

MANUAL DE FORNECEDORES

GRUPO ZANOTTI LTDA

GRUPO ZANOTTI LTDA
Fone: + 55 (047) 3379- 4000
Rua Vicente Zanotti, nº 177,
Distrito Industrial Zeferino Kuklinski, CEP 89.381-270
Massaranduba – SC
Sites: <https://www.grupozanotti.com.br/>

SUMÁRIO

1.Objetivos	3
2. Confidencialidade	3
3. Controle de documento e/ou Ferramentas	3
3.1 Documentos.....	3
3.2 Ferramentais.....	3
3.3 Controle de Registro	4
4. Aquisição de Materiais	4
4.1 Cotação	4
4.2 Pedido de compra.....	4
5. Aprovação de Amostra.....	5
5.1 Fluxo de Aprovação	5
5.2 Critérios de Avaliação	5
6. Desenvolvimento de Fornecedores.....	6
6.1 Processo de Desenvolvimento.....	6
6.2 Seleção de Fornecedores	7
6.3 Homologação de Fornecedores	7
7. Avaliação de Fornecedores	8
7.1 Tipo De Avaliação.....	8
7.2 Classificação.....	8
8. Monitoriamento de Desempenho.....	8
9. Auditoria.....	9
10. Escalonamento	10
11. Registro de não conformidade Fornecedor (RNC)	10
11.1 Análise e Encerramento.....	11
12. Recebimento e Inspeção de Materiais.....	11
12.1 Critérios de Inspeção	10
12.2 Envio de Laudos de Qualidade.	11
13. Logística.....	11
13.1 Definição do Transporte.....	11
13.2 Embalagens.....	12
14. Agendamento de Entregas.....	12

1. OBJETIVOS

Este Manual de Fornecedores tem por objetivo estabelecer as diretrizes que orientam o relacionamento entre o Grupo Zanotti e seus fornecedores, definindo os requisitos aplicáveis aos processos de fornecimento de materiais, prestação de serviços, desenvolvimento, homologação, avaliação e monitoramento de desempenho.

O manual busca promover uma relação de parceria, transparência e melhoria contínua, assegurando que os produtos e serviços fornecidos atendam aos requisitos de qualidade, prazo, custo, legislação aplicável e demais exigências estabelecidas pelo Grupo Zanotti. Também tem como finalidade orientar os fornecedores quanto aos procedimentos adotados pela empresa, contribuindo para a padronização dos processos, o atendimento às especificações técnicas, a conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e o fortalecimento da cadeia de fornecimento.

Este manual aplica-se aos fornecedores de matérias-primas, embalagens, insumos, serviços terceirizados, transportadoras e demais fornecedores cujos produtos ou serviços possam impactar direta ou indiretamente a qualidade, a segurança, os processos e o desempenho operacional do Grupo Zanotti.

2. CONFIDENCIALIDADE

O Grupo Zanotti considera confidenciais todas as informações técnicas, comerciais e estratégicas compartilhadas com seus fornecedores durante o relacionamento comercial. O fornecedor compromete-se a proteger e utilizar essas informações exclusivamente para a execução das atividades relacionadas ao fornecimento de produtos e/ou serviços contratados, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou utilização para qualquer outra finalidade sem autorização prévia do Grupo Zanotti.

3. CONTROLE DE DOCUMENTOS E/OU FERRAMENTAIS

O controle de documentos tem como objetivo garantir que fornecedores e Grupo Zanotti utilizem sempre as versões vigentes dos documentos necessários para o fornecimento de materiais e serviços, assegurando a integridade das informações e a conformidade dos processos.

3.1. Documentos

Os documentos enviados pelo Grupo Zanotti serão disponibilizados por meio de protocolo eletrônico ou e-mail, sendo considerados Cópias Controladas.

É responsabilidade do fornecedor:

- Retornar com o protocolo assinado;
- Utilizar somente a versão vigente dos documentos;
- Garantir que os documentos estejam disponíveis aos colaboradores envolvidos.

3.2. Ferramentais

Os ferramentais, moldes, dispositivos, clichês e demais recursos fornecidos pelo Grupo Zanotti permanecerão como patrimônio da empresa, sendo disponibilizados ao fornecedor em regime de empréstimo, mediante acordo entre as partes.

