



# MANUAL DE FORNECEDORES

## 1. OBJETIVO

- A finalidade deste Manual é aprimorar as relações entre a SERCO UNIDADE FABRIL e seus fornecedores, e descrever os requisitos mínimos para o fornecimento de produtos e/ou serviços destinados à produção da SERCO. A SERCO espera pontualidade na entrega, excelência em qualidade e preços competitivos. A decisão de comprar de um determinado fornecedor depende, entre outras coisas, da capacidade do fornecedor em atender, sem nenhuma restrição, os requisitos da SERCO descritos neste Manual. Este Manual aplica-se a todos fornecedores ativos, bem como potenciais fornecedores, abrangendo produtos e serviços diretos.

- Orientar e esclarecer os fornecedores sobre os critérios adotados pela SERCO no processo de aquisição e pagamento de produtos e/ou serviços;

- Garantir a manutenção de nosso sistema da qualidade, através da aquisição de produtos e serviços que atendam às necessidades de nossos clientes de forma eficaz.

## 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 C e ISO 9001: 2008 através da certificadora ABS QE.



Figura 1 - Prédio SERCO UF

### 3. MISSÃO / VISÃO / VALORES



**serco**  
unidade fabril

**MISSÃO**  
Ser solução em serviços e fabricação para seus clientes.

**VISÃO**  
Ser reconhecida no mercado nacional aeronáutico como bom provedor em Fabricação de pisos e peças para interiores; Serviços de recorte em material "honeycomb" e tecnologias similares além de serviços especializados de pintura e montagem mecânica.

**VALORES**  
Comprometimento; Flexibilidade e Alta Performance.

Figura 2 - Missão, Visão, Valores

### 4. POLÍTICA DA QUALIDADE



**serco**  
unidade fabril

**POLÍTICA DA QUALIDADE**

A SERCO se compromete a:

- ✓ Atender o cliente com qualidade e pontualidade, buscando sempre aumentar sua satisfação.
- ✓ Atender aos requisitos e melhorar continuamente os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ✓ Melhorar continuamente os seus processos, produtos e serviços.
- ✓ Promover a qualificação, motivação e a realização profissional de seus colaboradores.



Figura 3 - Política 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 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;
- Para laboratórios de calibração de instrumentos de medição, 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 deve disponibilizar uma cópia eletrônica para a de 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. O representante da direção para assuntos da qualidade junto com o representante da área de compras, quando julgarem necessário, realizarão auditorias 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 (ver item 6 deste Manual).

### **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, e 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 serviço do fornecedor respeitando 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 APROVADOS – LFA.

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 FORNECEDOR - AF</b>		PÁGINA: 1 de 3	
PARA USO DO FORNECEDOR (em casos de Afet à Avaliação)					
FORNECEDOR:					
ENDEREÇO				Bairro:	
CIDADE:			UF:	C.E.P.:	
TELEFONE:		FAX:		E-MAIL:	
CONTATO FORNECEDOR (NOME)			CARGO / FUNÇÃO		
PRODUTOS / SERVIÇOS FORNECIDOS: _____					
TEMPO DE MERCADO _____					
O FORNECEDOR JÁ É QUALIFICADO POR ALGUMA EMPRESA? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
EM CASO DE SIM, CITE A(S) PRINCIPAL(ES) EMPRESA(S): _____					
PARA EMPRESAS DE CALIBRAÇÃO POSSUI ACREDITAÇÃO NA RBC (REDE BRASILEIRA DE CALIBRAÇÃO)? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
EM CASO DE SIM, INFORMAR O NÚMERO DA RBC, A(S) GRANDEZA(S) E O ESCOPO, MEDIANTE O ENVIO DA CÓPIA DO "CERTIFICADO DE ACREDITAÇÃO" E DA CÓPIA DO "ESCOPO DE ACREDITAÇÃO".					
O SGQ DO FORNECEDOR É CERTIFICADO CONFORME A NBR ISO 9001:2015 OU OUTRA NORMA DE GESTÃO DA QUALIDADE? (SGS, ABS, BVQI, DNV, VANZOLINI, ETC.). <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
EM CASO DE SIM, O FORNECEDOR FICA ISENTO DE RESPONDER AO "QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO" (PÁGINAS SEGUINTE), MEDIANTE O ENVIO DA CÓPIA DO "CERTIFICADO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE" (SGQ) JUNTO COM A "AVALIAÇÃO DE FORNECEDOR" (AF), À GERÊNCIA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA SERCO, EM NO MÁXIMO 10 DIAS ÚTEIS APÓS O SEU RECEBIMENTO, PELO CORREIOS OU EM MÃOS.					
Assinatura e Carimbo do Fornecedor:				Data: / /	
PARA USO DA SERCO					
RESULTADO DA: <input type="checkbox"/> AUTO AVALIAÇÃO <input type="checkbox"/> AVALIAÇÃO PELA SERCO					
EQUIPE AUDITORA _____					
SOMATÓRIA DE PONTOS OBTIDOS (PO): _____					
SOMATÓRIA DE PONTOS POSSÍVEIS (PP): _____					
ISQF (ÍNDICE DE SISTEMA DA QUALIDADE DO FORNECEDOR): _____ %					

