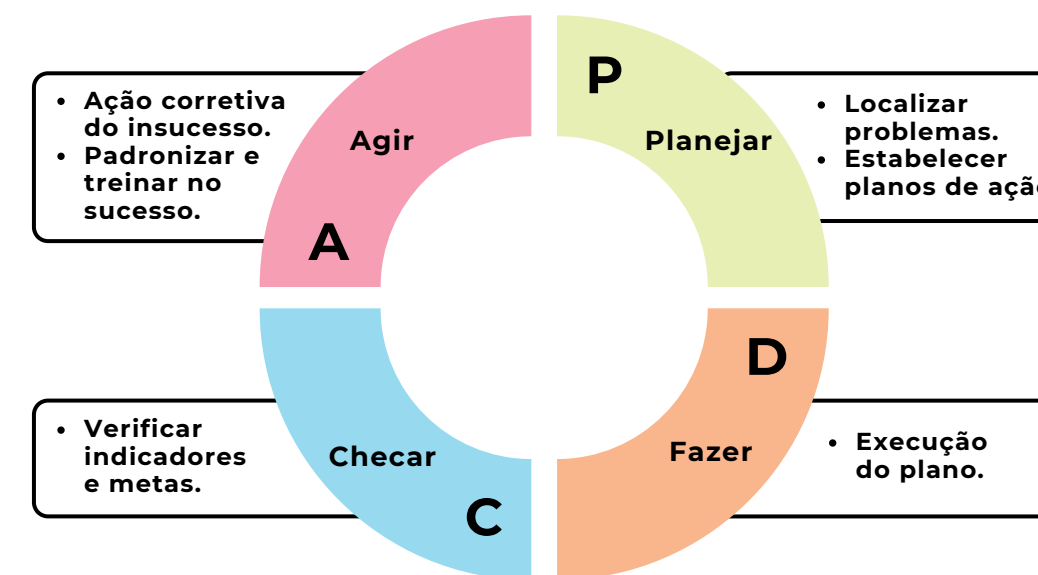
FERRAMENTAS QUE AUXILIAM

Análise SWOT




Ferramenta usada para identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa ou projeto, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

Ciclo PDCA



Metodologia de gestão usada para melhorar processos e resolver problemas. Consiste em quatro etapas: Planejar, Fazer, Checar e Agir, sendo usada para promover melhorias contínuas.



NO!

CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE (NC)

O que é uma Não Conformidade?

Uma não conformidade é qualquer desvio dos padrões estabelecidos, seja em processos, produtos, ou serviços. Pode ser detectada quando os requisitos não são atendidos, seja em termos de qualidade, segurança, regulamentações ou expectativas do cliente.

Por que as Não Conformidades são Importantes?

Identificar e tratar não conformidades é essencial para a melhoria contínua da qualidade. Isso previne a recorrência de problemas, assegura a conformidade com padrões e aumenta a satisfação do cliente.

O que pode ou não gerar uma Não Conformidade?



- Reclamação de cliente;
- Falha na qualidade do produto;
- Recebimento não conforme;
- Avaliação de fornecedores;
- Indicadores de desempenho;
- Falha em processos;
- Identificação de NC em Auditorias.



- Acidentes de trabalho;
- Problemas de manutenção predial;
- Problemas com utilidades não produtivas (telefonia, internet, hardwares etc.).

Identificação da Causa Raíz

Quando enfrentamos uma não conformidade, é fundamental identificar a causa raiz para evitar a repetição do problema. Existem algumas ferramentas que nos auxiliam nesse processo de identificação.

5 Porquês

Essa técnica consiste em perguntar "por quê?" repetidamente, geralmente cinco vezes, até identificar a causa raiz. Por exemplo:

1. Por que houve atraso na entrega? (Porque o material não chegou a tempo.)
2. Por que o material não chegou a tempo? (Porque o fornecedor atrasou a entrega.)
3. Por que o fornecedor atrasou a entrega? (Porque houve um problema de logística.)
4. Por que houve um problema de logística? (Porque não havia um planejamento adequado.)
5. Por que não havia planejamento adequado? (Porque a comunicação com a equipe de compras foi falha.)