O fornecedor compromete-se a:

- preservar os ferramentais em perfeitas condições de uso;
- utilizar os recursos exclusivamente para atendimento ao Grupo Zanotti;
- não realizar alterações sem autorização prévia;
- comunicar imediatamente qualquer dano, desgaste ou necessidade de manutenção;

- devolver os ferramentais sempre que solicitado pelo Grupo Zanotti.

Responsabilidade: O fornecedor é responsável pela guarda, conservação e utilização adequada dos ferramentais durante todo o período em que permanecerem sob sua responsabilidade.

Importante: O Grupo Zanotti poderá solicitar a devolução dos ferramentais a qualquer momento, independentemente de aviso prévio, conforme necessidade operacional ou estratégica.

3.3 Controle de Registros

O fornecedor deverá manter organizados e atualizados os registros relacionados aos produtos e serviços fornecidos ao Grupo Zanotti, garantindo sua integridade, rastreabilidade e disponibilidade sempre que solicitados.

Quando aplicável, deverão ser mantidos os seguintes registros:

- Certificados de Qualidade (ISO ou equivalente);
- Certificados de Matéria-Prima;
- Laudos de Ensaio e Inspeções;
- Certificados de Calibração;
- Fichas Técnicas;
- Registros de Rastreabilidade;
- Relatórios de Auditoria;
- Outros documentos solicitados pelo Grupo Zanotti.

4. AQUISIÇÃO DE MATERIAL

O processo de aquisição de materiais do Grupo Zanotti é realizado pelo Departamento de Compras, seguindo critérios técnicos, comerciais e de qualidade, com o objetivo de garantir o abastecimento da empresa, a competitividade dos custos e a confiabilidade dos fornecedores. Todas as aquisições serão formalizadas por meio de Pedido de Compra, documento que estabelece as condições comerciais negociadas entre as partes.

4.1 Cotação

O processo de cotação tem como objetivo obter as melhores condições comerciais para aquisição de materiais e serviços, considerando critérios de qualidade, prazo de entrega, atendimento técnico e custo-benefício. As solicitações de cotação serão encaminhadas pelo Departamento de Compras, contendo todas as informações necessárias para elaboração da proposta comercial.

Solicitação de Cotação: As solicitações de cotação poderão ser enviadas por e-mail ou por plataforma eletrônica adotada pelo Grupo Zanotti. O fornecedor deverá analisar cuidadosamente todas as informações antes de encaminhar sua proposta comercial.

4.2 Pedido de Compra

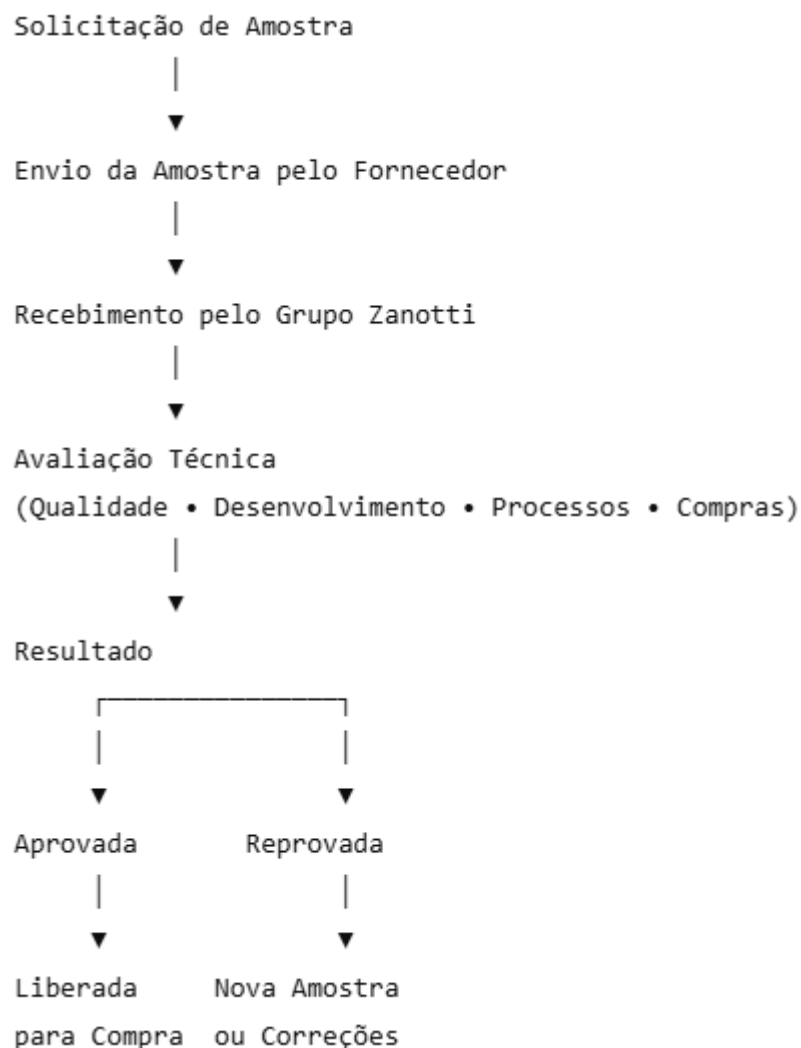
O Pedido de Compra é o documento oficial que autoriza o fornecimento de materiais ou a prestação de serviços ao Grupo Zanotti. Somente pedidos emitidos pelo Departamento de Compras são considerados válidos para o atendimento das solicitações.