Figura 4 - Formulário AF

## 8. RISCOS NO FORNECEDOR

Na busca de aumentar a confiabilidade dos provedor externo da cadeia de suprimentos, ou seja, diminuir a probabilidade de falha, de modo a atender os requisitos e especificações dos clientes, é utilizado a planilha AVALIAÇÃO DE RISCO DE FORNECEDOR. A aplicação desta avaliação de riscos possibilita minimizar os modos de falha em potencial. Os critérios adotados por esse método 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.

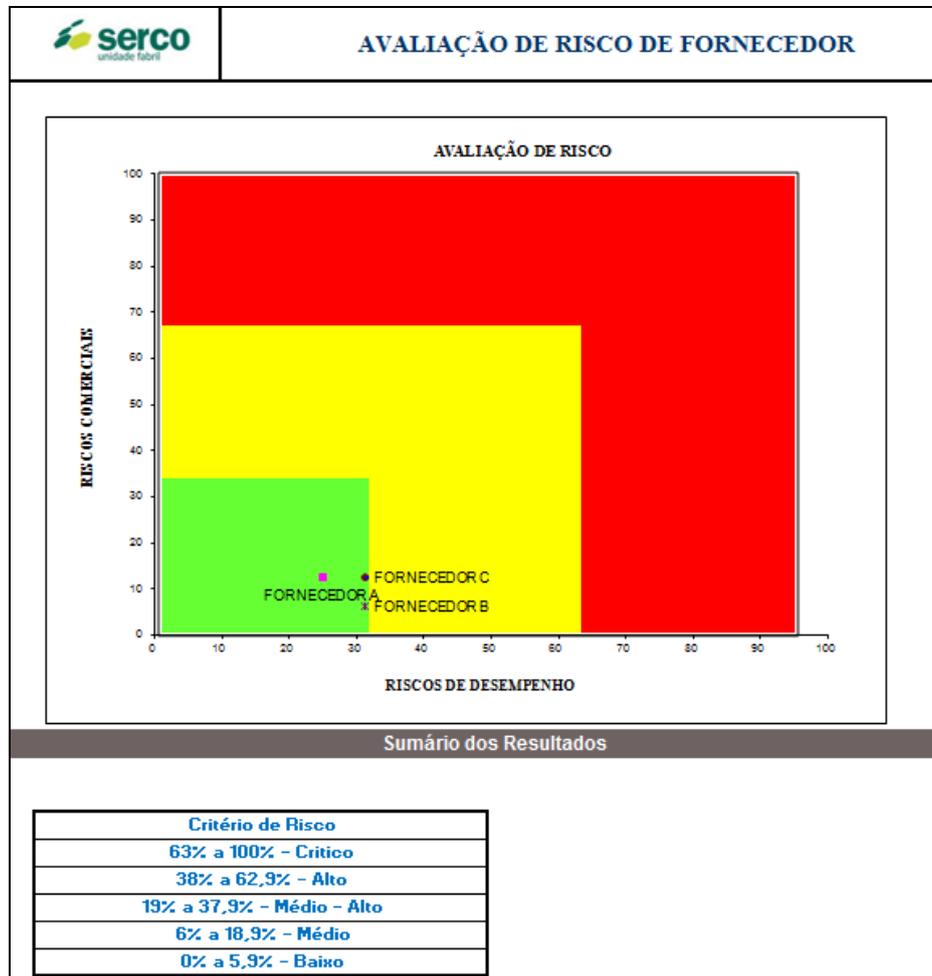


Figura 5 - Gráfico de Riscos no Fornecedor

## 9. REAVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

A reavaliação é realizada semestralmente e conduzida pelo coordenador de suprimentos, o qual mantém o status de aprovação conforme critérios descritos no formulário RELATÓRIO REAVALIAÇÃO FORNECEDOR – RRF, conforme imagem e tabela abaixo:



### 9.1. ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR

O controle do desempenho semestral do fornecedor é realizado através do Relatório de Reavaliação dos Fornecedores - RRF, e os mesmos são monitorados através do indicador Índices de Qualidade dos Fornecedores - IQF. São providenciados junto ao fornecedor plano de ação, através de relatório de ação corretiva (RAC) quando no período o mesmo apresentar um IQF. inferior a 100%. A cada detecção de não conformidade o Inspetor de Recebimento da SERCO emite um relatório de ação corretiva e encaminha ao fornecedor para tomada das ações cabíveis, onde é considerado se houve reclamação do cliente ou falhas de campo. O setor de compras avalia o desempenho do fornecedor através do indicador IQF semestralmente gerado através do sistema informatizado, quanto a prazo de entrega e quantidade, conforme critérios definidos na Relatório de Reavaliação dos Fornecedores - RRF, e caso necessário encaminha um relatório de ação corretiva ao fornecedor para tomada de ações cabíveis. 