



MANUAL DE FORNECEDORES DE REVENDA

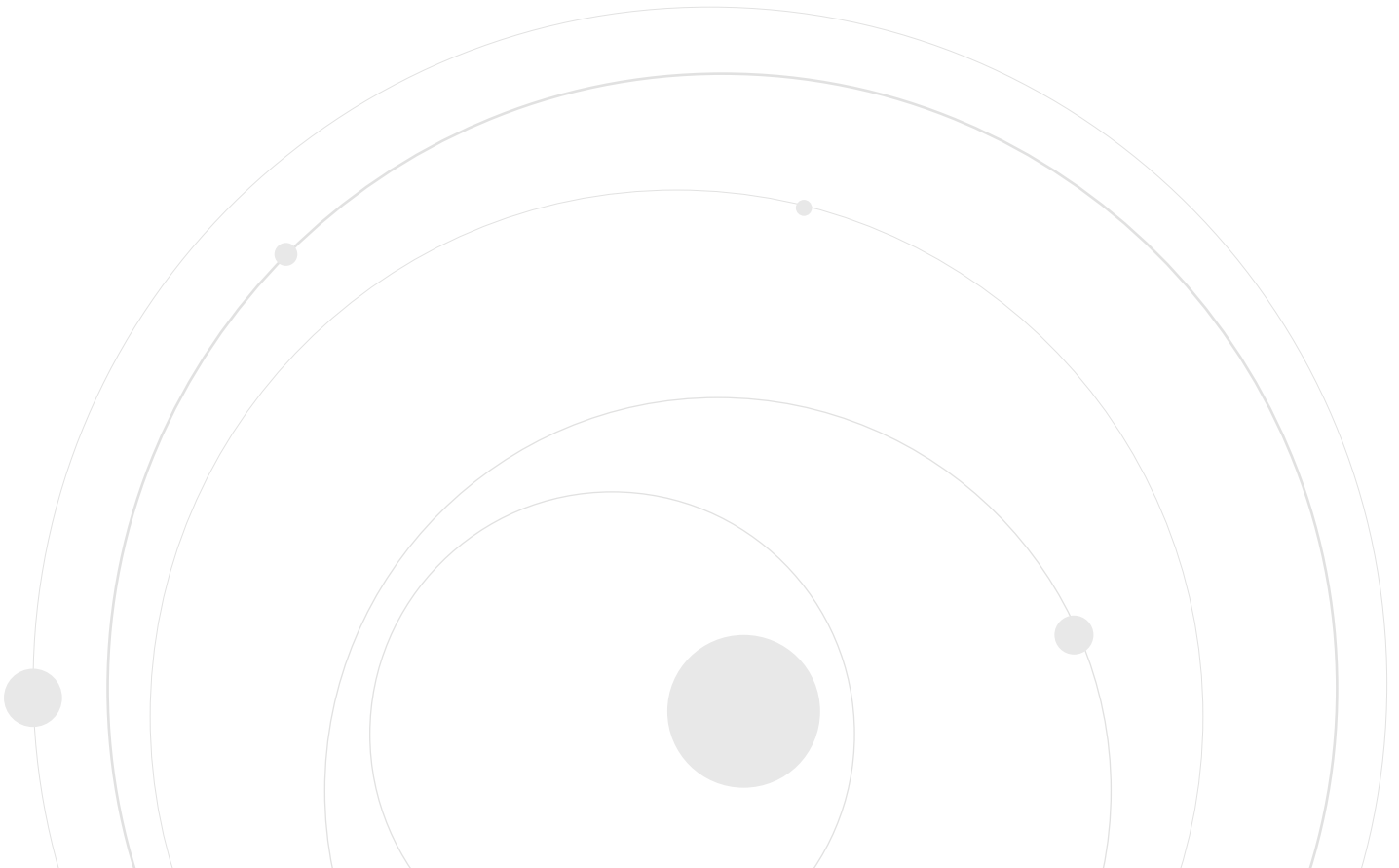
LOJAS RENNER S.A.

RENNER CAMICADO youcom realize



Crescendo Juntos

DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES



1 INTRODUÇÃO	04
2 MENSAGEM DA DIREÇÃO	05
3 VALORES RENNER	06
4 COMO SER UM FORNECEDOR	07
5 REQUISITOS MÍNIMOS DE FORNECIMENTO	08
6 ORIENTAÇÕES DE PROCESSOS DE PRODUÇÃO	19
7 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	21
8 RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO	26

1 INTRODUÇÃO

A finalidade deste manual é aprimorar a relação entre a Lojas Renner e seus fornecedores e descrever os requisitos para o fornecimento de produtos.

A decisão de compra da Lojas Renner está condicionada à capacidade do fornecedor em atender, sem nenhuma restrição, aos requisitos Renner descritos neste manual.

Este manual aplica-se a todos os fornecedores nacionais ativos de itens de revenda*, bem como potenciais fornecedores.

**fornecedores de itens de revenda: empresas que fornecem os produtos (vestuário, calçados, acessórios, entre outros) comercializados em nossas lojas.*



2 MENSAGEM DA DIREÇÃO

Entendemos que nossos fornecedores são muito importantes para o nosso desenvolvimento e são parceiros vitais para o crescimento sustentável do negócio.

A relação que construímos com nossos fornecedores é pautada pela ética, transparência, respeito e pelo esforço contínuo na melhoria dos produtos e serviços com foco no “Encantamento” de nossos clientes.

