

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA**  
**CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE**

**AUTO AVALIAÇÃO COMERCIAL DE FORNECEDORES**

**Autores: MAURÍCIO GAMA SORGENFREI**  
**ROBERTO CHARLES B. RZNISKI**  
**Orientador: JOEL SOUZA E SILVA**

**Curitiba**  
**1998**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA  
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**AUTO AVALIAÇÃO COMERCIAL DE FORNECEDORES**

Autores: MAURÍCIO GAMA SORGENFREI  
ROBERTO CHARLES B. RZNISKI

Projeto Técnico apresentado à  
Universidade Federal do Paraná para  
obtenção de título de Especialista em  
Gestão da Qualidade e Produtividade.

Orientador: Prof. JOEL SOUZA E SILVA

Curitiba  
1998

## **AGRADECIMENTOS**

A RISOTOLÂNDIA IND. E COM. DE ALIMENTOS LTDA., que proporcionou a realização deste trabalho.

Ao Diretor Superintendente, Sr. Carlos Humberto de Souza, que com seu apoio e disponibilidade viabilizou a possibilidade de desenvolver este trabalho.

Ao Gerente de Suprimentos, Sr. Luiz Cazetta Júnior, pela colaboração despendida.

## **APRESENTAÇÃO**

Com este trabalho pretende-se desenvolver uma metodologia que possibilite avaliar através do Sistema da Qualidade os fornecedores com potencial para suprir as necessidades de matérias primas, produtos, equipamentos e serviços adquiridos pela Risotolândia, empresa esta localizada em Araucária- Pr.

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	iii
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	01
1.1 OBJETIVO DO TRABALHO .....	01
1.2 JUSTIFICATIVA .....	01
1.3 METODOLOGIA .....	01
<b>2 REVISÃO TEÓRICA</b> .....	03
2.1 CONCEITOS .....	03
2.1.1 Norma ISO 9000 .....	03
2.1.2 Qualidade: Conceitos e Princípios .....	03
2.2 REQUISITOS DO SISTEMA DA QUALIDADE NBR 9001/1994 .....	04
<b>3 A EMPRESA</b> .....	17
3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA .....	17
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO .....	19
<b>4 AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA CADASTRO</b> .....	22
<b>5 PROPOSTAS</b> .....	25
5.1 SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES .....	25
5.2 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES – (PLANO) .....	30
5.3 RECURSOS NECESSÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES .....	33
5.4 RESULTADOS ESPERADOS .....	33
5.5 RESULTADO DA SIMULAÇÃO .....	34
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	35

<b>ANEXO I – AUTO AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO II - QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO E PRÉ-QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO III - SIMULAÇÃO PRÁTICA .....</b>	<b>55</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>56</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.1 OBJETIVO DO TRABALHO**

Desenvolver um procedimento interno de trabalho padronizado para assegurar um critério para a qualificação de fornecedores.

### **1.2 JUSTIFICATIVA.**

Este trabalho visa criar uma metodologia para a Risotolândia avaliar seus fornecedores e assegurar a qualidade de suas matérias primas, produtos, equipamentos e serviços.

Para o aluno é uma oportunidade de colocar alguns conceitos em prática, possibilitando um aprimoramento na área de habilitação de fornecedores que é fundamental para garantir a qualidade de produtos e serviços da Risotolândia.

Os procedimentos adotados em função dessa proposta, proporcionará ao Departamento Suprimentos mais segurança no controle da aquisição de suas matérias primas, produtos, equipamentos e serviços.

### **1.3 METODOLOGIA**

Assim como a Risotolândia está buscando melhor selecionar seus fornecedores, é grande a preocupação das empresas em se adequarem às condições dos clientes cada vez mais exigentes, buscando investir na obtenção da qualidade para conseguir mais produtividade, competitividade e manter a sua sobrevivência.

Este trabalho apresenta um questionário cujas perguntas foram formuladas a partir dos requisitos da norma ISO 9001 de forma abrangente e tem como objetivo estabelecer as condições com que o fornecedor deve se estruturar para garantir ao cliente o nível de qualidade desejada.

O questionário pode ser adotado pôr qualquer empresa, independente da natureza da atividade, bastando, adequá-lo às necessidades e condições específicas de cada empresa, devendo ser definidos os requisitos, o critério e os índices mínimos de pontuação necessária para a pré-qualificação, inclusive desenvolvendo a forma de apresentação e preenchimento do questionário.

O questionário para Avaliação e Pré-qualificação de Fornecedores deve ser aplicado pôr auditor(es) treinado(s) da empresa, acompanhado do responsável pelo órgão da qualidade do fornecedor.

Antes da realização da auditoria, deve ser encaminhado ao fornecedor o formulário Auto Avaliação do Fornecedor.

Este formulário deve ser preenchido pelo fornecedor e devolvido à empresa onde deve constar as informações preliminares com relação à atividade, localização, corpo técnico, principais clientes e fornecedores, capacidade produtiva, estrutura da qualidade, etc. Estas informações são importantes para a empresa fazer uma primeira avaliação do fornecedor, analisando se os produtos, matérias primas, equipamentos e serviços oferecidos são de interesse e uma noção de sua estrutura. Servindo também, para orientar na programação da auditoria ou para prestar informações aos fornecedores sobre as condições necessárias para a pré-qualificação.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 CONCEITOS

#### 2.1.1 Norma ISO 9000

A NB ISO 9000, constituem-se de um conjunto de normas que definem requisitos, conceitos e diretrizes para a implantação de um Sistema de Garantia da Qualidade, incluindo as Normas de ISO 9000 a ISO 9004 e suas partes.

Para a Série do Sistema da Qualidade onde temos uma norma contratual do tipo ISO 9001 – Modelo para Garantia da Qualidade em Produção, Instalação e Serviços Associados.

#### 2.1.2 Qualidade: Conceitos e Princípios

O que é qualidade? Como mensurá-la? É possível definir a qualidade de várias formas, mas sucintamente, poder-se-ia dizer que é o resultado da razão entre **desempenho e expectativa**.

Quando o seu desempenho é igual à expectativa do cliente, diz-se que há Qualidade.

