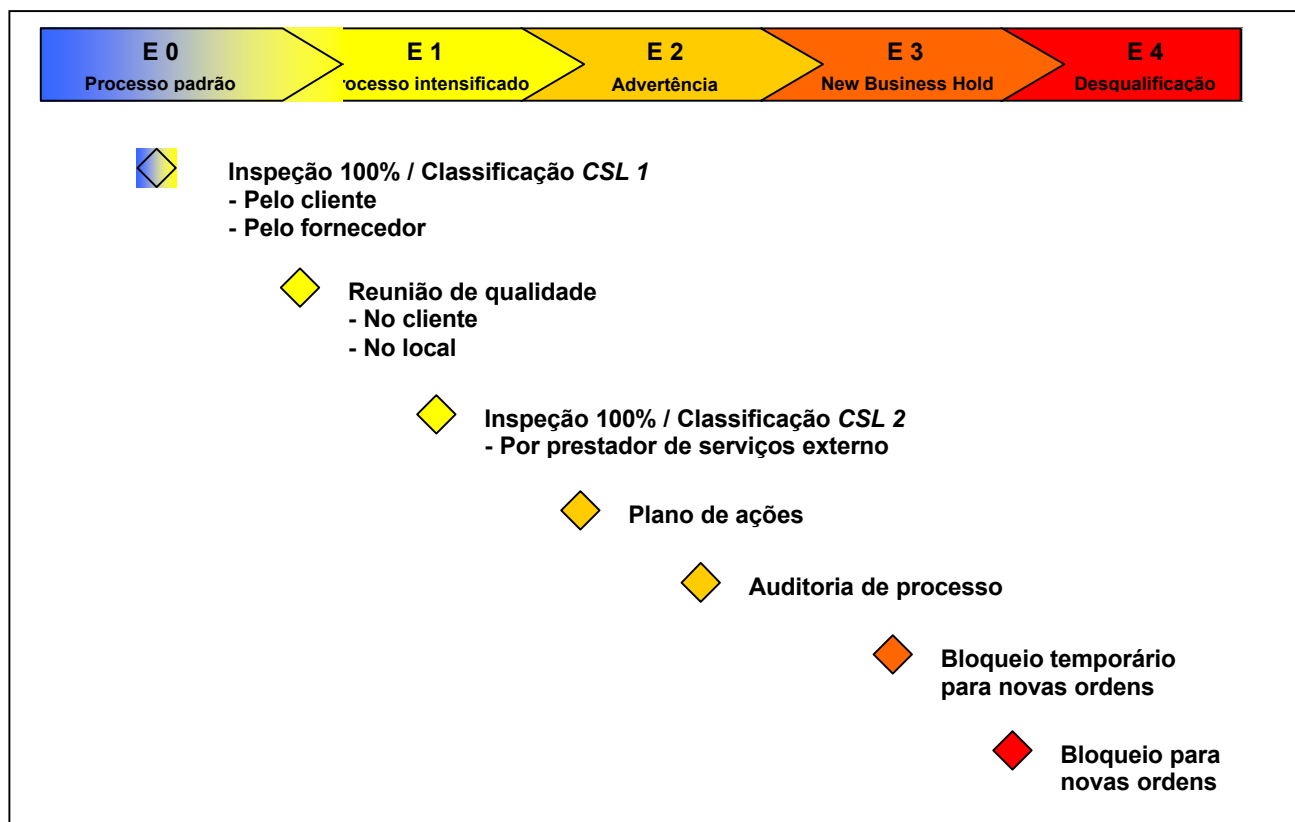


Processo de escalação (agravamento)

Descreve-se a seguir o processo de escalação (agravamento) do cliente para fornecedores de materiais de produção, com as atividades associadas, como revestimento ou tratamento térmico.



