



# MANUAL DE FORNECEDORES



### 1. OBJETIVO

O Manual de Fornecedores tem como objetivo estabelecer critérios para a seleção de fornecedores, monitoramento de desempenho e requisitos indispensáveis para o fornecimento de produtos/serviço à SERCO.

### 2. APRESENTAÇÃO

Fundada em 1995 por especialistas em tecnologia aeronáutica, o Grupo SERCO é uma empresa multidisciplinar em prestação de serviços técnicos e produtos de suprimentos. As realizações e renome da SERCO são resultado de trabalhadores qualificados e especializados.

SERCO Unidade Fabril faz parte do Grupo SERCO e está estrategicamente localizada em São José dos Campos-SP, cidade mundialmente reconhecida como o centro de tecnologia aeronáutica no Brasil. (Aproximadamente 6 Km da unidade Embraer - SJK).

Operando na indústria de aviação desde sua fundação, busca a excelência em serviços de pintura e fabricação de painéis piso entre outras partes do interior do avião, tais como tampas, portas linner, consoles, divisórias, entre outros.

A Unidade Fabril possui Sistema de Gestão da Qualidade certificado desde 2004. Esta unidade é certificada com a \*AS9100 D\* e ISO 9001: 2008 através da certificadora ABS QE.



Figura 1 - Prédio SERCO UF



### **3. \*DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS DA SERCO**

#### **3.1. MISSÃO**

Ser Solução em Serviços, Processos Industriais e Fabricação de Produtos.

#### **3.2. VISÃO**

Ser reconhecida no mercado como provedor de produtos e serviços de excelência no setor aeroespacial e defesa.

#### **3.3. VALORES**

Comprometimento; Flexibilidade; Alta Performance; \*Foco em Resultado; Transparência; Ética; Profissionalismo; Competência\*.

### **4. POLÍTICA DA QUALIDADE**

\*A SERCO, guiada pelos propósitos da organização, está continuamente comprometida a:

- Buscar padrões de excelência de classe mundial na realização de produtos e serviços, buscando as certificações e credenciações necessárias para atender aos requisitos aplicáveis a cada cliente.
- Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas; orientado pela parceria com clientes, fornecedores, cooperados, órgãos certificadores e acreditadores, para as atividades relacionadas ao desenvolvimento da qualidade, destacando-se pelo benefício mútuo.
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e seus resultados, buscando o aperfeiçoamento contínuo para a evolução diária do sistema.
- Promover a qualificação, motivação e a realização profissional de seus cooperados, conscientizando-os sobre as atividades e práticas relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade\*.

### **5. ORIENTAÇÕES GERAIS E CONDUTA ÉTICA**

- *Só é permitido o envio de brindes promocionais, bem como da realização de refeições ou outras atividades de entretenimento que são atinentes ao negócio e práticas comerciais da empresa, com objetivo de fomentar relacionamentos comerciais;*
  - *Não é permitido o envio de presentes ou pagamentos ilegais ao comprador com o objetivo de alcançar benefícios em negociações ou quaisquer outros motivos;*
  - *Não deverão ser mantidas tratativas entre o fornecedor e o comprador de caráter estranhos às atividades de nossa empresa;*

- *A aquisição de materiais/serviços deverá ser feita apenas pelo setor de Compras, salvo em casos de emergência ou fora do horário comercial do setor;*
- *Cumprir os valores e prazos acordados no pedido de compra;*
- *Não serão aceitas notas fiscais emitidas com data anterior a do pedido de compra;*
- *Manter os dados cadastrais atualizados junto à SERCO;*
- *Assinar e retornar os acordos ou contrato dentro dos prazos estabelecidos.*

## **6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO FORNECEDOR**

O fornecedor deve estabelecer, documentar, executar e manter um sistema de gestão da qualidade, buscando melhorar continuamente sua eficácia de acordo com as exigências deste Manual.

O fornecedor deve assegurar que todo pessoal envolvido na realização do serviço/produto estejam conscientes sobre sua contribuição para a conformidade e segurança do produto/serviço.

O produto / serviço adquirido deve vir acompanhado do relatório de inspeção final e do certificado de conformidade, ambos com assinatura originais (físicas ou eletrônicas) dos responsáveis.

