

1. INTRODUÇÃO

Este manual possui a finalidade de orientar todos os fornecedores da Metalfrio sobre os processos e requisitos mínimos de nosso sistema da Qualidade e Meio Ambiente.

Por ser um importante canal de comunicação entre a Metalfrio e seus Fornecedores, este Manual deverá ser utilizado por todas as empresas, que desejam ser ou já fazem parte do grupo de fornecedores regulares da Metalfrio.

Como um guia de orientação para o atendimento total aos padrões de Qualidade esperados, neste Manual estão descritas as condições gerais de fornecimento, as sistemáticas para a avaliação e os métodos utilizados para monitoramento do desempenho de cada fornecedor.

A Metalfrio tem como objetivo principal da Qualidade, garantir a satisfação permanente de seus clientes, respeitando as legislações legais e ambientais, e por esse motivo desejamos que os nossos fornecedores busquem constantemente a melhoria contínua para atender e exceder as expectativas e requisitos deste Manual.

2. OBJETIVOS

O objetivo principal deste Manual é orientar e esclarecer processos e requisitos da qualidade necessários para fornecedores da Metalrio.

Todos fornecedores da Metalrio **devem**:

- Implementar e manter controles sistêmicos e adequados que garantam o fornecimento nos prazos e em conformidade com os requisitos especificados.
- Implementar e manter um sistema da Qualidade que atenda e suporte os requisitos da Metalrio.
- Manter a rastreabilidade dos lotes dos itens fornecidos à Metalrio por período adequado às garantias estabelecidas.
- Prestar assistência técnica no tempo adequado, principalmente em situações emergenciais e responder as solicitações de planos de ações dentro dos prazos estipulados.
- Planejar investimentos e soluções tecnológicas para melhoria contínua dos processos e produtos fornecidos além de utilizar técnicas estatísticas adequadas para reduzir variações de processo e aumentar a qualidade.
- Respeitar o atendimento de todos os requisitos legais, sociais e ambientais aplicáveis a sua operação.
- Definir e monitorar o atendimento de especificações técnicas implícitas dos itens fornecidos que não estejam documentadas ou não foram reportadas pela Metalrio.
- Atender as Condições Gerais de Fornecimento e Manual de Conduta de Fornecedores Metalrio.

3. HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

O processo para de Seleção, Avaliação, Reavaliação e Monitoramento de fornecedores segue as seguintes etapas:

- Seleção, escolha do fornecedor;
- Avaliação da cotação;
- Pré-Avaliação das instalações e estrutura do fornecedor;
- Avaliação da Qualidade (Auditoria de Processo / Auditoria Intertek);
- Avaliação Ambiental (para fornecedores críticos em termos de impacto ambiental);
- Avaliação Financeira;
- Aprovação de Amostras (PPAP);
- Aprovação de Lote Piloto;
- Concordância com o Contrato de Fornecimento (Condições Gerais de Fornecimento / Quality Agreement, e com a Política de Compras sustentáveis da Metalfrio).

3.1 AVALIAÇÃO DA COTAÇÃO

Todas as solicitações de cotação deverão ser enviadas através do RFQ (Requisição para Cotação) com os seus respectivos documentos e informações (desenho técnico, normas MTF (quando aplicável), especificação de embalagem, etc.), serão fornecidos pelo setor de Suprimentos da Metalfrio. Caso estes documentos e/ou Informações não estejam claros ou necessitem de correções, o fornecedor será o responsável pela solicitação imediata de esclarecimentos e/ou correções junto a Metalfrio.

Espera-se que o fornecedor entregue as cotações nas datas preestabelecidas e respeitando o mínimo exigido dos pedidos em relação às informações necessárias.

Todos os documentos e informações, tais como desenhos técnicos, manuais, imagens, etc, dos quais a Metalfrio detém os direitos autorais, são e permanecerão de propriedade da mesma, sendo estes documentos confidenciais e não poderão ser repassados a terceiros sem a prévia autorização por escrito da Metalfrio.

