



## Thermit do Brasil Ind. E Com. Ltda. Termos e Condições Gerais

. (Situação: 14.06.2017)

### RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

#### 1. ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS DOS CLIENTES

O fluxo de informações relativas ao cliente parte do mesmo para a Thermit do Brasil através da cotação de preço de produtos ou serviços, tendo como os principais canais de entrada:

- Contato telefônico;
- Reunião com o cliente;
- E-mail;
- Fax;
- Carta escrita;
- Visita do cliente as instalações da Thermit do Brasil;
- Visita da Thermit do Brasil as instalações do Cliente.

O Departamento de Vendas realiza o orçamento para o cliente através do sistema informatizado "Navision" e analisa criticamente os itens descritos, antes de sua aceitação, verificando a possibilidade de atendimento aos seus requisitos.

**Nota 01:** O prazo regular de entrega dos produtos é de até 45 dias.

A emissão do orçamento via sistema "Navision", gera um número interno que é enviado ao cliente. Se o cliente aprovar o orçamento para entrega de um item, ou para a realização de um serviço ele encaminhará uma Ordem de Compra, que pode ser um e-mail, fax, carta, geração de documento através de consulta a sistemas on-line de responsabilidade do cliente ou qualquer outro meio de disponibilização de informação para a Thermit do Brasil, de comum acordo com o cliente.

Ao receber a Ordem de Compra do cliente, o departamento de Vendas, verifica se as informações da Ordem de Compra estão em de acordo com o orçamento enviado. Caso existam incongruências entre o orçamento Thermit do Brasil e a Ordem de Compra do cliente, o departamento de Vendas devesse detectar estas diferenças e notificá-lo.

O cliente avalia as diferenças e se for aplicável, altera a Ordem de Compra, ou, caso necessário, envia nova Ordem de Compra à Thermit do Brasil. Se existirem incongruências, o departamento de Vendas poderá negociar a alteração de qualquer divergência via e-mail o qual deverá ser anexo ao pedido do cliente. Estando os dados sem divergências, o departamento de Vendas emite uma encomenda de vendas e a encaminha ao Gerente Industrial, que a assina para comprovação de seu recebimento e de acordo.



**Nota 02:** Caso na divergência prevaleça o emitido na Ordem de Compra do cliente, o departamento de Vendas modifica a sua encomenda de venda no sistema Navision, registrando no campo Follow-up o motivo das divergências apresentadas, não necessitando emitir novo orçamento.

O pedido do cliente que tiver que ser alterado depois de enviada a confirmação, ou se por razões internas houver necessidade de mudar o plano de elaboração do produto, serão definidas as consequências sobre a entrega planejada.

O departamento de Vendas terá que assegurar que todos os departamentos relevantes ao processo recebam as informações necessárias caso tenha sido o cliente o autor das mudanças, ou, que o cliente receba todas as informações necessárias, caso as mudanças tenham sido causadas pela empresa. Se necessário, uma nova análise crítica terá que ser realizada.

**Nota 03:** Caso ocorram mudanças durante a elaboração de um produto, no que diz respeito à sua qualidade, uma liberação especial poderá ser negociada com o cliente.

Quando o produto já estiver liberado pela produção, é enviado para o departamento de Logística, o controle de distribuição de embalagem. De posse deste documento o departamento de Logística providencia o transporte e emite a nota fiscal para enviar o produto para o cliente.

## 2. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Uma comunicação segura e precisa com o cliente é de vital importância para a elaboração do produto ou prestação de serviços isentos de problemas, desde a consulta até a entrega ou término do mesmo. É importante que onde quer que uma informação seja necessária na empresa ela possa ser obtida. O que se entende por informação necessária pode ser:

- Especificações referentes à qualidade do produto e/ou embalagem do produto;
- Instruções sobre o transporte do produto até o cliente;
- Informações sobre critérios específicos de teste ou aceitação;
- Informações sobre condições específicas de uso ou operação;
- Alterações durante o processamento do pedido.