Todavia, quando se vive uma economia marcada pela Competitividade refletida na exigência do cliente, algo mais precisa ser feito além da simples satisfação dele. Urge, dar-lhe mais, superar suas expectativas, **deslumbrá-lo**.

Deslumbrar o cliente é o caminho que leva à **excelência organizacional, meta da gestão pela qualidade total**.

Qualidade pode ser vista sob vários aspectos: como expressão da composição do produto, como conformidade a especificações e normas, como compromisso entre valor e preço, avaliada pela adequação ao uso, ou ainda como o processo de relações interpessoais que garantam comprometimento, como a totalidade de requisito e características de um produto ou serviço fundamentado em sua capacidade de satisfazer necessidades explícitas ou implícitas, mas principalmente, a **qualidade** **dever ser a busca contínua e sistemática da excelência**, que é, na realidade a soma de todos esses aspectos.

Dessa forma, a conquista da Excelência é o pressuposto básico da Gestão da Qualidade Total, um modelo administrativo que revolucionou as relações de trabalho no Japão e esta hoje disseminado no mundo inteiro, como a melhor forma de Gestão.

## 2.2 REQUISITOS DO SISTEMA DA QUALIDADE NBR ISO 9001/ 1994

### Item 4.1 - RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO

Este item define a responsabilidade de cada um dos envolvidos e deve ser documentado com as metas do fornecedor.

Outra forma é definindo a responsabilidade e função de todos os funcionários e descrito no Manual da Qualidade.

### Item 4.2 - SISTEMA DA QUALIDADE

O fornecedor deve estabelecer, documentar e manter um sistema da qualidade para assegurar que o produto fornecido aos seus clientes internos estejam em conformidade com o especificado e definido.

#### Item 4.3 - ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO

O fornecedor deve estabelecer e elaborar procedimentos para pedidos de compras, proposta e contrato com critérios que assegurem atender os requisitos contratuais.

#### Item 4.4 - CONTROLE DE PROJETO

Pôr se tratar de um item de grande importância, sendo o que mais apresenta não-conformidade nas auditorias.

O departamento deve preparar planos para cada atividade, acompanhando sempre todas as etapas do processo de aquisição.

Toda e qualquer modificação no projeto deve estar bem clara, identificada e documentada, deve atender aos requisitos conter ou fazer referências aos critérios de aceitação e rejeição.

#### Item 4.5 - CONTROLE DE DOCUMENTOS

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos de controle dos documentos e dados sob a forma de cópia física ou eletrônica.

Ter sempre os documentos atualizados e nos locais onde devem ser utilizados e com controle de cópias.

Deve-se definir a pessoa ou as pessoas autorizadas a reprodução dessa cópias e quem deve possuí-las.

As cópias dos documentos devem ser identificadas com carimbo em cor vermelha com dizeres **cópia controlada**, pôr se tratar de uma cópia do documento oficial, caso haja necessidade de envio de cópia ao fornecedor, esta deve ser identificada com carimbo de **cópia não controlada – não sujeito a atualização**.

Os documentos obsoletos devem ser inutilizados ou picotados.

Todas as áreas devem ter pessoal definido para a revisão dos documentos setoriais.

#### Item 4.6 - AQUISIÇÕES

Da mesma forma que os itens anteriores, neste item também deve-se estabelecer e manter procedimentos documentados para assegurar que as matérias primas, produtos, equipamentos e serviços adquiridos estejam em conformidade com os requisitos especificados.

Estes requisitos podem ser definidos na forma de uma especificação interna ou uma norma Nacional ou Internacional e deve ser mencionado no escopo do pedido de compras.

Nestas especificações ou mesmos normas devem estar citados os termos cliente, fornecedor e subfornecedor.

Para o caso de inspeção do produto no fornecedor, isto deve estar especificado no documento de aquisição todos os métodos de ensaios para liberação do produto.

A maior parte das empresas não dispõem de recursos para as complexas verificações da garantia da qualidade dos subcontratados, então se utiliza de questionários que são guardados até o momento da auditoria. Os pedidos de compra podem ter melhorado, mas a porta dos fundos continua aberta.

#### Item 4.7 - CONTROLE DE PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

Este item identifica o comprador como responsável pelo produto fornecido e destinado a incorporação relacionada, qualquer extravio ou inadequação ao uso desses produtos, matérias primas, equipamentos e serviços devem ser registrados e relatados ao comprador.

Sendo que qualquer verificação não isenta a responsabilidade do fornecedor de prover produto aceitável.

O relatório de não-conformidade deve ser enviado ao comprador para o restabelecimento do item.

#### Item 4.8 - IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

Deve-se estabelecer e manter procedimentos documentados para identificação das matérias primas e produtos.

No quesito Identificação, deve-se criar uma forma para que visualmente o item ou material estocado, isto deve ser através de marcadores ou etiquetas, onde se tenha todas as informações

E especificações do item mantido em estoque.

No quesito Rastreabilidade, deve-se estabelecer uma forma para possibilitar informações sobre a procedência do item utilizado em determinado produto. Este

processo exige uma série de controles e que devem ser aplicados à produtos críticos.

Sempre que aplicado deve ser anotado em ficha de controle de Rastreabilidade, nos documentos de produção deve ser anotado o material utilizado.

Caso haja reclamação sobre determinado fornecimento é possível restabelecer o processo e descobrir qual produto o matéria prima utilizada que gerou a reclamação e com isto detectar o fornecedor da matéria prima ou produto reclamado.

#### Item 4.9 - CONTROLE DE PROCESSO

Deve-se identificar e registrar todas as condições do processo de produção, instalação e serviços de influência na qualidade e assegurar que sejam executados sob condições controladas, definindo o método de produção e os procedimentos para que nada afetem a qualidade, onde todo operador deve executá-lo sob as condições estabelecidas no documento.

Fazer as verificações e os resultados dos testes devem ser registrados em relatórios e estes arquivados em meios físicos ou eletrônicos.

Sempre com periodicidade deve ser efetuada a manutenção dos equipamentos para assegurar a continuidade da capacidade do processo.