***O fornecedor deve manter documentos e/ou registros da qualidade por 10 anos.***

### **6.1. EXIGÊNCIAS DA QUALIDADE**

O fornecedor deve obter os requisitos mínimos para garantir a qualidade dos produtos fornecidos. O seguinte conjunto de exigências mínimas de qualidade deve ser estabelecido.

#### **6.1.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO**

Como requisito mínimo para fornecimento à SERCO, os fornecedores devem estar em conformidade com os requisitos:

- Possuir sistema de gestão da qualidade nos requisitos da ISO 9001;
- \*Os serviços de tratamento de superfície devem possuir acreditação Nadcap - Chemical Processing\*.
- Para laboratórios de calibração de instrumentos de medição, devem estar credenciado pelo INMETRO (integrante da Rede Brasileira de Calibração) e evidenciar a

rastreabilidade dos padrões de calibração empregados, conforme previsto na ISO/IEC 17025.

- O fornecedor, a cada atualização dos certificados do Sistema da Qualidade / ISO 17025 / Acreditação Nadcap – Chemical Processing, deve disponibilizar uma cópia eletrônica para a gerenciamento do sistema de gestão da qualidade. A não atualização do certificado impactará na Performance do Fornecedor.

### **6.1.2. GERENCIAMENTO DE SUB-FORNECEDORES**

A SERCO é responsável pela qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos por sua cadeia de suprimentos. O fornecedor deve ter um sistema documentado para selecionar apropriadamente sub-fornecedores com capacidade de atender este Manual e requisitos específicos da SERCO, bem como gerenciar e monitorar continuamente suas atividades.

***Quando julgado necessário, auditorias serão realizadas em processos de sub-fornecedores, a fim de assegurar que seus controles estão apropriados.***

O fornecedor deve comunicar as últimas especificações para sua cadeia de suprimentos e verificar continuamente o produto. Uma alteração nos processo e/ou na cadeia de suprimentos do fornecedor requer comunicação à SERCO antes de sua implementação.

### **6.1.3. ATUALIZAÇÃO DE NORMAS E DESENHOS**

É de responsabilidade dos fornecedores realizar consultas periódicas à SERCO para verificar a última revisão de desenhos, normas SERCO, este manual do fornecedor, bem como divulgar as alterações internamente.

### **6.1.4. RECURSOS E TREINAMENTOS**

Os funcionários deverão estar qualificados para o trabalho que executam por meio de educação, treinamento ou experiência profissional; ter conhecimento dos processos, ferramentas da qualidade e treinamentos específicos em atividades que podem afetar a qualidade dos produtos fornecidos.

Os treinamentos devem fornecer aos funcionários a consciência da relevância e importância de suas atividades e como eles contribuem para a realização dos objetivos da qualidade nos planos de negócios.

## **7. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR**



É realizada antes de contratar o fornecedor de produto/serviço onde deverão ser aplicados os seguintes critérios:

- ✓ Indicação do cliente;
- ✓ Aplicação do formulário de AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR – AF;
- ✓ Uma vez aprovado na avaliação, o fornecedor será incluído na LISTA DE FORNECEDORES – LF.

NOTA: O fornecedor, desde já, concorda que a SERCO e/ou seus clientes e/ou autoridades reguladoras poderá (ão) ter acesso às áreas aplicáveis de suas instalações em qualquer nível da cadeia de fornecimento relacionado ao pedido de compra e a todos os registros aplicáveis, mediante comunicação prévia, a fim de constatar, dentre outros o andamento das atividade e o atendimento aos requisitos aplicáveis.


