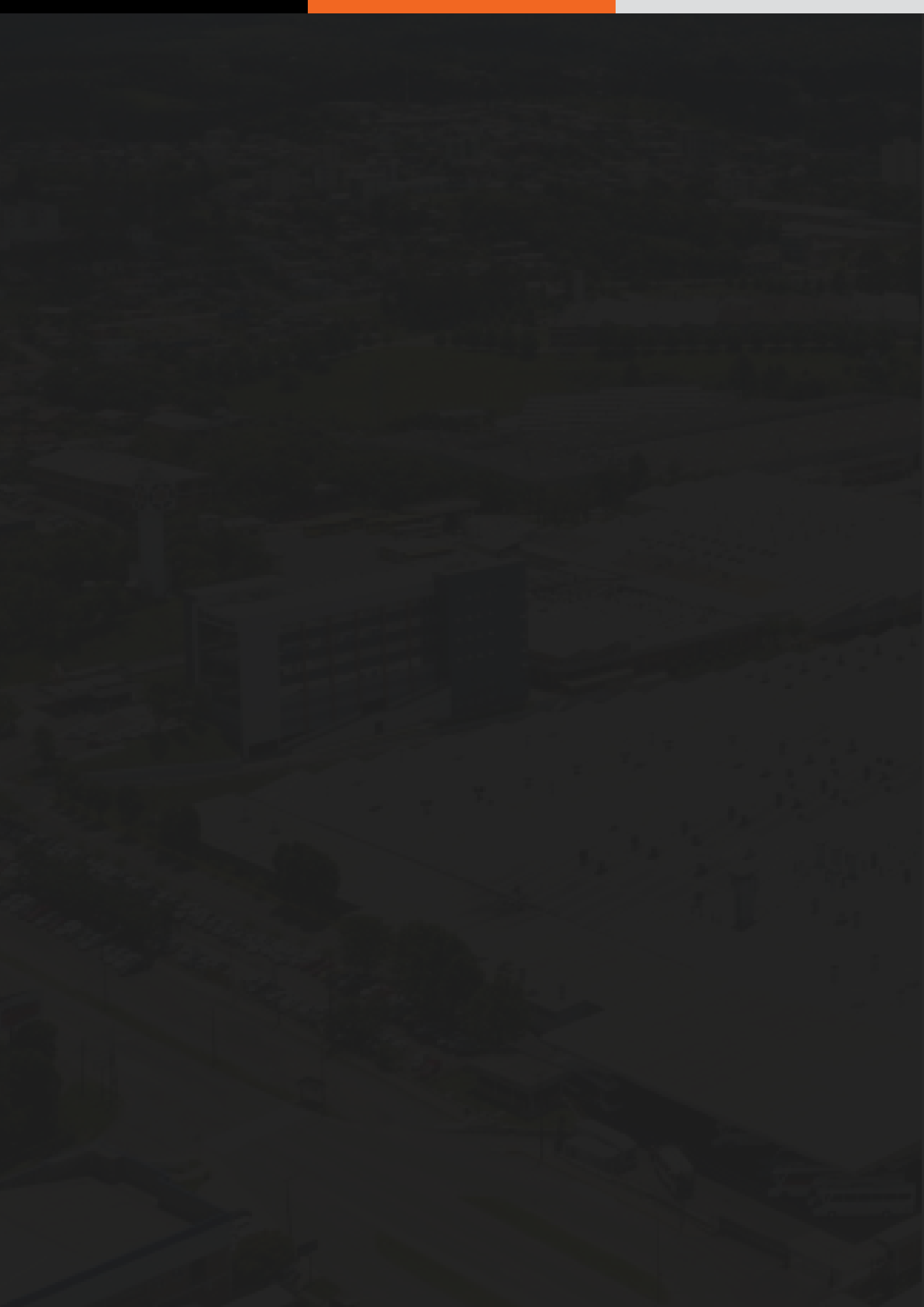


Marcopolo s.a.

MANUAL DE FORNECEDORES

das Empresas
Marcopolo

2023



Marcopolo s.a.



A Marcopolo S.A., fundada em 1949, é uma empresa brasileira com operações nos cinco continentes listada na BM&F BOVESPA. Participa ativamente no desenvolvimento e implementação de soluções para o transporte coletivo de passageiros nos principais mercados mundiais e investe continuamente em aprimoramento, tecnologia e expansão.

Com 3 (três) unidades produtivas no Brasil e 11 (onze) no exterior, a empresa se tornou referência mundial na produção de ônibus com mais de 450 (quatrocentas e cinquenta) mil unidades produzidas e veículos rodando nas estradas de mais de 120 (cento e vinte) países. Mais informações podem ser encontradas em www.marcopolo.com.br.

MARCAS MARCOPOLO S.A

MARCOPOLO

www.marcopolo.com.br

Com mais de 70 (setenta) anos de existência, é referência mundial na fabricação de carrocerias de ônibus e no desenvolvimento de soluções de eletromobilidade alinhadas aos mais modernos conceitos de sustentabilidade. Com produtos rodando em mais de 120 (cento e vinte) países nos 5 (cinco) continentes e alinhada ao propósito de ser protagonista em soluções de mobilidade, a Marcopolo se destaca pelo amplo portfólio de produtos desenvolvidos com alta tecnologia para atender às necessidades de seus clientes.

VOLARE

www.volare.com.br

Líder de vendas em seu segmento, a Volare é uma divisão de negócios focada na produção de micro-ônibus voltados para o transporte escolar, fretamento executivo, transporte urbano e projetos especiais, tendo inclusive já produzido unidades elétricas para projetos fora do Brasil. Criada em 1998, possui ampla rede de concessionários e uma forte tradição em versatilidade e proximidade com os clientes.

NEOBUS

www.neobus.com.br

Unidade de negócios focada em atender projetos governamentais, a Neobus possui em seu portfólio os micro-ônibus Thunder e Thunder Midi. São soluções de mobilidade projetadas com a segurança e robustez necessária para o de criança e adolescentes em idade escolar.

MARCOPOLO RAIL

www.marcopolorail.com

Alinhada com o propósito de melhorar a experiência de vida por meio da mobilidade, a Marcopolo Rail é uma unidade de negócios do Grupo Marcopolo, especializada no desenvolvimento e produção de novos modais sobre trilhos. Atua na produção de Multiple Units com diferentes propulsões, Carros de Passageiros, bem como fabricação de caixas para People Movers, TRAMs e EMUs.

MARCOPOLO NEXT

A Marcopolo Next está intimamente ligada ao propósito de melhorar a qualidade de vida nas cidades, por meio de soluções de mobilidade que conectem e aproximem facilmente as pessoas. Com visão estratégica, está focada nos vetores futuros de crescimento da organização, que incluem novos sistemas e serviços de mobilidade.

MARCOPOLO PARTS

www.marcopoloparts.com.br

Loja virtual destinada à venda de peças das marcas Marcopolo S.A. Disponibiliza linha completa de componentes genuínos de reposição, com garantia de fábrica e fabricados sob os mais rigorosos padrões de qualidade, assim como peças originais de diferentes marcas de chassis.

MONEO

www.bancomoneo.com.br

Desde 2005 facilita as vendas dos ônibus da marca Marcopolo, oferecendo soluções de crédito para a compra de ônibus e micro-ônibus. Conta com o CDC (Crédito Direto ao Consumidor), linhas de crédito especiais através do BNDES/Finame. Ainda oferece serviço de adiantamento de recebimento futuros aos Fornecedores da Marcopolo.

FUNDAÇÃO MARCOPOLO

www.fundacaomarcopolo.com.br

Braço social da Marcopolo, a Fundação Marcopolo tem como missão potencializar ações sustentáveis de educação, desenvolvimento social e qualidade de vida nas comunidades onde atua. Através de diversas iniciativas educativas, esportivas e culturais, promove a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e comunidades próximas das unidades fabris onde a Marcopolo está presente.

TECNOPOLO

www.marcopolo.com.br/marcopolo/tecnopolo

Um departamento de engenharia de simulação e teste com elevada capacidade em diferentes disciplinas que oferece serviços terceirizados de simulação e testes experimentais, além de todo suporte técnico interno da Marcopolo.

MARCOZERO

www.marcozero.vc

A Marcozero é o braço de investimentos da Marcopolo SA. Nosso propósito principal é estruturar operações e investir em projetos e empresas que ditam os rumos da mobilidade hoje e no futuro. Somos um Fundo de Venture Capital focado em investir nos empreendedores e empresas que, através de tecnologia de ponta e modelos de negócio inovadores, estão por redefinir o transporte e mobilidade urbana.

Este manual tem como objetivo apresentar o método de seleção, segmentação, desenvolvimento e avaliação do desempenho ao longo do abastecimento dos Fornecedores da Marcopolo S.A.

Entenda-se Fornecedores como Fornecedores de materiais diretos, indiretos, auxiliares de produção, prestadores de serviço, transportadoras, agentes, despachantes e demais parceiros de negócios da Marcopolo.

Esta avaliação visa estabelecer um conjunto de valores que busquem a melhoria contínua dos processos por intermédio dos seguintes princípios:

- **Melhoria contínua do desempenho quanto à qualidade de seus produtos, serviços e sistema de gestão;**
- **Competitividade de custos em nível global, possibilitado pela operação a nível produtivo e otimização de seus fluxos;**
- **Inovação com velocidade de desenvolvimento compatível às necessidades, antecipando soluções a possíveis problemas;**
- **Ter Fornecedores tecnologicamente aptos a desenvolver novos produtos e a promover melhorias contínuas em produtos existentes;**
- **Flexibilidade e confiabilidade das entregas e dos prazos estipulados;**
- **Velocidade na resolução de problemas através de ações corretivas e preventivas.**

Os Fornecedores deverão ponderar e tomar ações sempre que necessário a fim de atender integralmente as exigências deste manual.

Ao concluir a leitura deste manual, reiteramos a importância do comprometimento entre as partes envolvidas em cada etapa deste processo, em que o objetivo principal é a satisfação do cliente final da Marcopolo S.A através de toda a cadeia de suprimentos.

**Nosso
Propósito**

**Aproximando
Pessoas**

**Nossa
Visão**

Ser protagonista em soluções
de mobilidade de forma sustentável.

Nossos Valores

**Respeito
e valorização
das pessoas**

Nós acreditamos
que o mais
importante são
as pessoas,
comprometidas
e engajadas.



**Satisfação
do cliente**

Cientes satisfeitos
são a nossa
razão de existir.



**Fazer acontecer
com excelência**

Fazer acontecer com
excelência é o que
nos diferencia.



**Ética e
integridade**

Nossas ações
são reflexos
de nossas
palavras.



Sustentabilidade

Mantemos a
empresa sólida,
pensando no
futuro.



**Trabalho
em equipe**

Juntos
realizamos
mais.



IDENTIDADE VISUAL MARCOPOLO

Sempre que o Fornecedor tiver a necessidade de utilizar a marca Marcopolo, seja em embalagens ou placas para confecção de itens como adesivos ou peças, o Manual de Identidade Corporativa que está disponível no Portal de Fornecedores deverá ser consultado (<https://portaldefornecedores.marcopolo.com.br/>).

O material deve ser necessariamente encaminhado ao departamento de Marketing da Marcopolo para aprovação antes de sua divulgação através do e-mail marketing@marcopolo.com.br.

CÓDIGO DE CONDUTA

A Marcopolo, por conta da cultura de transparência em seus negócios, possui desde 2005 um Código de Conduta que orienta diversas situações da rotina de atividades da empresa e disciplina o relacionamento entre todos que interagem com a empresa. Revisado periodicamente, o Código de Conduta se adequa também às legislações vigentes no Brasil. Complementar ao Código de Conduta, a Marcopolo elaborou a Política Global de Integridade, que reúne as diretrizes relacionadas ao sistema de Compliance da empresa em atendimento à legislação anticorrupção brasileira, lei 12.846/13.

Para fortalecer ainda mais o relacionamento ético e transparente, a Marcopolo coloca um canal de denúncias à disposição de seus diversos públicos para que sejam enviadas informações sobre potenciais violações às leis, especialmente no que diz respeito a desvio de recursos, corrupção e outras condutas consideradas contrárias ao estabelecido pelo Código de Conduta e pela Política Global de Integridade da Marcopolo. O canal é administrado de forma independente, conduzindo as informações de forma imparcial e sigilosa.

A Política Global de Integridade, o Código de Conduta e o acesso ao Contato Seguro estão disponíveis através de nosso site corporativo:

(<https://www.marcopolo.com.br/codigo-de-conduta>).

A Marcopolo não aceita, não tolera e não se relacionará com empresas que pratiquem atos de corrupção, de lavagem de dinheiro, desrespeitem a livre concorrência, pratiquem trabalho escravo ou trabalho infantil e de modo geral não observem os preceitos da ética e da integridade. Por isso, é de fundamental importância que todos os nossos parceiros observem as regras do nosso Código de Conduta e de nossa Política Global de Integridade.

DEVIDA DILIGÊNCIA DE INTEGRIDADE - COMPLIANCE

Refere-se ao formulário MOD399 disponível no Portal de Fornecedores Marcopolo. Este documento assegura o cumprimento da Legislação Brasileira Anticorrupção, lei 12.846/13, em vigor desde janeiro de 2014. Tais informações garantem que a Marcopolo S.A conduza seu negócio livre de potenciais conflitos de interesse e de maneira ética.

