

MANUAL DA QUALIDADE DE FORNECEDORES

**DOALPLASTIC INDUSTRIA E
COMÉRCIO LTDA.**

MATRIZ:

**AVENIDA DIRCEU DIAS CARNEIRO, 151
DISTRITO INDUSTRIAL II - CEP 13457-198
SANTA BÁRBARA D' OESTE - SP - BRASIL**

FILIAL:

**AVENIDA MAESTRO LISBOA, 400
LAGOA REDONDA - CEP 60832-400
FORTALEZA - CE - BRASIL**

1 - Introdução:

Este Manual deve ser utilizado por todas as empresas, que desejam fazer ou já fazem parte do grupo de fornecedores **DoalPlastic Industria e Comércio Ltda.**, como um guia de orientação para o atendimento dos padrões de desempenho esperado.

Neste Manual estão descritas a sistemática de avaliação de fornecedores, as condições gerais de fornecimento, os métodos utilizados para monitoramento do desempenho de cada fornecedor e os requisitos para aprovação de produto.

1.1 Objetivos:

Para a DOALPLASTIC, os fornecedores são partes integrantes de seus processos produtivos e participantes ativos nos processos de aprimoramento dos padrões de qualidade e competitividade.

Os fornecedores devem estar conscientes deste papel e buscar a melhoria contínua de seus produtos, processos e serviços.

Este manual tem como objetivo o estabelecimento de critérios que disciplinem e assegurem o controle de aquisição de produtos ou serviços e também a avaliação da performance dos fornecedores, proporcionando subsídios para que o mesmo possa atender todos os requisitos da Qualidade para produtos utilizados em nosso processo fabril.

Desta forma, busca-se a atuação com desenvolvimento, homologação e classificação de fornecedores.

1.2 - Termos e Definições:

A DOALPLASTIC define o relacionamento com seus fornecedores usando os seguintes termos em seus procedimentos e comunicações:

Amostra: lote parcial do produto, que retrata, se o mesmo atende às especificações de projeto e processo.

Especificação: documento que prescreve os requisitos com o qual o produto ou o serviço deve estar em conformidade.

Fornecedor: parte responsável pelo produto, processo ou serviço adquirido pela DOALPLASTIC, capaz de assegurar que a Garantia da Qualidade seja praticada. Esta definição pode aplicar-se a fabricantes, distribuidores, importadores, montadores, prestadores de serviços, etc.

Homologação: certificação da capacidade do fornecedor de atender aos requisitos da qualidade estabelecidos para produtos ou serviços adquiridos pela DOALPLASTIC.

Inspeção: avaliação da conformidade do produto ou serviço em relação aos requisitos estabelecidos.

Item produtivo: todo material agregado ao produto que a DOALPLASTIC fornece a seus clientes.

Serviços: Entende-se como serviços de empresa que interferem na qualidade do produto DOALPLASTIC, tais como: Transportes; Calibração / Ensaios: Instrumentos de medição de unidades geométricas e mecânica, comprimento, massa, força e pressão.

1.3 Legislação:

Todos os produtos fornecidos à DOALPLASTIC devem ser produzidos com materiais que atendam às exigências governamentais relacionadas aos aspectos de segurança, substâncias tóxicas e perigosas, meio ambiente, elétricos e eletromagnéticos, observando a regulamentação e legislação vigente no Brasil.

Cabe ao fornecedor conhecer e aplicar a regulamentação ambiental existente relativa a seus produtos, processos e resíduos tanto no Brasil quanto no país de destino final de seus produtos.

2 - Metodologia de desenvolvimento:

A metodologia de desenvolvimento ocorre basicamente em duas fases. A primeira fase é referente à aprovação da empresa e sua homologação como fornecedor da DOALPLASTIC. A segunda fase é aplicada para itens produtivos, envolvendo a aprovação do produto através de avaliação no processo fabril bem como realização de ensaios.