Geralmente, o fluxo de informações parte do cliente para a empresa, mas muitas vezes também a empresa solicita informações ao cliente.

Dentro da Thermit do Brasil, os Departamentos de Vendas, Técnico/Qualidade e/ou Logística se comunicam com o cliente. O Departamento de Vendas geralmente processa pedidos padronizados, onde os requisitos do cliente são conhecidos e documentados por pedidos anteriores.

Quando o cliente é novo, ou quando há projetos especiais, os requisitos do cliente ainda precisam ser definidos pelo Gerente Técnico/Qualidade.



## **2.1. Reclamação de Cliente**

O cliente pode reclamar de um serviço ou produto fornecido pela Thermit do Brasil. Quando isso acontece, ele entra em contato com a empresa demonstrando sua insatisfação. O departamento de Vendas é o canal designado pela empresa para registrar essa reclamação.

As reclamações dos clientes podem chegar à empresa através de e-mail, carta e/ou telefone. Quando a reclamação chegar via telefone, o departamento de Vendas deve procurar descrever de maneira clara e objetiva, todas as informações pertinentes à reclamação.

O departamento de Vendas encaminha a reclamação do cliente para o departamento Técnico/Qualidade para análise da reclamação. Após análise da reclamação o departamento Técnico/Qualidade comunica o resultado da análise para o departamento de Vendas.

O Departamento de Vendas comunica ao cliente a disposição tomada para sanar a sua reclamação, seja ela considerada procedente ou não.

## **2.2. Devolução de Produtos**

Quando procedente, a correção da reclamação do cliente pode incorrer em uma devolução e/ou reposição dos produtos defeituosos. A autorização para devolução e/ou reposição do material é dada pelo Gerente Técnico/Qualidade.

Quando o cliente, por quaisquer razões, se recusar a receber a mercadoria no momento de sua entrega ele deve declarar no verso da nota fiscal o motivo da recusa, colocar seu nome, datar e assinar.

Em alguns casos o cliente não devolverá fisicamente o produto, ficando ele responsável por sua destruição. Neste caso tal informação deve ser registrada.

Sempre que houver devolução física de produtos é de responsabilidade do Gerente Técnico/Qualidade definir a disposição final dos produtos devolvidos.

## **2.3. Satisfação dos Clientes**

A Thermit do Brasil define qualidade como a soma das características de um produto ou serviço, necessários e adequados ao atendimento dos requisitos do cliente conforme definido através das Diretrizes para a Política de Qualidade do grupo de empresas.

Isto presume que não apenas as características esperadas pelo cliente sejam conhecidas, mas também requer que seja verificado se o desempenho do produto ou serviço realmente atende às exigências do mesmo. Esta verificação da satisfação do cliente é uma parte essencial do sistema de qualidade do Goldschmidt-Thermit Group.



A Thermit do Brasil verifica anualmente o nível de satisfação de seus clientes com a empresa. Este processo garante que a empresa possa obter em valor quantificável em percentual de clientes satisfeitos. Medidas corretivas e preventivas são tomadas em consequência da verificação da insatisfação dos clientes.

## **2.4. PRAZO PARA PAGAMENTO**

Ao cadastrar um novo cliente o prazo para pagamento vinculado é A VISTA, após a primeira aquisição o cliente pode solicitar uma análise de crédito, que será encaminhada ao departamento financeiro, após essa análise do departamento financeiro, se aprovado as condições podem ser: 50% A vista-50% 30 Dias ou 30 dias a contar da emissão da Nota Fiscal.

## **RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR**

### **1. GENERALIDADES**

Para que um fornecedor possa atender a Thermit do Brasil é necessário que a sua capacidade de fornecer produtos e/ou serviços com a qualidade requerida seja previamente avaliada, segundo um dos critérios abaixo:

- Ter sido definido como fornecedor global do Goldschmidt-Thermit-Group;
- Ter capacidade em atender às especificações e o prazo solicitados;
- Em casos de reavaliações, ter no seu desempenho histórico a condição mínima “Bom”.