#### Item 4.10 - INSPEÇÃO E ENSAIOS

Com o objetivo de verificar os requisitos especificados para o produto, a empresa deve implantar procedimentos específicos para inspeção e ensaios, e verificação de cada item ou etapa do processo, de acordo com a norma esse procedi-

mento de inspeção deve ser estabelecido em formas de registros e com relatório de inspeção e ensaios.

#### Item 4.11 - CONTROLE DE EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO

A empresa deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controlar, calibrar e manter os equipamentos de inspeção, medição e ensaios (incluindo "SOFTWARE" de ensaio) utilizados para demonstrar a conformidade do produto com a especificação.

Os equipamentos devem ser utilizados de forma que assegurem que as incertezas das medições sejam conhecidas e consistentes com a capacidade de medição requerida.

Quando o Software para ensaios ou referências comparativas tais como equipamentos de ensaios, são usados como meio adequado de inspeção, e devem ser verificados para provar que são capazes de verificar a aceitabilidade do produto, antes da liberação para uso durante a produção e conferidos a intervalos preestabelecidos. A empresa deve estabelecer a frequência das verificações e manter registros como evidência do controle.

Quando requerido, tais dados devem estar disponível para que o cliente ou seu representante, possa verificar a adequação funcional dos equipamentos de inspeção, medição e ensaios.

#### Item 4.12 - SITUAÇÃO DE INSPEÇÃO E ENSAIOS

Esta identificação deve ser mantida como definida no plano da Qualidade e procedimentos documentados na forma de etiquetas, que indicam o estágio da inspeção.

- a) Aguardando Inspeção
- b) Inspecionado/Aprovado
- c) Inspecionado/Não conforme, a disposição do fornecedor

#### Item 4.13 - CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

As Não-Conformidades normalmente são detectadas no momento da inspeção efetuada pelo inspetor da qualidade, e o registro da não conformidade é efetuado num relatório de Não-Conformidades.

O produto não-conforme deve ser analisado criteriosamente, de acordo com procedimentos documentados. O produto pode ser:

- a) retrabalhado para atender aos requisitos especificados;
- b) aceito com ou sem reparo, mediante concessão;
- c) reciclado para aplicações alternativas;
- d) rejeitado ou sucitado;

#### Item 4.14 - AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA

Qualquer ação corretiva ou preventiva tomadas para eliminar as causas de não-conformidades reais ou potenciais devem ser em grau apropriado ao problema e proporcionais aos riscos encontrados.

### **Ação Corretiva**

Os procedimentos para ação corretiva devem incluir:

- a) efetivo tratamento de reclamações de clientes e de relatórios de não-conformidade de produto;
- b) investigação da causa das não-conformidades relacionadas ao produto, processo e sistema da qualidade, e registros aos resultados da investigação;
- c) a determinação da ação corretiva para eliminar a causa de não-conformidades;
- d) aplicação de controles para assegurar que a ação corretiva está sendo tomada e é efetiva.

### **Ação Preventiva**

Os procedimentos para ação corretiva devem incluir

- a) uso de fontes apropriadas de informações, tais como processos e operações de trabalho que afetem a qualidade do produto, concessões, resultados de auditoria, registros da qualidade, relatórios de serviço e reclamações de clientes, para determinar, e eliminar causas potenciais de não-conformidades;
- b) determinação dos passos necessários para lidar com quaisquer problemas que requeiram ação preventiva;
- c) iniciação de ação preventiva e aplicação de controle para assegurar que a ação é efetiva;

- d) assegurar que informações relevante sobre as ações tomadas e submetidas à análise crítica pela Administração.

#### Item 4.15 - MANUSEIO, ARMAZENAMENTO, EMBALAGEM, PRESERVAÇÃO E ENTREGA.

##### **Manuseio.**

O fornecedor deve estabelecer procedimentos de manuseio do produto que previnam danos ou deterioração.

##### **Armazenagem.**

O fornecedor deve utilizar depósitos ou áreas de armazenamento designados, para prevenir danos ou deterioração de produto aguardando uso ou entrega.

Métodos apropriados para autorização de recepção e expedição nestas áreas devem ser estipulados, isto significa Ter um almoxarifado bem organizado e atendimento rápido na solicitação ao cliente no menor espaço de tempo possível.

A empresa deve estabelecer uma forma como os materiais entram ou saem de seu almoxarifado, lembrando que na entrada deve estar sempre inspecionado e aprovado e na saída sempre através de requisição.

Para aqueles materiais que devem ter cuidado especiais de manuseio e de temperatura, fazer manutenção periódica.

**Embalagem.**

O fornecedor precisa identificar as condições especiais de acondicionamento e marcação, como pôr exemplo, “frágil”, “Produto Perecível”, “Empilhamento Máximo”, etc. Todos esses procedimentos devem estar descritos par assegurar a conformidade com os requisitos especificados.

**Preservação**

O fornecedor deve aplicar métodos apropriados para preservação e segregação de produto, quando o produto estiver sob seu controle.

**Entrega**

Deve ser protegida a qualidade do produto após a inspeção e ensaios finais. Onde contratualmente especificado, esta proteção deve ser estendida para incluir a entrega do produto no destino.

**Item 4.16 - CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE.**

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados par identificar, coleta, indexar, acessar, arquivar, armazenar, manter e dispor os registros da qualidade.

Estes registros devem ser mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos com os requisitos especificados e a efetiva operação do sistema da qualidade. Onde todos esses registros devem ser legíveis e armazenados de forma que sejam prontamente recuperados.

Esses registros podem estar na forma de documentos, tais como:

- a) Avaliação e Pré-qualificação de Fornecedores,
- b) Inspeção de recebimento e ensaios,
- c) Produto Não-Conforme,
- d) Relatório de Auditoria,
- e) Avaliação do Sistema da Qualidade,
- f) Lista Mestra,
- g) Relatório de Aferição de Instrumentos,
- h) Rastreabilidade, e
- i) Treinamento.

Esses registros devem estar disponíveis para avaliação pelo cliente ou seu representante durante um período acordado, tanto na forma de cópia física, ou meios eletrônicos.

#### Item 4.17 - AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE

As auditorias internas da qualidade devem ser programadas com base na situação atual e importância da atividade a ser auditada, e devem ser executadas por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade que esta sendo auditada.