2.1 - Critérios para avaliação de amostra e/ou lote piloto:

As amostras e/ou lote piloto serão avaliados em conformidade com os desenhos, normas e/ou requisitos especificados.

As avaliações e ensaios serão executados dentro de um prazo mínimo solicitado para normas de referencia de cada amostra/lote piloto.

Responsabilidades do FORNECEDOR:

Fornecer amostras suficientes para que todas as inspeções e ensaios necessários sejam realizados. As quantidades serão solicitadas pela área da Qualidade DOALPLASTIC.

No caso da amostra e/ou lote piloto ser reprovado o FORNECEDOR deve providenciar um novo lote de amostras já incorporando as correções apontadas na reprovação.

Na figura 01 é apresentado um fluxograma básico de desenvolvimento.

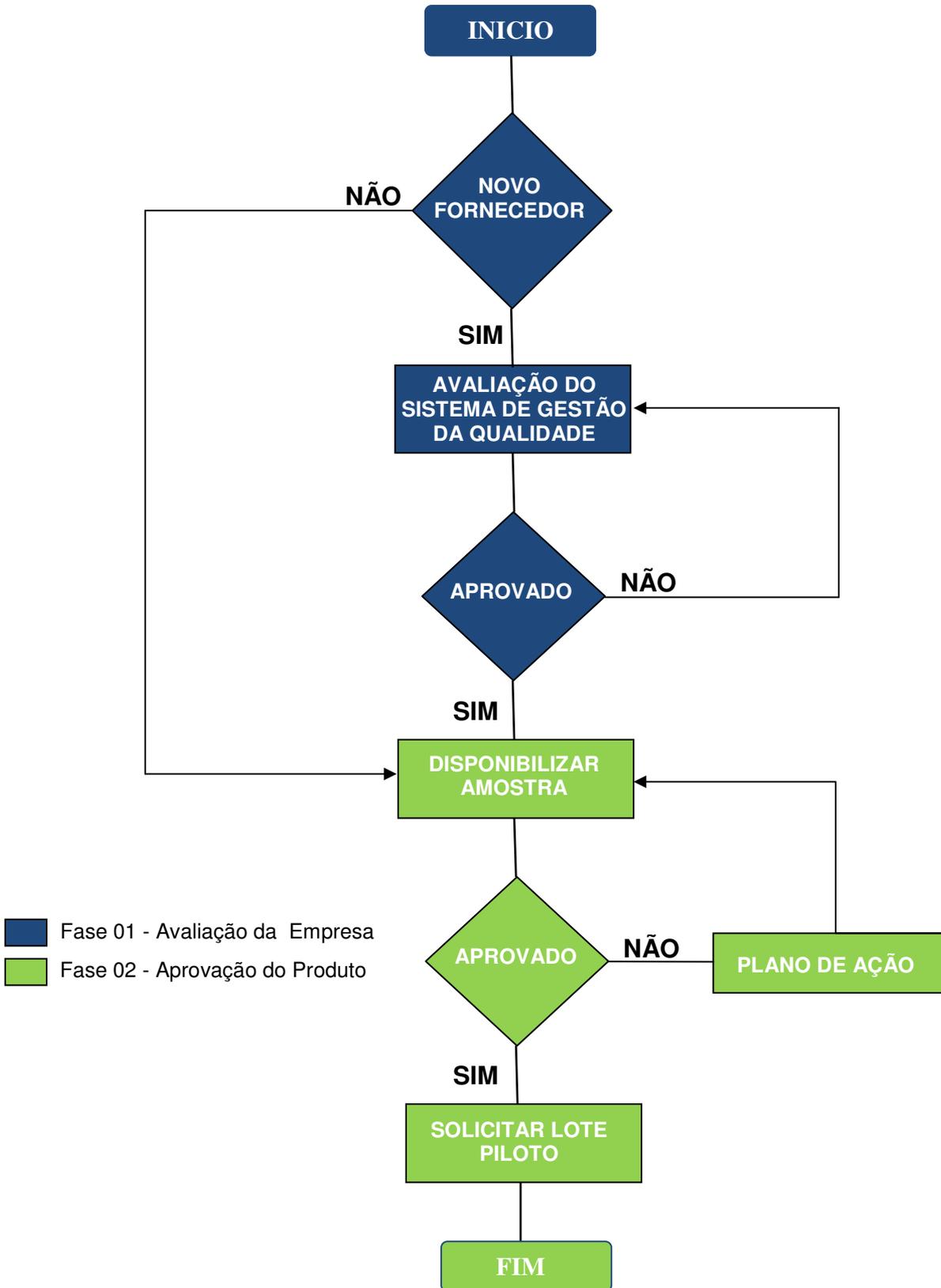


Figura 01 - Fluxograma básico de desenvolvimento

3 - Índice de qualidade do fornecedor (IQF):

A DOALPLASTIC monitora o Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF) de seus Fornecedores de itens produtivos conforme, desempenho da qualidade dos materiais recebidos, do atendimento às programações de entrega e a certificação de 3º parte do fornecedor, através da Avaliação do Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF).

O IQF é o resultado dos indicadores de Logística, bem como de Qualidade através do resultado de uma média aritmética onde esta média é multiplicada pelo peso da certificação 3º parte. O fornecedor é avaliado mensalmente, de acordo com sua performance nos aspectos de qualidade dos materiais recebidos bem como atendimento as programações de entrega.

A pontuação é realizada através de relatórios customizados no SAP Busines One ou em planilha específica para cada fornecedor, com gráfico e quadro resumindo a necessidade de plano de ação (caso aplicável). A DOALPLASTIC tem como meta para seus fornecedores um índice de IQF superior a 8.