Este Manual, tem como objetivo descrever de forma simples e clara os requisitos mínimos para tornar-se um fornecedor das Lojas Renner, além de servir como um guia de relacionamento e das diretrizes e procedimentos que adotamos para o monitoramento de desempenho de nossos parceiros.

Gostaríamos de convidá-los a ler este Manual e, principalmente, a usá-lo como um guia prático na relação com a Lojas Renner.

Muito Obrigado.



Pedro Pereira



Fabio A. Faccio

3 VALORES RENNER

ENCANTAR

É a nossa realização: nos colocamos no lugar de nossos clientes, fazendo por eles tudo aquilo que gostaríamos que fizessem por nós. Devemos entender seus desejos e necessidades, exceder suas expectativas e, assim, encantá-los. Não somos meros colaboradores, somos encantadores de clientes. Não temos SAC, pois cada um de nós é um SAC: surgiu um problema, resolva-o imediatamente.

NOSSO JEITO

Somos uma empresa alegre, inovadora, ética, austera, de portas abertas e onde a comunicação é fácil e transparente. Fazemos as coisas de forma simples e ágil, com muita energia e paixão. Nosso negócio é movido por persistência, criatividade, otimismo e muita proximidade com o mercado: temos que tirar o bumbum da cadeira.

GENTE

Contratamos, desenvolvemos e mantemos as melhores pessoas, que gostam de gente, que têm paixão pelo que fazem e brilho nos olhos. Trabalhamos em equipe, e nossas pessoas têm autoridade e responsabilidade para tomar decisões. Proporcionamos a mesma escada para que todos os colaboradores possam subir na velocidade dos seus talentos, esforços e resultados.

DONOS DO NEGÓCIO

Pensamos e agimos como donos de nossas unidades de negócio, sendo recompensados como tais. Temos senso de urgência, atitude e agressividade na busca das melhores práticas, garimpando todas as oportunidades que aparecem no mercado. Tomamos decisões, correndo riscos com responsabilidade; aceitamos os erros que resultam em aprendizado, sem buscar culpados, mas causas que devam ser corrigidas. Somos responsáveis pela perpetuação da Renner, principalmente através de atitudes e exemplos: o exemplo vale mais que mil palavras.

OBSTINAÇÃO POR RESULTADOS EXCEPCIONAIS

Somos responsáveis por gerar resultados, e não apenas boas ideias. São eles que garantem nossos investimentos, dão retorno aos acionistas, proporcionam nossa remuneração e viabilizam nosso crescimento e continuidade a longo prazo.

QUALIDADE

Desenvolvemos e implantamos padrões de excelência em tudo o que fazemos, já que tudo o que fazemos pode ser melhorado. Nossos produtos e serviços têm os mais altos níveis de qualidade: isso está em nosso DNA.

SUSTENTABILIDADE

Nossos negócios e atitudes são pautados pelos princípios da sustentabilidade. Buscamos, além dos resultados financeiros, o desenvolvimento social e a redução dos impactos ambientais, sempre atuando dentro das melhores práticas de governança corporativa.

4 COMO SER UM FORNECEDOR

Para se tornar um fornecedor da Lojas Renner, é essencial estar de acordo com todos os valores da Companhia e atender os requisitos mínimos descritos no capítulo 5 deste manual.

Se você se encaixa nesse perfil e deseja fornecer para a Renner, entre em contato com nossa equipe, através do e-mail cadastro.revenda@lojasrenner.com.br. Estaremos analisando oportunidades e, havendo interesse, entraremos em contato para iniciar o processo de homologação, o qual consiste nas seguintes etapas:

- Análise da certificação ABVTEX
- Análise de capacidade produtiva
- Cadastro no Portal de Fornecedores Lojas Renner
- Apresentação de documentação obrigatória
- Visita técnica no fornecedor e contratados
- Avaliação Financeira
- Elaboração de Contrato comercial

Para fornecedores de linha de Beleza e Perfumaria o processo se resume ao cadastro no portal, apresentação de documentação obrigatória, avaliação financeira e contrato comercial.



5 REQUISITOS MÍNIMOS DE FORNECIMENTO

Os fornecedores de produto de revenda da Lojas Renner devem atender os requisitos mínimos estabelecidos neste capítulo, assegurar a sua aplicação e estender, quando aplicável, a seus contratados. A Lojas Renner reserva-se no direito de não contratar serviços, bem como romper ou não estabelecer relacionamento comercial com os fornecedores que não atendam aos critérios descritos nesse manual.

A Lojas Renner poderá realizar visitas aos fornecedores e solicitar documentações para verificar o cumprimento dos requisitos mínimos descritos neste manual.

5.1 CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

A Lojas Renner entende que os critérios para o estabelecimento da relação com os fornecedores vão além dos aspectos preço, produto e prazo de entrega, uma vez que, hoje, as condições em que eles são produzidos e os impactos gerados nas dimensões econômica, social, ambiental e de governança corporativa também devem ser considerados na escolha do fornecedor.

Desta forma as condutas listadas abaixo são requisitos mínimos para uma gestão ética e sustentável e expressam o compromisso e as responsabilidades dos fornecedores.