O Fornecedor deverá notificar a Marcopolo assim que tomar ciência de que a sua empresa, suas controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas ou mesmo algum integrante da alta administração da sua empresa, encontram-se envolvidos em ação, procedimento e/ou processo, judicial ou administrativo, conduzidos por autoridade administrativa ou judicial nacional ou estrangeira, e desde que não estejam sob sigilo ou segredo de justiça.

O formulário de Devida Diligência de Integridade é aplicado aos Fornecedores Marcopolo, devendo ser reavaliado bianualmente.

RELAÇÃO COM PARCEIROS DE NEGÓCIOS DE COMPRAS

Os parceiros de negócios de compras, caracterizados principalmente por Fornecedores, prestadores de serviços, montadoras, representantes comerciais, instituições financeiras, concessionários, distribuidores e revendedores têm um papel importante e estratégico para a Marcopolo S.A. A relação entre a companhia e suas partes interessadas se dá através de diferentes áreas e responsabilidades, cada uma delas com atribuições e interface direta ao Fornecedor. São elas:

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Desenvolvimento

Desenvolve Fornecedores e materiais para projetos de novas: famílias de produtos; tecnologias; processos produtivos; e negocia condições comerciais e parâmetros de fornecimento iniciais.

Materiais diretos, indiretos e serviços

Efetua a gestão de categorias de materiais produtivos, auxiliares e serviços; desenvolve novas fontes de fornecimento; negocia condições comerciais e parâmetros de fornecimento vigentes; e, define a estratégia de aquisição conforme demandas de abastecimento e redução de custos.

Performance

Atua no suporte às atividades de abastecimento; estabelecimento de padrões de governança; contratos; estudo e implementação de novas ferramentas; fornecimento de indicadores; e liderança em projetos de aprimoramento de processos da área.

Qualidade de Fornecedores

Atua junto aos Fornecedores no desenvolvimento e homologação de novos projetos, processos e produtos; realiza auditoria e monitora as ações quando necessário; gerencia as não conformidades e efetua avaliações mensais de performance; faz a gestão de ferramentais e demais interfaces correlacionadas com Fornecedores.

Materiais de Reposição

Atua juntamente com as filiais nacionais de revenda de peças, com o intuito de atender as demandas de reposição dos carros das marcas do Grupo Marcopolo em circulação no Brasil e no exterior, desenvolvendo novas fontes de fornecimento; negociando condições comerciais e parâmetros de fornecimento vigentes; e, definindo a estratégia de aquisição conforme demandas de abastecimento e redução de custos.

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

Executa o recebimento, movimentação; armazenamento e abastecimento de materiais diretos e indiretos; para materiais de uso recorrente, avalia a implementação de embalagens retornáveis; e faz o acionamento de kanban para itens estocados em almoxarifado.

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO INTEGRADO

Planeja as demandas de materiais, determinando as quantidades necessárias para cada data; bem como acompanha a execução da programação destes junto aos Fornecedores.

COMITÊ INTERNO DE FORNECEDORES

É formado pelos gestores de Compras, Planejamento Integrado e Qualidade de Fornecedores e possui objetivo de suportar definições táticas e estratégicas oriundas da segmentação e performance de Fornecedores.

CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

Para fornecer à Marcopolo, o Fornecedor deve cadastrar-se no Portal de Fornecedores, submetendo seus dados a um processo de segmentação que objetiva avaliar seu potencial de atendimento quanto às necessidades da Marcopolo S.A frente à critérios pré-estabelecidos que abrangem sua estrutura física, robustez de processos, e integridade quanto a requisitos financeiros, de ESG (*Environmental, Social and Corporate Governance* – Aspectos de Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança Corporativa) e de Compliance, auditando evidências quando necessário.

O Fornecedor tem liberdade para questionar sua avaliação, desde que submeta evidências que permitam uma nova visão positiva sobre o parâmetro antes estabelecido, tendo sua pontuação geral recalculada ao final do processo. Ademais, é possível que, após implantação das oportunidades de adequação de processos expostas pela segmentação, o Fornecedor venha a submeter-se novamente ao processo, tendo sua nota recalculada.

Aprovado nestes requisitos básicos, o Fornecedor habilita-se a participar do processo de cotação da empresa, sendo envolvido em desenvolvimentos conforme necessidades da empresa abarcadas no segmento de Fornecedor obtido.

Termos e Condições Gerais de Compras Marcopolo

O documento denominado “Termos e Condições Gerais de Compra da Marcopolo – Versão 01/2023” - regido pelas premissas do Manual de Fornecedores, Código de Conduta de Fornecedores e Política Global de Integridade (todos disponíveis no Portal de Fornecedores), tem por intuito dar transparência na relação a ser firmada entre a Marcopolo e seu Fornecedor, indicando as principais diretrizes, conceitos e procedimentos a serem seguidos para assegurar o manutenção, de forma saudável e sustentável, da relação estabelecida.

O Fornecedor deve reconhecer que está ciente e de acordo com o documento, o compreendendo na integralidade, que se aplica a cada ordem de compra, acordo de compra e/ou fornecimento de materiais e/ou serviços.

Ele sobrepõe demais acordos firmados entre as Partes, exceto se existente Contrato Jurídico, ou seja, assinado pelos Procuradores das Empresas. No caso de divergências encontradas nas premissas apresentadas, deverá haver comunicação por escrito, à ser negociada e, em caso de acordo distinto ao antes proposto, deve ser validado pelos responsáveis legais das Partes, formalizado através de documento escrito e assinado.

Segmentação de Fornecedores

Fast Track

Para Fornecedores que venham a realizar fornecimento ou prestação de serviços em uma única ocasião/demanda, ou que sejam *start-ups*, órgãos governamentais, Clientes Marcopolo (para fins de reembolso), ou outros casos devidamente avaliados pelo Departamento de Compras, haverá a possibilidade de um cadastro simplificado denominado *Fast Track*. O *Fast Track* somente poderá ser cadastrado com um e-mail de autorização do comprador responsável incluso em anexo em campo específico dentro do formulário, sendo bloqueado no sistema da Marcopolo logo após a conclusão de suas obrigações. Caso o Fornecedor se torne frequente, ele deverá ser desbloqueado, e passar por todas as etapas da segmentação como os demais Fornecedores.

Diretos, Indiretos e Serviços

Para novos proponentes a fornecer, denominados Fornecedores potenciais, a empresa deve acessar o Portal de Fornecedores no campo “Cadastre sua empresa”, de modo a preencher os dados cadastrais básicos de sua empresa, bem como o formulário de segmentação de Fornecedores.

Para Fornecedores ativos, ou seja, aqueles que tiveram fornecimento nos últimos 12 (doze) meses, será solicitada anualmente a atualização de seus dados cadastrais, com vistas que o processo de segmentação acompanhe a situação atual de sua empresa. Empresas que não se encontrem nessa condição têm automaticamente seu cadastro bloqueado, por decorrência da necessidade de atualização de dados cadastrais e de segmentação. Havendo eventuais restrições de fornecimento, causadas por motivos impeditivos diversos, serão informadas ao longo do processo de segmentação. Subdivide-se através das seguintes etapas:

- ✔ Preencher dados cadastrais;
- ✔ Apresentar dados básicos da empresa;
- ✔ Apresentar Licença de Operação Ambiental válida ou documento que ateste isenção para sua atividade;
- ✔ Apresentar índices financeiros da empresa, constantes no seu balanço patrimonial;
- ✔ Estar de acordo com pagamento via depósito bancário;
- ✔ Estar de acordo com as premissas do presente Manual de Fornecedores;
- ✔ Estar de acordo com a Política Global de Integridade;
- ✔ Estar de acordo com o Código de Conduta da Marcopolo;
- ✔ Disponibilizar informações de eventual relacionamento com órgãos públicos;
- ✔ Preencher avaliação de aspectos de qualidade - aplicável somente para Fornecedores de materiais produtivos;
- ✔ Preencher avaliação de aspectos logísticos - aplicável somente para Fornecedores de materiais produtivos e auxiliares;

- ✔ Preencher avaliação de aspectos inovativos - aplicável somente para Fornecedores de materiais produtivos e auxiliares;
- ✔ Preencher avaliação de ESG indicando quais os procedimentos que o Fornecedor realiza ou possui tratativas para os tópicos de ESG.

Após a realização dos passos supramencionados, seja pela primeira vez, como nas atualizações, será realizada a tabulação das respostas juntamente com a avaliação de risco para definição de qual segmento ele se situará. A avaliação de risco do Fornecedor é realizada por uma empresa terceira, subcontratada pela Marcopolo, que dentro de fontes públicas avalia os possíveis sinais de alerta existentes nos dados cadastrais, processos, certidões negativas de débito e outros documentos oriundos do Fornecedor, gerando uma pontuação que fará parte do seu processo de segmentação.

Apresentamos no quadro abaixo a definição dos segmentos possíveis a serem atingidos quando da conclusão do processo:

Quadro 1 – Segmentos de Fornecedores

Segmento	Avaliação	Novos desenvolvimentos	Itens correntes
S1	Acima de 90% (noventa por cento) dos parâmetros e validado em auditoria de processo e produto Marcopolo.	Preferencial	Itens de alta, média e baixa complexidade.
S2	Acima de 90% (noventa por cento) dos parâmetros e ainda não validado em auditoria de processo e produto Marcopolo.	Possível	Itens de alta, média e baixa complexidade.
S3	Acima de 80% (oitenta por cento) dos parâmetros.	Consultado	Itens de média e baixa complexidade.
S4	Acima de 70% (setenta por cento) dos parâmetros.	Não consultado	Apenas itens não críticos.
I	Abaixo de 70% (setenta por cento) dos parâmetros e/ou não validado pelas áreas técnicas pertinentes da Marcopolo.	Não consultado	Inapto para fornecimento à Marcopolo.

Fonte: Compras Marcopolo

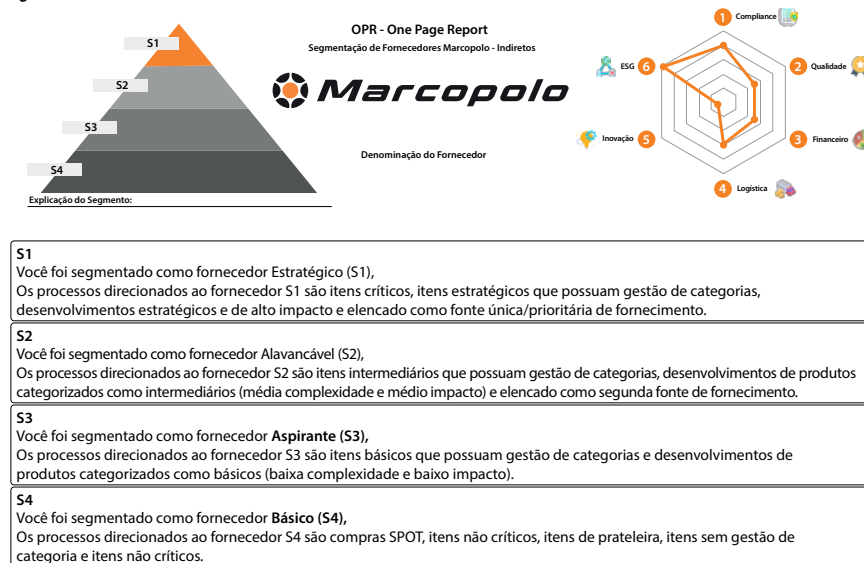
Realizada a análise, o Fornecedor tem disponível a visão entre os requisitos solicitados pela Marcopolo, aqueles que seu processo atende, e quais não. Assim, é possível, que haja desejo de implantação de oportunidades de adequação de processos expostas pela segmentação. Deste modo, ao finalizar o eventual processo, o Fornecedor pode submeter-se novamente ao processo de segmentação, e conseqüentemente, também a atualização de seus cálculos.

Algumas perguntas da segmentação são passíveis de avaliação dos responsáveis técnicos de cada área responsável da Marcopolo antes da efetivação do Fornecedor, havendo necessidade de um parecer expresso quando evidenciada eventual inconsistência. Nesse caso, haverá um retorno ao Fornecedor proponente para que ele apresente um plano de ação para correção ou prospecção de correção em eventuais pontos que se fizerem necessários.

Ao término desse processo, será disponibilizado um OPR (*One Page Report* – Relatório de Uma Página) para o Fornecedor proponente/efetivo, no qual consta um resumo com o histórico de avaliações da segmentação, caso exista; um gráfico radar com sua avaliação categorizada; e, a explicação sobre a

segmentação que ele se encontra naquele momento. Figura 01 representação gráfica do OPR.

Figura 01



POSSÍVEIS PROCESSOS POSTERIORES À SEGMENTAÇÃO

Contrato de confidencialidade (*NDA - Non Disclosure Agreement*)

No momento que a transmissão de dados entre as partes é iniciada, mesmo antes da assinatura de um contrato, seja por interesse em projetos, desenhos, desenvolvimento, ou qualquer informação de posse exclusiva de uma ou ambas as partes, que venha a ser compartilhado, um acordo de confidencialidade poderá ser firmado, garantindo a segurança dos dados transmitidos e o comprometimento das partes na manutenção do sigilo. Além da confidencialidade dos dados, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018) deve ser considerada pelo Fornecedor a fim de promover a proteção aos dados pessoais de todas as partes relacionadas, incluindo colaboradores, terceiros ou mesmo as informações trocadas com as empresas Marcopolo.