Neste programa deve ter as seguintes informações

- a) atividade a ser auditada;
- b) área a ser auditada;
- c) auditores;
- d) data e horário da auditoria.

Os resultados das auditorias devem ser registrados e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade na área auditada. O pessoal da Administração responsável pela área deve tomar em tempo hábil, ações corretivas referente as deficiências encontradas durante a auditoria.

#### Item 4.18 - TREINAMENTO

A empresa deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificar as necessidades de treinamento e providenciá-lo para todo o pessoal que executa atividades que influem na qualidade.

O pessoal que executa tarefas especificamente designadas deve ser qualificado com base na instrução, treinamento e ou experiência apropriados conforme requerido. As atividades de treinamento podem ser executadas internamente através de cursos no local de trabalho, ou externamente em locais contratados pôr empresas de treinamento.

Todo treinamento deve ser relatado em registros onde deve-se constar o programa executado, a carga horária o nome do instrutor e o órgão responsável pelo treinamento e no final o certificado de participação e conclusão.

#### Item 4.19 - SERVIÇOS ASSOCIADOS

Esta atividade é um requisito de grande importância no Sistema da Qualidade, e deve ser especificado em formas claras de maneira que permita ao cliente segurança na qualidade dos produtos fornecidos.

É necessário que toda informação proveniente da assistência técnica seja feita através de documentos para análise futura das áreas que executam as ativida-

des relacionadas como equipamento ou produto que gerou este serviço, ficando bem claro do documento emitido que os serviços associados atendam aos requisitos especificados.

#### Item 4.20 - TÉCNICAS ESTATÍSTICAS

A empresa deve identificar as áreas que necessitam estas técnicas, embora este não seja um requisito obrigatório, mas quando houver necessidade de aplicação deve-se estabelecer e manter documentos para implementar e verificar a capacidade do processo e das características do produto.

### **3 A EMPRESA**

#### **3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA.**

Fundada a 45 anos pela família GUSSO, com o nome de Restaurante Risoto do Xaxim, onde deu o início de sua trajetória. Hoje com o nome de Risotolândia Industria e Comercio de Alimentos Ltda., é a maior empresa de alimentação coletiva no Estado do Paraná e esta entre as 20 maiores empresa do setor no país.

Com capital próprio a Risotolândia investiu no setor de alimentação e de produtos e serviços correlato no mercado do Paraná e hoje com pequena participação no estado de Santa Catarina com o serviço de Administração. No Paraná, atua exclusivamente na Grande Curitiba, onde emprega aproximadamente 1100 funcionários 24 horas pôr dia, tendo um faturamento de aproximadamente de R\$25.000.000,00 ano.

O Grupo Econômico Risotolândia Serviços de Alimentação tem como empresas associadas a:

- Risotolândia Administradora de Bens,
- Buffet Risotolândia,
- Risotolândia Industria e Comercio de Alimentos Ltda.

A Risotolândia Industria e Comercio de Alimentos Ltda., atua no mercado de refeições coletivas, com Capital Social de R\$2.500.000,00, operando com as seguintes modalidades de produtos e serviços:

Produtos: Comercio de Refeições prontas e Industrialização de massas frescas.

Serviços: Buffet Risotolândia em eventos.

Mercado: Curitiba e região metropolitana, 40% deste atende com refeições prontas o que corresponde a 230 pontos de distribuição de refeições transportadas, aproximadamente 40 mil refeições e 60 mil lanches diariamente.

A Risotolândia ainda administra as refeições de 35 empresas, chamadas unidades operacionais correspondendo a aproximadamente 65 mil refeições diárias. De sua base física em Araucária/Pr, distribui aos 230 pontos as refeições transportadas.

Uma nova unidade de produção esta sendo montada em São José dos Pinhais/Pr, para atender parte da região metropolitana, ficando a unidade de Araucária com a responsabilidade de atender aos mercados de Curitiba, Cidade Industrial de Curitiba e Araucária.

O transporte das refeições tem a garantia de pontualidade, higiene e conservação adequada dos alimentos, pois é realizado através de frota própria, não esquecendo da qualidade de seus serviços e produtos.

Nas administradas as refeições são feitas no próprio local onde são servidas, utilizando-se a estrutura que a empresa que é atendida já possui para alimentar seus funcionários.

Na avaliação da empresa, o mercado de refeições coletivas vem crescendo cerca de 15 a 20% anualmente.

A Risotolândia Serviços de Alimentações Ltda., pôr acreditar no mercado e com grande empenho da administração já cresceu 25% só neste ano, e vem desenvolvendo novos mercados, como pôr exemplo, Hotéis, Hospitais, Penitenciárias, etc.

Devido os recursos tecnológicos no Brasil não oferecerem grandes novidades, a empresa tem buscado novas tecnologia fora do mercado Brasileiro, para poder se manter líder no mercado de Curitiba e região Metropolitana.

Foi pensando nesse crescimento que surgiu a nova unidade de produção em São José dos Pinhais, também pôr uma questão de logística e o novo mercado que esta surgindo com a vinda das montadoras estrangeiras para Curitiba e região Metropolitana.

Embora o mercado de refeições transportadas tem crescido bastante e é o melhor filão pôr Ter alto lucro, mas a empresa procura manter as suas características iniciais que é a produção e comercialização de suas refeições, nos mesmos padrões que era produzido pela Família Gusso à 45 anos passados.

### 3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO

A Risotolândia já vem a alguns anos trabalhando com Normas e Procedimentos de Qualidade, e com isso solucionando praticamente todos os problemas que ocorriam a nível de compras, recebimento, armazenamento, controle e distribuição de sua matéria prima, produtos, equipamentos e serviços.

Este trabalho proporcionará ao departamento de compras e para a Risotolândia de modo em geral mais um parâmetro de segurança na hora de escolher seus fornecedores, onde o departamento poderá estabelecer procedimentos que proporcionará um melhor gerenciamento de seus produtos e matérias-primas.

No quesito responsabilidade, foram definidos alguns procedimentos onde todos os funcionários conhecem bem a sua função a ponto de saber criticá-la na correção de um erro.

