



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.

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 através da certificadora ABS QE e Acreditada Nadcap em Processos Químicos e Montagem de Estrutura aeronáutica, *passou a fornecer também serviços de tratamento térmico*.



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 creditações 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 colaboradores, 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.

5.1. ORIENTAÇÕES GERAIS DE REVISÃO DO DOCUMENTO

TEXTO	Texto alterado ou texto acrescentado
...	Texto excluído

6. SISTEMÁTICA PARA SELEÇÃO

TIPO DE FORNECEDOR	REQUISITOS	CRITÉRIO DE MONITORAMENTO	TIPO DE AVALIAÇÃO
SERVIÇO – CALIBRAÇÃO	Acreditação RBC ou rastreabilidade de padrões	Prazo Qualidade Conformidade de Orçamento e Nota Fiscal	Conforme item 6.1
SERVIÇO – TRATAMENTO SUPERFICIAL	Designado pelo cliente Certificação AS9100 Acreditação Nadcap	Prazo Qualidade	Conforme item 6.1
SERVIÇO – INSPEÇÃO POR LÍQUIDOS PENETRANTES	Designado pelo cliente Certificação AS9100 Acreditação Nadcap	Prazo Qualidade	Conforme item 6.1
SERVIÇO – USINAGEM	Designado pelo cliente Certificação AS9100	Prazo Qualidade	Conforme item 6.1
PRODUTO	Desejável certificação ISO 9001	Atendimento Preço e Condições Financeiras Prazo Qualidade	Conforme item 6.1

NOTA: 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.HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

A homologação de fornecedores deverá ser realizada aplicando os critérios descritos no item 6 e preenchimento da Avaliação de Fornecedor.

O preenchimento do questionário de Avaliação de Fornecedor – Serviço deverá ser realizado considerando o processo do provedor, o resultado definirá se haverá restrições quanto ao fornecimento do serviço.

Para os provedores de produto, a SERCO irá realizar a avaliação durante a primeira cotação, caso haja alguma divergência quanto à preço, prazo ou condições de pagamento, o fornecedor será devidamente comunicado para possíveis alterações.

Quando houver a aprovação com restrição, o fornecedor será devidamente informado via e-mail para as tomadas de ações e possível reanálise do status de aprovação.

Após a aprovação para o fornecimento, o provedor será incluído na Lista de Fornecedores – Serviço ou Lista de Fornecedores – Produto, o que for aplicável.

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 atividades e o atendimento aos requisitos aplicáveis.

NOTA 1: Quando não houver a aquisição de produtos de um determinado fornecedor pelo período de um ano, será realizada a Avaliação de Fornecedores novamente.

NOTA 2: Quando “Aprovado com Restrição”, o provedor deverá tomar as ações cabíveis, após a implementação das ações e identificada sua eficácia, o mesmo poderá ser reavaliado para sua aprovação total.

6.1.1. APROVAÇÃO COM RESTRIÇÃO

Quando aprovado com restrição, será enviado um e-mail para o fornecedor com as não conformidades indicadas.

O fornecedor terá um prazo 5 dias úteis para o envio da análise e ações a serem tomadas. Os resultados das ações assim como evidências deverão ser enviados no prazo definido pela Serco.

O monitoramento deverá ser realizado durante 3 meses, após este período será realizada uma nova avaliação.

NOTA: Caso as ações não sejam satisfatórias, solicitar ao fornecedor uma nova



análise de causa e alteração das ações.

6.2 *REQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A requalificação dos fornecedores deverá ser realizada conforme abaixo:

FORNECEDOR	REQUALIFICAÇÃO
SERVIÇO	ANUAL
PRODUTO	ANUAL

NOTA: Caso não tenha sido realizado a aquisição de produto/serviço de determinado fornecedor pelo período de 6 meses não é necessária a requalificação, devendo ser realizada a requalificação antes da próxima aquisição*.