Auditoria de processo e produto/Qualidade

A auditoria será realizada pela Marcopolo para verificar a conformidade das respostas antes expostas aos requisitos do processo de segmentação. É solicitada prioritariamente ao longo do desenvolvimento de produtos, ou em casos de reavaliação motivados por problemas de qualidade, entrega e/ou quesitos comerciais, durante crises de fornecimento ou problemas detectados em campo. Também poderá ser realizada para atender a novos requisitos previamente comunicados, conforme critérios da Marcopolo.

Os requisitos são avaliados de acordo com os seguintes processos: (I) gerenciamento do projeto do produto e processo; (II) gestão de subfornecedores; (III) controle do processo; e, (IV) entrega/Pós-Vendas.

A avaliação destes requisitos poderá ser feita pela Marcopolo através de: visita técnica ou auditoria

presencial nas dependências do Fornecedor; ou visita virtual. O relatório da auditoria atribuirá uma nota para o desempenho obtido pelo Fornecedor. A conclusão será dada através do status do Fornecedor na auditoria, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Status do Fornecedor

Auditoria	Status Fornecedor	Requer auditoria de follow-up?
Nota \geq 70	Aprovado	Não
$50 \leq$ Nota < 70	Aprovado condicional	Sim
Nota < 50	Reprovado	N/A

Fonte: Compras Marcopolo

A nota máxima possível de ser alcançada pelo Fornecedor é 100%, calculada pela média das pontuações obtidas em cada questão do formulário, sendo os critérios de pontuação determinados de acordo com o quadro 3 abaixo:

Quadro 3 – Critérios de pontuação das questões do Formulário de Auditoria de Processo Marcopolo

Pontuação	Critério de Avaliação	Disposição	Requer plano de ação?
10	O requisito está atendido e gerenciado, há evidências de atualização do método (melhoria contínua) e registros atualizados e correlacionados com os objetivos do processo. O desempenho supera a expectativa.	Atende na íntegra	Não
8	O requisito está atendido, há evidência de implementação dos métodos/ferramentas e registros completos e atualizados.	Aceitável	Opcional
6	O requisito está parcialmente atendido, há evidência da documentação de planejamento e registros parciais.	Insuficiente	Sim
4	O requisito está em fase de implantação, há documentação parcial do método/ferramenta sem registros de realização.	Insuficiente	Sim
0	Não há evidência de implementação.	Insuficiente	Sim
N/A	Não aplicável ou não auditado.	N/A	Não

Fonte: Compras Marcopolo

Independentemente da classificação da nota final da auditoria, constante no quadro 3, para cada questão pontuada com nota insuficiente, o Fornecedor deverá responder um plano de ação para atendimento do requisito. O prazo solicitado para resposta é de até dez (10) dias úteis após recebimento do relatório de auditoria, ou conforme acordado com o auditor no fechamento da auditoria.

A evolução do plano de ação submetido pelo Fornecedor será monitorada pela Qualidade de Fornecedores (EQF) Marcopolo e fica sob sua gestão agendar visitas técnicas ou auditoria de *follow-up* para reavaliar o Fornecedor, com o objetivo de o atingir o status de “Aprovado” (Nota \geq 70 (setenta).

Os prazos dos planos de ação de auditoria devem ser observados e gerenciados pelo Fornecedor. Caso haja descumprimento dos mesmos, o Fornecedor poderá ser escalonado para o Comitê de Avaliação de Fornecedores, o qual definirá as ações cabíveis, conforme regras de escalonamento, podendo inclusive ocasionar na descontinuação do Fornecedor.

COMUNICAÇÃO COM A CADEIA DE SUPRIMENTOS

A companhia utiliza-se de uma página web denominada: “Portal de Fornecedores Marcopolo” como principal meio para interação com a cadeia de suprimentos. Esta ferramenta foi desenvolvida para diminuir a complexidade do processo de suprimentos, tornando o intercâmbio de informações com a cadeia de suprimentos claro, ágil e eficiente.

A Marcopolo entende que a transparência no compartilhamento de dados proporciona um tratamento igualitário à cadeia no que se refere a oportunidades, avaliação, processo operacional e melhoria contínua com seus parceiros. Assim, Fornecedores e proponentes a Fornecedor, têm acesso às documentações e requisitos da empresa no que tangem suas expectativas quanto aos seus Fornecedores, dentre os quais podemos citar:

- ✔ Visualização e modificação de pedidos de compra;
- ✔ Avisos e/ou comunicados;
- ✔ Notas de avaliação de segmentação e performance;
- ✔ Documentos referentes a reclamações de qualidade;
- ✔ Envio e atualização de desenhos;
- ✔ Previsões de produção;
- ✔ Solicitações de cotação;
- ✔ Solicitação de reajuste.

Acesse <https://portaldefornecedores.marcopolo.com.br>

Por requisitos de segurança da informação, somente Fornecedores ativos têm acesso ao ambiente. É responsabilidade do Fornecedor acessá-lo para obter todas as informações necessárias para atendimento. Para suporte em relação ao acesso, a área de Compras pode ser contatada pelo e-mail comprasperformance@marcopolo.com.br, preferencialmente em horário comercial.

Processo de compras

Na busca por Fornecedores que atendam expectativas de desenvolvimento de novos projetos ou de novas fontes de abastecimento, a base de Fornecedores já cadastrada é analisada. Considera-se aqueles que possuem fornecimento ativo e proponentes aprovados no processo de segmentação. São desconsiderados aqueles que possuem avaliação de desempenho considerada insatisfatória, tema que será aprofundado no próximo capítulo.

De posse do conjunto de parceiros possíveis, os compradores contatam os Fornecedores apresentando as necessidades da Marcopolo para um determinado escopo de fornecimento, podendo ser tratado de maneira individual no desenvolvimento de um produto ou serviço, ou de maneira geral, dando início à um processo de gestão de categorias.

Superada a etapa de desenvolvimento inicia-se o abastecimento, utilizando-se do Portal de Fornecedores, supramencionado, para o recebimento de pedidos, previsões de produção, comunicados, envio e atualizações de desenhos, solicitações de reavaliação de preços e todos demais trâmites

necessários ao longo do processo de suprimento.

Destacamos alguns itens que são pertinentes na relação de abastecimento entre Marcopolo e seus Fornecedores:

- ✔ A forma de pagamento da Marcopolo é somente mediante **depósito bancário** em conta corrente de titularidade do Fornecedor, sem uso de intermediários ou domicílio bancário, podendo haver a possibilidade de conferência de títulos pelo Portal de Fornecedores, dentro do tópico “Financeiro”;
- ✔ É de responsabilidade do Fornecedor sinalizar com antecedência sobre a potencial falta de materiais/matérias primas/insumos, mesmo que no longo prazo, concedendo alternativas para evitar paradas de linha;
- ✔ Quando da ocorrência de paralizações, férias coletivas ou seletivas, flexibilizações, ou outras situações que acarretem na interrupção das atividades da Marcopolo, os Prestadores de Serviço devem trabalhar de forma conjunta para minimizar os impactos da interrupção, realocando mão de obra, concedendo férias aos seus colaboradores, ou outras alternativas que gerem o mínimo de impacto na operação.

A seguir discorreremos sobre alguns componentes do processo de compras da Marcopolo.

Contrato de fornecimento

O contrato de fornecimento é a formalização da relação comercial entre as partes, preservando de forma escrita os termos negociados e comprovando os termos acordados previamente. Nenhuma das partes será privilegiada ou prejudicada no contrato de fornecimento, reforçando-se o caráter bilateral, possuindo cláusulas que prezam os interesses, atribuições de deveres e direitos de ambas as partes, além da negociação em si, sendo finalizado e assinado apenas com o aval de todos os envolvidos, juntamente com a aprovação do departamento Jurídico no que tange aos aspectos legais.

Para Fornecedores de grande representatividade de compra e/ou complexidade de processo/tecnologia, é elaborado um contrato de fornecimento estratégico, que rege a relação de fornecimento, bem como indicadores para balizar a relação, ganhos de produtividade e regras para a curva de aprimoramento do processo de fornecimento, entre outros critérios para os Fornecedores que possuam situações diferenciadas.

Contrato de comodato

Consiste no empréstimo de um bem, máquinas, equipamentos, ferramentas, dispositivos, etc., a outro, sem cobrança de aluguel, devendo o comodatário conservar o bem e o utilizar somente para a comodante, pagando os devidos impostos, consumo de água e energia. Se o comodato não fosse gratuito, seria locação. Comodatário é aquele que toma emprestado o bem, o usa, e tem obrigação de restituí-lo. O comodatário é a parte beneficiada pelo empréstimo. É essencialmente temporário. Se fosse perpétuo, seria doação.

Além do contrato de comodato, há a emissão da nota fiscal de comodato, que deverá ser devolvida para a parte emitente quando finalizado o comodato. Os comodatos de propriedade da Marcopolo devem possuir placa de controle de patrimonial para simplificar a identificação das mesmas.

Assinatura digital

A Marcopolo conta com a assinatura digital para os seus processos, simplificando a localização e identificação dos assinantes, agilizando a coleta de assinaturas, e também com enfoque na sustentabilidade (redução de papel e trâmites físicos do contrato), e governança pela transparência em todo o processo de assinatura.

PLANEJAMENTO DE QUALIDADE

No desenvolvimento de novos produtos, o Fornecedor deve seguir o manual APQP (Processo de Planejamento Avançado da Qualidade) da AIAG (*Automotive Industry Action Group*), edição vigente.

Desenvolvimento e homologação de amostra / Processo de aprovação de produto e processo

Para a homologação de um produto e/ou processo aplicamos o manual PPAP (Processo de Aprovação de Peça de Produção) da AIAG (edição vigente). O nível de submissão e os requisitos da amostra são determinados a cada desenvolvimento, mediante análise de risco que engloba tecnologia do produto, criticidade do material (ex: item de segurança), *long lead* (longo tempo de fabricação) de ferramental e histórico de desempenho mensal do Fornecedor.

Amostras de protótipo, quando solicitadas, devem ser enviadas à área de Qualidade de Fornecedores da Marcopolo acompanhada de um relatório aprovado de verificação das especificações.

A Marcopolo se reserva o direito de solicitar a participação de seus Fornecedores em programas de capacitação e desenvolvimento para garantir a qualidade dos produtos de série, o desenvolvimento adequado dos novos projetos e a documentação apresentada na submissão do PPAP.

Alterações/Revisões de projeto ou processo durante a vida série

Todas as alterações no projeto de uma peça e/ou no processo de manufatura devem ser notificadas à Marcopolo, juntamente com um comunicado relatando os motivos para tal e submetendo uma amostra que atenda as regras estabelecidas no manual PPAP da AIAG, edição vigente. O Fornecedor não deve fazer nenhuma modificação no produto ou processo utilizado para produção sem a ressubmissão do PPAP e a devida aprovação por parte da Marcopolo.

Cadastro no IMDS (*International Material Data System*)

O Fornecedor deverá ter seus produtos e os de seus Fornecedores cadastrados no site do IMDS (www.mdssystem.com), em conformidade com os requisitos dos clientes finais da Marcopolo e a Normativa da Comunidade Européia (*Directive, 2000/53/EC: End-of-Life Vehicle*) relativos à proibição e/ou uso restrito de metais pesados, tais como mercúrio, cádmio, chumbo e cromo hexavalente em veículos e partes de veículos.

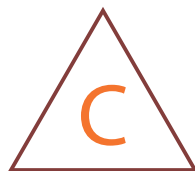
A lista completa de substâncias restritas e proibidas, bem como classificação e percentuais de restrições aceitos estão disponíveis nos sites www.gadsl.org e http://echa.europa.eu/web/guest/regulations/reach_e devem ser atendidos pelo Fornecedor mediante apresentação do cadastro no IMDS. A submissão desse requisito faz parte da documentação do PPAP, como requisito mandatário para sua aprovação. Para envio de cadastro do IMDS, utilizar o ID Marcopolo nº 84357.

Características especiais

Características de controle, críticas e de segurança são determinadas pela área de Engenharia da Marcopolo em seus projetos por intermédio de simbologia própria e que deve ser evidenciada na documentação de controle de processo do Fornecedor, desenhos internos, fluxograma de processo, FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*), plano de controle de produção e registros. Poderá ser aplicada a simbologia do Fornecedor, porém, é necessário manter uma tabela de correlação com a simbologia da Marcopolo e a mesma deve ser anexada ao PPAP.

Características críticas

Característica-chave do produto ou do processo cuja variação em relação às tolerâncias especificadas tem uma influência significativa sobre o ajuste do produto ou processo, desempenho, vida útil, fabricação ou montagem. Estas características são identificadas nos desenhos Marcopolo conforme simbologia:



Características de segurança

Característica do produto ou parâmetros do processo de manufatura que podem afetar a segurança do veículo e/ou envolvem não conformidade com a legislação governamental quanto à adequação, função e desempenho.