Importante: O fornecimento deverá ocorrer exatamente conforme as condições descritas no Pedido de Compra. Qualquer divergência deverá ser comunicada ao comprador responsável antes da emissão da Nota Fiscal ou do envio do material.

5. APROVAÇÃO DE AMOSTRAS

O processo de aprovação de amostras tem como objetivo validar se o produto atende aos requisitos técnicos, funcionais e de qualidade estabelecidos pelo Grupo Zanotti antes de sua utilização em produção. Sempre que solicitado, o fornecedor deverá disponibilizar amostras representativas do produto para avaliação técnica.

5.1 Fluxo de aprovação



5.2 Critérios de avaliação

Durante o processo de aprovação poderão ser avaliados, entre outros, os seguintes requisitos:

- Conformidade com a especificação técnica;
- Dimensões e características físicas;
- Funcionalidade e desempenho;
- Cor e acabamento;
- Compatibilidade com o processo produtivo;
- Qualidade do material;
- Documentação técnica e certificados, quando aplicável.

Sempre que solicitado, o fornecedor deverá encaminhar, juntamente com a amostra, documentos complementares, como fichas técnicas, certificados, laudos de ensaio e demais informações necessárias para a avaliação.

Responsabilidade do fornecedor: O fornecedor deverá garantir que os materiais fornecidos em produção apresentem as mesmas características técnicas e de qualidade da amostra aprovada.

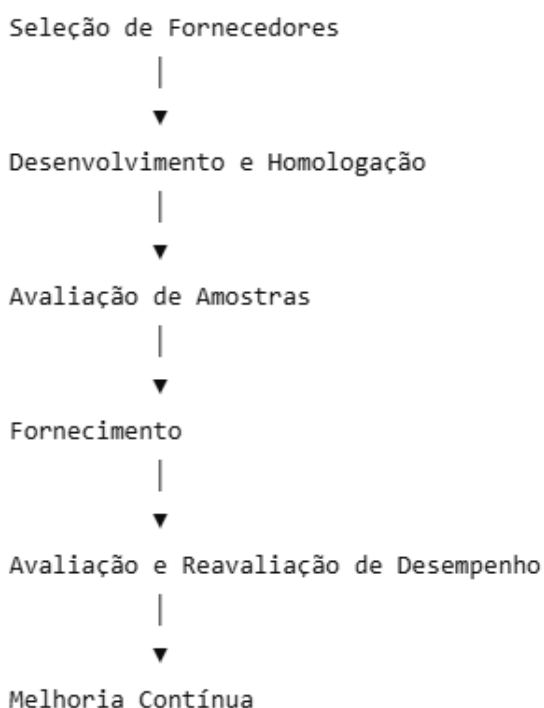
Importante: A aprovação da amostra não autoriza alterações posteriores no produto, processo produtivo, matéria-prima, composição, local de fabricação ou fornecedores secundários sem a prévia comunicação e aprovação do Grupo Zanotti.

6. DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

O Grupo Zanotti promove o desenvolvimento contínuo de seus fornecedores de produtos e serviços, com o objetivo de fortalecer parcerias estratégicas, estimular a inovação e garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, competitividade, sustentabilidade e desempenho. O desenvolvimento do fornecedor é acompanhado continuamente por meio dos indicadores de desempenho, resultados de auditorias, atendimento às especificações, qualidade dos produtos fornecidos e cumprimento dos prazos de entrega.

6.1 Processo de desenvolvimento

O desenvolvimento dos fornecedores é realizado por meio das seguintes etapas:



6.2 Seleção de Fornecedores

O Grupo Zanotti realiza a seleção de seus fornecedores de acordo com as necessidades da organização, buscando estabelecer parcerias estratégicas com empresas que atendam aos requisitos técnicos, comerciais e de qualidade exigidos.

A seleção é baseada na avaliação dos seguintes critérios:

Critério	Objetivo
Preço	Avaliar a competitividade comercial e o melhor custo-benefício para a organização.
Prazo de Entrega	Verificar a capacidade do fornecedor em atender aos prazos estabelecidos, garantindo a continuidade do abastecimento.
Qualidade do Produto ou Serviço	Assegurar o atendimento às especificações técnicas e aos requisitos estabelecidos pelo Grupo Zanotti.
Homologação de Clientes	Quando aplicável, atender aos requisitos específicos de clientes do Grupo Zanotti que exijam materiais, processos ou fornecedores previamente homologados.

6.3. Homologação de Fornecedores

O processo de desenvolvimento e homologação tem como finalidade qualificar fornecedores aptos a atender aos requisitos técnicos, comerciais e de qualidade estabelecidos pelo Grupo Zanotti. A homologação é realizada com base na capacidade do fornecedor em fornecer produtos e serviços que atendam às especificações da empresa, assegurando a confiabilidade da cadeia de suprimentos e a melhoria contínua dos processos.

Critérios de Homologação:

- **Sistema de Gestão da Qualidade Certificado:** Possuir certificação ISO 9001 ou equivalente vigente.
- **Autoavaliação:** Atender satisfatoriamente aos requisitos estabelecidos no processo de Autoavaliação do Grupo Zanotti.

Compromissos do Fornecedor:

- Manter comunicação transparente com o Grupo Zanotti;
- Informar previamente qualquer alteração em processo produtivo, matéria-prima, especificações, local de fabricação ou fornecedores secundários;
- Atender aos prazos acordados;
- Buscar continuamente a melhoria da qualidade, produtividade e desempenho;
- Atender às legislações e normas aplicáveis ao seu processo.

7. AVALIAÇÃO E REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES.

O processo de avaliação e reavaliação permite identificar oportunidades de melhoria, fortalecer o relacionamento com os fornecedores e garantir a melhoria contínua da cadeia de suprimentos.

7.1 Tipos de Avaliação:

- RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO/AUDITORIA DE PROCESSO – RAPF001 (exceto facções), enviado ao fornecedor ou auditoria do Grupo Zanotti – Validade de 2 anos.
- RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO/AUDITORIA DE PROCESSO – RQ-056 FACÇÕES (enviado ao fornecedor ou auditoria do Grupo Zanotti) – Validade de 2 anos.
- Certificado de Gestão da Qualidade – Conforme Vigência – Se o fornecedor for certificado ISO 9001 ou equivalente, não precisará responder o questionário de avaliação, apenas envia certificado válido.

7.2 Classificação:

- Fornecedor certificado ISO-9001 ou equivalente é classificado como “A” para fornecimento;
- Fornecedor Autoavaliação (RAPF001) recebe pontuação máxima 89%, de acordo com o atendimento aos requisitos, sendo classificado como:
 - “B” pontuação mínima 70% (pontuação mínima para homologação).
 - “C” pontuação máxima 69% (fornecedor classificado como “C” não é considerado para novos projetos/ produtos).

8. MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES

Os fornecedores serão avaliados mensalmente seguindo os seguintes critérios:

FORNECEDOR	META	REAVALIAÇÃO	TRATATIVA
Matérias-Primas, insumos e prestadores de serviço que podem impactar na qualidade do produto.	Mínimo 70,00.	Mensal com base no Histórico de Fornecimento	O fornecedor que não obtiver a meta estipulada será tratado da seguinte forma: 1ª Avaliação Negativa: O fornecedor será informado formalmente do ocorrido e deverá apresentar plano de ação para correção das causas (CNCF001).
Prestadores de Serviço indiretos.	Atender dentro da expectativa de cada entrega.	Conforme especificação 4.	2ª Avaliação Negativa: O fornecedor poderá ser desabilitado. (Tratado em reunião de análise crítica).

Especificação 1: As transportadoras contratadas para os setores de Vendas, Compras e SAC serão avaliadas conforme procedimento de logística – LG 001.

Especificação 2: A nota do IDF monitorado mensalmente é composta por:

IDF = IPE (35) + ACF (20) + IQF (45).

- **IPE:** Índice de Pontualidade de Entrega: Calculado através do AVF0045, o fornecedor recebe nota 35 caso seja pontual em todas as entregas.
- **ACF:** Avaliação Comercial do Fornecedor: Informado através do AVF0050, o fornecedor recebe nota 20 caso seja certificado, nota 10 caso seja avaliado através do (RAPF001).
- **IQF:** Índice de Qualidade de Fornecimento. Calculado através do AVF0060, o fornecedor recebe nota 45 caso não tenha nenhuma RNC.

Fornecedor é demeritado:

- RNC Simples perde 5 pontos no mês avaliado;
- RNC Reincidência perde 10 pontos por 3 meses;
- RNC auditoria perde 10 pontos por 3 meses;

Especificação 2.1: A avaliação/ IDF de facções é calculada através de requisitos de qualidade (Total entregue x total rejeitado – ID009).

Especificação 2.2: Para facções que ficarem abaixo da Meta estabelecida no ID009 as tratativas serão feitas através de reuniões. (Qualidade/PCP e Facção).

Especificação 3: Os fornecedores que no desempenho mensal (IDF) ficarem com sua pontuação abaixo de 75% serão informados via e-mail através do formulário de alerta de desempenho de fornecedor, ADF001 ou através de RNC.

Especificação 4:

- Manutenção das máquinas e equipamentos terão sua reavaliação feita anualmente pelas áreas de Manutenção do Grupo Zanotti e KRZ utilizando o formulário APS001.
- Prestadores de serviço de calibração/aferição de equipamentos, serão reavaliados anualmente pelo SGQ, utilizando o formulário RFC001.
- Prestadores de serviço de certificação compulsória/ Sistema SGQ, serão reavaliados anualmente pelo responsável pelo controle de certificações, utilizando o formulário AFA001.
- Prestadores de serviço de T.I. serão reavaliados anualmente pelos responsáveis do setor, utilizando o formulário APS001 – Avaliação de Prestador de Serviço.

Especificação 5: Fornecedor considerados “Não Aprovados” não serão considerados para o desenvolvimento de novos projetos (itens), até a apresentação de um plano de ação.

Especificação 6: O resultado do desempenho do fornecedor (IDF) será enviado semestralmente para os fornecedores.

Especificação 7: Processos de importação (polímeros, produto acabado...) não seguem a sistemática deste procedimento.

9. AUDITORIA

O Grupo Zanotti poderá realizar auditorias em seus fornecedores com o objetivo de verificar o atendimento aos requisitos de qualidade, processos, normas aplicáveis e demais critérios estabelecidos para o fornecimento de produtos e serviços. As auditorias poderão ser realizadas por iniciativa do Grupo Zanotti ou em atendimento a requisitos específicos de seus clientes.

As auditorias poderão ser aplicadas, quando necessário, aos seguintes fornecedores:

- Fornecedores de matérias-primas;
- Fornecedores de processos terceirizados;
- Prestadores de serviços considerados críticos;
- Demais fornecedores cuja atividade possa impactar a qualidade do produto final.

Observação: O fornecedor deverá disponibilizar acesso às instalações, processos, registros e documentos relacionados ao escopo da auditoria, bem como fornecer o suporte necessário durante sua realização.

Importante: Quando identificadas não conformidades durante a auditoria, o fornecedor poderá ser solicitado a apresentar um plano de ação contendo as medidas corretivas, os responsáveis e os prazos para implementação. O acompanhamento das ações poderá ser realizado pelo Grupo Zanotti até a conclusão das tratativas.