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 são controlados e calibrados, para assegurar a validade dos resultados.

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

A relação dos equipamentos utilizados no processo de validação é referenciada no formulário Validação de Processo [VPP](#) para processos de pintura e [VPA](#) para processos de aplicação de alodine.

#### **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. 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.

		VALIDAÇÃO PROCESSO ALODINE - VPA		PÁGINA: 01 de 02	
PROCESSO: Conversão Química – Alodine (Subcontratação)		RESPONSÁVEL: (nome do processista)		DATA: XX/XX/XX	
<<DADOS DO PROCESSO>>					
A) MÁQUINA		B) MEDIÇÃO E MONITORAMENTO		C) MÃO-DE-OBRA	
TANQUE Nº:		Cronômetro Digital: (CÓDIGO) Data de Validade: Mês / Ano  Termômetro: (CÓDIGO) Data de Validade: Mês / Ano		(NOME DA PESSOA QUE EXECUTARÁ O PROCESSO)	
D) ENTRADAS/ MATERIAL		E) ATIVIDADES		F) SAÍDAS/ PRODUTO	
PEÇA: (PN DA NOSSA PEÇA):  ALODINE: LOTE: DATA DE VALIDADE: XX/XX/XXXX		APLICAÇÃO DE ALODINE POR IMERSÃO		PEÇA (PN QUE FOI CADASTRADO NA ENTRADA) COM APLICAÇÃO DE ALODINE.	
G) MÉTODOS			H) MEIO AMBIENTE		
NORMA INTERNA DO FORNECEDOR (QUAL)			TEMPERATURA DO BANHO NO TANQUE Nº XXX - XX A XXX°C		
<<ENSAIOS REALIZADOS>>					
Nº	Descrição do Ensaio	Critério de Aceitação	Resultado	Laudo	
1	INSPEÇÃO VISUAL	SEM FALHAS SEM MANCHAS			
CONCLUSÕES					
+					
LAUDO FINAL	PROCESSO VALIDADO	PROCESSO VALIDADO COM RESTRIÇÕES		PROCESSO NÃO VALIDADO	
RESPONSÁVEL:		DATA:		VISTO:	

