



MANUAL DA QUALIDADE PARA FORNECEDORES

www.plastilania.com.br

I. CODIFICAÇÃO

MQ-02 – Manual da Qualidade para Fornecedores.

II. REGISTRO DAS REVISÕES

Revisão	Elaboração	Aprovação	Motivo
00	Michel Mioto	Michel Mioto	Publicação inicial.

III. SUMÁRIO

1. Quem somos.....	1
1.1. Política da Qualidade	1
2. Requisitos da qualidade de fornecedores	1
2.1. Generalidades	1
2.2. Avaliação.....	1
2.3. Monitoramento.....	2
2.4. Tratamento de ocorrências	3
2.5. Reavaliação	3
3. Informações complementares.....	4
3.1. Pedido de compra	4
3.2. Cobrança	4
3.3. Horário de carga e descarga	4

1. QUEM SOMOS

A Plastilânia Indústria e Comércio de Plásticos Ltda. é uma indústria sediada em São Paulo, dedicada a fabricação e comercialização de produtos descartáveis de excelência em plásticos injetados e termoformados e certificada ISO9001. Somos reconhecidos pela nossa qualidade! Desta forma, esperamos que nossos fornecedores adotem o compromisso vital de assegurar a qualidade de nossos produtos e insumos, para que, juntos, melhoremos cada vez mais.

1.1. POLÍTICA DA QUALIDADE

A PLASTILÂNIA SE COMPROMETE A PRODUZIR E FORNECER PRODUTOS DE ALTA QUALIDADE QUE ATENDAM AOS REQUISITOS E EXPECTATIVAS DE SEUS CLIENTES, REGULATÓRIOS, ESTATUTÁRIOS E INTERNOS, DE MODO EFICIENTE E SUSTENTÁVEL AO CRESCIMENTO DOS NEGÓCIOS. NOS COMPROMETEMOS COM A EXCELÊNCIA E NOSSO FOCO É A MELHORIA CONTÍNUA DE NOSSAS ATIVIDADES, DE FORMA A MANTER A PLASTILÂNIA COMO REFERÊNCIA NO MERCADO DE DESCARTÁVEIS.

2. REQUISITOS DA QUALIDADE DE FORNECEDORES

2.1. GENERALIDADES

A Plastilânia assegura que seus processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes com requisitos. Os controles são aplicados quando:

- Os produtos e serviços forem incorporados nos produtos da Plastilânia;
- Os produtos e serviços forem providos diretamente para os clientes externos em nome da Plastilânia;
- Um processo ou parte de um processo for provido por um provedor externo.

Os fornecedores que se enquadrarem em algum dos quesitos acima devem ser homologados, ou seja, avaliados, selecionados, monitorados e reavaliados, conforme os itens a seguir.

2.2. AVALIAÇÃO

A avaliação de fornecedores da Plastilânia é realizada a fim de verificar a capacidade do fornecedor em atender aos nossos requisitos. O processo inclui avaliações nas esferas de:

- Custo;
- Estabilidade financeira;
- Capacidade produtiva;
- Qualificação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Riscos apresentados aos nossos processos internos;
- Requisitos específicos da Plastilânia ou de nossos clientes, quando aplicável.

Se aprovado, o fornecedor é considerado homologado e pode iniciar o fornecimento de produtos e serviços para a Plastilânia.

2.3. MONITORAMENTO

De modo geral, as saídas resultantes dos fornecedores são controladas pela Plastilânia conforme a tabela I. Porém, os fornecedores não devem depender apenas do monitoramento da Plastilânia para definir a qualidade de seus produtos e serviços e devem possuir evidências de que nossos requisitos são seguidos e disponibilizá-las sempre que solicitado. A tabela I mostra algumas das evidências que podem ser solicitadas para cada tipo de fornecedor, como apropriado.

Tipo de fornecimento	O que é verificado internamente	Critério de aceitação (como deve ser)	Evidências solicitadas pela Plastilânia
Materiais produtivos	<ul style="list-style-type: none">• Especificações técnicas• Quantidade• Pontualidade	<ul style="list-style-type: none">• Conforme os requisitos específicos da Plastilânia e informações no pedido de compra	<ul style="list-style-type: none">• Laudo técnico• Plano de controle• Relatório de inspeção• FISPQ
Serviços de transporte	<ul style="list-style-type: none">• Data de entrega• Se há reclamações de clientes	<ul style="list-style-type: none">• Conforme prazo acordado• Sem reclamações	<ul style="list-style-type: none">• Relatório de entrega
Serviços de manutenção	<ul style="list-style-type: none">• Funcionamento do equipamento	<ul style="list-style-type: none">• Equipamento isento do problema e em boas condições de uso	<ul style="list-style-type: none">• Ordem de serviço
Serviços de desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none">• Validação do projeto	<ul style="list-style-type: none">• Conforme definido para cada atividade	<ul style="list-style-type: none">• Protótipos• Projetos em 2D e 3D
Serviços de calibração	<ul style="list-style-type: none">• Erro máximo encontrado	<ul style="list-style-type: none">• Menor que a tolerância definida para o equipamento	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de calibração
Mão-de-obra	<ul style="list-style-type: none">• Competências do colaborador	<ul style="list-style-type: none">• Conforme solicitação	<ul style="list-style-type: none">• Histórico escolar, cópia CTPS, certificados, entre outros
Serviços de consultoria e auditoria	<ul style="list-style-type: none">• Auditoria realizada conforme o combinado (escopo e prazo)• Apresentação de relatórios coerente	<ul style="list-style-type: none">• Conforme o plano de auditoria• Conforme auditoria	<ul style="list-style-type: none">• Plano / relatório de auditoria• Relatório de visita