• Cumprimento de Leis e Contratos Comerciais

Os fornecedores devem atender as legislações vigentes no campo ambiental, fiscal/tributário e trabalhista além de respeitar os acordos estabelecidos junto à Companhia através dos contratos comerciais, conforme explicitado no seu processo de contratação. A Lojas Renner reserva-se o direito de não contratar serviços, não estabelecer relacionamento comercial ou mesmo romper o contrato com fornecedores que não atendam esses critérios, sem prejuízo algum para a Companhia.

• Exploração do Trabalho Infantil ou Escravo

Os fornecedores devem assumir o compromisso de não admitir a exploração/contratação do trabalho infantil e/ou escravo em suas dependências e de seus contratados.

• Igualdade

Os fornecedores devem ser tratados pela Lojas Renner com respeito, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza. Se verificado tratamento e/ou oportunidade diferenciada, esta deve ser encaminhada ao Departamento de Gestão de Fornecedores para as medidas cabíveis.

• Confidencialidade das Informações

As informações confidenciais da Companhia devem ser tratadas por todos os fornecedores de forma responsável, garantindo seu uso exclusivo no cumprimento das atividades/obrigações previstas no contrato celebrado com a Lojas Renner.

A exposição de produtos em desenvolvimento, seja em showroom, catálogo ou outros, deve seguir os princípios de confidencialidade, não sendo permitida a divulgação destes produtos, até sua disponibilização em loja.

• Conflito de Interesses

Os fornecedores devem se comprometer a estabelecer uma relação ética e transparente com a Lojas Renner, de forma a garantir um ambiente livre de qualquer favorecimento para si ou para outrem.

• Direito Autoral

Os produtos desenvolvidos pelos fornecedores para a Lojas Renner, a partir de sua orientação e apoio, são propriedade da empresa, estando vetada a sua comercialização para terceiros sem a devida e expressa autorização formal da Lojas Renner.

• Incentivo ao Desenvolvimento

A Lojas Renner incentiva a melhoria contínua da produtividade, dos processos e dos serviços de seus fornecedores por meio de capacitação e orientação, e os estimula a adotarem práticas de gestão que respeitem os direitos humanos, a ética e a preservação do meio ambiente como forma de promover e garantir sua competitividade e a longevidade da parceria.

• Qualidade dos produtos e serviços

A Lojas Renner compromete-se a oferecer, de forma completa, clara e precisa, as informações necessárias que orientem os fornecedores e contribuam para a qualificação dos produtos conforme o padrão de qualidade estabelecido pela Companhia.

5.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Lojas Renner exige que todos os seus fornecedores e contratados atendam às legislações vigentes no seu segmento de negócio e reserva-se o direito de não contratar, não estabelecer relacionamento comercial ou romper o contrato com fornecedores que não atendam a estes critérios, sem prejuízo algum para a Lojas Renner. Desta forma a Lojas Renner apresenta como requisitos mínimos para a conformidade da cadeia, a certificação ABVTEX e a aprovação em Visitas Técnicas de todos os fornecedores e seus contratados nacionais de vestuário, calçados e acessórios, conforme descrito abaixo.

• Certificação ABVTEX

Como requisito mínimo de certificação para fornecimento à Lojas Renner os fornecedores e seus contratados de vestuário, calçados e acessórios devem apresentar e manter a certificação ABVTEX.

saiba mais em <http://www.abvtex.org.br>

• Visitas técnicas

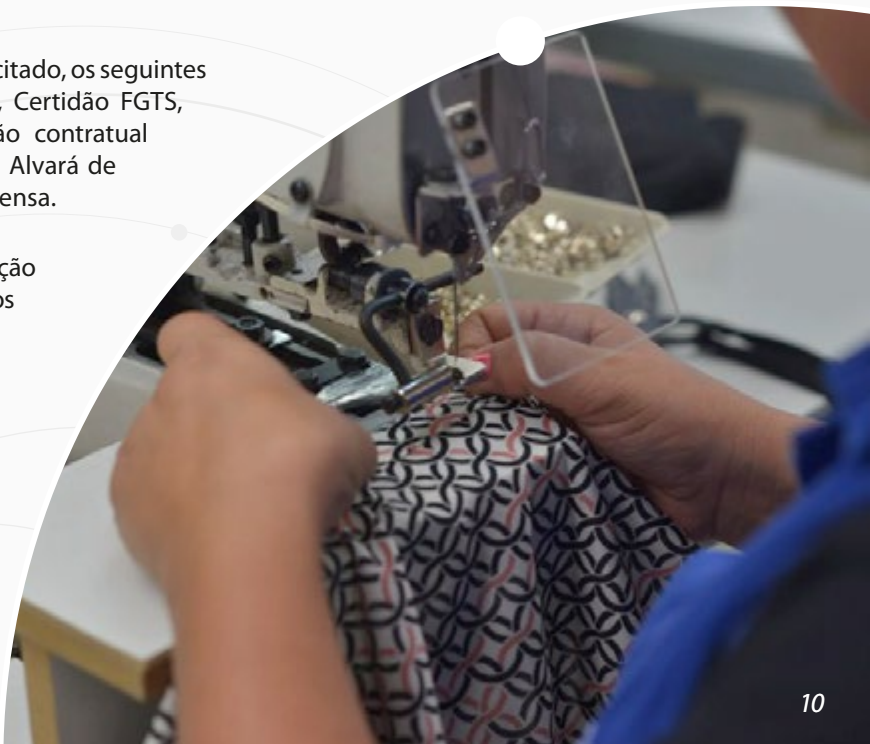
A Lojas Renner realiza visitas técnicas com foco em responsabilidade social, através de uma equipe interna de Analistas de Conformidade, em fornecedores e seus contratados. A realização e aprovação frente a estas visitas técnicas são condição para fornecimento à Lojas Renner.