Os registros de controle realizados nos produtos com característica de segurança fornecidos à Marcopolo são obrigatórios e deverão ser arquivados por um período mínimo de 15 (quinze) anos em locais

seguros e de fácil localização. A identificação do produto com característica de segurança deverá assegurar a rastreabilidade dos registros de controle executados na característica de segurança durante a sua produção, possibilitando a consulta nos casos em que o produto venha apresentar qualquer problema em campo. Estas características são identificadas nos desenhos Marcopolo conforme simbologia:



Capabilidade de processo

A determinação da capabilidade do processo deverá estar em conformidade com o manual AIAG de Controle Estatístico do Processo (CEP) edição vigente. São exigidos pela Marcopolo os seguintes índices de capabilidade de processo:

- ✔ Característica de segurança: capacidade do processo $Cp/Cpk \geq 1,67$
- ✔ Característica crítica: capacidade do processo $Cp/Cpk \geq 1,33$

Comprovação de capacidade do processo para produto com característica de segurança

Até que a capacidade do processo $Cp/Cpk \geq 1,67$ para característica de segurança não seja comprovada para a Marcopolo, além do devido controle e monitoramento por carta de controle (CEP), a característica de segurança deverá ser garantida através de inspeção com frequência 100% (cem por cento) durante a produção.

Para processos especiais, solda, tratamento superficial, tratamento térmico e outros, onde a característica pode ser verificada somente por intermédio de ensaio destrutivo, a comprovação deverá ser feita pelo monitoramento dos parâmetros relevantes do processo. Estes parâmetros, bem como suas tolerâncias, devem ser apresentados na submissão do PPAP.

Vida útil de ferramental

O Fornecedor será responsável por garantir que as ferramentas e demais propriedades da Marcopolo aplicadas no processo produtivo para o qual foi contratado sejam acondicionadas e mantidas de forma a garantir a sua respectiva integridade e funcionalidade.

O Fornecedor tem o dever de informar a Marcopolo, áreas de Qualidade de Fornecedores e Compras, caso identifique qualquer defeito nos ferramentais ou gabaritos que comprometam a qualidade final do produto, para tomada de ação corretiva ou preventiva. As peças que apresentarem problemas

de qualidade decorrentes de defeitos nos moldes não poderão ser enviadas para a Marcopolo.

Ferramentais de propriedade da Marcopolo deverão: estar identificados, controlados e com gravação “Marcopolo”, “NEOBUS” ou “Volare”, possuir controle que permita sua rápida localização e verificação de estado de conservação bem como estarem inseridos no controle de manutenção preventiva e preditiva do Fornecedor, além das demais obrigações contidas no contrato de comodato para o ferramental.

Os custos de manutenção preventiva e corretiva, além dos insumos diretos e indiretos necessários para a operação das ferramentas, enquanto estiverem de posse do Fornecedor, são por sua integral responsabilidade.

A cada novo desenvolvimento de item, o Fornecedor deve entregar um estudo de vida útil dos ferramentais e gabaritos, além de possuir uma sistemática implementada para controle e gerenciamento da vida útil e preservação de ferramental. A Marcopolo se reserva o direito de realizar auditorias e verificar o desempenho e estado dos mesmos.

Havendo a intenção de descarte/descontinuação de ferramental, o departamento de reposição da Marcopolo deve ser consultado para avaliação de como será conduzido o atendimento do mercado quanto as peças previamente produzidas com o referido ferramental. De mesma forma para quando haja alteração substancial no ferramental que perca a característica de intercambialidade com as versões anteriores.

Controle de Fornecedores “Tier 2”

Os Fornecedores da Marcopolo deverão ser capazes de gerenciar seus respectivos Fornecedores, Tier 2, incluindo disciplinas de avaliação, monitoramento, auditorias periódicas, disciplinas de controle de não conformidades e fechamento de plano de ações. A Marcopolo, quando julgar necessário, fará auditorias em processos críticos do Tier 2, acompanhado de um representante técnico do Fornecedor, para assegurar que controles apropriados estejam sendo praticados, sendo que esta prática de forma alguma eximirá a responsabilidade do Fornecedor junto aos seus Fornecedores Tier 2.

Os Fornecedores da Marcopolo deverão junto aos seus Fornecedores, Tier 2, desenvolver e homologar amostra dos componentes agregados no produto Marcopolo. Além dos aspectos de qualidade, os Tier 2 devem ser controlados pelos Fornecedores da Marcopolo, principalmente ao que se refere a utilização de materiais restritos/contaminantes, práticas condizentes com a legislação vigente, atendimento à LGPD e Lei Anticorrupção, processos produtivos adequados, e transparência de informações.

Documentação de aprovação especial

LEPS - Liberação Especial de Peças de Série: ocorre em função da necessidade de compra do produto sem que este tenha sido submetido a todas as etapas de desenvolvimento e homologação de amostra, PPAP. Esta condição de aprovação poderá ser aceita durante um período ou quantidade de peças

fornecidas, desde que haja aprovação da área de Qualidade de Fornecedores que irá definir as condições mínimas de controle para o fornecimento (ex: inspeção de cotas críticas 100% (cem por cento)).

Desvio: permissão para desviar-se dos requisitos originalmente especificados de um produto Marcopolo antes da sua realização ou liberar um produto concluído que não atende a requisitos especificados.

Derroga: solicitação formal feita à Marcopolo para derrogar um requisito específico do cliente, aplicado para sistema da qualidade e não para produto.

Prazos para o desenvolvimento de produto

Os prazos de submissão e ressubmissão de PPAP, os de validade das documentações de aprovação especial, ou qualquer outro prazo acordado com a Marcopolo para o desenvolvimento de produto e processos devem ser observados e gerenciados pelo Fornecedor. Caso haja descumprimento dos mesmos, o Fornecedor poderá ser escalado para o Comitê de Avaliação de Fornecedores que definirá as ações cabíveis, conforme regras do Escalonamento de Fornecedores (ver – Escalonamento de Fornecedores).

GESTÃO DA QUALIDADE

A Marcopolo aplica seus procedimentos internos para controle e monitoramento da qualidade de seus Fornecedores. Para isso, algumas práticas são adotadas a fim de padronizar a troca de informações e registrar as ações realizadas.

Notificação da qualidade (QM)

A Notificação da Qualidade (QM - *Quality Management*) é emitida pelo departamento da Qualidade de Fornecedores para itens fornecidos que não estão em conformidade com as especificações e/ou que apresentem falhas visuais e funcionais comprometendo o uso na linha de montagem da Marcopolo ou em campo. A notificação QM contém todos os dados do problema e informações necessárias para a identificação e resolução dos mesmos.

O produto entregue que não atenda às especificações ou apresente defeitos no recebimento ou no decorrer da sua aplicação será rejeitado pela Marcopolo, que se reserva o direito de devolver o lote total, parcial ou mesmo classificar ou retrabalhar. Somente poderão ser entregues materiais divergentes do especificado mediante aprovação especial por parte da Marcopolo, conforme documentação de aprovação especial.

A Marcopolo pratica inspeção de recebimento, auditorias e monitoramento dos materiais e processos que julga como críticos ao seu processo interno, estando estes materiais e processos passíveis de notificação quando houver alguma não conformidade. Para auditoria de materiais, em caso de reprovação, será realizada uma notificação QM com a quantidade total do lote fornecido. Todas as tratativas de notificação de qualidade estão dispostas no Portal de Fornecedores da Marcopolo.

Segregação, retrabalho ou devolução de materiais não conformes

O Fornecedor será comunicado e ficará sob sua responsabilidade a ação de contenção do problema, não podendo este prazo passar de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da data da notificação. A ação de contenção incluirá também as peças existentes no Fornecedor, em trânsito ou em poder da Marcopolo. Além disso, o Fornecedor deverá:

- ✔ Prestar assistência junto à unidade da Marcopolo, sempre que requerido;
- ✔ Identificar os lotes futuros como inspecionados, utilizando o formulário padrão Marcopolo que está disponível no Portal de Fornecedores;
- ✔ Responder a QM com um plano de ações corretivas no prazo de 10 (dez) dias úteis;
- ✔ Receber representantes da Marcopolo para avaliação do processo, se necessário.

Plano de ação do Fornecedor (8D)

O Fornecedor deverá utilizar método estruturado de solução de problemas para responder as notas QM's, podendo utilizar o Formulário 8D da Marcopolo, Análise e Solução de Problemas, disponível no Portal de Fornecedores.

O plano de ações corretivas deve ser emitido ao responsável solicitante da Qualidade Marcopolo via Portal de Fornecedores, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de emissão da QM.

Caso o Fornecedor descumprir os prazos de resposta dos planos de ação (8D), o mesmo poderá ser escalado para o Comitê de Avaliação de Fornecedores que definirá as ações cabíveis, conforme regras do escalonamento de Fornecedores.

Embarque controlado

Quando for evidenciada falha na eficácia do plano de ação apresentado pelo Fornecedor, reincidência de não conformidades ou falha nas características de segurança do produto, a Marcopolo poderá acionar a situação de embarque controlado aos produtos envolvidos.

O Embarque controlado é um processo de inspeção redundante de uma ou mais características do produto, resultante de uma não conformidade ocorrida anteriormente. Esta inspeção está além dos controles normais do produto e poderá ocorrer em dois níveis:

Embarque controlado - Nível 1

Verificação redundante da característica reclamada realizada pelo funcionário do Fornecedor e inspeção executada fora do local onde a característica a ser inspecionada é produzida não eliminam as inspeções durante o processo de produção da característica. As regras para execução do Embarque Controlado - Nível 1:

- ✔ A notificação de entrada no embarque controlado é feita formalmente ao responsável pelo Fornecedor;
- ✔ O Fornecedor deverá elaborar e manter registros do plano de controle do embarque controlado

indicando as características que serão inspecionadas e também registrar a inspeção de embarque controlado, quantidade do lote inspecionado, quantidade de peças aprovadas e peças reprovadas e nº da nota fiscal do lote entregue;

- ✔ O Fornecedor deverá enviar para a Marcopolo o plano de controle e os registros de inspeção do embarque controlado;
- ✔ O produto sob inspeção de embarque controlado nível 1 deve ser enviado à Marcopolo com a etiqueta padrão de identificação, que está disponível no Portal de Fornecedores.

Embarque controlado - Nível 2

A mesma sistemática de inspeção executada no nível 1, porém feita por um terceiro que representa os interesses da Marcopolo para atividades de retenção de peças problemáticas. Durante o Embarque controlado - Nível 2, as inspeções de nível 1 devem ser mantidas. As regras para execução do embarque controlado nível 2:

- ✔ Notificação formal para a direção do Fornecedor informando que a organização está sendo colocada em embarque controlado nível 2;
- ✔ Fornecedor é responsável por contatar e emitir ordem de serviço para terceiro homologado pela Marcopolo para executar o embarque controlado nível 2, bem como é responsável por todos os custos envolvidos;
- ✔ Fornecedor é responsável por definir layout para inspeção, elaboração do plano de controle das características a serem inspecionadas e pelo registro da inspeção do embarque controlado nível 2 (quantidade do lote inspecionado, quantidade de peças aprovadas e peças reprovadas e nº da nota fiscal do lote entregue);
- ✔ Fornecedor deverá informar o seu órgão certificador no prazo de 5 (cinco) dias úteis de que a empresa está em embarque controlado nível 2. Cópia da carta deve ser enviada à Marcopolo para área da Qualidade de Fornecedores;
- ✔ O produto sob inspeção de embarque controlado nível 2 deve ser enviado à Marcopolo com a etiqueta padrão de identificação, que está disponível no Portal de Fornecedores.

Exclusão do Embarque controlado

A exclusão do Embarque controlado ocorrerá somente após a comprovação da eficácia da ação corretiva, conforme 8D e encerramento da QM no Portal de Fornecedores.

Nota 1: O Fornecedor poderá solicitar à Marcopolo o encerramento da QM, desde que tenha passado pelo período mínimo de 3 (três) meses após a implementação total do plano de ações corretivas, ou havendo fornecimento de no mínimo 3 (três) lotes do produto em regime de Embarque controlado, o que ocorrer primeiro.

Custos de responsabilidades do Fornecedor

Engloba todas as peças fornecidas que apresentam problema de qualidade por responsabilidade do Fornecedor e cujos problemas são verificados antes da venda (faturamento) dos produtos da Marcopolo. Por conta do Fornecedor ficam as despesas decorrentes da devolução do produto, incluindo custos administrativos e os relacionados à classificação e/ou retrabalho executado pela Marcopolo ou por empresa contratada pelo Fornecedor. Também serão de responsabilidade do Fornecedor todos os custos relacionados à parada de linha de produção, perda de produção e retrabalho em unidades montadas.

Custo de refugo de material/Devolução

Cobrança do valor da peça devolvida (valor de aquisição da peça) com acréscimo de 11% (onze por cento) decorrente das despesas administrativas e manuseio do produto. A cobrança do valor da multa é realizada através de um abatimento automático das contas a receber do Fornecedor.

