



Tempest

Manual de Qualidade para Provedores Externos

Revisão: 1.0

Data de Emissão: 07/11/2024

Aprovado por: Diretoria



Manual de Qualidade para Provedores Externos		Revisão: 00 Data: 07/11/2024
Elaborado por:	Henrique Bricks	Coordenador de Compras
Revisado por:	Marília Vasconcelos	Analista de Qualidade
Aprovado por:	Marcos Mancini Keating	Diretor Financeiro

Histórico de versões

Revisão n°	Data:	Descrição
00	07/11/2024	Primeira versão, publicação e divulgação aos Fornecedores

Índice

1. Introdução
2. Objetivo
3. Classificação e Qualificação dos Fornecedores
 - Classificação de Fornecedores
 - Qualificação Inicial
4. Código de Ética e Conduta
5. Processo de Avaliação e Homologação
 - Homologação
 - Auditorias Periódicas
6. Planejamento e Requisitos de Qualidade
 - Requisitos de Qualidade
 - Aprovação
 - Formalização Obrigatória
7. Monitoramento e Controle de Fornecedores
 - Critérios de Avaliação
 - Desempenho de
8. Condições Gerais para Pedidos de Compra
9. Garantia e Responsabilidade
10. Auditorias e Conformidade
11. Sustentabilidade e Conformidade Legal
12. Confidencialidade e Proteção de Dados
13. Contatos para Suporte e Dúvidas



1. Introdução

A Tempest, atua no setor de tecnologia e segurança da informação, acredita que a qualidade de seus produtos e serviços depende diretamente das parcerias que mantém com seus fornecedores. Esse manual orienta os fornecedores sobre práticas e requisitos essenciais para atender aos padrões exigidos pela Tempest, promovendo a melhoria contínua e a conformidade com as normas aplicáveis.

2. Objetivo

Este manual visa estabelecer critérios claros para o processo de qualificação, monitoramento e avaliação de fornecedores, garantindo o controle de qualidade nos serviços e produtos adquiridos. Fornecedores são incentivados a manter altos padrões de desempenho e atender a todos os requisitos de qualidade do Grupo Tempest.

3. Classificação e Qualificação dos Fornecedores

3.1 Classificação de Fornecedores

Os fornecedores serão classificados de acordo com a criticidade e impacto em nossas operações:

- **Alta Criticidade:** Fornecedores que impactam diretamente a operação e a entrega ao cliente final.
 - Ex.: serviços de comunicação, distribuidores e fabricantes de software e hardware, manutenção e locação de equipamentos.
- **Baixa Criticidade:** Fornecedores que suportam operações, mas não impactam diretamente o cliente final.
 - Ex.: Serviços Contábeis, Jurídicos, Auditorias e Consultorias.
- **Baixo Risco:** Fornecedores de bens para uso e consumo da Tempest e serviços de baixa complexidade, com baixo impacto operacional e de fácil substituição.

3.2 Qualificação Inicial

A qualificação inicial é obrigatória para todos os fornecedores, com critérios específicos baseados na criticidade:

- **Documentos Requeridos Fornecedores Críticos:**
 - Ficha Cadastral do Fornecedor - **Obrigatório**
 - Cartão CNPJ sem restrições cadastrais - **Obrigatório**
 - Certidões negativas de débito - - **Obrigatório**
 - Certificados de qualidade ISO 9001; 14001; 27001 - **Desejável**
 - Políticas de anticorrupção, ética e proteção de dados - **Desejável**
 - Seguro de Responsabilidade Civil - **Desejável**
- **Documentos Requeridos Fornecedores Baixo Risco:**



- Ficha Cadastral do Fornecedor - **Obrigatório**
- Cartão CNPJ sem restrições cadastrais - **Obrigatório**

4. Código de Ética e Conduta

Os fornecedores do Grupo Tempest devem atuar em estrita conformidade com o Código de Ética da empresa, que está disponível para consulta no site oficial. Este código estabelece os padrões de conduta e comportamento esperados, promovendo a integridade, a transparência e o compromisso ético em todas as operações. É esperado que todos os fornecedores e seus colaboradores ajam de forma responsável e em conformidade com as legislações locais e internacionais aplicáveis. Práticas como corrupção, discriminação, trabalho infantil ou forçado são rigorosamente proibidas, e o descumprimento dessas diretrizes pode resultar na suspensão imediata ou desqualificação do fornecedor.

O Grupo Tempest reforça a importância de um ambiente de negócios ético e sustentável, valorizando parceiros que compartilhem esses mesmos princípios.