5.3 DOCUMENTAÇÃO

O fornecedor deverá apresentar, quando solicitado, os seguintes documentos: Cartão CNPJ, CND ou CPEND, Certidão FGTS, Sintegra, Contrato social e última alteração contratual (se houver), Alvará do Corpo de Bombeiros, Alvará de Funcionamento e Licença Ambiental ou dispensa.

É responsabilidade do fornecedor a manutenção e validade desses documentos, pois os mesmos poderão ser solicitados a qualquer momento pela Lojas Renner, em visitas técnicas de rotina ou verificações periódicas.

Os fornecedores devem apresentar quando solicitado avaliação financeira realizada por empresa terceira definida pela Lojas Renner, a qual será utilizada como ferramenta para análise de sua saúde financeira.



5.4 INFRAESTRUTURA E GESTÃO

A Lojas Renner entende que seus fornecedores de revenda devem ter condições mínimas de infraestrutura e gestão, conforme segue:

• Capacidade produtiva

A Lojas Renner apresenta como requisito para homologação de novos fornecedores uma produção que atenda volume mínimo mensal (capacidade produtiva*) conforme categoria de produto e considerando a capacidade total de produção do fornecedor.

Malha Circular: 40.000 peças	Lingerie: 40.000 peças
Malha Retilínea: 10.000 peças	Calçados: 50.000 pares
Jeans/Sarja: 50.000 peças	Acessórios: 10.000 peças
Tecido Plano: 20.000 peças	Beleza: 20.000 peças

**A Capacidade Produtiva é o valor máximo que define as saídas do processo produtivo por unidade de tempo.*

• Número mínimo de colaboradores

Caso o fornecedor contrate serviço de costura, é exigido um número mínimo de 11 colaboradores.



• **Infraestrutura**

A estrutura física, bem como os equipamentos, maquinários e tecnologias necessárias para a confecção do produto são de responsabilidade do fornecedor, sendo necessário um plano de manutenção preventivo dos equipamentos.

Listamos a seguir requisitos de infraestrutura exigidos pela Lojas Renner:

ETAPA PRODUTIVA INTERNA

A Lojas Renner exige que ao menos uma etapa produtiva (a partir do corte) seja realizada internamente, independentemente do tamanho ou quantidade de funcionários.

LABORATÓRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE

A Lojas Renner passará a exigir, a partir de julho de 2017, para fornecedores com entrega média superior a 2 milhões R\$/mês*, laboratório de controle de qualidade com uma estrutura física adequada e provido de equipamentos necessários e responsável técnico para execução de ensaios mínimos para o controle de qualidade:

- Estabilidade Dimensional (encolhimento, alongamento e torção)
- Solidez à lavagem
- Solidez ao atrito
- Gramatura

**A avaliação ocorrerá semestralmente com base na média de entregas do semestre anterior. O fornecedor terá o prazo de 6 meses para adequação deste requisito, a partir do aviso da Lojas Renner.*



LOCAL ADEQUADO PARA INSPEÇÃO DE QUALIDADE

Para obtermos maior qualidade em nossos processos de inspeção, a Lojas Renner exige que o fornecedor apresente local adequado para a inspeção, com as características a seguir:

1 - Área reservada para a inspeção com mesa

Dimensões:

Altura da mesa: mínimo 0,90 m e máximo 1 m.

Comprimento e largura: 1,5 a 1,8m x 1 a 1,2m.

Para pedidos encabitados é necessário ter um suporte (arara) para apoiar as peças da amostragem. A altura deve ser de no mínimo 1,70m e no máximo 1,80m.

2 - Boa luminosidade com no mínimo uma lâmpada sobre a mesa de inspeção;

3 - Acesso ao wifi (quando não houver sinal 3G nos tablets);

4 - Equipamento próximo ao local de inspeção (no máx. 20m) para realizar análise de alarmes em calçados;

5 - Medidor de anel;

6 - Fotômetro para realizar teste de fotometria em inspeção de pedidos de óculos.

O fornecedor que apresentar seus pedidos, para inspeção de qualidade, em local em desacordo com os requisitos exigidos, terá seus pedidos registrados como "não apresentados", uma vez que a inspeção não será realizada.

• Equipe de Gestão

Os fornecedores, com entrega média superior a 2 milhões R\$/ mês*, devem, a partir de julho de 2017, apresentar gestores dedicados e com qualificação nas áreas de Qualidade, Produção, Logística/PCP, Conformidade e Desenvolvimento de Produto. É necessário que um dos gestores descritos anteriormente ou outro profissional designado e com qualificação para tal responsabilize-se também pela gestão Ambiental. É desejável que os fornecedores possuam gestor financeiro.

Estes gestores devem garantir que a execução de suas atribuições e dos processos de sua responsabilidade estejam baseados nos princípios da sustentabilidade, identificando os aspectos críticos relacionados, de modo a estabelecer o monitoramento e desenvolvimento dos mesmos de forma a reduzir os possíveis impactos sociais, ambientais e financeiros inerentes.