 <b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - AF</b>		Elaborado por: Felipe Fernandes		Revisão: 01
		Aprovado por: Lirio Carvalho		Data: 15/01/20
<b>FORNECEDOR:</b>				
<b>ENDEREÇO:</b>		<b>BAIRRO:</b>		
<b>CIDADE:</b>		<b>UF:</b>	<b>CEP:</b>	
<b>TELEFONE</b>		<b>E-MAIL:</b>		
<b>CONTATO FORNECEDOR</b>		<b>CARGO / FUNÇÃO</b>		
<b>PRODUTO/SERVIÇO OFERECIDO (CITAR ABAIXO):</b> (    ) <b>PRODUTO</b> (    ) <b>SERVIÇO</b>				
<b>TEMPO DE MERCADO:</b>				
<b>EMPRESA IDÔNEA:</b>		(    ) <b>SIM</b>		(    ) <b>NÃO</b>
<b>JÁ FORNECE PARA ALGUMA EMPRESA?</b>		(    ) <b>SIM</b>		(    ) <b>NÃO</b>
<b>PREÇO / PRAZO / FORMA DE PAGAMENTO</b>		(    ) <b>ATENDE</b>		(    ) <b>NÃO ATENDE</b>
<b>PARA FORNECEDORES DE SERVIÇO</b>				
<b>JÁ É QUALIFICADO POR ALGUMA EMPRESA?</b>		(    ) <b>SIM</b>		(    ) <b>NÃO</b>
<b>EM CASO DE SIM, CITE AS PRINCIPAIS EMPRESAS:</b>				
<b>EMPRESA DE CALIBRAÇÃO</b>				
<b>POSSUI ACREDITAÇÃO NA RBC (REDE BRASILEIRA DE CALIBRAÇÃO)?</b>		(    ) <b>SIM</b>		(    ) <b>NÃO</b>
<b>O SGC É CERTIFICADO CONFORME ISO 9001:2015 OU OUTRA NORMA DE GESTÃO DA QUALIDADE? (CITAR ABAIXO)</b>		(    ) <b>SIM</b>		(    ) <b>NÃO</b>
<b>SOMATÓRIA DE PONTOS OBTIDOS:</b> _____				
<b>SOMATÓRIA DE PONTOS POSSÍVEIS:</b> 40				
<b>MÉDIA ISQF (ÍNDICE DE SISTEMA DE QUALIDADE DO FORNECEDOR):</b>				
<b>RESPONSÁVEL SERCO:</b>				<b>DATA:</b>