O Departamento de Qualidade elabora e mantém atualizada a Lista de Fornecedores Homologados. Em situações especiais, pode ser admitida a aquisição de materiais/serviços em fornecedores ainda não cadastrados, ou em processo de cadastramento/recadastramento desde que previamente autorizado pelo Gerente Geral e/ou Gerente Técnico/Qualidade. As encomendas estão sujeitas a acompanhamento especial a critério da Gerência da Qualidade.

### **2. AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES**

Os fornecedores de itens produtivos que são críticos para o processo têm o seu desempenho avaliado semestralmente de acordo com a capacidade de satisfazerem os requisitos especificados. Somente serão avaliados fornecedores com tempo de fornecimento superior a seis meses. Para os fornecedores aos quais não tenham sido realizados pedidos no semestre considerado, a avaliação é dispensada. Os requisitos especificados verificados são: Qualidade, Prazo de Entrega e Atendimento.



### 2.1. Qualidade (IQ):

A qualidade do fornecedor é medida através de sua capacidade de atendimento às especificações de matéria-prima/embalagem da Thermit do Brasil, identificação e acondicionamento/embalagem dos materiais, transporte e fornecimento do certificado de qualidade.

### 2.2. Entrega (IE):

A confiabilidade do fornecedor é medida através de sua capacidade de entrega dos materiais nas datas e quantidades previamente acordados na ordem de compra. Os fornecedores de produto importado serão avaliados pela data de embarque do produto. Em caso de não comunicação contrária por parte do fornecedor quanto ao prazo de entrega solicitado pela Thermit do Brasil, ficará implícito que o mesmo aceitou as condições previamente negociadas com a Thermit do Brasil.

### 2.3. Atendimento (IA):

Disposição demonstrada pelo fornecedor em manter relações comerciais, qualidade da assistência técnica prestada, disponibilização de sua unidade fabril para verificação de produtos e para auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

### 2.4. **Fórmula do IQF – Índice de Qualidade do Fornecedor**

$$IQF = (0,50 \times IQ) + (0,30 \times IE) + (0,20 \times IA)$$

#### **Resultado:**

- **IQF ≥ 90 - Ótimo:** fornecedor com desempenho atendendo aos objetivos da qualidade.
- **70 ≤ IQF < 90 - Bom:** Fornecedor com desempenho atendendo aos objetivos da qualidade, porém devendo ser incentivado para melhoria contínua.
- **30 ≤ IQF < 70 - Regular:** Fornecedor atendendo parcialmente aos objetivos da qualidade devendo providenciar um plano de melhoria.
- **IQF < 30 - Ruim:** Fornecedor com avaliação baixa, devendo ser notificado a respeito e enviar as ações corretivas.

### 3. **DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES**

A qualquer momento e especificamente à data de reavaliação do fornecedor, poderá o Gerente Técnico/Qualidade decidir pela sua desqualificação baseado em resultados históricos não satisfatórios. Nos casos em que o fornecedor, apesar de haver obtido nos critérios de qualificação o status “desqualificado”, porém for exclusivo em seu mercado de atuação, ou possuir características consideradas relevantes ao negócio, o Gerente Técnico/Qualidade pode decidir pela manutenção do fornecedor.

## **4. AQUISIÇÃO DE MATÉRIAS-PRIMAS E INSUMOS**

### **4.1. Cadastramento de Especificações**

As especificações dos itens produtivos, utilizadas nas unidades de produção e/ou setores, são elaboradas pela Gerência da Qualidade, podendo ter como base a especificação do Grupo Goldschmidt-Thermit-Group, ou a especificação emitida pelo fornecedor e após a Thermit do Brasil comprovar a sua eficiência e funcionalidade.