**A avaliação ocorrerá semestralmente com base na média de entregas do semestre anterior. O fornecedor terá o prazo de 6 meses para adequação deste requisito, a partir do aviso da Lojas Renner.*

A descrição a seguir apresenta as atribuições mínimas destes profissionais:

• GESTOR DE QUALIDADE

- > Assegurar a qualidade dos produtos dentro dos requisitos da Lojas Renner;
- > Implementar e manter a gestão de indicadores de qualidade;
- > Analisar mensalmente o desempenho na Lojas Renner através do IDGF* e atuar junto as demais áreas frente aos itens de baixa performance;
- > Avaliar e estruturar planos de ação para não conformidades encontradas nos produtos referentes à sua qualidade;
- > Prestar suporte técnico junto a reclamações de clientes;
- > Prestar suporte técnico junto a empresa terceira de inspeção de qualidade;
- > Estruturar processo de melhoria contínua frente a qualidade de produto;
- > Assegurar que a equipe de qualidade tenha conhecimento e capacitação adequada para suas funções;
- > Definir, programar e gerenciar auditorias de qualidade em seus contratados afins de assegurar o cumprimento dos requisitos mínimos da Lojas Renner;
- > Ser ativo durante o desenvolvimento das amostras de line (participar da construção das peças antes de serem enviadas ao cliente);
- > Possibilitar que a equipe de qualidade ofereça suporte técnico aos contratados frente a manufatura dos produtos;
- > Fazer gestão das pessoas na rotina executando feedback e mantendo um canal aberto de comunicação;
- > Garantir que a produção seja executada tal qual a amostra lacrada, quanto ao processo de montagem, bem como uso de aviamentos.

**Índice de Desempenho Global de Fornecedores*



• *GESTOR DE PRODUÇÃO*

- > Gerenciar o processo produtivo, afim de garantir o cumprimento da programação de produção diária;
- > Planejar e supervisionar a manutenção preventiva de máquinas e equipamentos;
- > Assegurar que a equipe de produção tenha conhecimento e capacitação adequada para suas funções;
- > Otimizar processos produtivos visando a redução de custos e tempo de produção;
- > Implementar e manter a gestão de indicadores de produção, como por exemplo, absenteísmo, produtividade, manutenção preventiva;
- > Fazer gestão das pessoas na rotina executando feedback e mantendo um canal aberto de comunicação.

• *GESTOR DE LOGÍSTICA/PCP*

- > Gerenciar, planejar e controlar a produção, afim de garantir as entregas no volume e no prazo estabelecido;
- > Gerenciar o nível de estoque de matéria prima, insumos e produto acabado;
- > Implementar e manter a gestão de indicadores de PCP;
- > Monitorar e controlar a capacidade produtiva da fábrica e de seus contratados, afim de garantir a produção dos pedidos em carteira;
- > Assegurar que a equipe de logística e PCP tenha conhecimento e capacitação adequada para suas funções;
- > Assegurar a rastreabilidade e o envio dos pedidos junto aos contratados anuídos pela Lojas Renner;
- > Fazer gestão das pessoas na rotina executando feedback e mantendo um canal aberto de comunicação;
- > Ter interface com a área comercial afim de estabelecer volumes e prazos factíveis.

• **GESTOR (ANALISTA/AUDITOR) DE CONFORMIDADE**

- > Assegurar que a equipe de conformidade tenha conhecimento e capacitação adequada para suas funções;
- > Manter sistema de conformidade Renner atualizado;
- > Manter certificação ABVTEX;
- > Garantir que PCP tenha conhecimento dos contratados anuídos;
- > Definir, programar e gerenciar auditorias de conformidade em seus contratados, afim de assegurar o cumprimento dos requisitos mínimos da Lojas Renner;
- > Implementar e manter a gestão de indicadores de conformidade e gestão ambiental.

• **GESTOR DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO**

- > Implementar e manter a gestão de indicadores de desenvolvimento de produto;
- > Pesquisar e desenvolver produtos inovadores e assertivos de acordo com a necessidade do cliente;
- > Pesquisar e fomentar o desenvolvimento de produtos com matérias primas e processos menos impactantes ao meio ambiente e que tenham viabilidade econômica e financeira;
- > Desenvolver produtos com a premissa de menor geração possível de resíduo têxtil na fase de produção;
- > Garantir que as peças de produção tenham e mesma qualidade e visual das amostras aprovadas;
- > Garantir que alterações e/ou mudanças no produto sejam comunicadas corretamente ao processo produtivo;
- > Ter integração com as outras áreas afim de desenvolver produtos adequados ao know how da empresa.

• **PROFISSIONAL DESIGNADO, RESPONSÁVEL PELA GESTÃO AMBIENTAL**

- > Garantir e gerenciar a conformidade e regularização de todos os aspectos relacionados a licenças e autorizações ambientais obrigatórias;
- > Otimizar processos produtivos e de utilidades visando a eficiência na utilização de recursos naturais;
- > Implementar e manter a gestão de indicadores de consumo (água e energia) no processo produtivo e em áreas administrativas

OBSERVAÇÕES GERAIS:

*Sugere-se que todos os gestores tenham formação técnica ou superior em andamento.
As atividades de conformidade podem ser conduzidas por um analista.*

6 ORIENTAÇÕES DE PROCESSOS DE PRODUÇÃO

A Lojas Renner dispõe de manuais técnicos que apresentam e orientam os fornecedores frente aos requisitos e padrões mínimos necessários para o fornecimento de produtos à Lojas Renner. Os manuais de cada processo, estão disponíveis no Portal de Fornecedores da Lojas Renner, e são acessados clicando em “Consulta Pedidos” e em seguida em “Manual Fornecedor”.