Diagrama de Espinha de Peixe

Essa ferramenta visual organiza as possíveis causas de um problema em categorias, como pessoas, processos, materiais e ambiente. Por exemplo, para um atraso na entrega, podemos identificar causas como:

- Materiais: Falta de estoque, fornecedor não confiável.
- Processos: Falta de planejamento, etapas de verificação ausentes.
- Pessoas: Falta de treinamento, comunicação inadequada.
- Ambiente: Condições externas, problemas logísticos.

Ações Corretivas e Preventivas

As ações corretivas são medidas tomadas para eliminar as causas de não conformidades detectadas, visando evitar a repetição do problema. Elas focam em resolver falhas já identificadas e restaurar a conformidade.

Por outro lado, as ações preventivas são proativas, direcionadas a identificar e mitigar potenciais problemas antes que ocorram. Elas envolvem a análise de riscos e a implementação de melhorias para garantir que as não conformidades sejam evitadas.

NOSSOS CLIENTES

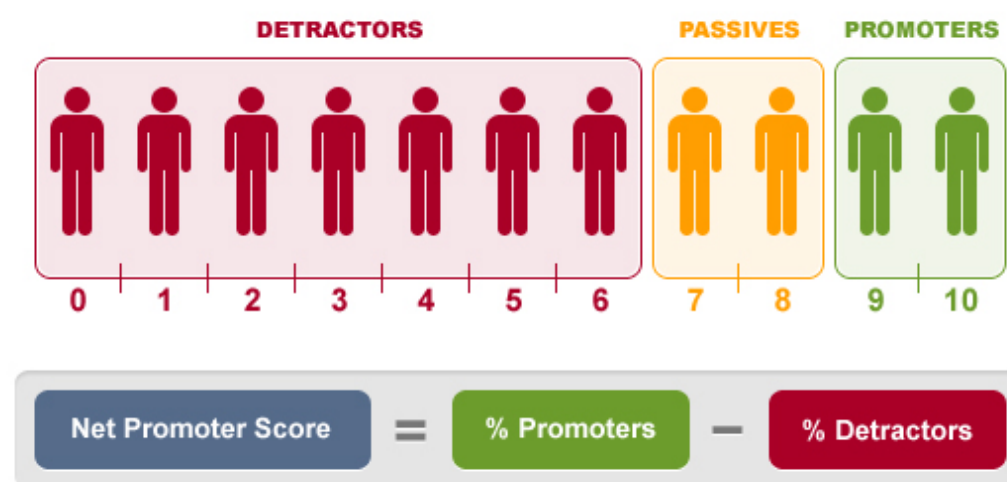
Na Pumps Brasil, o cliente está em primeiro lugar. Nosso compromisso é entregar soluções eficientes e de qualidade, sempre buscando superar as expectativas e garantir a satisfação.



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

NPS (Net Promoter Score)

Utilizamos o NPS para medir a lealdade dos clientes e sua disposição em recomendar nossos serviços.



Pesquisa de Satisfação com Principais Clientes

Realizamos pesquisas mais detalhadas periódicas com nossos principais clientes para identificar oportunidades de melhoria.

Canal de Reclamações

Oferecemos um canal exclusivo para queixas, garantindo respostas rápidas e melhoria contínua dos processos.

CANAIS DE RECLAMAÇÃO

1. Fale Conosco

Canal disponível para os clientes compartilharem opiniões e feedbacks, acessível pelo **site** (pumpsbrasil.com.br/fale-conosco) ou por **e-mail** (faleconosco@pumpsbrasil.com.br).

2. Canais Externos

Utilizamos plataformas como **Reclame Aqui** e **avaliações no Google** para monitorar feedbacks e reclamações.

3. Canal Interno

Reclamações recebidas diretamente por algum colaborador devem ser encaminhadas para a área responsável.

4. NPS (Net Promoter Score)

Reclamações provenientes de pontuações abaixo da média são investigadas para identificar os motivos da insatisfação.

5. Pesquisa de Satisfação

Pontuações abaixo da média nas pesquisas de satisfação geram uma análise detalhada.