Para os itens não produtivos, a especificação é de responsabilidade do fornecedor do produto e deve ser validada pelo requisitante.

### **4.2. Aquisição de Itens Produtivos**

A detecção das necessidades de aquisição de itens produtivos é feita pelo Planejamento e Controle de Produção - PCP com base na previsão de vendas e nos pedidos existentes. O PCP emite as requisições de compra de itens produtivos que são aprovadas pelo Gerente Geral da empresa ou pessoa designada por ele.

De posse das requisições aprovadas, o departamento de Compras consulta os fornecedores credenciados e faz a cotação de preço. É emitida então a ordem de compra pelo Sistema de Gerenciamento (Navision) que é enviado ao fornecedor. Este documento contém as seguintes informações:

- Número da Ordem de Compra;
- Data da emissão da solicitação;
- Identificação do fornecedor;
- Código, descrição e a especificação do item se aplicável;
- A quantidade a ser fornecida;
- A data de entrega programada;
- As condições comerciais previamente acordadas;
- Identificação do comprador responsável pelo processo.

Nota: Os insumos fornecidos por fornecedores internacionais são selecionados de acordo com a política de compras globalizada do grupo Goldschmidt-Thermit-Group ou dele fazem parte.

Em casos excepcionais (incapacidade de fornecimento, greves em fábricas, alfândega, portos ou aeroportos) é permitida a aquisição em fornecedores não avaliados, desde que, mutuamente acordado e aprovado pelos Gerentes Geral e de Qualidade. Caso haja interesse, a Thermit do Brasil pode iniciar um processo de qualificação do fornecedor.

#### **4.3. Aquisição de Itens Não Produtivos**

A aquisição de itens não produtivos segue o mesmo procedimento da aquisição de itens produtivos onde deve ser emitido uma requisição para efetivar o processo.

#### **4.4. Materiais ou Serviços de Baixo Valor**

As aquisições são consideradas de baixo valor quando não ultrapassar o limite de R\$ 600,00 (seiscentos reais) e são feitas por caixa próprio.

#### **4.5. Aquisição de Serviços de Terceiros**

A contratação de serviços de terceiros é feita de maneira similar a aquisição de itens produtivos onde é emitido uma requisição para efetivar o processo. Na prestação de serviços em geral, o solicitante pode cotar diretamente com o fornecedor o orçamento para o serviço desejado, conforme sua necessidade. Neste caso o solicitante emite a requisição e a envia junto com o orçamento para o departamento de Compras que providenciará a contratação do serviço.

### **CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE**

#### **1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Toda informação utilizada em atividades que afetem o Sistema de Gestão da Qualidade da Thermit do Brasil deve ser documentada em meio físico, eletrônico ou outro meio, constituindo um documento da qualidade. Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade devem ser elaborados, controlados e mantidos de modo que seu conteúdo seja preservado e que estejam disponíveis para recuperação, uso e atualização.

Todos os dados gerados como evidência da realização de atividades que influenciam a qualidade dos produtos e serviços, bem como a operação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade da Thermit do Brasil, são coletados e registrados em meio físico, eletrônico ou outro. O registro é identificado, indexado e estruturado. Os registros da qualidade estão em local de fácil acesso e de conhecimento dos usuários para garantir a recuperação das informações. Os mesmos são legíveis e estão armazenados e mantidos em instalações que garantam as condições ambientais adequadas para prevenir danos de deterioração e perda. Todos os registros da qualidade preenchidos à mão devem utilizar tinta indelével.

#### **2. ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS**

##### **2.1. Elaboração e Aprovação**

Na elaboração de um documento, a redação deve ser clara e simples, de modo a ser compreendida por quem fizer uso deste. Sempre que possível, a elaboração, aprovação e emissão de documentos são orientados por material de referência (norma, procedimento, instrução de trabalho, etc.). Todo



documento emitido é analisado criticamente e aprovado.