É de responsabilidade do fornecedor consultar o Portal de Fornecedores periodicamente para verificar a existência de atualizações dos manuais.

6.1 QUALIDADE

Os manuais da Qualidade apresentam os requisitos e padrões mínimos necessários para o fornecimento à Lojas Renner que devem ser seguidos a fim de garantir a qualidade dos produtos oferecidos aos nossos clientes.

Os manuais são compostos por cinco módulos:

- Inspeção de Qualidade
- Aspectos Logísticos
- Aspectos Visuais
- Aspectos Dimensionais
- Critérios Técnicos

Os manuais de Qualidade são específicos por tipo de produto: Vestuário, Calçados, Acessórios e Relógios. O fornecedor deve consultar o manual aplicável para a sua empresa.

Consulte os manuais no Portal de Fornecedores
<https://portalfornecedores.lojasrenner.com.br> no menu “Manual Fornecedor”.



6.2 LOGÍSTICA

O Manual de Logística é um guia para os fornecedores nos aspectos logísticos para a entrega de seus produtos orientando na montagem em embalagens de packs e bulks, agendamento de entrega e requisitos para o transporte dos produtos.

6.3 INSUMOS

Os Manuais de Insumos apresentam orientações quanto a locação, aquisição, contatos, e requisitos dos insumos necessários para cada tipo de produto. Compreende os manuais de cabides, etiquetas de preço e etiquetas de segurança.

6.4 SUSTENTABILIDADE

O Manual de Sustentabilidade apresenta a estratégia de sustentabilidade da Lojas Renner e seus compromissos voluntários, orientando os fornecedores em relação as práticas de melhoria contínua em processos e serviços, além das obrigações formais contidas na legislação vigente, com recomendações de boas práticas relacionados aos direitos humanos, trabalhistas e ecoeficiência.

6.5 OUTROS MANUAIS

Além dos Manuais acima descritos, se encontram disponíveis no portal da Lojas Renner outros manuais importantes, conforme segue:

- Manual de Pontos de Medidas
- Manual de Produtos Licenciados
- Manual de Conformidade

Consulte os manuais no Portal de Fornecedores
<https://portalfornecedores.lojasrenner.com.br> no menu "Manual Fornecedor".

7 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Os fornecedores da Lojas Renner são monitorados, periodicamente frente a requisitos de responsabilidade social, a fim de acompanhar continuamente o respeito à legislação e seu desempenho, através do Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF).

**Este monitoramento não é aplicado para fornecedores da linha de Beleza e Perfumaria.*

7.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para monitoramento da cadeia de fornecimento, a Lojas Renner realiza visitas técnicas periódicas, com uma equipe interna de Analistas de Conformidade em fornecedores e seus contratados. As visitas técnicas têm como objetivo verificar o cumprimento à legislação, preservando um ambiente de negócios voltado à responsabilidade social e à promoção das melhores práticas na cadeia de fornecimento, provocando mudanças estruturais que beneficiam toda a cadeia, disseminando desta forma as boas práticas em larga escala.

Este monitoramento é realizado de duas maneiras: visitas técnicas e rastreabilidade de pedidos.



• Visitas técnicas

Realizada análise documental, entrevistas com colaboradores e visita à unidade fabril, para verificação do cumprimento da legislação trabalhista e das normas de saúde e segurança do trabalho. Podem ocorrer em três momentos: rotina, denúncia ou a cada inclusão de um novo contratado na cadeia do fornecedor (anuência).

Um check list, elaborado pela Renner, orienta o processo com diretrizes e requisitos alinhados com as melhores práticas de mercado:

- Trabalho Infantil;
- Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo;
- Trabalho Estrangeiro Irregular;
- Liberdade de Associação;
- Discriminação;
- Abuso e Assédio;
- Saúde e Segurança do Trabalho;
- Monitoramento e Documentação (registro de funcionários);
- Compensação;
- Horas Trabalhadas;
- Benefícios;
- Monitoramento da Cadeia;
- Meio Ambiente.

• Rastreabilidade de pedidos

Verificado se o pedido emitido pelo Departamento de Compras da Lojas Renner está sendo produzido nas contratadas declaradas pelo fornecedor, ou no próprio fornecedor, via emissão de notas fiscais e contagem física das peças.

Orientações para as visitas:

- Todas as visitas ocorrem sem aviso prévio, possibilitando que o ambiente fabril seja visto e fotografado, em suas condições habituais de funcionamento.
- Em casos de acesso negado, pelo fornecedor ou seu contratado, no momento da visita, em que não seja permitido a realização da visita ou informe não prestar mais serviço para a Lojas Renner, a empresa estará sujeita a penalidades.
- É de responsabilidade do fornecedor divulgar esta informação para seus contratados, a fim de evitar problemas quanto a acesso em visitas de nossa equipe interna.

• Tratativa

Caso encontrado alguma não conformidade nas visitas técnicas ou de rastreabilidade serão aplicadas advertências, bloqueio de fornecimento ou até mesmo exclusão do fornecedor de acordo com a tabela de penalidades do Manual de Conformidade de Fornecedores de Revenda.

7.2 DESEMPENHO

A Lojas Renner avalia mensalmente o desempenho de seus fornecedores por meio do Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF), o qual considera questões quanto ao atendimento da qualidade e entrega dos produtos, questões comerciais, financeiras e de responsabilidade social. O fornecedor é monitorado de acordo com sua cadeia de produção.

• Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF)

O IDGF avalia o fornecedor frente a quatro blocos, conforme segue:

ÍNDICE DE QUALIDADE

Qualidade dos produtos entregues para a Lojas Renner analisando os pedidos apresentados em inspeção de Qualidade.

ÍNDICE COMERCIAL

Capacidade do fornecedor em desenvolver produtos que atendam às necessidades da Lojas Renner nos quesitos de custos, aceitabilidade do produto no mercado e capacidade de desenvolvimento.

ÍNDICE SUSTENTABILIDADE

Conformidade frente aos requisitos legais aplicáveis no âmbito da responsabilidade social, relações de trabalho e análise da saúde financeira do fornecedor.

ÍNDICE LOGÍSTICO

Assertividade nas entregas dos pedidos em relação ao tempo e quantidades.

• Tratativa

De acordo com o desempenho no IDGF, a Lojas Renner possui tratativas diferentes para os fornecedores que apresentam desempenho abaixo do esperado.

O fornecedor monitorado no IDGF recebe uma nota mensal que pode variar de 0 à 100 pontos. De acordo com a sua nota o fornecedor é classificado nas categorias abaixo:

PONTUAÇÃO IDGF	CLASSIFICAÇÃO
90 – 100	OURO
80 – 89	PRATA
70 – 79	BRONZE
50 – 69	ALERTA
0 – 49	CRÍTICO

O fornecedor monitorado através do IDGF deverá, a partir de setembro de 2017, se manter com performance mínima mensal para ter continuidade no fornecimento a Lojas Renner. A tabela abaixo apresenta os níveis mínimos mensais exigidos, bem como as tratativas que serão aplicadas aos fornecedores que não atingirem este desempenho.

TRATATIVAS POR BAIXO DESEMPENHO				
<i>item</i>	<i>não conformidade</i>	<i>índice</i>	<i>recorrência</i>	<i>tratativa</i>
1	Pontuação IDGF	Menor que 50 pontos		Advertência
			3 advertências	Plano de Ação
			9 advertências	Descontinuidade de fornecimento
2	Índice Inspeção de Qualidade	Maior que 50%		Advertência
			3 advertências	Plano de Ação
			9 advertências	Descontinuidade de fornecimento
3	Índice Quebra de Carteira	Maior que 40%		Advertência
			3 advertências	Plano de Ação
			9 advertências	Descontinuidade de fornecimento

**A tabela de tratativas avalia os últimos 12 meses.*

A Lojas Renner irá notificar, através de uma advertência, o fornecedor que não atingir o desempenho esperado no mês, com base na tabela acima de tratativas de baixo desempenho. É responsabilidade do fornecedor identificar os pontos críticos que causaram a baixa performance e buscar melhorias do seu desempenho.

• Programa de excelência

A fim de valorizar e incentivar a busca pela melhoria contínua de sua cadeia de fornecedores, a Lojas Renner realizará Programa de reconhecimento onde serão premiados os fornecedores com destaque no seu desempenho no IDGF.

O fornecedor que não atingir o desempenho esperado no mês, de acordo com a tabela acima, será notificado através de uma advertência. Após três advertências para um mesmo item será solicitado ao fornecedor apresentação formal de plano de ação. Havendo recorrência de advertências, o fornecedor não poderá receber aumento de volume e será submetido a análise para descontinuidade de fornecimento após a nona advertência.

8 RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO

A Lojas Renner apresenta diversos canais para o processo de comunicação com seus fornecedores. Abaixo segue o detalhamento destes canais, bem como seu objetivo principal.

8.1 FALE CONOSCO

Área do site da Lojas Renner que tem como objetivo disponibilizar meio de comunicação para tratativa de dúvidas e/ou problemas, bem como sugestões de melhoria. A figura abaixo ilustra a área de acesso ao Fale Conosco existente no site da Lojas Renner.

The screenshot displays the 'ENTRE EM CONTATO' (Get in touch) section of the Lojas Renner website. It is organized into four columns, each representing a different contact channel:

- COBRANÇA CARTÃO RENNER:** Features an image of a red Renner credit card. The contact number is 4004 2900. The service hours are from Monday to Saturday, 8h to 22h.
- LOJA VIRTUAL:** Features an image of a woman on a virtual store interface. The contact number is 3004 5030*. It includes a 'Chat Online' option. The service hours are from Monday to Friday, 9h to 21h, and on Saturdays, 9h to 10h, excluding national holidays.
- LOJAS FÍSICAS:** Features an image of a physical store entrance. It includes a 'LOCALIZE A LOJA MAIS PRÓXIMA' (Find the nearest store) option. The service hours are from Monday to Saturday, 8h to 22h.
- E-MAIL:** Features an image of hands typing on a laptop. It includes an 'Envie agora' (Send now) button.

8.2 DISQUE DENÚNCIA

Canal para a realização de denúncias e manifestações de qualquer situação irregular, conflituosa ou suspeita. As denúncias podem ser realizadas através do telefone 0800 70 20 130 (escolhendo a opção desejada) ou através do endereço eletrônico denuncia@lojasrenner.com.br. As denúncias são confidenciais e anônimas, e não se faz necessário a sua identificação.

8.3 COMUNICADOS

Comunicação enviada através de e-mail para o endereço eletrônico cadastrado no Portal de Fornecedores da Lojas Renner. Logo é de suma importância que os contatos disponíveis no cadastro do fornecedor estejam atualizados.