3.1 - Performance da qualidade de materiais recebidos(Q):

Os indicadores de qualidade são distribuídos em 04 categorias conforme apresentado na tabela 01:

Tabela 01- Distribuição da pontuação para Indicadores de Qualidade:

| Condição | Pontuação | Comentários |
|---------------------------|-------------------|--|
| Aprovado | 10 | Atende 100% dos requisitos estabelecidos |
| Aprovado Condicionalmente | 5 | Atende parcialmente aos requisitos, porém sem influencia no funcionamento do produto. |
| Aprovado Parcialmente | Variável de 1 a 9 | Parte do lote atende aos requisitos estabelecido, onde ocorre parcial devolução do lote para o fornecedor. |
| Reprovado | 0 | Não atende aos requisitos estabelecidos. |

Tabela 02 - Distribuição da pontuação para condição de Aprovado Parcialmente:

| % do Lote Aprovado | Pontuação |
|--------------------|-----------|
| 10% | 1 |
| 20% | 2 |
| 30% | 3 |
| 40% | 4 |
| 50% | 5 |
| 60% | 6 |
| 70% | 7 |
| 80% | 8 |
| 90% | 9 |

Nota¹: Quando os valores % do lote aprovado se encontrarem entre os valores apresentados na tabela 02 será utilizado a regra de arredondamento de casas decimais.

3.2 - Performance no atendimento as programações de entrega (E):

Os indicadores de performance de Logística são distribuídos conforme categorias apresentado nas tabelas 03 e 04:

Tabela 03 - Distribuição da pontuação para indicadores de logística data de entrega (DE):

| Entrega / Data de Vencimento | Pontuação (DE) |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Na data ± 1 dia | 10 |
| 2 dias | 9 |
| 3 dias | 8 |
| 4 dias | 7 |
| 5 dias | 6 |
| 6 dias | 5 |
| 7 dias | 4 |
| 8 dias | 3 |
| 9 dias | 2 |
| 10 dias | 1 |
| Após 10 dias | 0 |

Nota² - Quando o frete for por conta da DOALPLASTIC (FOB) para efeitos de cálculo será levado em consideração a data de emissão da nota fiscal.