Custo de classificação/Retrabalho executado pela Marcopolo

Valor referente à mão de obra (tempo gasto x custo hora Marcopolo x nº de homens) envolvidos na classificação e/ou retrabalho das peças. Aplicado também na vistoria, retrabalho e substituição de peças em veículos nos pátios das unidades fabris da Marcopolo "zero KM".

Custo de material utilizado no retrabalho

Valor do material Marcopolo empregado no retrabalho das peças.

PERFORMANCE DE FORNECEDORES

Com a finalidade de acompanhar e verificar a conformidade dos requisitos exigidos, os Fornecedores definidos pela Marcopolo terão seu desempenho medido mensalmente através do Índice de Desempenho Global do Fornecedor (IDGF), calculado conforme fórmula abaixo:

$$\text{IDGF} = (\text{IQF} \times 0.4) + (\text{CEF} \times 0.3) + (\text{ACF} \times 0.3)$$

Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF): 40 (quarenta) pontos

Credibilidade de Entrega do Fornecedor (CEF): 30 (trinta) pontos

Avaliação Comercial do Fornecedor (ACF): 30 (trinta) pontos

A avaliação do Fornecedor é realizada com o envolvimento de 3 (três) áreas da Marcopolo: Qualidade de Fornecedores, Planejamento Integrado e Compras. Definem-se os critérios abaixo como primordiais para interesse das áreas em elencar os Fornecedores para a performance.

- ✓ Qualidade: análise de risco do material fornecido;
- ✓ Planejamento Integrado: frequência de entregas/assiduidade;
- ✓ Compras: montante fornecido.

Classificação geral do Fornecedor

Com base nos cálculos de desempenho IDGF, a classificação dos Fornecedores será de acordo com a nota de desempenho obtido. O mesmo será submetido a avaliação do Comitê Gerencial de Fornecedores.

90 ≤ IDGF ≤ 100 – FORNECEDOR CLASSE A

O Fornecedor é considerado potencial e prioritário para novos desenvolvimentos.

70 ≤ IDGF < 90 – FORNECEDOR CLASSE B

O Fornecedor é considerado como segunda opção para novos desenvolvimentos.

IDGF < 70 – FORNECEDOR CLASSE C

O Fornecedor não é consultado para novos desenvolvimentos e será convocado para reuniões de performance, conforme as regras do escalonamento de Fornecedores.

Avaliação mensal do Fornecedor

Os Fornecedores serão avaliados mensalmente conforme os critérios individuais estabelecidos pela Qualidade de Fornecedores, responsável pelo IQF, Compras, responsável pelo ACF, e Planejamento Integrado, responsável pelo CEF.

Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)

O IQF é composto por três critérios: (1) PPM, (2) Quantidade de reclamações por Notificação QM, incluindo as motivadas por problemas em campo e, (3) Certificação do Fornecedor. A composição do índice é dada pelo Quadro 4.

Quadro 4 – Composição Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)

Auditoria	Pontuação
PPM	60%
Quantidade de Notas QM	30%
Certificação - ISO 9001 e/ou IATF 16949	10%

Fonte: Compras Marcopolo

Este item representa 40% (quarenta por cento) do IDGF do Fornecedor .

Avaliação do PPM (Parte Por Milhão)

O PPM avalia a capacidade do Fornecedor em atender às necessidades do cliente, expectativas e requisitos em relação ao material fornecido e confere ao Fornecedor uma comprovação estatística da qualidade de seu produto. O índice é calculado pela equação a seguir a cada não conformidade detectada na linha do cliente Marcopolo. Estes eventos são registrados no sistema Marcopolo através da Notificação da Qualidade (QM).

$$\text{PPM} = \frac{\text{Quantidade de material não conforme} * 1.000.000}{\text{Quantidade de material fornecido no período}}$$

A Marcopolo estabelece e comunica aos Fornecedores as metas de PPM por *commodities*. O desempenho do Fornecedor em relação à meta impacta diretamente na pontuação do índice, conforme Quadro 5.

Quadro 5 – Pontuação do índice de PPM conforme variação em relação à meta

PPM	Pontuação
PPM <= Meta	100%
Meta < PPM <= 1,25×Meta (Meta + 25%)	80%
1,25×Meta < PPM <= 1,50×Meta (Meta + 50%)	60%
1,50×Meta < PPM <= 1,75×Meta (Meta + 75%)	40%
1,75×Meta < PPM <= 2,00×Meta (Meta + 100%)	20%
PPM > 2,00×Meta	0%

Fonte: Compras Marcopolo

Nota 2: Caso o Fornecedor tenha dúvidas sobre a sua meta de PPM deverá consultar o EQF responsável ou via e-mail eqf@marcopolo.com.br.

Quantidade de reclamações - Notas QM

O Fornecedor terá pontos deméritos no índice IQF pela quantidade de reclamações formais emitidas pela Marcopolo, conforme quadro 6.

Quadro 6 – Pontuação do índice de Notas QM

Quantidade Notas QM	Pontuação
Nenhuma	100% (cem por cento)
1 Nota QM	80% (oitenta por cento)
2 Notas QM	60% (sessenta por cento)
3 Notas QM	40% (quarenta por cento)
4 Notas QM	20% (vinte por cento)
5 Notas QM ou mais	0% (zero por cento)

Fonte: Compras Marcopolo

Certificações ISO 9001 e/ou IATF 16949

O Fornecedor que não possuir certificações ISO 9001 e/ou IATF 16949 será demeritado em 10% (dez por cento) da nota do IQF, conforme apresentado no quadro 4 além de não ser considerado no desenvolvimento de itens/componentes para novos projetos.

O Fornecedor é responsável por manter seu cadastro e certificação atualizadas no sistema Marcopolo, podendo ser enviado via email eqf@marcopolo.com.br.

Credibilidade de Entrega do Fornecedor (CEF)

Essa avaliação representa 30% (trinta por cento) da nota de desempenho do Fornecedor, sendo que é obtida por meio de uma comparação da data de remessa do pedido de compra em relação à data de entrada da nota fiscal no sistema Marcopolo. A data de remessa considerada é a data em que o material deve ser entregue na Marcopolo. Para atribuir a nota de cada fornecimento será utilizada um dos critérios a seguir:

- ✔ Se o material for entregue no prazo, considerando a data de remessa do material, a nota de cumprimento de prazo de entrega é máxima 100 (cem).
- ✔ Se o material for entregue após o prazo, considerando a data de remessa do Fornecedor, a nota de cumprimento de prazo dessa entrega será determinada conforme quadro 7.

Quadro 7 – Pontuação do índice de entrega de Fornecedores

Dias úteis entre Data de Remessa, que deveria ser entregue, e Data de Entrega, que foi entregue	Nota Final por Pedido de Compra
< = a 1 (um) dia	100 (cem)
= a 2 (dois) dias	75 (setenta e cinco)
= a 3 (três) dias	50 (cinquenta)
> do que 3 (três) dias ou não entregue	0 (zero)

Fonte: Compras Marcopolo

O cálculo desta nota é realizado através da média por Fornecedor onde são somadas as notas por pedido e divididas pela quantidade de pedidos atendidos por mês. Para que não hajam incoerências na nota de atendimento, caso surjam necessidades ou solicitações de entregas antecipadas ou posteriores às datas de remessa dos materiais, há a necessidade do Fornecedor entrar em contato com a área de Planejamento Integrado da Marcopolo para que seja efetuada a manutenção nas datas dos pedidos de compra.

* Para o cálculo da quantidade de dias são considerados somente dias úteis.

Avaliação Comercial do Fornecedor (ACF)

A avaliação do relacionamento comercial representa 30% (trinta por cento) do IDGF. O resultado é obtido por meio de uma avaliação quadrimestral realizada pelo respectivo comprador. As questões envolverão flexibilidade nas negociações, competitividade global em relação a preços, condições de frete, prazo de pagamento, prazo de atendimento das cotações, proatividade em geral e análise da situação financeira do Fornecedor.

ESCALONAMENTO DE FORNECEDORES

Comitê técnico de avaliação mensal

Comitê de Avaliação de Fornecedores da Marcopolo, formado por Compras, Planejamento Integrado e Qualidade de Fornecedores, monitora mensalmente o desempenho da cadeia de fornecimento. Fornecedores com baixo desempenho (Classe C – nota IDGF < 70) são escalados para deliberação sobre as ações necessárias, incluindo a decisão sobre a continuidade de fornecimento, conforme o diagrama abaixo:



Escalonamento - Nível 1

Neste nível serão enquadrados os Fornecedores que apresentarem desempenho insatisfatório por 2 (dois) meses consecutivos. O Fornecedor será convocado para uma reunião na Marcopolo, a nível operacional, para apresentar as causas dos problemas relacionados com o baixo desempenho, bem como o plano de ação elaborado para recuperação.

Escalonamento - Nível 2

Caso não apresente melhora na avaliação do mês seguinte, o Fornecedor passará para o nível 2. É recomendada a execução de embarque controlado, conforme este Manual. O Fornecedor será convocado para uma reunião na Marcopolo, com a participação da gestão de ambas as partes, incluindo as áreas afetadas pelo problema na Marcopolo. O Fornecedor deverá entender e explicar os motivos da não eficácia das ações anteriores e apresentar um novo plano.

Escalonamento - Nível 3

Não sendo eficazes as ações anteriores, o Fornecedor estará no quarto mês consecutivo na classe C. A medida de embarque controlado será reforçada pela execução do embarque controlado nível 2, conforme este Manual. Será realizada reunião com envolvimento da diretoria de ambas as partes.

Escalonamento - Nível 4

Após terem sido tomadas todas as ações previstas nos níveis anteriores, sem que tenha resultado positivo no desempenho e o Fornecedor alcance o quinto mês consecutivo na Classe C, o mesmo será analisado pelo Comitê de Fornecedores da Marcopolo sobre a continuidade de fornecimento (phase-out) e/ou aprovação de um plano de desenvolvimento.

Critério de saída do escalonamento

Após ter entrado para o escalonamento, como critério de saída o Fornecedor deverá apresentar melhora no desempenho nos próximos 3 (três) meses. Entende-se que este período é necessário para comprovar que as ações tomadas foram eficazes. Enquanto o Fornecedor não alcançar 3 (três) meses consecutivos com nota IDGF acima da classe C, fica sendo monitorado, podendo ser novamente chamado para as reuniões e planos de ação conforme diagrama. Além disso, é necessário estarem validadas as ações e verificada a eficácia das mesmas pela Qualidade de Fornecedores para o Fornecedor sair do escalonamento.

Caso o Fornecedor, durante os 3 (três) meses de monitoramento, volte a apresentar classificação geral Classe C, o mesmo será enquadrado novamente no nível de escalonamento em que estava. E apresentando novamente desempenho insatisfatório na avaliação do mês seguinte, passará para o próximo nível.

Monitoramento

Enquanto o Fornecedor estiver no período de monitoramento, aguardando atingir o critério de saída do escalonamento, será feito acompanhamento das ações apresentadas e o mesmo poderá ser chamado na Marcopolo a qualquer momento para apresentar o status do plano de ação.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE ABASTECIMENTO

PARÂMETROS DE COMPRAS

Ordens/pedidos de compra

Na Marcopolo, as ordens de compras são geradas de acordo com as necessidades dos materiais. Os pedidos correspondem ao comprometimento do Fornecedor em relação ao cumprimento às condições apresentadas como por exemplo: nome do Fornecedor, itens, quantidades, preço, NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul), IVA (Imposto sobre o Valor Agregado) e datas. O Fornecedor deve verificar se os dados dos pedidos recebidos estão corretos e plausíveis. Caso alguma discrepância seja encontrada, o Fornecedor deve imediatamente alertar o comprador e o requisitante da Marcopolo.

Os pedidos de compra são compostos por 10 (dez) dígitos, sendo que são diferenciados através do tipo de pedido e números iniciais, conforme classificação abaixo:

- ✔ MRP/Pedidos de Compra Nacionais: 4500000000
- ✔ Kanban: 2900000000
- ✔ Importação: 4700000000
- ✔ Conserto: 4300000000
- ✔ Beneficiamento: 4500000000
- ✔ JIT: 3000000000
- ✔ Programa de remessa: 5500000000
- ✔ Frete: 4800000000

As datas de entregas que constam nos pedidos são as datas em que o material deve estar nas respectivas plantas Marcopolo. Qualquer exceção a esse padrão, por quaisquer motivos, deve ser objeto de um acordo específico. Todas as alterações de data, antecipações, postergações e/ou novas quantidades surgem conforme necessidades do plano mestre de produção, sendo evidenciadas pelo portal de Fornecedores diariamente.

Os Fornecedores devem verificar a tela de pedidos alterados no portal, para observância das demandas e confirmação da possibilidade ou não de atendimento dos critérios modificados. Quantidades maiores às solicitadas não serão permitidas, exceto para aqueles materiais adquiridos com unidade de medida metro e/ou kg que tem percentual de variação pré-cadastrado.

Caso não haja o cumprimento da data de entrega por motivos de responsabilidade do Fornecedor, e com isso, seja necessária a realização de frete expresso modal rodoviário e/ou aéreo, o valor do frete deverá ser pago pelo Fornecedor. Caso a Marcopolo realize o pagamento, o reembolso deve ser feito pelo Fornecedor no mês subsequente.