O objetivo do envio dos comunicados é informar e auxiliar os fornecedores em novas alterações e/ou mudanças nos processos da Lojas Renner, bem como na resolução/direcionamento de dúvidas e/ou problemas.

As informações enviadas nos comunicados se sobrepõem aos manuais e passam a ser incorporados nos manuais a partir de sua atualização.

Os comunicados podem apresentar três classificações, dependendo de sua criticidade: atenção, aviso e urgente. Sua identificação pode ser dada através dos logos abaixo:





8.4 PORTAL DE FORNECEDORES RENNER

Plataforma de colaboração entre a Lojas Renner e seus fornecedores, viabilizando o acompanhamento e compartilhamento de informações. Para acessar o “Portal de Fornecedores Renner” o fornecedor deve estar cadastrado na Lojas Renner e apresentar código de “fornecedor” e “senha”. Seu endereço é <https://portalfornecedores.lojasrenner.com.br>. Abaixo, página inicial de acesso ao portal.

Entrar



stsxrm.lojasrenner.com.br

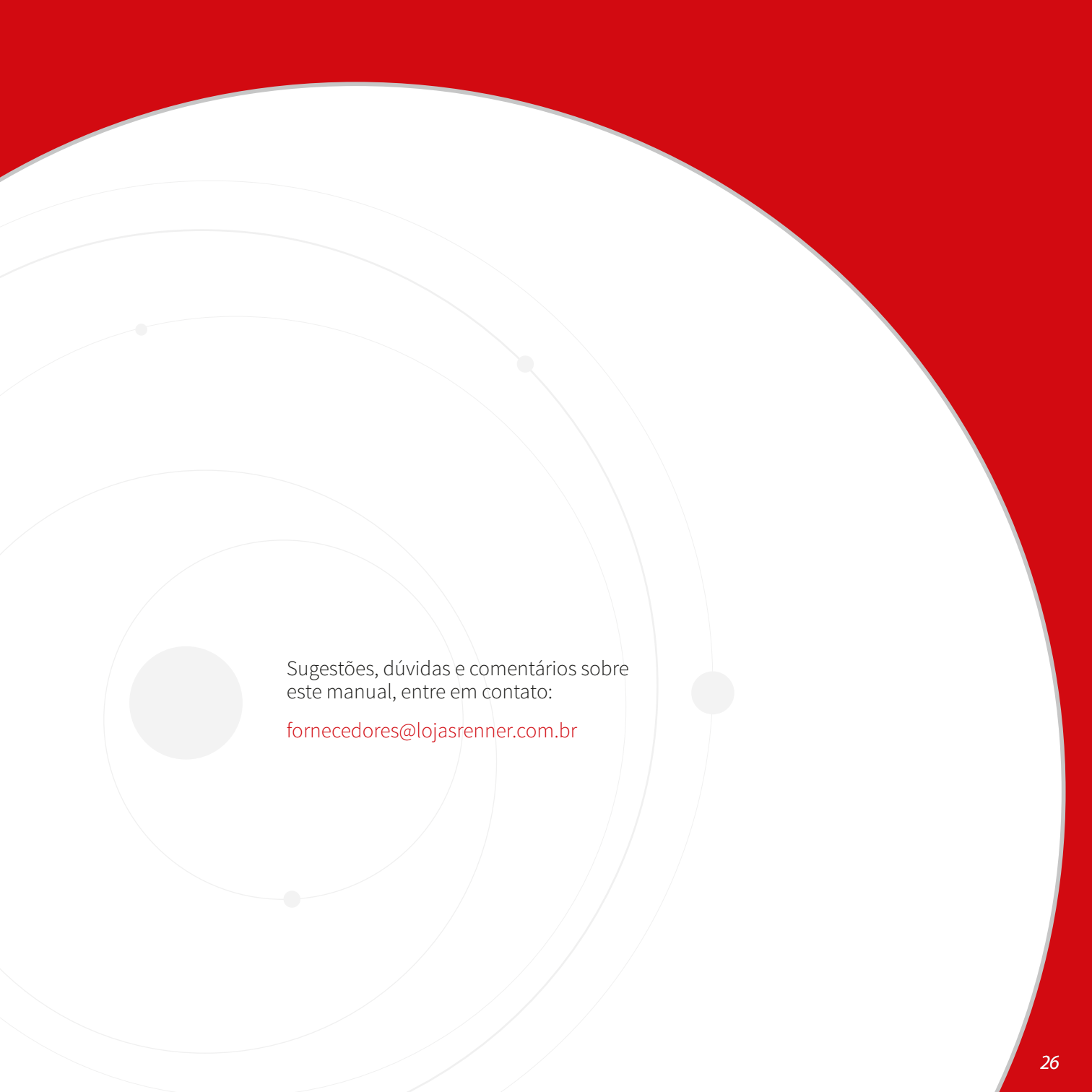
Digite seu nome de usuário e sua senha.

Nome de usuário: Exemplo: Dominio/nome_de_usuario

Senha:

[Esqueceu a Senha?](#)

[Cadastro de Fornecedores](#)



Sugestões, dúvidas e comentários sobre este manual, entre em contato:

fornecedores@lojasrenner.com.br

MANUAL DE
FORNECEDORES
DE REVENDA



Crescendo Juntos
DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

LOJAS RENNER S.A.

 RENNER  CAMISADO  YOUCOM  REALIZE