Figura 2 - Formulário AF

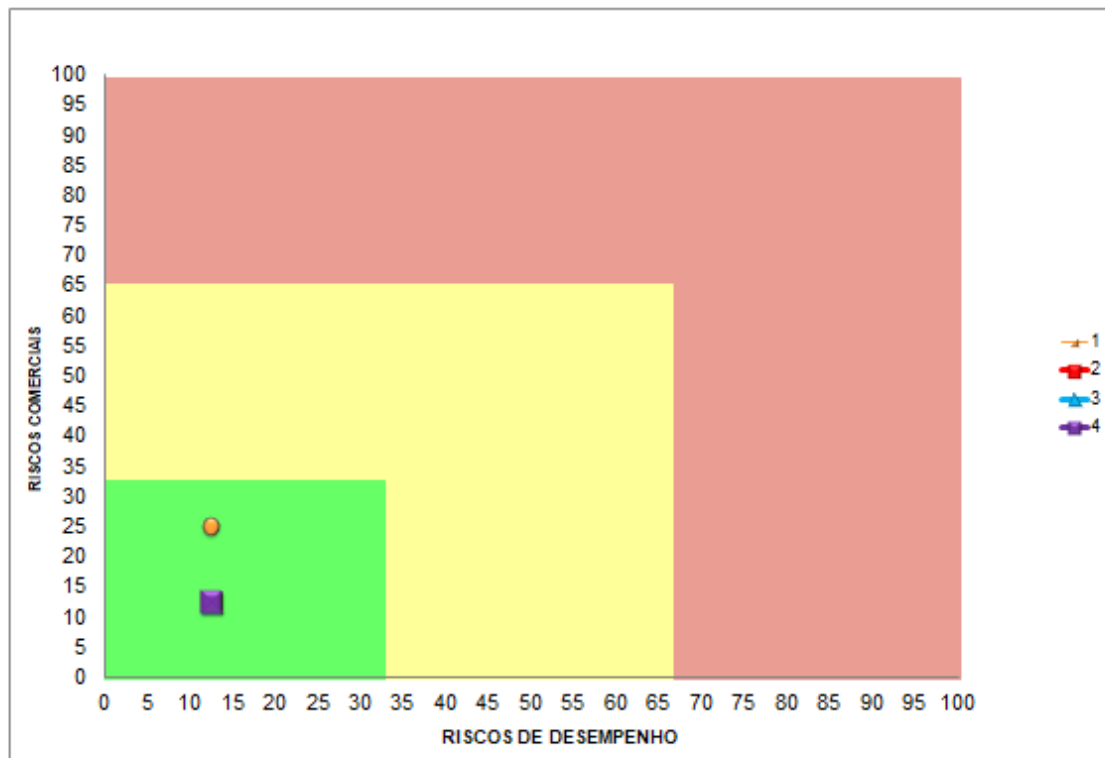


## 8. GESTÃO DE RISCOS

De modo a diminuir a probabilidade de falha e atender aos requisitos e especificações do cliente, o fornecedor será avaliado e reavaliado trimestralmente.

### 8.1. \*GESTÃO DE RISCO DE FORNECEDOR – SERVIÇO\*

\*Os critérios para a avaliação dos riscos serão conforme Gestão de Risco de Fornecedor – Serviço, método adotado para a base de priorização na tomada de decisão para eliminar ou reduzir falhas são: **localização, tempo de existência, volume de compra, certificação de sistema da qualidade e o processo de realização do produto no fornecedor**. Esses critérios quando associados, possibilitam a quantificação do risco e o suporte para implementação de ações futuras\*.



#### LEGENDA

<b>BAIXO</b>	<b>0-33,3</b>
<b>MODERADO</b>	<b>33,4-66,6</b>
<b>ALTO</b>	<b>66,7-100</b>

Figura 3 - Gráfico de Risco de Fornecedor - SERVIÇO

### 8.2. GESTÃO DE RISCO DE FORNECEDOR – PRODUTO



Os fornecedores de produto serão avaliados a cada compra realizada, e analisados trimestralmente quanto ao seu desempenho e riscos apresentados ao sistema, conforme formulário abaixo:


 <b>MONITORAMENTO DE FORNECEDORES - PRODUTO</b>						ATUALIZADO EM:
FORNECEDOR:						
STATUS	ATIVO	Fornecedor com impacto no serviço prestado? (Sim/Não)			META:	80%
DATA	ATENDIMENTO	PREÇO E CONDIÇÕES FINANCEIRAS	EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES	EFICÁCIA DOS PRAZOS DE ENTREGA	CONFORMIDADE	IQF
						#DIV/0!

Figura 4: Monitoramento de Fornecedores de Produto – Gestão de Riscos

\*NOTA: Quando não houver a aquisição de produtos de um determinado fornecedor pelo período de um ano, será realizada a Avaliação de Fornecedores novamente\*.

### 8.3. \*MONITORAMENTO DE FORNECEDOR – SERVIÇO

O monitoramento de fornecedores será registrado sempre que houver alguma divergência nos serviços prestados, onde será identificado o problema e será aberto um Relatório de Ação Corretiva que será enviada para o fornecedor tomar as devidas ações e evidenciá-la\*.


 <b>MONITORAMENTO DE FORNECEDORES - SERVIÇO</b>		ATUALIZADO EM:	REV:00	Elaborado por: Letícia Augusta	
			DATA: 10/02/2020	Aprovado por: Diogo carvalho	
FORNECEDOR:					
STATUS	ATIVO	Fornecedor com impacto no serviço prestado?		ALTO	
DATA	NC	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS

Figura 5: Monitoramento de Fornecedores de Serviço

## 9. REAVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES - serviço

A reavaliação é realizada trimestralmente pelo responsável de suprimentos, o qual mantém o status de aprovação conforme critérios descritos no formulário Índice de Qualidade de Fornecedores:



Fornecedor	Índice de Qualidade de Produtos Fornecidos					Índice de Desempenho de Entrega					%IQF	Status
	PC	PAE	PNC	Total de Peça	% IQPF	P1	P2	P3	Total de peças	%IDE		
ISOMETRO - Metrologia Industrial	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	100%	APROVADO
HEXAGON - Metrology Sistemas de Medição LTDA	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	100%	APROVADO
METINJO - Metalização Industrial Joseense Ltda	70	0	0	70	100%	70	0	0	70	100%	100%	APROVADO
ESCALA - Produtos e Serviços de Calibração - LTDA												APROVADO
MÉDIA											100%	

Figura 6: Índice de Qualidade de Fornecedores

### 9.1. ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR - SERVIÇO

O controle do desempenho trimestral do fornecedor é realizado através do Índice de Qualidade dos Fornecedores – IQF e do Monitoramento de Fornecedores - Serviço. Onde serão analisadas a conformidade dos serviços prestados e pontualidade na entrega. Fica a cargo do setor de compras, a aprovação da aplicação dos deméritos quando o atraso na entrega for provocado por pedido/programas colocados para atender situações de emergências.