TRATATIVAS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTE

Toda reclamação recebida deve ser investigada cuidadosamente pelas áreas de Qualidade e pela área envolvida. Qualquer colaborador que receber uma reclamação tem a responsabilidade de encaminhá-la para que seja devidamente analisada e tratada.

Se a reclamação for considerada improcedente, o cliente é informado com uma justificativa clara. Quando procedente, a reclamação é registrada, e esse registro é essencial para identificar pontos de atenção e oportunidades de melhoria nos processos da empresa.

NOSSOS COLABORADORES

Na nossa empresa, prezamos pela capacitação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Acreditamos que, ao investir em treinamentos e no crescimento profissional, fortalecemos nossa equipe e garantimos a excelência nos resultados.



AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIA

A avaliação de competência é conduzida pelo gestor da área, que analisa se os colaboradores atendem aos requisitos específicos do cargo. Esse processo inclui a identificação das habilidades necessárias, a realização de avaliações de desempenho e a oferta de treinamentos direcionados. Garantir que cada funcionário possua as competências necessárias é essencial para a eficiência e o sucesso da equipe.

AVALIAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO

A avaliação do ambiente interno examina as condições e recursos disponíveis dentro da empresa, como infraestrutura, segurança e clima organizacional. O objetivo é garantir que o ambiente de trabalho seja seguro, eficiente e favorável ao desempenho dos colaboradores. Identificar e melhorar aspectos do ambiente interno ajuda a criar um espaço produtivo e alinhado com os objetivos da empresa.

CULTURA INTERNA DE FEEDBACK

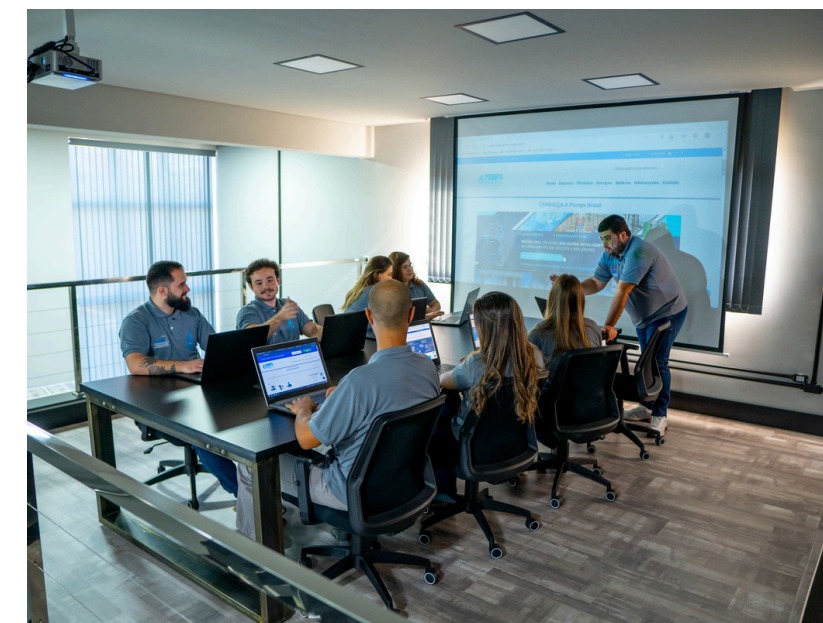
Cultivamos uma cultura interna de feedback para promover um ambiente de crescimento contínuo. Incentivamos a troca de feedback construtivo entre todos os níveis da organização, o que fortalece o desempenho e a colaboração. Essa abordagem aberta e transparente contribui para o desenvolvimento individual e coletivo, melhorando a eficiência e a satisfação no trabalho.

TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES

Os treinamentos e capacitações visam garantir que a equipe esteja bem-informada e apta a executar suas funções de acordo com os padrões e procedimentos estabelecidos. São essenciais para manter a conformidade, melhorar a eficiência e promover a cultura de qualidade na empresa.

Tipos de Treinamentos

- **Treinamento Inicial:** Introdução aos processos e procedimentos da empresa para novos funcionários.
- **Treinamento Contínuo:** Atualizações regulares sobre mudanças nos processos, novas tecnologias e melhores práticas.
- **Treinamento Específico:** Focado nas necessidades de cada área ou colaborador, garantindo que todos os funcionários saibam como realizar suas funções de forma eficaz.



AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DE TREINAMENTOS

Para garantir que os treinamentos sejam eficazes, é crucial avaliar seu impacto. Isso inclui coletar feedback dos participantes logo após o treinamento, realizar testes para medir a retenção de conhecimento e observar como os colaboradores aplicam o que aprenderam em suas atividades diárias. Com base nessas avaliações, ajustamos o conteúdo e os métodos de treinamento para melhorar continuamente a qualidade e a relevância dos programas oferecidos.

NOSSOS FORNECEDORES

Na Pumps Brasil, valorizamos parcerias baseadas em comprometimento mútuo. A qualidade de nossos produtos e serviços depende de nossos fornecedores compartilharem esse compromisso, garantindo alinhamento com nossos padrões e sucesso conjunto.



QUALIFICAÇÃO DE NOVOS FORNECEDORES

Quando surge a necessidade de desenvolver uma nova parceria, é essencial que a empresa em questão passe pelo nosso processo de qualificação. Esse processo tem como objetivo avaliar se o fornecedor está apto a atender às nossas demandas e padrões de qualidade.

Caso o fornecedor possua certificação ISO 9001, é necessário o envio do certificado vigente, que será validado conforme seu escopo e prazo de validade.

Para aqueles sem certificação, a qualificação é realizada por meio do Formulário de Autoavaliação de Fornecedores (FR-COP), disponível em quatro versões, adaptadas para cada área de atuação: Projetos, Serviços, Transportes e Materiais/Produtos.

Após a avaliação inicial, caso o fornecedor esteja apto, ele estará habilitado para seguir com o fornecimento e poderá ser realizada a primeira compra.

AVALIAÇÃO INTERNA DE FORNECEDORES

Após o período da primeira compra, o fornecedor será avaliado internamente nos seguintes critérios e reavaliado periodicamente.

- 1. Qualidade dos produtos/serviços**
- 2. Preço competitivo**
- 3. Cumprimento de prazos**
- 4. Atendimento/suporte**
- 5. Flexibilidade para negociação**
- 6. Políticas de devolução e garantia/Seguro**
- 7. Capacidade de fornecimento**
- 8. Localização geográfica**
- 9. Experiência no mercado**
- 10. Sistema de qualidade**

Nota: Fornecedores certificados ISO 9001 garantem a nota máxima no critério Sistema de qualidade. Para não certificados, a pontuação será baseada na Autoavaliação FR-COP realizada.

Se a avaliação não atingir a pontuação mínima ou se forem identificados motivos que justifiquem tal decisão, o fornecedor poderá ser desqualificado. No entanto, se houver interesse em continuar com o fornecimento, poderão ser sugeridas ações corretivas para promover melhorias e alcançar a pontuação mínima necessária.

NOSSOS FORNECEDORES

CLASSIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Com base na avaliação, o fornecedor será classificado como A, B ou C, conforme sua pontuação.

- **Classificação A:** Qualificado com êxito, aptidão elevada para ser fornecedor.
- **Classificação B:** Qualificado, pode ser fornecedor sem restrições.
- **Classificação C:** Qualificado com restrições, pode ser fornecedor, mas requer atenção adicional.



A classificação dos fornecedores é essencial para garantir a qualidade e a confiabilidade em nossa cadeia de suprimentos. Fornecedores com classificação A são parceiros estratégicos, nos quais podemos confiar plenamente para manter o alto padrão de nossos produtos e serviços, sendo os preferidos para projetos críticos e de maior complexidade.

Fornecedores classificados como B, embora também qualificados e confiáveis, cumprem os requisitos esperados sem restrições, mas podem não apresentar o mesmo nível de destaque e proatividade que diferencia um fornecedor A.

Aqueles na categoria C, apesar de qualificados, requerem um acompanhamento mais próximo para garantir que atendam às expectativas e padrões da empresa.