Acompanhamento dos parâmetros negociados

O Fornecedor deve continuamente acompanhar as ordens de compra em andamento e ser capaz de prover informações sobre o andamento dos pedidos a qualquer momento. Se, porventura, ocorrer algum problema que venha a impactar no cumprimento dos parâmetros negociados nos pedidos, o Fornecedor deve imediatamente notificar a Marcopolo por escrito, através de um e-mail, direcionado ao comprador e planejador de materiais responsáveis, discorrendo sobre os fatos ocorridos e informando sobre as novas possibilidades de entrega. Nesta mensagem, o Fornecedor deve prover as seguintes informações:

- ✔ Causa raiz do problema de fornecimento;
- ✔ Alternativas de produção;
- ✔ Disponibilidade de itens alternativos;
- ✔ Possibilidade de quebras de lotes;
- ✔ Possibilidade de redução do tempo de trânsito, utilizando-se de fretes emergenciais/especiais;
- ✔ Notificação/escalonamento do nível hierárquico superior.

Se não for possível o estabelecimento de acordo, a pessoa responsável do Fornecedor deve envolver seus superiores hierárquicos na busca por uma pronta resolução da divergência.

PARÂMETROS FISCAIS

Notas fiscais de faturamento

Para validação da nota fiscal é mandatório que o Fornecedor respeite todas as informações disponibilizadas no pedido de compra, faturando para a unidade da Marcopolo/CNPJ indicada, sem exceder as quantidades solicitadas em cada pedido, bem como, não podendo somar quantidades de pedidos do mesmo material em uma única linha da nota fiscal. Todos os arquivos XML's emitidos para quaisquer unidades Marcopolo passam por uma conferência de validação automática junto ao site da Receita Federal, desta forma devem ser enviados para os respectivos endereços de e-mail, conforme abaixo:

Para as empresas e filiais da Marcopolo (BRMP) e Ciferal (BRCF), utilizar o e-mail nfe@marcopolo.com.br, para a Volare de São Mateus (BRVV centro VV10) utilizar o nfesm@volare.com.br .

Tais parâmetros para o recebimento via sistema Inbound referem-se ao preenchimento obrigatório no arquivo XML. Estes campos são referentes ao número do pedido de compra e ao seu

item(linha), campos XPED e NITEMPED. Conforme abaixo:



Importante reforçar a necessidade da informação correta e consequente validação do item do pedido de compra (NITEMPED), sendo imprescindível para a consistência da nota fiscal e que corroborará na fluidez do processo de recebimento, identificando corretamente o pedido de compra e sua respectiva linha para consistência.

A validação ou divergência da nota será enviada para o e-mail previamente cadastrado pelo Fornecedor, tal qual constará no sinalizador existente no Portal de Fornecedores: verde – nota validada; amarelo – nota em processamento; vermelho – nota com divergência. Havendo divergência, o Fornecedor deve analisar o erro indicado na mensagem exposta em ambas as ferramentas e corrigi-lo, submetendo novamente para validação. Persistindo o erro, o Fornecedor deve contatar a equipe de Analistas de Compras Marcopolo para debater as necessidades de ajustes necessários no pedido ou nas notas fiscais, avaliando também a eventual necessidade de emissão de uma nova nota.

Caso o arquivo XML não tenha sido encaminhado para os respectivos e-mails e/ou não estiver preenchido corretamente conforme orientado, bem como não ter recebido o retorno do aceite (e-mail automático) antes da entrega do material, o material e nota serão devolvidos para a origem com o custo do frete por conta do Fornecedor. Em caso de dúvidas, contatar nosso suporte pelo e-mail retornonfe@marcopolo.com.br ou o comprador/planejador responsável.

Notas fiscais para amostra de materiais

É obrigatório constar nos dados adicionais da nota o código de material da Marcopolo e o nome do solicitante do mesmo.

Consistência de nota fiscal

Conforme exposto anteriormente, antes do envio do material para as unidades da Marcopolo no Brasil, as notas devem ser consistidas no Sefaz, e validadas pelo processo do Inbound. Desta forma o Fornecedor deve, antes de disponibilizar o material para despacho ao seu destino final, realizar a consistência a fim de poder corrigir os problemas nas notas fiscais e informar e/ou corrigir junto a Marcopolo, antes que os materiais sejam entregues em nossas plantas fabris. Sendo assim há maior agilidade e menor tempo de espera nas entregas, eliminando os problemas fiscais.

PARÂMETROS LOGÍSTICOS

Horários de entrega

Os Fornecedores que realizam entregas diretamente na Marcopolo possuem horários pré-definidos para efetuar suas entregas. Esses horários devem ser respeitados para que tenhamos um fluxo de recebimento eficaz. As tabelas de horários estão disponíveis para o Fornecedor através do Portal de Fornecedores, no local abaixo: HOME/LOGÍSTICA/GRADE ENTRADA VEÍCULOS.

Procedimento de recebimento

Nas unidades produtivas Marcopolo, o Fornecedor deve se dirigir ao portão de recebimento, neste local a transportadora efetuará a entrega fiscal e se direcionará ao estacionamento de cargas. Junto à entrega fiscal, o transportador irá receber um pager com seu número de entrada, assim que for efetuada a entrada fiscal, o mesmo receberá um aviso no pager indicando a doca de recebimento conforme seu tipo de veículo. Salientamos que o transportador deve estar utilizando os EPI'S necessários para entrar na empresa: sapato de couro fechado e calça comprida. Caso precisem entrar na fábrica, a empresa disponibilizará óculos de segurança e protetor auricular, cabendo aos colaboradores do Fornecedor estarem devidamente identificados, respeitar todos os procedimentos internos da Marcopolo, e seguir as orientações providas pela segurança do trabalho Marcopolo.

Conferência física de recebimento

O processo de conferência física dos materiais será realizado durante o processo de entrega. Somente depois de realizada a conferência física o Fornecedor/transportador será liberado para saída da empresa. Serão efetuadas contagens por volume e aleatoriamente será realizada contagem unitária dos materiais entregues. Havendo divergência entre as quantidades faturadas e as quantidades entregues será procedido conforme abaixo:

- ✔ Divergência a menor: quantidade enviada fisicamente é menor que a quantidade faturada. É registrada a divergência no boletim de recebimento, é coletada assinatura do entregador no boletim que é impresso em duas vias, onde uma fica arquivada na Marcopolo e outra é entregue para o Fornecedor/transportador, posteriormente emite-se uma fatura contra o Fornecedor da quantidade faltante.
- ✔ Divergências a maior: quantidade enviada a mais é devolvida pelo transportador que realizou a entrega, sem emissão de nota fiscal. Apenas informado no boletim que é impresso em duas vias, que foram rejeitados os determinados materiais por não possuírem nota fiscal correspondente.

Frete de devolução e conserto

Quando forem efetuadas devoluções de materiais por divergência de qualidade, o frete será de

responsabilidade do Fornecedor. No caso de envio de peças para conserto, quando o material foi danificado na Marcopolo, os custos de frete serão por conta da Marcopolo.

Embalagem

Será responsabilidade do Fornecedor realizar a entrega dos materiais mantendo-os íntegros e sem danos. O nível da qualidade do transporte e embalagens dos materiais é de atribuição dos Fornecedores, sendo indispensável o cumprimento do Manual de Embalagens estabelecido pela Marcopolo e disponível no Portal de Fornecedores. A Marcopolo não aceitará materiais danificados e o custo de reposição é do Fornecedor.

Para embalagens de madeira, o Fornecedor deve atender aos requisitos da NIMF 15 (https://www.ippc.int/largefiles/NIMF_15_2009_PTFINAL_0.pdf), Norma Internacional de Medidas Fitossanitárias, e realizar o tratamento fitossanitário. As embalagens deverão estar identificadas conforme definição do Manual de Embalagens disponível no Portal de Fornecedores. O QRCode deve conter as informações conforme constante no Manual de Embalagens.

Sistema de coleta *Milk Run*

O sistema de coleta de *Milk Run* adota uma concepção de trabalho com ênfase na filosofia *just in time* e procura seguir alguns de seus princípios como: redução do estoque de materiais, maior frequência de abastecimento de suprimentos e maior integração entre as partes que compõem o sistema: montadora e Fornecedor.

Atualmente contamos com sistema de *Milk Run* em Fornecedores da região de São Paulo (SP), Porto Alegre (RS) e Caxias do Sul (RS). Este sistema consiste na coleta programada de peças junto aos Fornecedores, diferentemente do sistema de abastecimento denominado convencional, no qual o Fornecedor entrega suas peças na planta da montadora. Após a realização da coleta, o processo de separação e acondicionamento nos contentores é realizado no centro de distribuição do transportador.

A Marcopolo espera que o Fornecedor realize a segregação dos materiais, conforme os depósitos que constam no pedido de compra Marcopolo, a fim de agilizar o processo de separação no centro de distribuição do transportador. A listagem dos depósitos e seus respectivos responsáveis está disponível no Portal de Fornecedores.

Cross Docking

Cross Docking define-se como sistema de distribuição nos quais os produtos recebidos no armazém ou no centro de distribuição não são armazenados, mas sim preparados para serem enviados aos destinos finais. O processo de separação e acondicionamento nos contentores deverá ser realizado no Fornecedor ou no centro de distribuição do transportador, na cidade onde está localizada a unidade operacional da Marcopolo S.A.

A Marcopolo espera que o Fornecedor realize a separação dos materiais, conforme os depósitos

que constam no pedido de compra Marcopolo.

Engenharia de processos logísticos

Os processos logísticos são definidos a partir de um conjunto de atividades de projetos de embalagens, pesquisa por Fornecedores, novas tecnologias, cotação, negociação e serviços de acordo com as necessidades das atividades. Como principais objetivos estratégicos elencamos melhorar a relação custo/benefício no que é desenvolvido através das atividades que agreguem valor e gerem resultados alinhados a estratégia da unidade da empresa, além disto, a área tem como premissa desenvolver soluções voltados a integridade física dos materiais, componentes ou serviços.

Desenvolvimento de embalagem

A Marcopolo tem a política de desenvolver em conjunto com o Fornecedor embalagens para atender a sua demanda, visando atender as necessidades de ambos os processos, com a premissa de reduzir os custos logísticos, eximindo qualquer tipo de dano ou avaria que a peça possa sofrer pelo transporte e também desenvolver embalagens ergonomicamente corretas, pois deverão respeitar limites de capacidade, forma, identificação e outros requisitos legais aplicáveis.

É estimulado o uso de embalagens retornáveis e recicláveis. O desenvolvimento de embalagens por parte da Marcopolo não exime a responsabilidade do Fornecedor pela entrega do material em perfeita condição, fazendo com que o Fornecedor esteja atento a qualquer tipo de desgaste natural que a embalagem venha sofrer ou alteração no material transportado.

Gestão de embalagens

A Marcopolo realiza a gestão de suas embalagens conforme metodologia definida no manual de embalagens disponível no Portal de Fornecedores.

As embalagens que forem enviadas ao Fornecedor devem retornar para a Marcopolo com seus produtos conforme o proposto do desenvolvimento, e as mesmas devem ser utilizadas somente entre Marcopolo e Fornecedor, não podendo ser enviada para outro cliente de sua empresa.

PARÂMETROS DE EXCELÊNCIA MARCOPOLO

Com base na filosofia *Lean Supply Chain Management*, a Marcopolo tem um programa aplicado para os processos de Planejamento Integrado, Compras, Logística de Abastecimento e Distribuição, Redução de Custos, que proporcionam o direcionamento de toda a sua cadeia de suprimentos. A Marcopolo busca junto à cadeia de Fornecedores melhorar a gestão das suas variabilidades, mantendo um fluxo rápido e eficaz, com o melhor custo-benefício para ambas as partes.

Iniciativas de inovação e competitividade

Com o intuito de manter a competitividade da Marcopolo e de sua cadeia de Fornecedores, possuímos o programa de *Benchmarking* com o mercado para obtermos a excelência. Onde o Fornecedor atual e os potenciais Fornecedores podem, juntamente ao comprador desenvolvedor, propor melhorias de produto, processo, qualidade, que venham a aumentar a competitividade dos produtos. Esse processo pode ocorrer através:

- ✔ Novas tecnologias;
- ✔ *Tech day* - Evento técnico para novos ou atuais Fornecedores sobre novas tecnologias, tendências e soluções;
- ✔ *Workshop*;
- ✔ *Kaizen*;
- ✔ Racionalização de produtos;
- ✔ Substituições de itens;
- ✔ Compras online/eletrônica/automatização;

Entre outros.

Relevante mencionar a necessidade constante de alternativas para redução de custos e aprimoramentos de processo, sendo considerado diferencial competitivo entre Fornecedores, com enfoque na sustentabilidade das operações.

A racionalização constante de códigos (possibilidade de melhor aproveitamento de materiais, substituindo o uso de 2 ou 3 códigos por um mesmo), e oportunidades de redução de custos sempre são bem-vindas, podendo ter seus resultados divididos entre Fornecedor e Marcopolo.

Capacitação de Fornecedores

De maneira geral, a qualificação e o desenvolvimento de Fornecedores se referem aos esforços da organização para criar e manter uma rede competente de Fornecedores. Envolve também um esforço cooperativo de longo prazo entre uma organização compradora e seus Fornecedores para atingir as melhorias desejadas.