Tabela I – Detalhamento do monitoramento dos provedores externos

Como visto acima, os serviços solicitados e materiais produtivos da Plastilânia têm especificações pré-estabelecidas e acordadas com o fornecedor. É de responsabilidade do fornecedor verificar se tem capacidade para atender a estes requisitos e de manter a versão atualizada de nossas especificações em seus registros e controles.

Toda e qualquer mudança nas especificações de nossos materiais produtivos por parte do fornecedor deve ser informada com antecedência para aprovação.

2.4. TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS

Sempre que constatado a provisão de saídas não conformes, seja em materiais produtivos ou serviços realizados, é de responsabilidade do fornecedor tomar providências quanto ao problema e assumir o ônus decorrente da não qualidade. Isso inclui (mas não se limita) a seleção de estoque, retrabalhos, perdas/refugos e custos de transporte.

Caso a qualidade considere necessário, um Relatório de Ocorrência é aberto e enviado ao fornecedor para que a causa do problema seja avaliada e um plano de ação definido.

Dependendo do grau de impacto ou da frequência do(s) problema(s), a Plastilânia pode optar por devolver as mercadorias e/ou suspender qualquer pedido que ainda esteja em carteira até que a causa do problema seja devidamente identificada, tratada e validada.

2.5. REAVALIAÇÃO

O monitoramento dos requisitos supracitados, junto à avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade do fornecedor, forma o *IQF – Índice de Qualidade de Fornecimento*. O *IQF* é composto de três critérios básicos, sendo eles:

- *Índice de qualidade de entrega/execução (IQE)*: Relativo ao prazo e quantidade acordados.
- *Índice de ocorrência (IO)*: Relativo à qualidade do produto ou serviço. Considera aspectos como trocas e devoluções, reclamações, reprovações, retrabalhos, entre outras ocorrências que impactem negativamente a Plastilânia. Quanto maior o impacto e a frequência do problema, maior o demérito ao fornecedor.
- *Índice do Sistema de Gestão da Qualidade (ISGQ)*: Pontuação do sistema de gestão da qualidade do fornecedor. Fornecedores certificados ISO9001 têm 100%, enquanto fornecedores não certificados são avaliados através de um questionário onde a pontuação máxima possível é de 90%. Este índice é revisto a cada três anos ou no vencimento do certificado do fornecedor.

O *IQF* é ponderado da seguinte maneira:

$$IQF [\%] = IQE \times 60\% + IO \times 35\% + ISGQ \times 5\%.$$

Este índice define a continuidade do fornecimento de produtos e serviços para a Plastilânia. A reavaliação é dada *semestralmente* conforme abaixo:

- **APROVADO** ($IQF \geq 60\%$): Não há nenhum tipo de restrição.
- **APROVADO COM RESTRIÇÕES** ($40\% \leq IQF < 60\%$): A compra é liberada desde que haja um plano de ação para correção das falhas encontradas, aprovado pela direção.
- **REPROVADO** ($IQF < 40\%$): A compra não está liberada.

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

3.1. PEDIDO DE COMPRA

Os requisitos para aquisição de materiais produtivos são registrados em pedidos de compra firmados entre ambas as partes. *Solicitamos que o fornecedor acuse o recebimento do pedido de compra ao e-mail compras@plastilania.com.br.*

3.2. COBRANÇA

Nosso endereço de cobrança é:

| RUA LOPES DA COSTA, 580 – 02279-060 – JAÇANÃ, SÃO PAULO – SP A/C: CONTAS A PAGAR

As notas fiscais e arquivos XML devem ser encaminhados ao e-mail nfe@plastilania.com.br. Caso necessário contatar nosso setor de contas a pagar, o horário de atendimento é de segunda a sexta das 08:00 às 17:00 através do telefone 11.4883.8700.

3.3. HORÁRIO DE CARGA E DESCARGA

A carga e descarga de materiais na Plastilânia funciona de segunda a quinta das 07:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:00 e de sexta das 07:00 às 12:00 e das 13:00 às 15:00, nos endereços:

– Produção e administração:

| RUA LOPES DA COSTA, 580 – 02279-060 – JAÇANÃ, SÃO PAULO – SP

– Estoque e expedição (para serviços de transporte):

| RUA LOPES DA COSTA, 600 – 02279-060 – JAÇANÃ, SÃO PAULO – SP



11.4883.8700

Rua Lopes da Costa, 580 (*matriz*) e 600 (*filial*) – Jaçanã

CEP 02279-060 – São Paulo – SP

CNPJ 03.620.142/0001-40 (*matriz*) e 03.620.142/0002-20 (*filial*)

www.plastilania.com.br / plastilania@plastilania.com.br