O fornecedor será responsável pela exequibilidade do item cotado, incluindo possibilidade de produção sobre condições de séries, conforme especificações/normas, com a capacidade de processo exigida e também os aspectos de embalagem, logística, qualidade, prazos, custos, etc.

Recebida a cotação, após avaliação de sua competitividade comercial e caso seja de interesse da Metalfrio, é agendada visita para avaliar a fábrica e o processo produtivo do fornecedor. Esta avaliação é efetuada pelas áreas da Qualidade de Fornecedores, Suprimentos e DNI da Metalfrio

3.2 AVALIAÇÃO DO PERFIL DO FORNECEDOR

Quando necessário o perfil do fornecedor (capacidade produtiva, etc) será avaliado através de formulários específicos enviados ao fornecedor em momento apropriado, sendo as áreas de Suprimentos e/ou DNI da Metalfrio os responsáveis pela solicitação e envio dos formulários. A devolução do relatório preenchido com as informações pertinentes deverá ocorrer dentro do prazo de cinco (5) dias, exceto quando outro prazo for acordado com Suprimentos /DNI da Metalfrio.

3.2.1 CONSTRUÇÃO & MANUTENÇÃO DE FERRAMENTAS

Quando for necessário o desenvolvimento de novas ferramentas, as seguintes informações deverão ser enviadas à área de DNI da Metalfrío:

- Preço;
- Condições comerciais como (impostos inclusos ou exclusivos);
- Forma de pagamento;
- Prazo de confecção;
- Frete;
- Embalagem;

O prazo de resposta das informações sobre o desenvolvimento de ferramental deverá respeitar o acordo entre Fornecedor e área de DNI da Metalfrío.

A Metalfrío reserva-se no direito de vistoriar suas ferramentas nos fornecedores através de auditorias específicas de acompanhamento de ferramentas.

Nota 1: Ferramentas de propriedade da Metalfrío só devem ser fabricadas ou reformadas com base nas especificações técnicas de ferramentas e com a aprovação das áreas de DMP / DNI e ENG da Metalfrío.

3.3 AVALIAÇÕES DA QUALIDADE & AMBIENTAL

Todo fornecedor da Metalfrío para itens produtivos deverá passar pelo processo de avaliação da Qualidade e (Meio Ambiente somente para fornecedores críticos).

Independente de o fornecedor possuir as certificações ISO 9001:2015 ou ISO IATF 16949:2015 a Metalfrío reserva-se no direito de avaliar e reavaliar seus fornecedores através de auditoria a ser realizada “in-loco” por uma empresa terceira ou pelos responsáveis da qualidade de fornecedores Metalfrío.

Os custos incorridos da auditoria de homologação a ser realizada pela empresa terceira em nome da Metalfrío serão de responsabilidade do fornecedor.

O fornecedor deve permitir que o auditor (representante da empresa terceira / Metalfrío) acesse todas as unidades operacionais, laboratórios, almoxarifados e documentos relevantes para conclusão da auditoria, salvo em casos de restrições pelo fornecedor motivadas com o intuito de salvaguardar seus “segredos” industriais, os quais serão analisados pela Metalfrío.

Importante ressaltar que o fornecedor poderá ser homologado e liberado para fornecimento somente no escopo de fabricação avaliado, ou seja, processos e produtos não considerados no escopo inicial não fazem parte da avaliação de liberação, portanto considerados não homologado.

Nota 2. Materiais fornecidos para Metalfrío sem o devido processo de homologação e aprovação serão considerados passíveis de devolução ao fornecedor por parte da Metalfrío.

CRITÉRIO PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

- Novo fornecedor
- Alterações significativas no processo /ou mudança de localidade do fornecedor.
- Desqualificação temporária do fornecedor (baixo desempenho de qualidade).
- Solicitação de clientes da Metalfrío.
- Performance de qualidade

O fornecedor será comunicado do resultado da avaliação/ auditoria dentro de 15 dias úteis a contar do dia da realização da auditoria.