A Marcopolo, visando a evolução de sua cadeia de suprimentos, realiza com seus Fornecedores o programa de capacitação de Fornecedores Marcopolo, conforme necessidade apontada pela equipe Marcopolo. O programa tem como principal foco os requisitos/ferramentas da qualidade, compras, logística e suporte para Fornecedores. Listamos alguns resultados esperados para o programa de capacitação de Fornecedores Marcopolo, dentre eles estão:

- ✔ Evolução dos processos na cadeia de Fornecedores Marcopolo;
- ✔ Excelência global em competitividade, qualidade e entrega;
- ✔ Atendimento aos requisitos do Manual de Fornecedores edição vigente;
- ✔ Melhorias na eficiência e eficácia dos Fornecedores;
- ✔ Redução de custos totais na cadeia produtiva;

✓ Padronização de rotinas e processos.

A meta final destes programas é formar relacionamentos mutuamente benéficos, que ajudarão ambas as empresas a competir com maior eficiência no mercado e, com isso, manter uma política de qualidade total, além de fomentar a comunidade em que as organizações estão inseridas.

Solicitação de reajuste

As solicitações de reajuste, quando ocorrerem, devem ser formalizadas via e-mail com visibilidade de variações de no mínimo 90 (noventa) dias e após com novo e-mail de aviso prévio de 30 (trinta) dias antecedendo a data do reajuste proposto, para que o comprador responsável siga com a negociação, sempre respeitando a periodicidade mínima de 12 (doze) meses a contar do último reajuste/negociação, considerando sempre as possibilidades de ganho por escala, por produtividade, e referente a curva de aprendizado após os 12 (doze) meses iniciais de produção de algum material.

A solicitação deverá ser enviada com a planilha de custo aberto, *cost breakdown* e NCM das principais matérias-primas utilizadas, bem como com as devidas justificativas/índices incidentes e embasamentos para a solicitação deste reajuste. Após o processo de negociação e devido aceite da gestão da Marcopolo o reajuste deverá ser realizado via processo de cotação no Portal de Fornecedores com no mínimo uma semana de antecedência ao dia de efetivação dos preços negociados.

PARÂMETROS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Garantia dos produtos adquiridos

O Fornecedor é responsável pela garantia dos produtos ou serviços que fornece à Marcopolo S.A. A garantia do produto se inicia a partir da data da Nota Fiscal emitida pela Marcopolo aos seus clientes finais versus a data do atendimento. Para os casos em que os veículos ficam em estoque, é considerada a emissão da Nota Fiscal do Prestador de Serviço (nota 6), para seu cliente final versus a data do atendimento. O término do período de garantia está determinado no manual do produto entregue ao cliente, sendo os seguintes prazos estimados como mínimo normal:

I. Componentes em geral:

Negócio Ônibus: 1 (um) ano

Negócio Volare: 2 (dois) anos

Nota 6: Considerar prestador de serviço: Rede de representantes, concessionários, postos de atendimento e oficinas próprias;

Nota 7: A garantia dos produtos fornecidos quando registrada em contrato, não poderá ser inferior ao tempo especificado pela Marcopolo aos seus clientes, conforme consta neste manual;

Nota 8: Negócios/produtos especiais com prazo de garantia diferenciado, deve ser considerado em contratos específicos conforme escopo do projeto.

Política de ressarcimento

A Marcopolo atende seus clientes em garantia por meio dos seus prestadores de serviço providenciando recursos para esse atendimento. Após a gestão dos atendimentos ao mercado pela área de Assistência Técnica da Marcopolo, os produtos em garantia são analisados tecnicamente, pela área da Qualidade de Fornecedores em parceria com o Fornecedor do produto quando requerido.

As despesas em garantia provenientes da mesma ocorrência serão informadas ao Fornecedor, e o ressarcimento seguirá conforme descrito no tópico "Formas de Ressarcimento". Casos específicos e diferentes, deverão ser registrados via Ata, e-mail ou adendo de Pós-Vendas previamente alinhados e autorizados entre as áreas de Compras, Qualidade de Fornecedores e Pós-Vendas.

Crítérios para o retorno dos produtos em garantia para análise

Para o mercado interno, em casos em que não existe um histórico de avaliações, será solicitado retorno das peças para possíveis análises, em casos de problemas conhecidos considerados dentro do período de abrangência a Marcopolo se reserva ao direito de não solicitar retorno das peças, realizando apenas cobrança dos valores gastos ou poderá ser aplicado o fator técnico (Nota 9).

Para o mercado externo, em casos em que não existe um histórico de avaliações, não será solicitado retorno das peças para possíveis análises, nesse caso será enviado ao Fornecedor informações/ evidências referentes aos problemas encontrados, como fotos e/ou vídeos para análise, caso não sejam suficientes o Fornecedor pode seguir procedimento de análise "*in loco*" (nota 10), lembrando que as peças ficam armazenadas pelo período máximo de 6 (seis) meses a contar a data de aprovação da solicitação de garantia, em casos de problemas conhecidos considerados dentro do período de abrangência a Marcopolo se reserva ao direito de realizar apenas cobrança dos valores gastos ou poderá ser aplicado o fator técnico (Nota 9).

Nota 9: O fator técnico consiste em considerar o percentual de falhas procedentes pelo Fornecedor e/ou Qualidade de Fornecedores, em avaliações recentes de um determinado item ou família de itens para composição dos valores de ressarcimento por um determinado período pré-definido.

Nota 10: Caso o Fornecedor necessite analisar os produtos nos Prestadores de Serviços e/ou Clientes *in loco*, este será sempre acompanhado de pessoa responsável pela Marcopolo ou Preposto indicado por ela, neste caso os custos serão de responsabilidade do Fornecedor, sem qualquer forma de ressarcimento por parte da Marcopolo em casos em que os itens sejam não passíveis para o Fornecedor.

Relatórios de análises dos produtos em garantia

O Fornecedor deve disponibilizar um técnico especializado para analisar imediatamente as amostras dos produtos substituídos em garantia, independentemente da empresa causadora, a fim de solucionarmos rapidamente as ocorrências, reduzindo a abrangência do fornecimento de produtos defeituosos e reclamações de mercado, bem como as despesas com atendimentos. A análise pode ser realizada na Marcopolo, no cliente ou nas dependências dos Fornecedores

conforme criticidade do item, mediante o alinhamento com o setor de Qualidade de Fornecedores da Marcopolo.

A partir disso, o Fornecedor deve analisar as peças classificando-as como garantia procedente ou garantia improcedente, justificando a decisão com um parecer técnico. Esta deverá ser aprovada e validada pela área de Qualidade de Fornecedores. Não havendo retorno do Fornecedor dentro do prazo especificado pela área de Pós-vendas/Qualidade de Fornecedores da Marcopolo ao enviar a solicitação, será considerada como “garantia procedente” e as cobranças serão efetuadas automaticamente. A data será definida quando realizada a solicitação de análise.

Após a realização da análise de garantia e identificada a causa, o Fornecedor deverá informar o período de abrangência (descrição do lote de produção ou datas de produção) do fornecimento do produto até a melhoria aplicada. Para os atendimentos ao cliente final, independentemente do período de vigência da garantia, serão considerados os resultados das análises recorrentes ao período definido na abrangência acima mencionada. Ocorrências com o mesmo produto, porém fora do período de abrangência definido (período e/ou lote) analisados, já com causa e plano de ação definidos, passarão por um novo processo de análise.

Formas de ressarcimento

O Fornecedor fará o ressarcimento de forma monetária através de depósito bancário, ou desconto em Nota Fiscal, no qual será abatido com base nas contas a receber em aberto com a Marcopolo. Não havendo retorno dentro dos prazos definidos ou embasado nas evidências técnicas das ocorrências e comprovado ser passível de ressarcimento, será considerado como aceite do Fornecedor e seguirá para o desconto em nota fiscal.

Os custos sobre os atendimentos em campo incluem:

I. Custo da peça: valor final de revenda para o Prestador de Serviço + taxa administrativa (podendo variar por região);

II. Mão de Obra: custo hora vigente da análise e substituição do componente: O tempo mínimo para cada atendimento é de uma hora. O valor será ajustado conforme definições da Marcopolo de pagamento a seus prestadores;

III. Custos adicionais (Ex.: alimentação, impostos, taxas, fretes, viagens, quilômetro rodado, estadias, deslocamentos de pessoal, aluguéis, guinchos, entre outros);

IV. Custo com Lucros cessante (Ex.: carro parado).

Recall

Recall, ou chamamento/convocação, é um procedimento pelo qual o Fornecedor informa o público e o convoca para substituição de um componente ou correção de um defeito, com objetivo de proteger e preservar a vida, a saúde, a integridade e a segurança do consumidor, além de evitar e minimizar prejuízos físicos ou morais.

O Fornecedor compromete-se a observar a legislação pertinente, em vigor ou que venha a vigorar

na vigência do fornecimento, com especial observância ao artigo 10 da Lei 8.078 de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Portaria Conjunta nº 3, de 1º de julho de 2019, do Ministério da Justiça em caso de necessidade de ação de *Recall* em decorrência de defeitos relacionados aos produtos Marcopolo no mercado e que apresente como causa raiz comprovada do *Recall* uma não conformidade originada de falha proveniente de produtos e/ou serviços sob responsabilidade do Fornecedor, como referência deve utilizar a norma NBR ISO 10393 - *Recall* de Produto.

O Fornecedor de mútuo acordo deve assumir os custos decorrentes do evento e apoiando a Marcopolo nas medidas que forem necessárias para atender ao mercado e a legislação vigente.

Ação de saneamento - Campanha

É realizada a partir da necessidade de atualização de produto, sendo que a ocorrência de falha não compromete a segurança do consumidor, contudo tem extensão generalizada de mercado. Quando solicitado, o Fornecedor será responsável com todos os custos e solução do problema.

Em casos onde o Fornecedor possua rede própria de atendimento, todos os problemas encontrados deste, deverão ser atendidos por sua rede, incluindo troca da peça, mão de obra, deslocamentos e demais custos envolvidos na solução e quando solicitado este deve reportar via sistema de garantia Marcopolo seus atendimentos em garantia, para que se possa monitorar a qualidade do produto em campo, que pode gerar a não satisfação de nossos clientes.

Nos casos específicos em que a rede própria do Fornecedor de alguma forma não atenda nosso cliente, ou o mesmo precise de agilidade em seu atendimento, poderemos realizar este atendimento e solicitar ressarcimento conforme previsto neste manual no tópico Formas de Ressarcimento, com isso evita-se insatisfação dos clientes Marcopolo. Qualquer alteração em sua rede deve-se informar a Marcopolo, para controle e apoio ao cliente.

Documentações necessárias/capacitações

Em casos específicos, a Assistência Técnica Marcopolo solicitará ao Fornecedor materiais de apoio, como manual de usuário e/ou materiais técnicos do produto (plano de manutenção, operação, lubrificação, etc), que possam ser utilizados para treinamentos específicos de utilização do produto, ou apoio ao cliente/usuário. Os treinamentos podem ser direcionados tanto para Cliente como para equipe interna Marcopolo e poderão ser solicitados em formato de vídeos/literaturas física/*E-book* nos idiomas, português, inglês e espanhol e devem estar disponíveis de forma imediata, inclusive contemplando reciclagem/atualização periódica das informações disponibilizadas, e dos treinamentos realizados.

PARÂMETROS DE PÓS-VENDAS

Mercado de reposição

A missão do departamento de Peças de Reposição da Marcopolo é oferecer materiais e serviços diferenciados aos clientes, mediante o fornecimento de peças, estímulo da fidelização à marca, visando a satisfação de todos. O time de Peças de Reposição presta suporte e atendimento aos clientes e representantes das empresas Marcopolo no mundo no que se refere à identificação de peças, acompanhamento de frotas, desenvolvimento de novos materiais de reposição e novas parcerias, controle de pedidos, logística e envio de peças Marcopolo ao mercado.

Todos os itens com o projeto e/ou coparticipação da Marcopolo não podem ser vendidos diretamente pelo Fornecedor ao mercado de reposição e/ou para quaisquer outros fins, desta maneira mantendo exclusividade no fornecimento para a Marcopolo e suas filiais no Brasil, exceto os casos pré-definidos em contrato de fornecimento e/ou acordado com o departamento de Peças de Reposição. Todas as peças de reposição deverão ter o mesmo padrão de qualidade e atendimento das especificações de projeto Marcopolo. O Fornecedor deve estar apto a fornecer os itens mesmo após o projeto ter sido descontinuado pela Marcopolo, por um período não inferior a 10 (dez) anos, também sendo aceitas dentro deste período soluções intercambiáveis, desde que previamente avaliadas e aprovadas pela Marcopolo.

Os preços líquidos praticados para as Peças de Reposição, desde que sejam itens atualmente fornecidos também para as unidades fabris, e nos mesmos parâmetros de fornecimento (embalagem, transporte, lote mínimo, etc), deverão ser os mesmos a nível Brasil.

Para itens considerados exclusivos para reposição, os lotes mínimos de fornecimento devem ser negociados e adequados com o departamento de Peças de Reposição, visto que a demanda é inferior à anteriormente praticada como item de produção.