Com respeito a qualidade a Risotolândia tem assegurado que seus fornecedores mantenha um alto nível da qualidade de seus produtos, evitando desta forma gerar um custo de inspeção e devolução.

Quanto aos contratos ainda não estão bem definidos, esperamos com este trabalho criar uma forma fácil e abrangente para desenvolver e qualificar seus futuros fornecedores/parceiros.

Atualmente as compras são efetuadas na forma de pesquisa com cotação de 3 fornecedores já cadastrados e aprovados e o fechamento da compra é efetuado após conhecido a melhor oferta de preço, prazo de pagamento e qualidade, trabalhando sempre com marcas conhecida no mercado.

O controle das matérias primas é efetuado pela própria Risotolândia, qualquer verificação não isenta a responsabilidade do fornecedor.

Todas as suas matérias primas são identificadas com etiquetas com todas as informações necessárias para uma rastreabilidade caso seja necessário.

As não conformidades são detectadas no momento da entrega e devolvidas ao fornecedor.

O manuseio de seus produtos são efetuados por pessoal treinado, evitando o contato direto com o corpo, todos usam uniformes e equipamentos de proteção prevenindo danos e acidentes.

O armazenamento é efetuado em locais adequado com controle de temperatura e atmosfera adequada, os produtos secos são armazenados em locais bem arejados, os hortifrutigranjeiros em câmaras frias com temperaturas controladas (refrigeradores ) e produtos perecíveis, tais como carne, massa, sobremesas e produtos pré preparados em câmaras frias.

Para produtos transportados, estes são acondicionados em *containers* que preservam a temperatura por aproximadamente 12 horas.

Todo pessoal que executa tarefas específicas são treinados na própria empresa por pessoal habilitado.

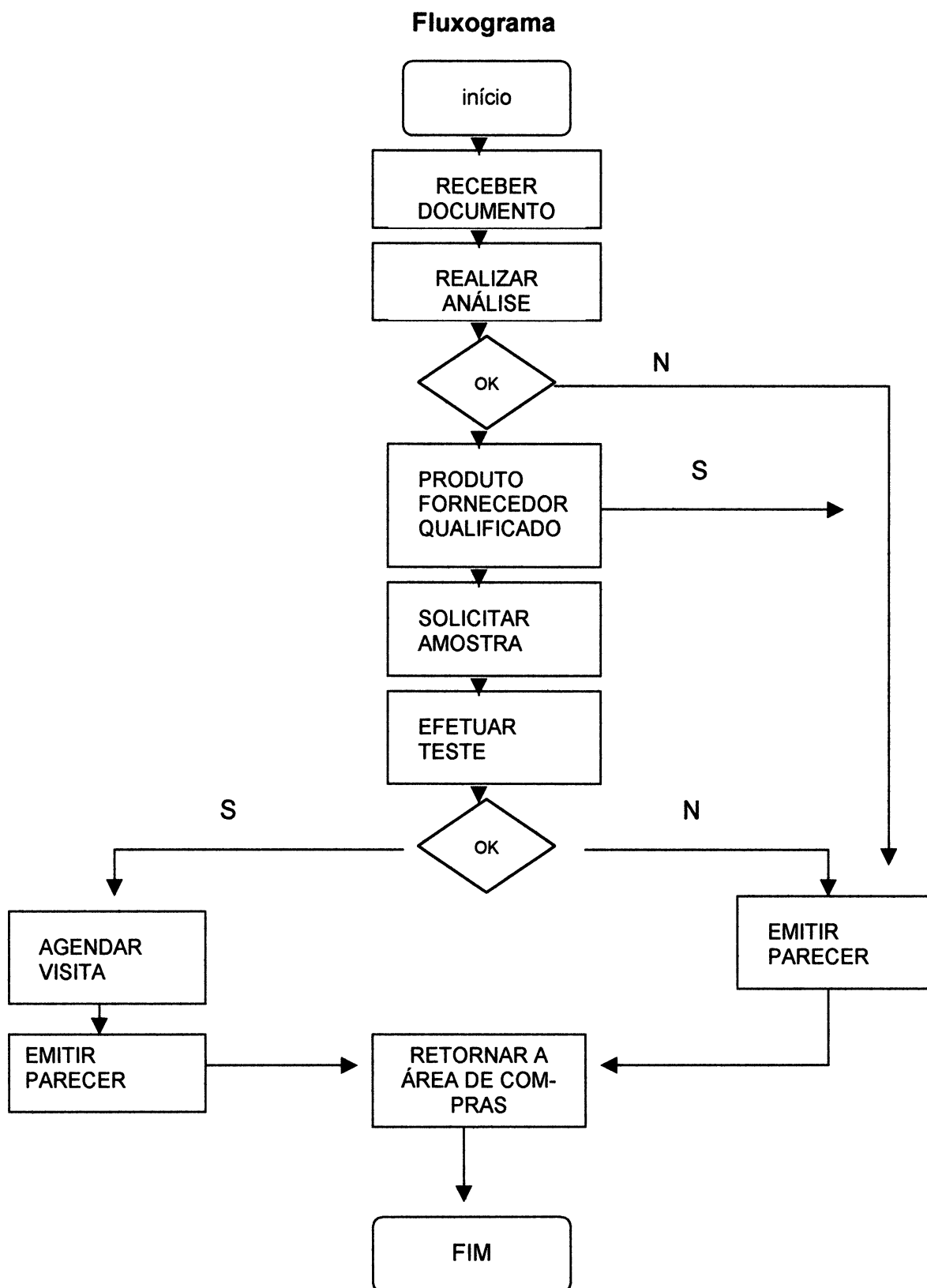
O empenho da Diretoria em manter a qualquer preço a alto índice de qualidade alcançada na Risotolândia hoje é algo significativo a nível de Indústria de Alimentação, o que faz da Risotolândia uma empresa a caminho da Qualidade Total.