Quando aplicável será exigido do fornecedor o envio de plano de ação com as adequações recomendadas dentro do prazo de 10 dias. (a contar do dia de envio do relatório)

CRITÉRIO PARA REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

O processo de reavaliação de fornecedores seguirá os mesmos critérios do processo de homologação inicial.

A frequência para reavaliação de fornecedores segue a seguinte periodicidade:

- **Anual:** Fornecedores (Não certificados ISO 9001 ou Intertek < 70% ou **Crítico Ambiental sem ISO 14001**)
- **Bienal:** Fornecedores (Certificados ISO 9001 + Intertek > 70%) e (**não Crítico Ambiental**)
- **Iseto:** Fornecedores (Certificados ISO 9001 + IATF 16949) e ISO 14001

Nota 3: Fornecedores que se enquadram como isentos para auditoria de reavaliação terão sua reavaliação realizada através do controle de certificados.

Nota 4: Fornecedores com as certificações ISO 9001 e IATF 16949 serão considerados isentos do processo de reavaliação, desde que os itens a serem fornecidos para Metalfrío estejam dentro do escopo coberto pela certificação externa.

Nota 5: Para fornecedores (descontinuados) ou (desqualificados temporariamente) será necessário o mesmo critério de avaliação para novos fornecedores.

RESPONSABILIDADE E REGULAMENTAÇÃO AMBIENTAL

Os Fornecedores devem ter um processo para garantir a conformidade com todos os regulamentos ambientais aplicáveis, inclusive aqueles relacionados ao manuseio, reciclagem, eliminação ou disposição de resíduos e materiais perigosos. Isto pode ser evidenciado por certificados apropriados ou cartas de conformidade.

É desejável que os fornecedores Metalfrío sejam certificados ISO 14001.

Partes dos requisitos legais serão avaliados na auditoria de homologação a ser realizado pela empresa terceira ou pelo representante da qualidade de fornecedores da Metalfrío.

Em casos de fornecedores críticos para o meio ambiente (critérios abaixo), a Metalfrío se reserva no direito de realizar auditoria ambiental específica, a qualquer momento.

FORNECEDORES CRITICOS PARA MEIO AMBIENTE (CRITÉRIO)

- Possuir processos de tratamento de superfície metálica como preparação para pintura;
- Possuir processos de pintura, independente do tipo de pintura ou acabamento;
- Possuir processos que envolvam eletroeletrônicos;
- Possuir processos que envolvam utilização de metais pesados e óleos para revestimentos metálicos, tais como cromeação, niquelação, organo metálicos e outros passivadores.

A Metalfrío pode solicitar aos fornecedores a autoavaliação Sócio Ambiental com check list específico para requisitos Sociais & Ambientais. (o preenchimento dessa autoavaliação será cobrado do fornecedor durante as auditorias da Qualidade).

4. HOMOLOGAÇÃO DE COMPONENTE

4.1 AVALIAÇÃO DE AMOSTRAS (PPAP)

Amostras para o processo de aprovação de componente devem ser fabricadas em condições que representem as mesmas do processo produtivo, ou seja, amostras em moldes protótipos ou confeccionadas fora do processo produtivo podem ser consideradas como amostras de engenharia, mas devem ter a atualização do PPAP na sequência de forma a garantir que se possa avaliar a capacidade do processo produtivo utilizado e que a amostra apresentada para aprovação refletirá a mesma qualidade do fornecimento regular.

O fornecedor deve relatar e informar a Metalfrio quando identificar qualquer situação de não atendimento em seu processo das especificações técnicas, inclusive aquelas implícitas.

A entrega de amostras para aprovação deve sempre ser acompanhada do relatório (PPAP) devidamente preenchido conforme solicitado na RFQ (Requisição para Cotação) mencionada no item 3.1

O formulário de (PPAP) será disponibilizado pela área de DNI / Suprimentos da Metalfrio.

Caso sejam aplicáveis certificações de segurança compulsória as comprovações devem ser enviadas em conjunto com o relatório de (PPAP).