## **2.2. Distribuição de Documentos**

Quando da aprovação do documento, o elaborador deve solicitar ao Departamento da Qualidade a geração de uma versão atualizada da lista-mestra referente ao documento e distribuir as cópias controladas do documento.

## **2.3. Manuseio**

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade devem ser manuseados de forma tal que tanto os originais quanto as cópias controladas reproduzidas não estejam sujeitos a extravio, dano ou deterioração durante seu período de disponibilidade.

## **2.4. Revisão**

As revisões nos documentos são necessárias para manter o Sistema de Gestão da Qualidade em sintonia com as práticas, políticas e objetivos da qualidade. A identificação da necessidade de se revisar um documento é feita pela própria área emitente do documento, por qualquer área usuária do mesmo, ou pelo Departamento da Qualidade.

## **2.5. Cancelamento**

Quando um procedimento é cancelado, as cópias controladas do mesmo são removidas de todos os locais de uso e inutilizadas, de forma que não haja a possibilidade do uso indevido destas.

## **2.6. Elaboração e Controle de Registros**

### **2.6.1. Elaboração, aprovação e emissão**

Na elaboração de um formulário, em meio físico ou eletrônico, os campos são estruturados (dimensão, quantidade, tipo, etc.) de forma que a informação seja coletada com dados suficientes para assegurar que o registro seja consistente e completo para o fim a que se destina. Desta forma, sempre que julgar necessário, a elaboração, aprovação e emissão de formulários são orientadas por material de referência (norma, procedimento, instrução de trabalho, etc.). O formulário é analisado criticamente e aprovado quanto a sua adequação, antes da emissão, por funções autorizadas.

### **2.6.2. Arquivamento e manutenção dos registros**

Todo registro da qualidade é mantido em local adequado, conhecido e de fácil acesso ao usuário. É armazenado de forma indexada e, quando um registro estiver arquivado em meio eletrônico, é mantida cópia de segurança do mesmo.

Todo registro da qualidade é arquivado e retido por período definido em documento próprio da área. O tempo de retenção é sempre definido como “tempo mínimo” de modo a permitir o estabelecimento de





métodos adequados para dispor os registros da qualidade. Na determinação do tempo mínimo de retenção são considerados os seguintes aspectos:

- Exigência contratual
- Exigência legal (leis, portarias, decretos, etc.)
- Qualquer outro elemento que determine um período de retenção diferenciado

### **2.6.3. Disposição**

O documento específico da área estabelece qual disposição será aplicada ao registro da qualidade quando o mesmo atingir o final do tempo mínimo de retenção. No estabelecimento da disposição são considerados os aspectos descritos anteriormente. A disposição pode ser:

- Destruir o registro;
- Arquivar por tempo determinado no arquivo morto, inutilizando o registro ao final do período;
- Microfilmar os registros, inutilizando os originais em seguida, entre outras.

### **SIGILO/PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES:**

Todas as informações e dados técnicos ou de negócios de qualquer tipo que disponibilizamos, incluindo as características incluídas nos itens, documentos ou dados fornecidos e outra experiência técnica ou perícia -doravante coletivamente chamada de "informações" -serão tratadas de forma sigilosa pelo fornecedor nas relações com terceiros pelo tempo e na medida que as informações não forem provadas como estando em domínio público e só podem ser disponibilizadas a essas pessoas na companhia do próprio fornecedor que tenham de usar essas informações para fins de efetuar a entrega para nós e que tenham da mesma forma dado um compromisso escrito de manter o sigilo. As informações permanecerão nossa propriedade exclusiva.

Sem nosso consentimento escrito anterior, essas informações não podem ser duplicadas ou usadas para fins comerciais além das entregas ou serviços para nós.

- ❖ O documento eletrônico Termos e Condições Gerais está protegido contra danos/modificação não autorizados. O destinatário ou usuário desse documento eletrônico é obrigado a verificar se as impressões ou cópias do arquivo está atualizado. A impressão/Cópia desse documento será considerada como cópia não controlada.