#### 4 AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA CADASTRO

1. Receber da área de compras os documentos para avaliação técnica de cadastro
2. Analisar os documentos em função de características específicas, tais como:
  - Prazo de pagamento,
  - Prazo de entrega,
  - Aplicabilidade do(s) produto(s) requerido(s),
  - Se o(s) produto(s) requerido (s) são de marcas conhecidas e já tenham sido consumidas na empresa e apresentaram ser de boa qualidade,
  - Caso o fornecedor seja representante/ revendedor do(s) produto(s) requerido(s), exigir carta de representação emitida pelo fabricante, assegurando garantia da qualidade do produto e de fornecimento,
  - Caso o(s) produto(s) não sejam de marca conhecida e não tenham sido usadas pela empresa, solicitar amostras para teste em produção,
3. Se OK ou não, emitir parecer conclusivo relatando os resultados obtidos,
4. Retornar documentação para cadastro da área de compras,
5. Agendar visita técnica as instalações do fornecedor que atender a todos os requisitos,
6. Fazer relatório de Avaliação do Fornecedor,

7. Emitir parecer, posicionamento a respeito da qualidade e Avaliação do Fornecedor interessado,
8. Retornar documentação para cadastro da área de compras, com resultado da qualificação/avaliação,
9. Se o Fornecedor possuir certificação ISO 9000, não considerar os itens 2 e; 3; 4; 5 e 6.

## QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE FORNECEDORES



## 5 PROPOSTAS

### 5.1 SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A concepção do sistema de avaliação de fornecedores foi baseada nas normas ISO 9000, e consiste em várias etapas conforme demonstrado no fluxograma em anexo.

Os procedimentos adotados em cada etapa estão descritos a seguir:

- *Contato com o fornecedor* - através de uma carta informamos o fornecedor interessado em cadastrar-se, os objetivos da avaliação de fornecedores e as vantagens que ambas as empresas terão com este sistema, visto que serão reduzidos os custos com inspeção dos produtos. Este documento contém os prazos de cada etapa do sistema, e as exigências que terão que ser cumpridas para a aprovação da empresa como fornecedora.
- *Enviar questionário de auto-avaliação de fornecedores* - nesta etapa será enviada à empresa, um questionário preliminar (Anexo I). Neste questionário a empresa fará uma auto-avaliação do seu sistema de qualidade, verificando se está apta a passar pela auditoria da Risotolândia. O prazo para a devolução do questionário preenchido não deverá ultrapassar 30 dias.

- *Receber o questionário preenchido* - no recebimento do questionário de auto-avaliação será verificado se ele foi totalmente e corretamente preenchido, não estando de acordo ele será devolvido à empresa.
- *Análise do questionário da auto-avaliação de fornecedores* - esta fase é muito importante, visto que já poderá ser identificado fornecedores que não interessem à Risotolândia poupando-se tempo e recursos com auditorias desnecessárias. Na casa em que o fornecedor não se encontrar apto a passar por uma auditoria, será feito um relatório explicando os motivos da não aprovação, acompanhado de sugestões para melhorar a qualidade de seus produtos e informando o prazo para que possa se habilitar novamente a uma auditoria.

Se o fornecedor for aprovado na auto-avaliação poderá seguir para a etapa seguinte.

O prazo para análise do questionário e emissão do relatório não deverá ser superior a 5 dias úteis.

- *Enviar cópia do questionário de pré-qualificação* - (Anexo II) Este questionário é o mesmo que será aplicado na auditoria, o fornecedor receberá uma cópia antecipadamente, para que possa promover pequenos ajustes para se adequar aos padrões e normas da Risotolândia.

Junto com o questionário seguirá a forma como será feita a auditoria, quem deverá participar, o tempo aproximado da duração e a solicitação para se agendar um dia para a auditoria, não inferior a 30 dias após o recebimento da cópia do questionário de pré-qualificação.

- *Auditoria e coleta de amostras* - no dia previamente agendado, o auditor irá até o fornecedor e após uma breve reunião (aproximadamente 15 minutos) em que serão acertados os detalhes, se dará início a auditoria conforme o Anexo II.

Durante a auditoria o auditor poderá colher amostras aleatoriamente a fim de verificar posteriormente a qualidade dos produtos.

- *Análise das amostras* - as amostras na auditoria deverão ser imediatamente enviadas para análise, e o fornecedor auditado deverá ser informado do prazo que levará as análises.
- *Análise da auditoria* - Assim que as análises das amostras ficarem prontas deverá ser iniciada a avaliação da auditoria.