As amostras deverão ser entregues com nota fiscal com a sua natureza “Remessa de amostra grátis” e identificada com etiquetas de AMOSTRAS fixada na embalagem.

O fornecedor deve declarar o modelo de embalagem a ser utilizado já na fase de amostra e essa documentação deve fazer parte do relatório de envio de amostras (PPAP).

4.2 AVALIAÇÃO DE LOTE PILOTO

Após ou em paralelo ao processo de aprovação de amostra, a Metalfrio poderá solicitar o envio de peças para lote piloto que deverá ser confirmado através de um pedido de compra pela área solicitante.

Os componentes para lote piloto deverão ser fabricados na mesma condição de processo dos lotes de produção a fim de permitir que ambos os lados possam avaliar a capacidade do processo produtivo utilizado.

Após concluído e aprovado o lote piloto qualquer necessidade de alteração por parte do fornecedor deverá ser antecipadamente informada para avaliação e autorização ou não da Metalfrio.

Peças para lote piloto devem ser identificadas com etiquetas de (Lote Piloto) fixada na embalagem.

O tamanho do lote para teste piloto será confirmado pela área de Engenharia de Processos da Metalfrio.

5. FORNECIMENTO

O Fornecedor homologado é responsável pela conformidade do componente fornecido em todos os requisitos solicitados, o que inclui: Qualidade, Quantidade, Integridade e adequação da embalagem, Identificação do item e Pontualidade de entrega.

O Fornecedor deverá fornecer o item por meio de transporte adequado, para que sejam evitados danos e redução de Qualidade (por ex. sujeira, corrosão, reações químicas, etc.).

O fornecedor tem por obrigação informar antecipadamente a Metalfrio ao visualizar as seguintes circunstâncias:

- Ao notar que não poderá cumprir acordos firmados, quanto ao desempenho de qualidade ou processo. (Ex. problema de máquinas ou ferramentas que afetem as características de qualidade).
- Se perceber falhas, mesmo que após as entregas já terem sido realizadas, despachadas.
- O fornecedor deverá comunicar qualquer alteração importante relacionadas ao funcionamento e segurança dos produtos, incluindo mudanças de subfornecedor ou matéria prima.
- Mudanças no processo ou equipamentos do controle de qualidade.
- Realocação de fábricas;

Para alterações de maior impacto realizadas pelo fornecedor, todo o processo alterado deverá ser reavaliado, seja com nova homologação do fornecedor ou do componente.

5.1 EMBALAGEM

A mercadoria deverá ser embalada conforme aprovado no PPAP (plano de embalagem) de maneira a garantir a preservação do componente durante o transporte e posterior armazenamento.

Possíveis danos que provoquem a devolução

Despesas com embalagem, fretes, seguros, incorridas pela Metalfrio com a devolução, correção ou recuperação de mercadoria que estejam fora de condição de utilização, serão cobradas do fornecedor.

Todas as embalagens deverão ser identificadas com instruções relacionadas a cuidados especiais, recomendações de armazenamento e nível máximo de empilhamento.

5.2 REQUISITOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os materiais fornecidos à Metalfrio devem conter na etiqueta informações apropriadas e legíveis, para facilitar sua identificação e rastreabilidade.

As etiquetas de identificação deverão conter as informações abaixo:

- Logo ou nome do Fornecedor;
- Código do item Metalfrio;
- Descrição do item Metalfrio;
- Quantidade do item;
- Identificação do lote e data de produção;
- Prazo de validade.

O fornecedor poderá inserir outras informações pertinentes a rastreabilidade caso julgue necessário.

5.3 PEDIDO DE COMPRA

Será de total responsabilidade do Fornecedor notificar ao negociador da Metalfrio quaisquer problemas de divergência de preço e prazo de pagamento apontados em sua ordem de compra; caso haja problemas tais condições divergentes deverão ser mutuamente acordadas na “CONDIÇÃO GERAL DE FORNECIMENTO” antes de serem aplicadas.