AVALIAÇÃO MENSAL DE FORNECEDORES

A avaliação dos fornecedores é realizada mensalmente com base nas compras efetuadas pela Pumps Brasil, garantindo que o processo de fornecimento flua adequadamente. A pontuação inicial de cada fornecedor é 100, e os deméritos são calculados de acordo com a fórmula: $100 - (QA*50 + EN*30 + PC*20) / H9$, onde:

- **Qualidade (QA)**, com peso 50, avalia falhas na qualidade dos materiais ou serviços e avarias/extravio de mercadorias.
- **Entrega (EN)**, com peso 30, considera atrasos ou não cumprimento dos prazos de entrega.
- **Processos (PC)**, com peso 20, analisa erros em pedidos, notas fiscais, boletos ou embalagens danificadas.

Fornecedores com pontuação 70 ou superior atendem às nossas necessidades. Pontuações abaixo de 70 indicam a necessidade de ações corretivas. Se houver três pontuações abaixo da média ao longo de 12 meses, ou em casos extremos, pode ser aberta uma Não Conformidade para tratamento do caso ou até mesmo a desqualificação do fornecedor.

DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A desqualificação do fornecedor ocorre quando ele não atende aos requisitos mínimos estabelecidos pela Pumps Brasil. Isso indica que o fornecedor não está cumprindo com os padrões necessários de qualidade, entrega ou processos, comprometendo a confiabilidade e eficiência de nossa cadeia de suprimentos.

Agradecemos por seguir os princípios e diretrizes estabelecidos neste manual. Nosso compromisso com a qualidade é constante, e contamos com a colaboração de todos para garantir a excelência em nossos processos e serviços.

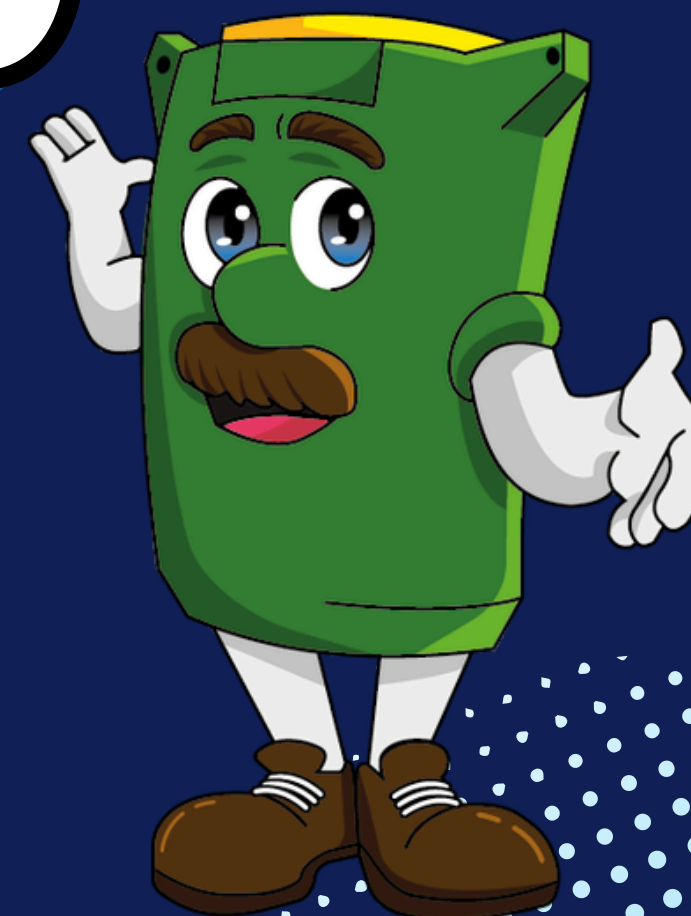
Estamos comprometidos com a melhoria contínua. Este manual será revisado e atualizado conforme necessário para acompanhar o crescimento e evolução de nossos processos.



CERTIFICADO
ISO 9001



Para mais informações ou esclarecimentos sobre este manual, entre em contato conosco:
Beatriz Righetto (Coord. MKT e Qualidade) -
beatriz @pumpsbrasil.com.br



Criação: 19/11/2024
Rev.: 05
Data Rev: 20/05/2026