Figura 6 - Formulário VPA

	<b>VALIDAÇÃO PROCESSO DE PINTURA - VPP</b>	FABRIL 01 de 02		
PROCESSO: PINTURA EM CDP - (NOME DA TINTA)		RESPONSÁVEL: _____ DATA: <b>I</b>		
<b>&lt;&lt; - DADOS DO PROCESSO - &gt;&gt;</b>				
<b>A) MÁQUINA</b> > CABINE: 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> > PISTOLA: 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/>	<b>B) MEDIÇÃO E MONITORAMENTO</b> MANÔMETRO: 105E-021 - VAL: 06/2016 MANÔMETRO: 105E-026 - VAL: 06/2016 CROGNÔMETRO: C25E-020 - VAL: 06/2017 VISCOSÍMETRO: C25E-020 - VAL: 06/2016 TERMOMIGRÔMETRO: T25E-020 - VAL: 10/2016 TERMOMIGRÔMETRO: T25E-026 - VAL: 10/2016 TERMOMIGRÔMETRO DIGITAL: T25E-025 - VAL: 02/2017 BALANÇA DIGITAL: 32E-001 - VAL: 10/2016 MEDIDOR DE CAMADAS: 362E-029 - VAL: 10/2016 MEDIDOR DE CAMADAS: 362E-027 - VAL: 06/2016	<b>C) MÃO DE OBRA</b> > PINTOR: JOÃO INÁCIO DE OLIVEIRA NETO MATRÍCULA: 1449		
<b>D) ENTRADAS MATERIAL</b> PLACA PAINEL: E371702E PRIMER: E000000X VALIDADE: XX/XX/XX TINTA: E000000X VALIDADE: XX/XX/XX	<b>E) ATIVIDADES</b> > PINTURA COM PISTOLA (ASPERÃO)	<b>F) SAÍDAS / PRODUTO</b> > CDP - PAINEL E371702E		
<b>Q) MÉTODOS</b> IT 7.5.1-02	<b>R) _____</b> > VER FOLHA DOIS			
<b>&lt;&lt; - ENSAIOS REALIZADOS - &gt;&gt;</b>				
Nº	DESCRIÇÃO DO ENSAIO	CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	RESULTADO	LAUDO
1	ADESIÃO A SECO COM FITA	MENOS DE 3 CAMADAS REMOVIDAS		
2	ESPESSURA DO FILME SECO	(CONFORME NORMA DA TINTA EM QUESTÃO)		
3	RESISTÊNCIA A SOLVENTES	AUSÊNCIA DE TINTA NO PAINEL		
<b>&lt;&lt; - CONCLUSÕES - &gt;&gt;</b>				
LAUDO FINAL	PROCESSO VALIDADO	PROCESSO VALIDADO COM RESTRIÇÕES	PROCESSO NÃO VALIDADO	
RESPONSÁVEL: _____	DATA: _____	VISTO: _____		

	<b>VALIDAÇÃO PROCESSO DE PINTURA - VPP</b>	FABRIL 02 de 02
<b>&lt;&lt; - DADOS DA PREPARAÇÃO - &gt;&gt;</b>		
<b>PRIMER</b>	<b>TINTA</b>	
LOTE/NDE:	LOTE/NDE:	
TEMPERATURA:	TEMPERATURA:	
UMIDADE RELATIVA DO AR (%):	UMIDADE RELATIVA DO AR (%):	
VISCOSIDADE:	VISCOSIDADE:	
TEMPO DE INDUÇÃO:	TEMPO DE INDUÇÃO:	
DATA:	HORA: DATA: HORA:	
<b>&lt;&lt; - DADOS DA APLICAÇÃO - &gt;&gt;</b>		
<b>PRIMER</b>	<b>TINTA</b>	
DATA:	DATA:	
HORARIO: INICIO: _____ TERMINO: _____	HORARIO: INICIO: _____ TERMINO: _____	
TEMPERATURA:	TEMPERATURA:	
UMIDADE RELATIVA DO AR (%):	UMIDADE RELATIVA DO AR (%):	
FLASH-OFF: INICIO: _____ TERMINO: _____	FLASH-OFF: INICIO: _____ TERMINO: _____	
<b>&lt;&lt; - DADOS DA CURA - &gt;&gt;</b>		
<b>PRIMER</b>	<b>TINTA</b>	
DATA:	DATA:	
TEMPERATURA:	TEMPERATURA:	
TEMPO DE CURA:	TEMPO DE CURA:	

Figura 7 - 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.

## 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.

\*\*\*\*\*