VALIDAÇÃO DA VERSÃO A SER ENTREGUE (revisão do desenho):

Quando finalizado as etapas de aprovação do componente (amostras / lote piloto) documentada através de PPAP, o fornecedor será comunicado pela área de Qualidade. Contudo é responsabilidade do fornecedor checar em qual versão (revisão de desenho) o item deve ser entregue. Essa informação constatará no pedido de compra formal enviado pela Metalfrio, conforme destacado abaixo (verde):

Nota 6: A Metalfrio se coloca no direito de solicitar mercadorias em versões anteriores, se necessário, porém nesse caso o pedido será realizado de maneira “manual” e combinado previamente com o fornecedor.

EXEMPLO DO PEDIDO DE COMPRA:

NOVO PEDIDO - Atenção - Ordens de Compras Novas

METALFRIO SOLUTIONS S.A. - TRES LAGOAS - D. INDL. II

Endereco: Av. Youssef Ahmad El Jarouche, S/N Distrito Industrial II Cidade: TRES LAGOAS - MS CEP: 79613-001
 CNPJ: 04.821.041/0003-61 Inscricao Estadual: 28.335.000-8

Para os Fornecedores que Utilizam Cross Docking

Endereço: Av. Abraão Goncalves Braga, 412 - Galpão F Vila Livieiro Cidade: SAO PAULO - SP CEP: 04186-220
 Referencia: Rodovia Anchieta KM 12,5 (Sentido São Paulo) Fone: (11) 2627.9034 - 2627.9186 c/ Valeria ou Fabiana

Horário de Recebimento de Materiais: Segunda a Sexta-Feira das 8:00 as 15:30.

ATENCAO - Verifique ATENTAMENTE a Coluna OCORRENCIA para Identificar o que esta Acontecendo com a Ordem de Compra.
 - Sr. Fornecedor favor nos POSICIONAR quanto a Data de Entrega, e a Quantidade de Material Solicitado.

OCORRENCIA	NR.COMPR	PARC.	ITEM-CODIGO	DESCRICAO DO ITEM	QUANTIDADE	UN	DT.ENTREGA
Ordem Nova	XXXXXXXXXX	X	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX	un	XXXXXXXXXX
Moeda:0-REAL	Preço Unitário:	XXXXXXXX/UNIDADE	Pagto: XXXXXXXXXXXX	Desenho: XXXXXXXXXXXXX			Rev:XX

Observações

O FORNECEDOR no momento da aceitação desse pedido de compra, declara automaticamente estar integralmente de acordo com as cláusulas das condições gerais de fornecimento, disponível no site.

<http://www.metalfrio.com.br/upload/brasil/pt/fornecedores/condicoes-gerais-fornecimento.pdf>

OBRIGATORIO constar nas EMBALAGENS as informações de: CODIGO e DESCRICAO do ITEM METALFRIO, NOTA FISCAL E Nr.DO LOTE.

OBRIGATORIO constar na NOTA FISCAL o NÚMERO DA ORDEM DE COMPRA DA METALFRIO.

NÃO será recebido em hipótese alguma MERCADORIA sem NOTA FISCAL de qualquer natureza (amostra, venda, consignação, etc).

Deverá constar em NOTA FISCAL o código METALFRIO SOLUTIONS.

Horário de Recebimento de Materiais no MS: Segunda a Quinta-Feira das 7 as 15 horas e Sexta-Feira das 7 as 14 horas.

5.4 ENTREGA E DESCARREGAMENTO

Ocorrerão também por conta do Fornecedor todos os riscos de transporte e conservação da mercadoria até sua efetiva entrega à Metalfrio no local por ela indicado. O fornecedor é responsável pela entrega e acompanhamento do descarregamento do item até o momento da liberação por parte da Metalfrio. Isto será necessário, pois caso ocorra alguma irregularidade neste processo, ambas as partes estarão representadas.