## 10. VALIDAÇÃO DE PROCESSOS ESPECIAIS DOS FORNECEDORES

Os processos especiais dos fornecedores são validados pela SERCO através dos procedimentos descritos no formulário de Validação de Processos, [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine, que referenciam os seguintes fatores do processo que servirão de base para a sua aprovação:

### 10.1 PROCEDIMENTO DOCUMENTADO (MÉTODO)

Os processos sujeitos à validação devem ser documentados através de ITs (Instruções de Trabalho) específicas, contendo os critérios e métodos para o seu planejamento, execução e controle, incluindo as responsabilidades pelas atividades.

### 10.2 EQUIPAMENTOS E MÁQUINAS

Os equipamentos utilizados para a realização do processo a ser validado são referenciados no formulário Validação de Processos, [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine.

### 10.3 PESSOAL

O pessoal envolvido na execução do processo a ser validado deve ser competente, com base nos requisitos definidos pelo fornecedor. Nomes e suas identificações funcionais do pessoal que participou do processo de validação serão referenciados no formulário Validação de Processo [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine.

Os registros de competência devem ser mantidos conforme os mesmos procedimentos para processos normais.

### 10.4 EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Os equipamentos de medição e monitoramento utilizados no processo de validação \*devem ser\* controlados e calibrados, para assegurar a validade dos resultados.

NOTA: evidenciar a rastreabilidade dos padrões de calibração empregados, conforme previsto na ISO/IEC 17025.

### 10.5 MATERIAL DE PROCESSO

Os materiais utilizados no processo a ser validado são referenciados no formulário Validação de Processo, [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine, de maneira a possibilitar a rastreabilidade, caso necessário. Na fase de planejamento é definida a quantidade de produtos a serem gerados, os quais serão submetidos aos ensaios especificados conforme **ITEM 10.7**.

### 10.6 MEIO AMBIENTE

As condições ambientais, incluindo a localização das instalações onde o ensaio de validação foi realizado, são referenciadas no formulário Validação de Processo [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine.

### 10.7 VALIDAÇÃO DO PROCESSO

A validação do processo especial do fornecedor é concluída com base nos resultados apresentados nos ensaios. A aprovação das amostras ensaiadas determinará as condições do processo que serão reconhecidas como validadas. Os critérios de aceitação para os ensaios são determinados e referenciados no formulário Validação de Processo, [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine.

Quando alterações ocorrerem em quaisquer dos fatores relacionados nos itens 10.1 a 10.6 as mesmas deverão ser registradas no formulário "Validação de Processo" e o processo especial precisará ser requalificado.

NOTA: Os fornecedores contratados para a execução do processo de fabricação (Pintura, tratamento térmico e superficial, calibração, etc.), devem atender aos requisitos de validação dos processos dispostos neste Manual e não devem realizar quaisquer alterações no produto e/ou na definição de processo ou mudança de local da unidade de produção sem aprovação da SERCO.