5. Processo de Avaliação e Homologação

5.1 Homologação

A homologação de novos fornecedores pela Tempest envolve uma avaliação primária e análise criteriosa para garantir que atendam aos padrões de qualidade, segurança e capacidade técnica exigidos. Para essa homologação, os fornecedores devem fornecer:

- **Avaliação de Risco:** A criticidade do serviço ou produto será avaliada pelo setor de compras e suprimentos da Tempest para determinar o nível de controle necessário.
- **Certificações Aplicáveis:** Fornecedores devem compartilhar cópias das certificações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando a, certificações de qualidade (como ISO), segurança e capacidade técnica. Exigências específicas podem incluir certificações de segurança da informação, acreditação de laboratórios, ou selos de competência técnica conforme o tipo de serviço ou produto fornecido. Fornecedores sem certificação ISO 9001:2015 serão incentivados a desenvolverem seus respectivos Sistemas de Qualidade de maneira a atender os requisitos e buscar a certificação.
- **Auditoria documental:** A Tempest pode requisitar documentos adicionais para atestar a capacidade técnica e financeira, além do cumprimento dos padrões de qualidade e segurança declarados.

5.2 Auditorias Periódicas



Refere-se a revisões planejadas e regulares realizadas pelo Grupo Tempest para avaliar se os fornecedores continuam atendendo aos padrões de qualidade, segurança e conformidade estabelecidos. Essas auditorias podem incluir visitas às instalações do fornecedor, verificação de processos, revisão de documentos e certificações, além de entrevistas com as equipes responsáveis.

As auditorias periódicas são fundamentais para:

- Garantir a melhoria contínua nos processos do fornecedor.
- Certificar que os requisitos contratuais, legais e normativos (como as normas ISO 9001 e 27001) estão sendo cumpridos.
- Identificar possíveis riscos e pontos de melhoria, prevenindo impactos negativos nas operações da Tempest.

6. Planejamento e Requisitos de Qualidade

6.1 Requisitos de Qualidade para Fornecimento

Os fornecedores devem assegurar que os produtos e serviços fornecidos atendam plenamente aos requisitos técnicos detalhados no processo de cotação, pedidos de compra, contratos, além dos critérios legais e regulatórios vigentes.

É essencial que, antes da aceitação de um pedido de compra, o fornecedor analise cuidadosamente todos os requisitos, como especificações técnicas, prazos, condições comerciais e normas aplicáveis.

6.2 Aprovações de Produtos

Grupo Tempest se reserva o direito de solicitar, antes da aprovação de qualquer fornecimento, a realização de testes adicionais, demonstrações ou apresentações que validem a qualidade, a compatibilidade técnica e a conformidade dos produtos ou serviços ofertados.

Esses processos podem incluir, mas não estão limitados a:

- **Proof of Concept (POC):** Teste prático para comprovar a aplicabilidade e eficácia de uma solução no ambiente operacional da Tempest.
- **Testes Técnicos e Funcionais:** Avaliação de desempenho, confiabilidade e adequação às especificações técnicas previamente acordadas.
- **Demonstrações Operacionais:** Simulações para validar a usabilidade, integração ou outra funcionalidade crítica.

6.3 Formalização Obrigatória:

Nenhum fornecimento será considerado válido sem a devida formalização através de:



- **Pedido de Compra (PO) em PDF assinado digitalmente**, emitido pelo sistema oficial da Tempest; ou
- **Contrato formal assinado entre as partes.**

7. Monitoramento e Controle de Fornecedores

O desempenho dos fornecedores será avaliado regularmente com base nos seguintes critérios:

- **Qualidade do Produto/Serviço (30%):** Conformidade com as especificações e padrões acordados.
- **Cumprimento de Prazos (25%):** Entregas realizadas dentro do prazo estabelecido.
- **Suporte (15%):** Eficiência e disponibilidade no atendimento às solicitações.
- **Preço (25%):** Competitividade e alinhamento com as condições negociadas.
- **Pós-venda (5%):** Capacidade de resolver problemas ou atender demandas após a entrega.

Frequência de Avaliação:

- Fornecedores de Alta e Baixa Criticidade: Avaliações semestrais.
- Fornecedores de Baixo Risco: Avaliados somente em casos de registro de ocorrência interna ou conforme necessidade identificada pela equipe de suprimentos.

Fornecedores Classificados como Provisórios:

Fornecedores que não atingirem a pontuação mínima definida (nota inferior a 3,76 e acima de 2) serão classificados como provisórios. Essa classificação indica que o fornecedor apresentou falhas em um ou mais critérios de desempenho, mas ainda é considerado apto a corrigir os problemas identificados.