Temos três (3) modalidades de entrega, sendo:

- Coleta no Fornecedor (FOB) – Coleta é por conta da Metalfrio, onde o carregamento com respectivas quantidades de materiais solicitados, amarração e acondicionamento da carga no veículo são de responsabilidade do fornecedor;
- Crossdocking – Entrega na transportadora em São Paulo;
- Entrega (CIF) – Entrega na planta de Três Lagoas (MS)

Também é preciso respeitar a janela de entrega que existe em nossas instalações tanto em São Paulo quanto em Três Lagoas. Devendo respeitar, os dias e horários pré-estabelecidos e comunicar com a devida antecedência, caso do não comparecimento nessas datas e horários.

5.5 INSPEÇÃO DE QUALIDADE

A realização de inspeções aleatórias e de forma amostral no recebimento ou durante o processo produtivo da Metalfrio não ausenta a responsabilidade do fornecedor pela qualidade (conformidade e confiabilidade) do componente fornecido.

As verificações da Metalfrio consideram os seguintes aspectos:

- Qualidade do componente (conformidade e confiabilidade) atendimento as especificações explícitas, requisitos implícitos, aplicabilidade no processo.
- Condições de embalagem
- Quantidade (contagem física)
- Rotulagem (informações de rastreabilidade)
- Certificados de análise (quando pertinente)
- Segurança (componente & embalagem)

A inspeção da qualidade poderá ser realizada por amostragem ou avaliação 100%, e o critério de aceitação será de zero defeito para fins de reprovação do lote.

A Metalfrio reserva-se no direito de devolver ou recusar o recebimento do lote, após confirmado a não conformidade.

Em situações mais críticas a Metalfrio poderá exigir medidas adicionais como inspeção 100% ou embarque controlado para seus fornecedores a julgar pela criticidade da falha, histórico de qualidade, e abrangência.

Detectando qualquer problema o fornecedor será notificado sobre a Não Conformidade detectada e sobre a necessidade de assistência emergencial ou penalidades como multas e ressarcimento decorrentes a perdas de produção ou custo de retrabalhos. (Para maiores detalhes consultar o contrato de **Condições Gerais de Fornecimento**).

5.6 NÃO CONFORMIDADES

A Metalfrío notificará seus fornecedores através do relatório de DNC (Documento de Não Conformidade) quando detectar qualquer não atendimento aos requisitos para o componente.

Ao receber uma notificação de não conformidade (DNC) o fornecedor terá o **prazo de 10 dias** para responder o documento apresentando o plano de ação para solucionar o problema. (exceto para DNC – Menor)

Em caso de ausência de resposta o material rejeitado será devolvido ao fornecedor.

Para situações emergenciais o fornecedor deverá se deslocar imediatamente até a Metalfrío para prestação de assistência técnica ou autorizar a utilização de terceiros para serviços de retrabalho e seleção.

A Metalfrío utiliza dois (2) modelos para notificação de não conformidade, sendo:

- **DNC** (relatório de não conformidade): *Necessário plano de ação respondido dentro de 10 dias*
- **DNC-Menor** (notificação para devolução): *Aplicável somente a falhas leves de pequeno impacto rejeitadas durante a produção e acumuladas por um período antes da devolução. (não exigido retorno de plano de ação)*

Nota 7: Nas duas situações acima, a rejeição será computada no indicador de performance de qualidade do fornecedor.

A Metalfrío poderá optar por uma verificação das ações implementadas nas instalações do fornecedor caso julgue necessário.

A emissão do DNC implicará na cobrança de multa conforme “acordo geral de fornecimento”

Em caso de ausência de contestação no prazo de 10 dias, ficará autorizada a cobrança do DNC.

No caso onde a não conformidade no componente afetar outras peças do produto, ou não puderem ser desmontadas sem danificação de outros componentes, ambos serão cobrados o ressarcimento por parte do fornecedor.