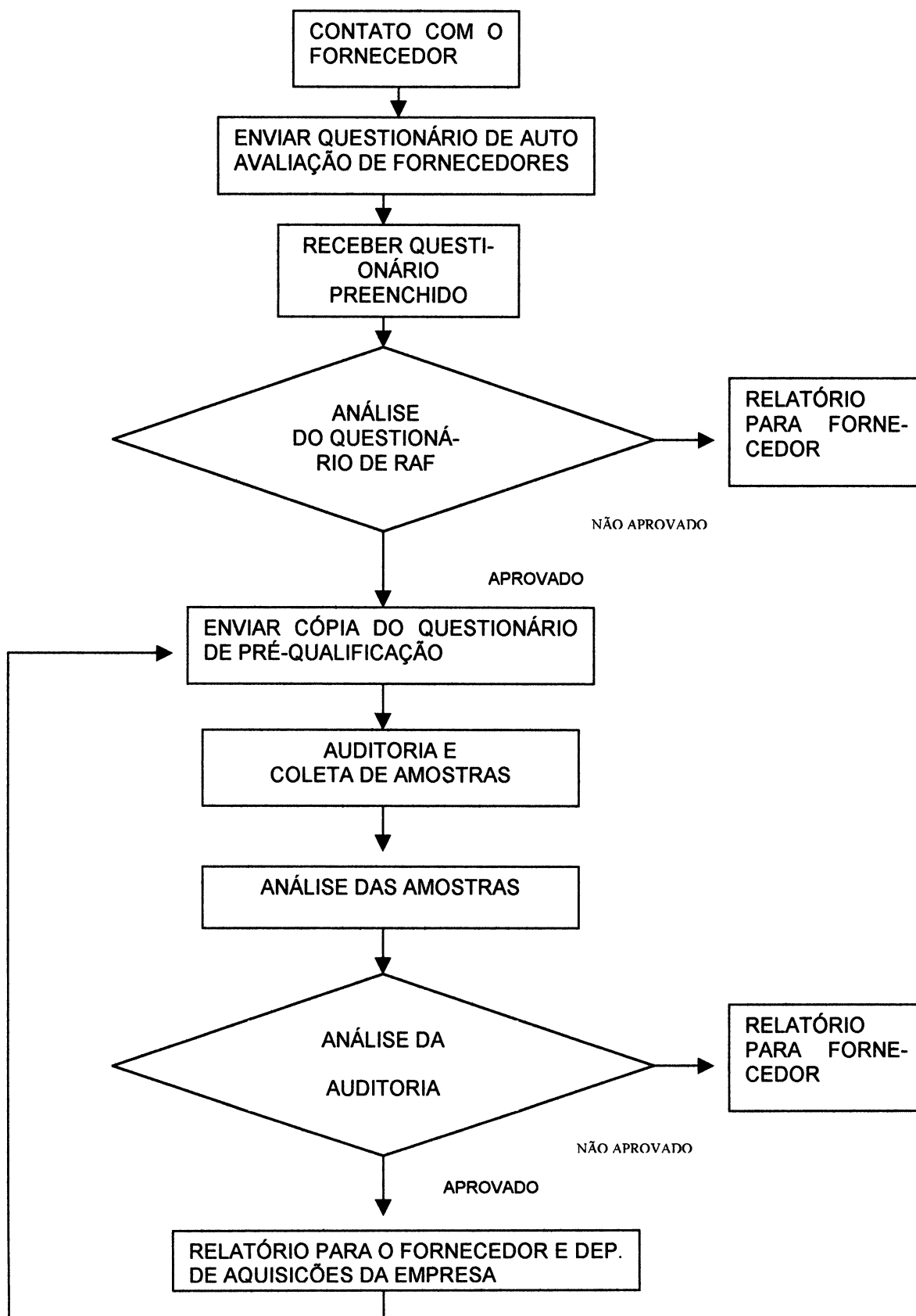
A avaliação será feita através de um sistema de pontuação em que o fornecedor necessite obter uma nota mínima para ser habilitado. Caso o fornecedor não atinja a nota mínima para sua aprovação, será emitido um relatório informando os motivos e com sugestões a fim de melhorar a qualidade dos seus produtos e poder ser aprovado na própria auditoria. O prazo para análise da auditoria e emissão do relatório não deverá ser superior a 5 dias úteis.

- *Relatório do resultado da auditoria para o fornecedor aprovado* - Após a análise e verificação que o fornecedor foi aprovado na auditoria, será emitido um relatório ao fornecedor com cópia ao departamento de aquisições da empresa.

Neste relatório constará informações úteis ao fornecedor para que este continue em busca da melhora contínua da qualidade.

Uma vez aprovada na auditoria a empresa poderá começar a fornecer à Ri-sotolândia os seus produtos.

A auditoria será repetida semestralmente ou quando houver indícios de deficiência nos produtos fornecidos.

**SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FLUXOGRAMA**

## 5.2 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - (PLANO)

A implantação do sistema deverá quebrar barreiras culturais existentes nas empresas e criar o conceito de parceria entre as empresas fornecedoras e o comprador, só desta forma o sistema será viável economicamente.

Os procedimentos seguidos para as diversas fases de implantação do sistema para avaliação de fornecedores estão em um fluxograma em anexo e descritos logo a seguir:

- *Contato com os fornecedores* - o primeiro contato com os fornecedores deverá ser feito através de carta, onde estarão destacados os objetivos e principais vantagens em aderir ao sistema de avaliação de fornecedores.
- *Definir cronograma para implantar o S.A.F.* - o cronograma de implantação será definido de acordo com a importância do fornecedor para a Risotolândia. Não se esquecendo das empresas que estão interessadas em começar a fornecer à Risotolândia que devem entrar paralelamente no sistema.
- *Enviar cópia do questionário de pré-qualificação* - o fornecedor receberá um questionário de pré-qualificação (Anexo II), igual ao questionário que será adotado na auditoria, de posse deste o fornecedor poderá fazer pequenos ajustes se para adequar aos padrões e normas da Risotolândia.
- *Auditoria e coleta das amostras* - as auditorias serão agendadas previamente de forma escalonada. No dia marcado o auditor irá até o fornecedor e após uma breve reunião, onde serão acertados os detalhes da auditoria, ela terá início.

Durante a auditoria o auditor poderá colher amostras aleatoriamente a fim de verificar a qualidade dos produtos.

- *Análise das amostras* - as amostras coletadas na auditoria deverão ser imediatamente enviadas para análise, e o fornecedor auditado deverá ser informado do prazo que levará as análises.
- *Análise da auditoria* - de posse do resultado da análise das amostras coletadas e do questionário preenchido na auditoria será feita a avaliação da empresa auditada.

A avaliação será feita através de um sistema de pontuação em que o auditado necessite obter uma nota mínima para continuar habilitado a fornecer para a Risotolândia.