VALIDAÇÃO PROCESSO DE ALODINE E ANODIZAÇÃO		SERCO	
NOME DO FORNECEDOR			
MÉTUNO - METALIZAÇÃO INDUSTRIAL JOSEENSE LTDA.			
ENDEREÇO		BAIRRO	
RUA METUN Nº 90		PUTIM	
CIDADE		U.F.:	
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS		SÃO PAULO	
IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS:			
CONVERSÃO QUÍMICA ALODINE - NE 40-006			
ANODIZAÇÃO SULFÚRICA - NE 40-016			
ANÁLISE DE REQUISITOS			
REQUISITO	EVIDÊNCIA	LOCAL	STATUS
NE 40-006	REV W Data de Revisão: 02 outubro 2019	WEBSITE	CONFORME
NE 40-016	REV AL Data de Revisão: 02 outubro 2019	WEBSITE	CONFORME
NE 40-012	REV B2 Data de Revisão: 02 outubro 2019	WEBSITE	CONFORME
NAOCAP Erasão Não Destrutiva	Número certificado: 617919020 Data de expiração: 31 outubro 2021 Duração de acreditação: 24 meses	WEBSITE	CONFORME
NAOCAP Processos Químicos	Número certificado: 617919023 Data de expiração: 31 outubro 2020 Duração de acreditação: 18 meses	WEBSITE	CONFORME
ISSO 9001:2015	Certificado No: 42536 Data de certificação: 28 maio 2006 Data efetiva: 10 maio 2017 Data de Expiração: 09 maio 2020 Data de Emenda: 10 maio 2017	WEBSITE	CONFORME
AS 9100D:2016	Certificado No: 42537 Data de certificação: 27 maio 2006 Data efetiva: 22 maio 2017 Data de Expiração: 21 maio 2020 Data de Emenda: 03 maio 2018	WEBSITE	CONFORME
APROVAÇÕES			
MÉTUNO	RESPONSÁVEL / CARGO FORNECEDOR	ASSINATURA E DATA	
SERCO	PELPE ZELUIGO PAIVA ENGENHARIA DE PROCESSO	ASSINATURA E DATA	
SERCO	PAULO BORGES ENGENHARIA DE PROCESSO	ASSINATURA E DATA	
SERCO	DIOGO CARVALHO QUALIDADE	ASSINATURA E DATA	

VALIDAÇÃO PROCESSO DE ALODINE E ANODIZAÇÃO		SERCO				
RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE PROCESSOS						
ITEM	REQUISITOS	C	NC	NA	NE	COMENTÁRIOS
1	PARÂMETROS DE PROCESSO (TEMPERATURA, PRESSÃO, CONCENTRAÇÃO, PH, GURZEA, CONDUTIVIDADE, ETC.)					
2	CONTROLE DOS EQUIPAMENTOS DE MAM UTILIZADOS NO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE COMPRA DA SERCO. LISTA DE PADRÕES DE CALIBRAÇÃO (INCLUINDO PROCEDIMENTOS DE REFERÊNCIA PARA A CALIBRAÇÃO E FREQUÊNCIA DE CALIBRAÇÃO).					
3	LISTA DE PESSOAL QUALIFICADO E EVIDÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO (TREINAMENTOS, CONHECIMENTO, EXPERIÊNCIA, HABILIDADES).					
4	LISTA DE MATERIAIS QUALIFICADOS NO PROCESSO.					
5	CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO E EVIDÊNCIAS DE APROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO DE PROCESSO.					
6	DOCUMENTAÇÃO DE PRODUÇÃO (EX.: ORDEM DE SERVIÇOS, NOTÍCIAS DE FABRICAÇÃO, RELATÓRIO DE INSPEÇÃO FINAL, CERTIFICADOS).					
7	CONTROLE DE COMPOSIÇÃO DE BANHOS					
LEGENDA						
C	CONFORME	NC	NÃO CONFORME			
NA	NÃO APLICÁVEL	NE	NÃO AVALIADO			
CONCLUSÕES / LAUDO FINAL - SERCO						
PROCESSO VALIDADO <input type="checkbox"/>		PROCESSO VALIDADO COM RESTRIÇÕES <input type="checkbox"/>		PROCESSO NÃO VALIDADO <input type="checkbox"/>		
OBSERVAÇÕES:						