1 Níveis de escalação

1.1 Nível de escalação E 0 – Processo padrão

No processo padrão (nível de escalação E 0) os fornecimentos são inspecionados pelo cliente conforme contrato através de processamento normal no recebimento, e rejeitados em caso de desvios da especificação.

Após uma rejeição, o departamento de qualidade responsável na planta recebedora do cliente pode solicitar do fornecedor, através de um relatório de inspeção, um controle especial, por exemplo, inspeção 100% nos próximos 3 fornecimentos. Esta solicitação aplica-se à característica e ao produto rejeitados.

1.2 Nível de escalação E 1 – Processo intensificado

Caso os problemas de qualidade causados pelo fornecedor se acumulem, o cliente pode especificar requisitos mais severos para a inspeção dos produtos no fornecedor. O departamento de compras da planta recebedora do cliente impõe o nível de escalação E 1 e informa a diretoria do fornecedor formalmente com um relatório de status sobre estas condições (QSV Parte 6, Anexo 1).

Se o fornecedor, graças a ações corretivas apropriadas, não causou mais rejeições durante um período de tempo definido pelo cliente, o nível de escalação é reduzido de E 1 para E 0 pelo cliente, e comunicado por meio de um *relatório de status*.

1.3 Nível de escalação E 2 – Advertência

Se durante o tempo que o fornecedor está classificado no nível de escalação E 1 mais problemas de qualidade forem causados, o cliente pode aumentar o nível de escalação. Para tanto, o departamento de compras do cliente impõe o nível de escalação E 2 e informa a diretoria do fornecedor formalmente através de um *relatório de status*.

Em caso de não conformidades especialmente críticas, pode ser imposto o nível de escalação E 2 sem prévia classificação em E 1.

Se o fornecedor, graças a ações corretivas apropriadas, não causou mais rejeições durante um período de tempo definido pelo cliente e, se necessário, atendeu as condições definidas adicionalmente pelo cliente, o nível de escalação é reduzido de E 2 para E 1 pelo cliente, e comunicado formalmente por meio de um *relatório de status*.

1.4 Nível de escalação E 3 – New Business Hold (NBH)

Se todas as atividades não conduzem a uma clara melhoria da qualidade, ou se o período do nível de escalação E 2 se torna muito longo, o departamento de compras do cliente bloqueia temporariamente o fornecedor para ordens de novos projetos, através da emissão do status *New Business Hold (NBH)*. O departamento de compras do cliente comunica o bloqueio formalmente à diretoria do fornecedor, através de um *relatório de status*, no qual também estão definidos os critérios a serem atendidos para a suspensão do status *New Business Hold*.

Outros motivos para a emissão do status *New Business Hold* podem ser:

- A certificação do sistema de gestão da qualidade expirou há mais de seis meses ou está inválida.
- Cooperação deficiente do fornecedor nas ações corretivas necessárias.
- Pouca confiabilidade de fornecimento

A retirada do status *New Business Hold* é efetuada somente após a verificação pelo cliente da eficácia das ações corretivas e é comunicada ao fornecedor pelo departamento de compras do cliente formalmente através de um *relatório de status*.

1.5 Nível de escalação 4 - Desqualificação

Se mesmo com o apoio do cliente não é obtida uma melhora significativa da qualidade ou as condições definidas não são atendidas, o fornecedor é excluído de forma permanente de novos negócios e uma troca de fornecedor é efetuada o mais rápido possível.

2 Condições

2.1 Embarque Controlado nível 1 (CSL 1)

Embarque Controlado nível 1 (CSL 1) significa que o fornecedor, além do escopo normal de inspeção, deve realizar uma inspeção 100 % antes de cada fornecimento ao cliente, para os números de materiais e características definidos pelo mesmo. Estas, assim como os requisitos relativos à documentação, são comunicadas pelo cliente ao fornecedor no *relatório de status*.

Os produtos inspecionados, assim como suas embalagens, são marcados de modo especial. O tipo e o conteúdo da marcação devem ser estipulados junto com o cliente.