10. ESCALONAMENTO

Aplica-se o critério de escalonamento quando critérios de aceitação não são atendidos e são adotadas as medidas descritas na tabela:

Nível	Status	Quando	Ações	Responsável
1	Fornecedor Crítico	Ocorre quando o desempenho/capacidade do fornecedor não é satisfatória, mediante decisão do SGQ Grupo Zanotti ou Gestor da área afetada.	✓ Enviar RNC para ao Responsável qualidade do Fornecedor. Prioridade Alta. ✓ Criar e executar Plano Ação. ✓ Demérito no IDF	✓ SGQ Grupo Zanotti ✓ Setor de compras
2	Fornecedor com problemas não solucionados (reincidente)		✓ Enviar RNC para o Responsável Civil ✓ Demérito no IDF	✓ SGQ Grupo Zanotti ✓ Setor de compras
3	Fornecedor não é adequado para SGQ Grupo Zanotti	Esgotada as tentativas de melhoria.	✓ Fornecedor passa a ser desqualificado para fornecimento ✓ Demérito no IDF, considerado fornecedor C	✓ SGQ Grupo Zanotti ✓ Diretoria Grupo Zanotti ✓ Setor de compras

11. REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE FORNECEDOR.

Quando identificado um desvio relacionado à qualidade de produtos ou serviços fornecidos, o Grupo Zanotti emitirá a Comunicação do registro de não Conformidade de Fornecedor (RNC), encaminhando-a por e-mail ao responsável indicado pelo fornecedor. O objetivo da RNC é registrar a ocorrência, identificar sua causa raiz, definir ações para eliminação do problema e prevenir sua reincidência, promovendo a melhoria contínua do

desempenho dos fornecedores. O prazo para devolutiva da Comunicação de RNC são de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data de seu envio.

Importante: O não envio da resposta à Comunicação da RNC dentro do prazo estabelecido poderá impactar a avaliação de desempenho do fornecedor, ser considerado nos processos de monitoramento e reavaliação de fornecedores e resultar no bloqueio do fornecedor para novos pedidos de compra e/ou novos desenvolvimentos, a critério do Grupo Zanotti, permanecendo o bloqueio até a regularização das pendências e aprovação das ações corretivas pela Gestão da Qualidade.

11.1 Análise e Encerramento.

Após o recebimento da RNC preenchida, a Gestão da Qualidade do Grupo Zanotti realizará a análise crítica das ações propostas, verificando sua eficácia e adequação. Caso as ações sejam consideradas satisfatórias, a não conformidade será encerrada. Quando necessário, o Grupo Zanotti poderá solicitar informações complementares, revisão do plano de ação ou evidências da implementação das ações corretivas antes da conclusão do processo.

12. RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE MATERIAIS

Todos os materiais e serviços fornecidos ao Grupo Zanotti estão sujeitos aos processos de recebimento, conferência e inspeção, conforme critérios internos de qualidade e especificações técnicas aplicáveis. A aprovação do material no recebimento não isenta o fornecedor de responsabilidade por não conformidades identificadas posteriormente durante o processo produtivo ou utilização do produto.

12.1 Critérios de Inspeção

O recebimento e a inspeção dos materiais são realizados de acordo com procedimentos internos do Grupo Zanotti, considerando, quando aplicável:

Critério de Verificação:

- Quantidade recebida;
- Integridade da embalagem;
- Identificação e rastreabilidade;
- Atendimento às especificações técnicas;
- Documentação exigida;
- Laudos e certificados, quando aplicável.

O Grupo Zanotti poderá realizar inspeções visuais, dimensionais, funcionais ou laboratoriais, conforme a criticidade do material ou serviço fornecido.

12.2 Envio de Laudos de Qualidade

Sempre que solicitado pelo Grupo Zanotti ou previsto em especificação técnica, o fornecedor deverá encaminhar o Laudo de Qualidade, Certificado de Análise ou outro documento aplicável, comprovando a conformidade do material fornecido. Os laudos deverão ser enviados com a NF ou para o e-mail: laudos@grupozanotti.com.br.