- **Notificação:** Os fornecedores serão informados da nota obtida e das áreas de melhoria necessárias.
- **Plano de Ação:** Terão 30 dias para elaborar e apresentar um plano de ação detalhado, incluindo medidas corretivas e prazos específicos para sua implementação.
- **Monitoramento:** A equipe de suprimentos acompanhará a execução do plano de ação e realizará uma nova avaliação após o período estabelecido, para verificar a eficácia das medidas implementadas.

Fornecedores com Baixo Desempenho :

Fornecedores que obtiverem nota inferior a 2 apresentaram desempenho aquém do compactado, indicando falhas graves e recorrentes que comprometem seriamente a parceria com o Grupo Tempest.

- **Desqualificação Imediata:** Esses fornecedores serão automaticamente desqualificados do cadastro de fornecedores aprovados, e nenhuma nova demanda será direcionada a eles.
- **Comunicação Formal:** Será enviado um comunicado oficial detalhando as razões da desqualificação e as áreas de não conformidade identificadas.
- **Reingresso no Cadastro:** Caso o fornecedor deseje retornar ao cadastro da Tempest, deverá passar por um novo processo completo de qualificação, incluindo a apresentação de evidências concretas de melhorias implementadas.

8. Condições Gerais para Pedidos de Compra

8.1 Preços e Pagamento

- **Preços:** Os preços acordados são fixos e incluem todos os custos. Os pagamentos são realizados preferencialmente às quintas-feiras, conforme as instruções e condição de pagamento do PC.
- **Documentação:** Faturas devem ser enviadas com Nota Fiscal e informações bancárias para o e-mail de compras. As faturas emitidas após o dia 25 serão processadas no mês seguinte.

8.2 Entregas e Penalidades por Atraso

- **Prazo de Entrega:** As entregas devem ocorrer no prazo estabelecido no pedido de compra. Atrasos estão sujeitos a uma multa diária de 0,33%.
- **Condições de Aceitação:** Produtos e serviços serão pagos somente após a aprovação e aceitação da Tempest.

9. Garantia e Responsabilidade

9.1 Garantia dos Produtos e Serviços

Fornecedores devem assegurar a qualidade e a conformidade dos produtos e serviços fornecidos, comprometendo-se a corrigir ou substituir itens defeituosos dentro do período de garantia, sem custos adicionais para a Tempest.

9.2 Reembolso e Não-Conformidade

Em caso de não-conformidade, a Tempest reserva-se o direito de solicitar reembolso dos valores pagos e outras compensações para cobrir prejuízos decorrentes de falhas nos produtos ou serviços.

10. Auditorias e Conformidade

A Tempest realiza auditorias nos fornecedores para verificar o cumprimento dos padrões de qualidade e segurança exigidos. Esses processos podem incluir



inspeções nas instalações do fornecedor e auditorias em subcontratados, sempre mediante aviso prévio.

11. Sustentabilidade e Conformidade Legal

11.1 Práticas Sustentáveis e Compliance

A Tempest espera que seus fornecedores adotem práticas responsáveis social e ambientalmente, em conformidade com as legislações locais e internacionais, proibindo o uso de trabalho infantil ou forçado.

11.2 Conformidade com a Legislação Anticorrupção

Fornecedores devem manter práticas que previnam e combatam a corrupção, colaborando com a Tempest para garantir um ambiente de negócios ético e seguro.

12. Confidencialidade e Proteção de Dados

Os fornecedores são responsáveis pela segurança e confidencialidade de todas as informações compartilhadas pela Tempest, especialmente no que diz respeito a dados pessoais e corporativos. Informações completas sobre as diretrizes de proteção de dados e conformidade com a LGPD estão disponíveis no site da Tempest. Destacamos abaixo os principais pontos que os fornecedores devem observar:

- **Conformidade com a LGPD:** É obrigatório que todos os fornecedores operem em conformidade com a LGPD, implementando medidas para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados e incidentes de segurança.
- **Notificação de Incidentes:** Qualquer incidente envolvendo dados pessoais relacionados à Tempest deve ser comunicado imediatamente à equipe de segurança da Tempest.
- **Acordos de Confidencialidade:** Fornecedores devem assinar e respeitar acordos de confidencialidade abrangendo dados pessoais e informações da Tempest, limitando o uso às finalidades acordadas.
- **Descarte Seguro de Dados:** Após o término da relação contratual, é obrigatório realizar o descarte seguro dos dados conforme as diretrizes da Tempest.

13. Contatos para Suporte e Dúvidas

Para quaisquer dúvidas ou informações adicionais, os fornecedores podem entrar em contato com a equipe de compras da Tempest:

Henrique Bricks Luana Silva Sara Santana	compras-tsi@tempest.com.br	(11) 3198-6200
--	--	----------------