7. 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 roteiro de fabricação enviado junto à peça deverá conter a assinatura e data (dia/mês/ano) no campo destinado a operação realizada pelo fornecedor.

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

8. 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.

8.1. GERENCIAMENTO DE SUB-FORNECEDORES

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 subfornecedores, 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.

8.2. ATUALIZAÇÃO DE NORMAS E DESENHOS

Quando houver a revisão de desenho, normas, manual do fornecedor, o fornecedor será devidamente informado via e-mail.

É responsabilidade do fornecedor a divulgação das alterações internamente.

8.2.1. CONTROLE DE PROCESSO

O provedor será informado via e-mail e através do pedido de compra quanto à itens que inclua requisitos especiais, itens críticos ou característica chave. Devendo garantir na execução do processo que estes produtos serão devidamente identificados e controlados.

Projetos em desenvolvimento deverão ser devidamente controlados e identificados.

8.2.2. RECURSOS E TREINAMENTOS

O fornecedor deve garantir que os funcionários são 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.

O fornecedor deve assegurar que os funcionários sejam devidamente conscientizados quanto à importância do comportamento ético, relevância e importância de suas atividades e como eles contribuem para a realização dos objetivos da qualidade nos planos de negócios.

9. CONTROLE E MONITORAMENTO DE DESEMPENHO

De modo a diminuir a probabilidade de falha e atender aos requisitos e especificações do cliente, o fornecedor será controlado e monitorado da seguinte maneira:

Será monitorado o desempenho a cada serviço prestado/produto adquirido, através de:



- Serviço: será realizado o monitoramento através do Índice de Qualidade de Fornecedores – Serviço; onde serão analisados a Conformidade, Pontualidade dos serviços prestados e Conformidade de Orçamento vs Nota Fiscal.

- Produto: será realizado o monitoramento através do Índice de Qualidade de Fornecedores – Produto; onde serão analisados o Atendimento, Preço e Condições Financeiras, Eficácia na Resolução das Reclamações, Prazo e Conformidade.

NOTA: As não conformidades encontradas serão informadas via e-mail, o fornecedor terá um prazo de 15 dias corridos para apresentar a análise e ações tomadas.

Trimestralmente será realizada a análise do desempenho do fornecedor juntamente com a gestão de risco de fornecimento. Quando identificado baixo desempenho, as ações tomadas ao longo do trimestre serão analisadas, quando identificada a ineficácia das ações o fornecedor será “Reprovado” ou “Aprovado com Restrições”, o que for aplicável, uma nova avaliação poderá ser realizada após três meses de bloqueio.

9.1. GESTÃO DE RISCO DE FORNECEDOR

Os riscos serão analisados no momento da homologação e será monitorado trimestralmente através da Gestão de Risco de Fornecedores:

TIPO DE FORNECEDOR	CRITÉRIOS
Serviço - Calibração	IQF Acreditação RBC Fornecimento
Serviço – Tratamento Superficial	IQF Certificação AS9100 Acreditação Nadcap Fornecimento
Serviço - Usinagem	IQF Certificação AS9100 Fornecimento
Produto	IQF Certificação ISO 9001 ou similar Fornecimento

NOTA: Quando indicado alto risco de fornecimento, o provedor será devidamente informado para as tomadas de ações.

10. CRITÉRIO PARA APROVAÇÃO DE ORÇAMENTOS

Os orçamentos são realizados através do envio da Solicitação de Orçamento para os fornecedores. O que obtiver as melhores condições para a prestação do serviço ou



provisão de produto, será aprovado. Quando não aprovado, o fornecedor será informado via e-mail: “Cotação não aprovada”.

11. 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:

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.



11.5. 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 11.7**.

11.6. 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.

11.7. 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.

11.8. 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.

11.9. 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.

12. 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.

12.1. 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.

12.2. 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.

13. 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**.

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.

14. 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.

15. REVISÕES

A SERCO pode revisar este manual em qualquer momento e publicar versão revisada do documento em 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.