O documento deverá estar identificado com, no mínimo:

- Número da Nota Fiscal;
- Número do lote (quando aplicável);
- Código e descrição do produto;
- Resultados das características avaliadas, conforme especificação;
- Data de emissão e identificação do responsável técnico, quando aplicável.

Importante: A ausência do laudo ou o envio de informações incompletas poderá resultar na retenção do material para análise, na recusa do recebimento ou na emissão de um registro não Conformidade de Fornecedor (RNC), conforme a criticidade da ocorrência.

13. LOGÍSTICA.

O Grupo Zanotti estabelece diretrizes logísticas com o objetivo de assegurar que os materiais sejam transportados, acondicionados e entregues em conformidade com os requisitos de qualidade, segurança e integridade dos produtos.

13.1. Definição do Transporte.

A modalidade de transporte será definida de acordo com a condição de frete estabelecida no Pedido de Compra.

Modalidade	Responsabilidade
FOB (Free On Board)	O fornecedor deverá utilizar a transportadora indicada no Pedido de Compra ou orientada pelo Departamento de Compras do Grupo Zanotti.
CIF (Cost, Insurance and Freight)	A contratação da transportadora é de responsabilidade do fornecedor, que deverá garantir o cumprimento dos prazos de entrega e a integridade dos materiais durante o transporte.
Coleta pela Frota do Grupo Zanotti	Quando a coleta for realizada pela frota própria do Grupo Zanotti, o Departamento de Compras informará previamente ao fornecedor a data programada para a retirada do material. O fornecedor deverá garantir que a mercadoria esteja disponível, devidamente embalada e com a documentação fiscal emitida no momento da coleta.

13.2. Embalagens

As embalagens deverão ser adequadas ao tipo de produto transportado, garantindo sua proteção durante o armazenamento, movimentação e transporte, preservando suas características e evitando danos, contaminações ou perdas.

As mercadorias deverão estar devidamente identificadas e acondicionadas de forma a facilitar o recebimento, a conferência e a rastreabilidade.

As embalagens deverão conter, no mínimo:

- Identificação;
- Código ou descrição do produto;
- Quantidade;
- Número do lote (quando aplicável);
- Identificação do fornecedor;
- Data de fabricação ou validade (quando aplicável);

Boas práticas: Sempre que aplicável, utilizar embalagens que facilitem o manuseio, o armazenamento e a preservação dos produtos, observando requisitos de segurança, rastreabilidade e sustentabilidade.

Importante: Materiais entregues com embalagens inadequadas, avariadas, sem identificação ou que comprometam a integridade do produto poderão ser recusados no ato do recebimento.

14. AGENDAMENTO DE ENTREGAS

Com o objetivo de garantir a organização do recebimento de materiais, a segurança das operações e a eficiência logística, todas as entregas destinadas ao Grupo Zanotti deverão ser previamente agendadas, conforme procedimento interno vigente.

14.1 Horários de Recebimento

Tipo de Material	Horário de Recebimento
Materiais em geral	Segunda a sexta-feira, das 08h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h00 .
Matéria-prima (plásticos para injeção)	Segunda a sexta-feira, das 07h30 às 12h00 e das 13h00 às 16h30 .

Antes do envio da mercadoria, o fornecedor deverá verificar a disponibilidade de agendamento junto ao Grupo Zanotti.

Entregas Fora do Horário: Entregas realizadas fora dos horários estabelecidos, bem como aos finais de semana e feriados, somente serão permitidas mediante autorização prévia do Departamento de Compras do Grupo Zanotti.

Restrições de Circulação: Em razão da troca de turno dos colaboradores, é proibida a entrada, saída e circulação de veículos e pessoas no parque fabril nos seguintes horários:

07h20 às 07h30
13h40 às 14h15
16h45 às 17h30

O fornecedor e/ou transportadora deverá programar sua entrega considerando os períodos de restrição, evitando atrasos, filas e impactos nas operações de recebimento.

Aprovação	Assinatura	Rev.	Data	Descrição das alterações
Jociara		04	11/08/26	Revisão geral
Alana	Alana	03	06/12/19	Revisão Geral; Incorporação Plásticos e Tutti Baby
Marcelo	Marcelo	02	15/07/19	Revisão Geral
José	José	01	16/01/17	Alteração para GRUPO ZANOTTI, alteração dos questionários de avaliação, incluso facção.