Solicitamos atenção dos Fornecedores quanto a tributação específica para as filiais de pós-vendas, visto que as mesmas não são centros produtivos. Além, há documentação de apoio embasamento tanto a questão tributária, quanto envolvimento das transportadoras para cada uma das filiais.

PARÂMETROS DE SAÚDE E SEGURANÇA

A Política de Gestão do Negócio da Marcopolo reconhece Saúde e Segurança como parte integrante de sua Gestão de Negócios, estabelecendo mecanismos para que esses sistemas sejam implementados, mantidos e melhorados continuamente. Além disso, a política tem como premissa a proteção e prevenção dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais dos colaboradores, garantindo a aplicação das legislações, normas e outros regulamentos.

Procedimentos internos

Os procedimentos internos de Saúde e Segurança da Marcopolo são estendidos a todos os colaboradores, gestores, prestadores de serviço ou prepostos dos Fornecedores da Marcopolo que adentrarem as dependências da Empresa para realização de algum serviço (seja este pontual ou contínuo).

De igual forma, para Fornecedores que realizarem tarefas em nome da Marcopolo em clientes ou outros, sendo responsabilidade dos Fornecedores o cumprimento integral destes procedimentos. Logo, os procedimentos/normas a serem seguidos podem ser destacados como:

- ✔ EPI's (Equipamentos de Proteção individual): é obrigatório a utilização de sapato de couro fechado, calça comprida, protetor auricular e óculos de proteção, quando realizado trajeto dentro do âmbito fabril da Marcopolo. Equipamentos de proteção complementares, como por exemplo, calçados de segurança, proteção facial, cinto de segurança e proteção respiratória, serão relacionados quando da realização da APR (Análise Preliminar de Riscos);
- ✔ Para a realização de serviços diversos dentro das dependências da Marcopolo, o Fornecedor tem a obrigação de realizar o cadastro na empresa terceira responsável pelo Portal de Documentação e gestora de documentação que presta serviços para a Marcopolo, informando corretamente a natureza do serviço a ser prestado para que haja a solicitação precisa da documentação, assegurando assim a integridade do(s) colaborador(es) e prestador(es) de serviço, e de todos os demais envolvidos na operação;
- ✔ Os Fornecedores que forem realizar serviços nas dependências da Marcopolo devem ter conhecimento do local em que prestarão serviços, inclusive podendo realizar inspeção do local prévio a realização, assim utilizando os equipamentos de proteção adequados e sinalizando à Segurança do Trabalho Marcopolo no caso de qualquer inconsistência ou necessidade adicional;
- ✔ Cada atividade realizada possui premissas prévias de Segurança e de Conduta dentro das unidades Marcopolo e que deverão ser cumpridas, sendo estas informações repassadas aos Fornecedores através da Integração de Terceiros e do processo de Análise Preliminar de Riscos (APR) e de Permissão de Trabalho (PT). Qualquer alteração no escopo do trabalho informado no cadastro do Portal de Documentação deve ser previamente informada ao departamento de Segurança para avaliação dos riscos envolvidos;
- ✔ Política de Consequências: Toda e qualquer ação que considerada desvio de comportamento realizada por um colaborador do Fornecedor será advertida com as medidas disciplinares cabíveis, escalonando de acordo com a reincidência ou individualmente pela intensidade da ocorrência. A repreensão pode ser desde uma comunicação verbal para orientação do colaborador, até medidas disciplinares específicas (notificação por escrito, suspensão e até mesmo rescisão do contrato de trabalho do colaborador).

Em caso de realização de alguma ação ou atividade repreensível dentro das dependências da Marcopolo, os responsáveis da própria Marcopolo podem aplicar as medidas disciplinares, notificando o Fornecedor responsável pelo colaborador sobre o fato, conforme regras Internas Marcopolo de Segurança, Política de Gestão de Consequências (constante no Portal de Fornecedores) – Guia dos Prestadores de

Serviço e na Consolidação das Leis Trabalhistas, inclusive podendo impedir a sua entrada na Marcopolo.

Mesmo sendo previsto em lei, a Marcopolo reforça que o pagamento das verbas trabalhistas, assim como recolhimento do FGTS, INSS, e o respeito integral à CLT são de responsabilidade do Fornecedor, contratantes do referido colaborador.

Caso haja a informação do serviço a ser desempenhado de forma incorreta, o Fornecedor poderá ser responsabilizado por todo e qualquer distúrbio decorrente de tal informação errônea.

APR (Análise Preliminar de Riscos)

Caso seja considerado necessário pelo departamento de Segurança do Trabalho, poderá ser emitida uma APR (Análise Preliminar de Riscos) ou uma PT (Permissão de Trabalho), dependendo da natureza da atividade a ser desempenhada nas dependências da Marcopolo, onde a mesma deverá ser assinada tanto pelo contratante do colaborador (Fornecedor), como pela Marcopolo, assegurando os requisitos mínimos para realização do serviço com segurança a todos os envolvidos.

Certificação ISO 45001

Para fins de informação, a Marcopolo possui certificação ISO 45001, a qual define os requisitos das melhores práticas em gestão e saúde e segurança ocupacional, onde estas premissas são expostas aos colaboradores dos Fornecedores no momento da realização do processo de integração, e deverão ser cumpridas integralmente enquanto estiverem dentro das dependências da Marcopolo, ou atuando em nome desta, respeitando todas as responsabilidades no âmbito da Saúde e Segurança Ocupacional, garantindo a integridade física de todos os envolvidos, inclusive também quando realizadas nas dependências do Fornecedor, respeitando a legislação vigente e orientações/diretrizes do Ministério do Trabalho.

Visitas sem intervenção

Quando houver necessidade de visita sem intervenção, entenda-se, sem realização de qualquer serviço dentro das dependências da Marcopolo, o Fornecedor deverá informar no momento de sua identificação na entrada da Portaria Social da Marcopolo. Entretanto é obrigatório o acompanhamento do mesmo em todo o trajeto de deslocamento por um colaborador da área demandante da Marcopolo, onde, caso haja necessidade de realização de algum trabalho não previsto, o departamento de Segurança do Trabalho da Marcopolo deverá ser informado de imediato, não podendo o serviço ser realizado sem a autorização/avaliação expressa deste departamento.

Empresa de controle de documentação de terceiros

Para todos os prestadores de serviço que acessam as dependências de alguma das empresas do Marcopolo S.A, há a necessidade de cadastro prévio e validação documental na empresa terceira controladora de terceiros, indicada pelo Comprador responsável no momento do cadastro do Fornecedor/

prestador. É de obrigação do mesmo prover toda a documentação solicitada tanto da empresa como dos colaboradores que farão os serviços (exemplo de ASO, EPI's, pagamento de FGTS e outros), para ter seu acesso concedido às dependências da empresa. Caso contrário o acesso será bloqueado até devida regularização. Os custos para inclusão dos colaboradores na plataforma da empresa terceira são de responsabilidade do próprio Fornecedor.

PARÂMETROS DE MEIO AMBIENTE

A Marcopolo espera que o Fornecedor apoie nossa posição em termos de conscientização a respeito de aspectos e impactos ambientais, tanto em seus próprios negócios quanto em relação ao negócio da Marcopolo.

Licença Ambiental de Operação (LO)

É solicitado ao Fornecedor o envio da Licença Ambiental de Operação ou documento que comprove a isenção, cujo documento é requisito obrigatório conforme a Lei 6938 de 31/08/1981 – Política Nacional de Meio Ambiente e Resolução CONAMA 237/97.

Responsabilidade Ambiental

A Responsabilidade Ambiental deve ser demonstrada por uma política de gestão adequada e um sistema de gestão ambiental, em atendimento à Lei 9605 de 12/02/1998 – Lei de crimes ambientais e Decreto Federal 6514 de 22/07/2008. São responsabilidades do Fornecedor:

- ✔ Identificar e cumprir a legislação de meio ambiente vigente e seus requisitos;
- ✔ Cumprir na íntegra as condicionantes da sua Licença Ambiental;
- ✔ Manter atualizados quaisquer alvarás ou licenças exigidas pelos órgãos ambientais (licença de operação, licença de fontes móveis de poluição, planos de contingenciamento de emergência, etc), pertinentes às suas atividades, para fornecimento de produtos e/ou serviços à Marcopolo;
- ✔ Manter atualizadas as licenças para produtos controlados do Exército e Polícia Federal conforme aplicável;
- ✔ Comprometimento com um desenvolvimento sustentável, prevenção de poluição e consumo consciente de recursos naturais;
- ✔ Manter sua documentação ambiental sempre atualizada e disponibilizar para a Marcopolo, quando requerido;
- ✔ Ter uma gestão sobre requisitos legais de modo a evitar intervenções governamentais que possam gerar interrupções no fornecimento e/ou na entrega para a Marcopolo.

Transporte de Produtos Perigosos

Para os Fornecedores que fornecem Serviço de Transporte de Produtos Perigosos (resíduos, produtos químicos e inflamáveis) devem ser observados os seguintes requisitos:

- ✔ Possuir programa interno de autofiscalização e correta manutenção da frota (veículos a diesel), conforme requer a portaria IBAMA 85/1996;
- ✔ Possuir plano de atendimento às emergências externas;
- ✔ Identificação de veículo(s) conforme resolução ANTT 5232/2016 e NBR 7500/2018;
- ✔ Qualificação do motorista (treinamento MOPP – Movimentação Operacional de Produtos Perigosos), conforme resolução ANTT 5232/2016;
- ✔ Licença ambiental para fontes móveis de poluição para transporte de produtos perigosos;
- ✔ Licenças para transporte de produtos controlados pelo Exército e Polícia Federal conforme aplicável;
- ✔ Autorização ambiental do IBAMA para transporte interestadual de produtos perigosos, quando aplicável.

Ciclo de vida dos materiais

Os Fornecedores devem atentar para o uso sustentável dos materiais, bem como priorizar o uso de substâncias não prejudiciais ao meio ambiente. As substâncias utilizadas devem ser declaradas e submetidas à aprovação da Marcopolo. O Fornecedor é corresponsável pelos materiais, tanto na fase de uso como na destinação final pós-consumo.

A Marcopolo pratica a logística reversa de materiais e embalagens em cumprimento à Lei 12.305/10 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e outros requisitos próprios.

ESG

Complementando os tópicos anteriormente mencionados, temos o compromisso de suprir as necessidades do presente sem afetar as gerações futuras. É nesse conceito que as práticas empresariais de ESG (*Environmental, Social and Corporate Governance* - Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança Corporativa) se baseiam para olhar as métricas que influenciam a sustentabilidade e podem nortear as boas práticas de negócios a longo prazo. Envolve os seguintes aspectos:



A Marcopolo contribui com os três pilares da seguinte forma:



É esperado que todos os Fornecedores que compartilhem desta conscientização para o Meio Ambiente e Sociedade em geral, trazendo benefícios para as gerações atuais e futura, de forma que a união entre todas as empresas e pessoas traga enormes resultados em benefício de todos.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A Marcopolo realiza ações em busca de desenvolvimento sustentável e preservação ambiental, desde o desenvolvimento de produtos na engenharia, até a avaliação junto a cadeia de suprimentos sobre: alternativas de matéria prima; melhores práticas para redução de materiais; energias; e, utilização de fontes renováveis; iniciativas que trazem resultados positivos para a organização e para o meio ambiente.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Com missão de potencializar ações sustentáveis de educação, desenvolvimento social e qualidade de vida nas comunidades onde a Marcopolo S.A está presente, a Fundação Marcopolo possui público-alvo famílias, crianças e adolescentes, com a visão de comunidades engajadas na construção da educação de excelência e qualidade de vida e que podem ser sinteticamente representadas pelos seus números:

- ⊕ De 7 (sete) mil famílias e 20 (vinte) mil dependentes desfrutam anualmente da Sede Recreativa da Fundação Marcopolo, com sua estrutura de 13 (treze) mil metros quadrados de área verde;
- ⊕ de 30 (trinta) mil pessoas entre público interno e externo são atendidas anualmente pela Fundação Marcopolo em seus projetos que envolvem Educação e Qualidade de Vida;
- ⊕ de 10 (dez) escolas já foram atendidas pelo Projeto Escolas, desenvolvendo um ambiente educacional adequado, que favorece a aproximação da comunidade escolar, sendo que a cada ano 2 (duas) novas escolas são selecionadas para o "Projeto Escolas" que dura 3 (três) anos.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES (GOVERNANÇA)

A Marcopolo S.A. é uma empresa de capital aberto, ou seja, suas ações são negociadas em bolsa de valores e investidores do mundo todo podem adquirir uma parcela da Companhia. A sustentabilidade econômico-financeira da Companhia passa por fontes adequadas de financiamento e o mercado de capitais é uma dessas alternativas. Acionistas, investidores, analistas, mídia especializada e autoridades reguladoras são os *stakeholders* atendidos pela área de Relações com Investidores da Marcopolo em prol da transparência e da boa governança.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Manual tem por finalidade a continuidade do bom relacionamento da Marcopolo S.A. com toda a Cadeia de Suprimentos, com foco nas Boas Práticas e na Satisfação das Expectativas do Cliente Final.

Marcopolo sa.

Manual de
Fornecedores

Ed 04 - 2023

www.marcopolo.com.br