Tabela 04- Distribuição da pontuação para indicadores de logística quantidade de entrega (QE):

| % do Pedido Entregue | Pontuação (QE) |
|-----------------------------|-----------------------|
| 10% | 1 |
| 20% | 2 |
| 30% | 3 |
| 40% | 4 |
| 50% | 5 |
| 60% | 6 |
| 70% | 7 |
| 80% | 8 |
| 90% | 9 |
| 100% | 10 |

Nota³: Quando os valores % da quantidade entregue do pedido se encontrarem entre os valores apresentados na tabela 04 será utilizado a regra de arredondamento de casas decimais.

Assim para o indicador de logística temos a seguinte fórmula:

$$E = \frac{DE + QE}{2}$$

Onde:

E - Atendimento as programações de entrega.

DE - Atendimento a data de entrega do pedido.

QE - Atendimento a quantidade entregue do pedido.

3.3 - Certificação do Fornecedor (CF):

Os indicadores de certificação do fornecedor basicamente é dividido em duas partes conforme apresentado na tabela 05.

Tabela 05 - Distribuição da pontuação certificação dos fornecedores:

| Certificação | Pontuação (CF) |
|--|----------------|
| ISO TS 16949 ISO 9001 ISO IEC 17025 RBC - Rede Brasileira de Calibração | 1,0 |
| Sem certificação Avaliação in loco / Avaliação Amostra Inicial | 0,8 |

3.4 - Calculo do Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF):

O Índice da Qualidade do FORNECEDOR é estabelecido através da média aritmética dos indicadores da qualidade de materiais recebido e atendimento as programações de entrega multiplicado pela pontuação da certificação do fornecedor conforme fórmula abaixo:

$$IQF = \left(\frac{Q + E}{2} \right) \times CF$$

Onde:

IQF - Índice de Qualidade do Fornecedor;

CF - Certificação de 3ª parte do Fornecedor;

Q - Qualidade dos materiais recebidos;

E - Atendimento as programações de entrega;

Sendo que:

Empresa certificada - IQF máximo atingível = 10

Empresa não certificada - IQF máximo atingível = 8

4 - Classificação dos Fornecedores:

Tabela 06 - Classificação dos fornecedores conforme pontuação:

| IQF | Classificação |
|---------------|-------------------------|
| 8,0 a 10,0 | Aprovado |
| 6,0 a 7,9 | Aprovado com restrições |
| abaixo de 6,0 | Reprovado |

Dependendo a pontuação de cada fornecedor é feito acompanhamento através de plano de ação corretiva, existindo ainda a possibilidade de bloqueio do fornecedor para novos desenvolvimentos, ou até mesmo o disparo de fornecedores alternativos.

4.1 - Plano de ação corretiva:

Um plano de ação corretiva (RNC, PDCA's, etc.) é exigido do fornecedor nos seguintes casos:

- Ocorrência de rejeição de produto por problema de qualidade;
- Atrasos de entrega que tenham causado parada de linha de produção DOALPLASTIC.
- O fornecedor tenha sido classificado como 'Reprovado';

4.2 - Comunicação de Não Conformidade (RNC):

A comunicação ocorre para que os fornecedores implementem um plano de contenção, disposição e ação corretiva imediatamente, a fim de evitar a reincidência do envio de peças com o mesmo problema de qualidade.

O fornecedor é notificado através da emissão do documento RNC - Relatório de Não Conformidade, requerindo-se as ações de contenção e as respostas 8D.

No prazo máximo de 30 dias, o documento RNC deve ser retornado, constando as ações de contenção para o material e/ou produto não conforme, compreendendo as peças na DOALPLASTIC, em trânsito e no próprio fornecedor.

O não retorno do documento de RNC (8D) constatando as ações tomadas acarretará diretamente na pontuação do fornecedor onde o resultado do IQF do fornecedor é multiplicado pelo fator de demérito conforme fórmula abaixo:

$$IQF = \left(\frac{Q + E}{2} \times CF \right) \times 0,8$$

5 - Condições de fornecimento:

O FORNECEDOR, quando do recebimento de uma solicitação de cotação da DOALPLASTIC, e antes de respondê-la, se compromete a efetuar a análise crítica dos desenhos e especificações, certificando-se de que a cotação apresentada será exatamente conforme o especificado pela DOALPLASTIC.