5.7 GESTÃO DE CONSEQUÊNCIA

A Metalfrío cobrará o ressarcimento de todos os custos da má qualidade do fornecedor, após comprovado sua responsabilidade, podendo incluir inclusive o custo de materiais complementares afetados que não puderem ser recuperados, como: tampas (portas), gabinetes espumados, e eventuais retrabalhos, seleções para redução do impacto da não conformidade.

O fornecedor será formalmente informado sobre os critérios para a aplicação de tais procedimentos de cobrança, que poderão ser realizados através de: Nota de Débito assinada pelo representante legal da empresa, Nota de Crédito ou outro método acordado entre a Metalfrío e Fornecedor.

5.8 AÇÕES DE CONTENÇÃO

O Fornecedor terá um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para tomar as medidas cabíveis de contenção conforme citado no tópico 4.6 da “Condição Geral de Fornecimento” sobre o item não conforme, tais como substituição, seleção, retrabalho, turno de trabalho especial, transporte urgente, etc, visando reduzir ao máximo de impacto do problema sobre linha de produção da Metalfrío. Caso seja necessário contratar empresa terceirizada especializada em retrabalhos a fim de amenizar o impacto de parada de produção, as despesas inerentes à contenção serão custeadas pelo fornecedor. Se mesmo assim as contenções não forem

suficientes para assegurar a conformidade do item fornecido, este fornecedor poderá sofrer sanções por parte da Metalfrio, até que estabeleça plano de ação eficaz, capaz de resolver a não conformidade.

Em caso de reincidências quando os controles atuais do fornecedor não forem suficientes para isentar a Metalfrio do recebimento de material não conforme, a Metalfrio se coloca no direito de solicitar “embarque controlado” a ser realizado por empresa terceira nas dependências no fornecedor ou da Metalfrio, e os custos incorridos de tal atividade será de responsabilidade do fornecedor.

Quando esgotadas todas as possibilidades para o fornecedor apresentar uma solução definitiva para a não conformidade o mesmo poderá ser descredenciado para o fornecimento.

OBS: Link para o documento “Condição Geral de Fornecimento”

<http://www.metalfrio.com.br/site/brasil/pt/fornecedores/fornecedores.aspx>

5.9 DEVOLUÇÃO

Após notificado por e-mail ou através de DNC o fornecedor deve posicionar a MTF sobre a disposição do material, incluindo a necessidade de vistoria técnica, atividades de seleção e retrabalho ou confirmar a autorização para devolução.

As devoluções serão realizadas diretamente ao fornecedor ou através do crossdocking (MTF-SP). Quando a devolução for via crossdocking a MTF-MS disponibilizará o material na MTF-SP e informará o fornecedor para coletar o material (no crossdocking) em até três (3) dias.

É responsabilidade do fornecedor respeitar o prazo para coleta do material e arcar com todos os custos referente ao processo de devolução.

O fornecedor deve notificar rapidamente a Metalfrio caso decida fazer uma visita para verificação da procedência da reclamação “in loco” antes da devolução do material.

5.10 MONITORAMENTO DE FORNECEDORES

A Metalfrio mede o desempenho de qualidade de seus fornecedores através dos seguintes indicadores:

- ❖ CLASSIFICAÇÃO AUDITORIA DE HOMOLOGAÇÃO (*INTERTEK*)
- ❖ ÍNDICE DE PPM (*taxa de falha*)
- ❖ DNC (*quantidade de não conformidades - ocorrências*)
- ❖ BLOQUEIOS (*produtos bloqueados em estoque decorrente der falha de fornecedores*)
- ❖ PERDAS DE PRODUÇÃO (*perdas / atrasos de produção por fornecedores*)

Os índices de PPM são divulgados mensalmente aos principais fornecedores, baseando se por criticidade do componente ou volume de participação comercial.

Qualquer fornecedor pode solicitar seu índice de PPM ou outra informação relevante ao seu ranqueamento da qualidade, solicitando a equipe da Qualidade de Fornecedores da Metalfrio.

5.11 METAS DE QUALIDADE

As metas de qualidade do de cada fornecedor deverá ser tratada individualmente e acordada através da assinatura do acordo de qualidade.