Figura 7 - Formulário VPA



<b>VALIDAÇÃO PROCESSO DE PINTURA</b>		VPP REVISÃO - 01 DATA: 12/03/2020 ELABORADO POR: FELIPE ZEURGO APROVADO POR: PAULO BORGES
<b>PROCESSO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>DATA</b>
PINTURA EM CDP - NE	FELIPE ZEURGO PAIVA	
<b>DADOS DO PROCESSO</b>		
<b>A) MÁQUINA</b>	<b>B) MEDIÇÃO E MONITORAMENTO</b>	<b>C) MÃO DE OBRA</b>
CABINE: 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/>  PISTOLA DE SUÇÃO DEVLBISS  COD: _____	<input type="checkbox"/> VISCOSIMETRO: CFSE-030 - VAL: 14/11/20 <input type="checkbox"/> VISCOSIMETRO: CFSE-031 - VAL: 14/11/20 <input type="checkbox"/> VISCOSIMETRO: CFSE-032 - VAL: 25/12/20 <input type="checkbox"/> VISCOSIMETRO: CFSE-033 - VAL: 25/12/20 <input type="checkbox"/> VISCOSIMETRO: CFSE-04 - VAL: 25/04/20 <input type="checkbox"/> MANÔMETRO: MNSE-021 - VAL: 27/10/20 CB1 <input type="checkbox"/> MANÔMETRO: MNSE-034 - VAL: 27/10/20 CB1 <input type="checkbox"/> CRONÔMETRO: CRSE-030 - VAL: 25/12/20 <input type="checkbox"/> CRONÔMETRO: CRSE-031 - VAL: 09/05/20 <input type="checkbox"/> TERMOCIGRÔMETRO: THSE-070 - VAL: 28/07/20 CB1 <input type="checkbox"/> TERMOCIGRÔMETRO: THSE-071 - VAL: 07/09/20 CB2 <input type="checkbox"/> TERMOCIGRÔMETRO: THSE-072 - VAL: 07/06/20 <input type="checkbox"/> TERMOCIGRÔMETRO: THSE-073 - VAL: 07/06/20 MEDIDOR DE CAMADAS: MESE-021 - VAL: 24/11/20 BALANÇA DIGITAL: BSE-001 - VAL: 23/07/21 COPO BEQUER: BQSE-001 - VAL: N/A COPO BEQUER: BQSE-002 - VAL: N/A COPO BEQUER: BQSE-003 - VAL: N/A PROVETA: PRSE-001 - VAL: 01/12/20	PINTOR:  MATRÍCULA:  CARIMBO:
<b>D) ENTRADAS/ MATERIAL</b>	<b>E) ATIVIDADES</b>	<b>F) SAÍDAS / PRODUTO</b>
PLACA PAINEL / CE: 3391097 FITA ADESIVA / CE: 2105187 SOLVENTE (LIMPEZA) / CE: 4473671 PRIMER / CE: _____ TINTA / CE: _____	PINTURA COM PISTOLA DE SUÇÃO	3 CDPs CDP Alumínio 2024-T3 ALCLAD
<b>G) MÉTODOS</b>	<b>H) ENSAIOS</b>	<b>I) FICHA DE MESCLA</b>
IT 8.5.1-02 / IT 8.5-00	FORM_MESCLA: _____	MESCLA: _____
<b>CONCLUSÕES / LAUDO FINAL</b>		
PROCESSO VALIDADO <input type="checkbox"/> PROCESSO VALIDADO COM RESTRIÇÕES <input type="checkbox"/> PROCESSO NÃO VALIDADO <input type="checkbox"/>		
OBSERVAÇÕES:		
RESPONSÁVEL QUALIDADE PRODUTO MATRÍCULA: _____ CARIMBO: _____ DATA: ____/____/____		

Figura 8 - Formulário VPP

### 10.8 VERIFICAÇÃO PERIÓDICA DO PROCESSO

A verificação periódica dos processos é realizada no máximo a cada 12 meses, para monitoramento e medição dos parâmetros estabelecidos nos itens 10.1 a 10.6, no caso de tintas, e para o tratamento superficial com alodine, conforme NE40-006.

### 10.9. PRODUTO NÃO CONFORME

Quando produtos apresentarem não conformidade, a SERCO deverá ser imediatamente informada e relatada do ocorrido. O fornecedor deve obter aprovação formal da SERCO para a disposição do produto não conforme.

O fornecedor deve criar métodos para eliminar a possibilidade de ocorrência de peças falsificadas, garantindo assim a conformidade do produto\*.



## **11. EMBALAGEM**

O fornecedor deve projetar embalagens visando à máxima segurança do material tendo em vista o menor volume e peso possíveis, para facilitar o transporte.

Toda embalagem deve garantir as melhores condições de ergonomia nas operações realizadas ao longo do ciclo logístico. O acesso ao material embalado deve ser prático e seguro, não oferecendo riscos ergonômicos e de segurança aos operadores.