Com base nas características significativas identificadas, o FORNECEDOR se compromete, na elaboração da sua cotação, a identificar e considerar todos os recursos técnicos, tais como instrumentos de medição, ferramentas, dispositivos, maquinários, etc., necessários para a garantia das especificações técnicas.

Para agilizar o processo de recebimento de materiais, o fornecedor deve mencionar em sua Nota Fiscal o número do pedido de compra.

Horários para recebimento de mercadorias: das 07:00 às 13:00 horas de segunda à sexta-feira. As exceções serão liberadas somente com autorização prévia.

Caso haja alteração no prazo original de entrega prevista ou no valor de algum item do pedido, é de responsabilidade do FORNECEDOR o aviso prévio antes da fatura.

O email para envio de NF-E é fiscal@doalplastic.com.br

Todo material deverá vir devidamente paletizado nas com as dimensões de 130 x 110 cm e se necessário envolvido com filme stretch para facilitar o descarregamento e movimentação acompanhado de certificado de qualidade.

6 - Segurança:

Não será permitida a entrada de funcionários do FORNECEDOR/TRANSPORTADOR trajados inadequadamente conforme parágrafo 9.1.6 do Regulamento Interno DOALPLASTIC. Considera-se como mínimo o uso de calças compridas, camisas e sapatos, caso seja necessário movimentação de material dentro das dependências DOALPLASTIC deverão utilizar equipamentos de segurança apropriados (ex. sapato com biqueira de aço, protetor auricular, etc.).

Não será permitido a entrada de cargas enlonadas e ou realizar a operação de enlonamento dentro das dependências DOALPLASTIC, bem como subir nas docas de carregamento e descarregamento.

Não será permitido que funcionários do FORNECEDOR/TRANSPORTADOR transite nas dependências da DOALPLASTIC dependurados em cabines, ou mesmo sobre a carga e carroceria bem como o transito de veículos dentro das dependências DOALPLASTIC com os guarda carroceria ou portas de caminhão baú abertas.

É proibido fumar nas dependências da DOALPLASTIC em atendimento a lei 6775 de 29 setembro 2010.

É proibido a entrada de funcionários FORNECEDOR/TRANSPORTADOR menores de 18 anos de idade.

No evento de emergência, ocasião em que se fará soar um alarme os funcionários do FORNECEDOR/TRANSPORTADOR deverão se posicionar junto ao seu veículo e aguardar orientação da brigada de incêndio DOALPLASTIC.

Qualquer funcionário do FORNECEDOR/TRANSPORTADOR que se portar de maneira inconveniente e ou se recusar a cumprir as normas internas de segurança será convidado a se retirar das dependências DOALPLASTIC podendo ter sua entrada definitivamente proibida nas instalações DOALPLASTIC.

7 - Penalidades:

Ocorrendo atraso ou falha do FORNECEDOR na entrega de mercadorias e/ou serviço, a DOALPLASTIC poderá, a seu critério, adquirir os produtos de outras fontes, podendo reduzir e/ou cancelar as quantidades descritas nos pedidos de compra programados junto ao FORNECEDOR.

Atrasos, problemas de qualidade e/ou de desempenho do produto ou serviço que acarretarem prejuízos para a DOALPLASTIC, sujeitarão o FORNECEDOR ao respectivo ressarcimento, podendo o mesmo ser reembolso de multa contratual, reposição de material, despesas extraordinárias, etc., todos devidamente comprovados pela DOALPLASTIC.

7 - Controle das revisões:

| N° Revisão | Data | Alterações | Responsável |
|------------|------------|-------------------|--------------|
| 00 | 27/11/2013 | Liberação Inicial | Osmar Mattos |