O fornecedor deve garantir que toda embalagem, independente do tamanho, esteja isenta de sujeira ou objetos estranhos que possam se caracterizar como “FO” (Foreign Object – objeto estranho).

As embalagens primárias, intermediárias e finais devem ser projetadas de modo que permita, com segurança, a remoção e recolocação do conteúdo sem causar danos funcionais no sistema de proteção ou na embalagem.

Os itens seriados, frágeis ou que são enviados à produção unitariamente, devem ser embalados individualmente em embalagem primária e depois colocados em embalagem intermediária. As embalagens intermediárias devem ser colocadas em embalagem final para transporte, quando requerido.

### **11.1. EMBALAGENS PRIMÁRIAS INDIVIDUAIS (PLÁSTICO BOLHA)**

*(Esta etapa vale como embalagem intermediária para Ordens de Compras de uma peça.)*

Todas as peças devem ser envolvidas em plástico bolha, individualmente, de forma a proteger contra a poeira e leves atritos durante o transporte.

Nota: Peças de até 250 mm devem ser embaladas individualmente com plástico bolha pequena. Peças acima de 250 mm devem ser embaladas com plástico bolha grande.

### **11.2. EMBALAGEM INTERMEDIÁRIA**

*(Esta etapa vale para Ordens de Compra com mais de uma peça)*

Todas as peças pertencentes a uma Ordem de Compra, já embalada individualmente, deverá ser agrupada em uma embalagem de plástico liso (peças de até 250mm), bolha (peças acima de 250mm) ou papelão e identificadas com a etiqueta informando a ordem de compra contida dentro da embalagem.

## **12. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO**

Ao aceitar o Pedido de Compra emitido pela SERCO, o fornecedor assume que atenderá a todas as especificações do produto e as condições gerais de fornecimento.

O fornecedor deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao produto, assegurando que:

- ✓ O fornecedor tem capacidade para atender aos requisitos definidos no Pedido de Compra, tais como: preço, prazo de entrega, especificação, quantidade e condições de pagamento;

- ✓ Todos os produtos fornecidos devem ter a garantia da qualidade assegurada através de relatório de inspeção e certificado de conformidade;

- ✓ Todos os produtos devem ser entregues nas embalagens conforme o item 11 deste manual. Os produtos entregues fora das características corretas de embalagens, armazenamento, temperatura, lote de fabricação e validade ou caso ocorra rejeição do produto na avaliação do controle de qualidade o mesmo poderá ser rejeitado pela área responsável pelo uso do produto, mesmo após o recebimento formal, uma vez que determinados pontos falhos como os relacionados acima, não podem necessariamente ser constatados no ato do recebimento da mercadoria. Nestes casos será aberto um registro de não conformidade para o fornecedor;

- ✓ Todas as notas fiscais eletrônicas devem ser enviadas para o e-mail [felipe@sercouf.com.br](mailto:felipe@sercouf.com.br).

Os registros de não conformidade para o fornecedor abertos serão enviadas aos fornecedores pelo setor de qualidade da SERCO. O fornecedor deverá propor ações corretivas para eliminar a ocorrência. Tais ações devem ser evidenciadas e repassadas ao comprador para registro e avaliação da eficácia. Os registros de não conformidade serão encerrados apenas quando for constatado que a não conformidade foi sanada.

### **13. MELHORIA**

O Fornecedor deve melhorar continuamente seu Sistema de Gestão da Qualidade, através de objetivos de qualidade, ações corretivas e preventivas, análise de dados, entre outros.

O Fornecedor deverá estabelecer Melhorias que possam resultar em um melhor desempenho em relação aos requisitos da SERCO tais como: prazo de entrega, tratamento de não conformidades, qualidade dos produtos/serviços, preços e outros.



As informações sobre as ações corretivas, preventivas e melhorias devem ser compartilhadas com a SERCO sempre que solicitadas, ou em auditorias nas instalações do fornecedor.

## 14. REVISÕES

A SERCO pode revisar este manual em qualquer momento e publicar versão revisada do documento em [www.serco.com.br](http://www.serco.com.br). É responsabilidade do fornecedor acessar este Manual do Fornecedor no endereço URL para verificar seu status de revisão e implementá-lo.

\*\*\*\*\*