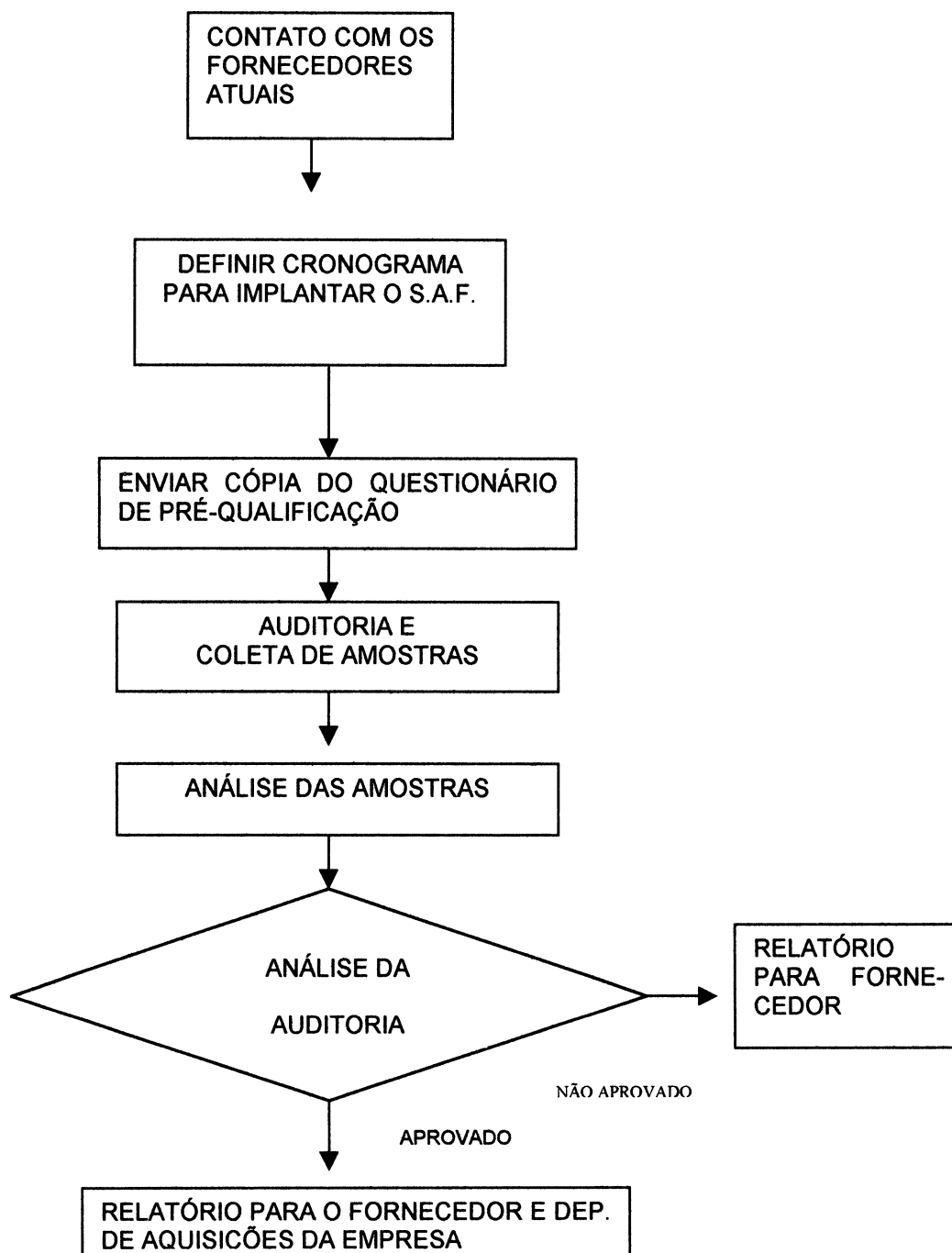
Caso o fornecedor não atinja a nota mínima para a habilitação, como se trata de uma empresa que já fornece à Risotolândia, será emitido um relatório apontando os pontos falhos no seu sistema de qualidade e será dado um novo prazo para ser feita uma outra auditoria, permanecendo abaixo da nota mínima esta empresa será excluída do rol de fornecedores da Risotolândia.

- *Relatório do resultado da auditoria para o fornecedor aprovado* - após a análise e verificação que o fornecedor foi aprovado, será emitido um relatório ao fornecedor com cópia ao departamento de aquisição da Risotolândia.

Uma vez aprovado o fornecedor continuará a fornecer à Risotolândia os seus produtos.

A auditoria será repetida semestralmente ou quando houver indícios de deficiências nos produtos fornecidos.

### SISTEMA PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FLUXOGRAMA



### 5.3 RECURSOS NECESSÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

**Recursos humanos** - Será necessário um funcionário com conhecimentos profundos nas normas ISO 9000, principalmente na área de auditorias. Este funcionário terá dedicação exclusiva na etapa de implantação, já na etapa de operação do sistema, será necessária 40 horas por mês. Será necessário um auxiliar com a mesma carga horária.

Posto isto, verificamos ser mais conveniente a contratação de uma consultoria na fase de implantação. Já na fase de operação um funcionário do setor de qualidade da Risotolândia poderá dispor de 40 horas por mês para conduzir o sistema de avaliação de fornecedores. Já o auxiliar poderá ser relocado do setor de inspeção que será reduzido.

**Instalações** - Serão usadas as mesmas instalações do setor de qualidade.

**Recursos Financeiros** - Além das custas com recursos humanos já descritos anteriormente, serão necessários recursos financeiros para deslocamentos (viagens), materiais de escritório e despesas postais.

### 5.4 RESULTADOS ESPERADOS

A aplicação do questionário pela Risotolândia, mesmo em caráter experimental para avaliação do trabalho, foi bem aceito pelo fornecedor apesar de alguma dificuldade com relação a exigência do requisito e a avaliação da situação.

Outro fator positivo constatado na simulação foi que o fornecedor consultado está trabalhando na estrutura de um Sistema de Qualidade.

O critério adotado para a simulação prática gerou dificuldades na interpretação para fins de definição de classificação, cujo critério deveria ser apresentado de forma clara e objetiva, compatível com os requisitos.

Com isto, sugere-se que o critério de classificação seja menos subjetivo, a fim de não deixar dúvidas ao Auditor em relação ao preenchimento do questionário.

Desenvolvendo um critério de pontuação para definir uma forma de qualificar o fornecedor com características do tipo: sem evidência, insatisfatório, necessidade de melhorar, adequado, satisfatório e totalmente satisfatório.

## 5.5 RESULTADO DA SIMULAÇÃO

### **Positivo:**

- Quanto a avaliação do questionário.
- Quanto a situação da empresa consultada.
- Orientação para implantação ISO 9000.
- Contribuição para desenvolver critérios para avaliar e selecionar fornecedores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho poderá trazer contribuições às empresas que estão desenvolvendo critérios para avaliação e seleção de Fornecedores, utilizando-se do Formulário Auto Avaliação de Fornecedores que traz importantes informações sobre o fornecedor e através do Questionário para Avaliação e Pré-Qualificação de Fornecedores. Avaliar o grau de atendimento aos requisitos especificados.

Outra finalidade é a utilização do questionário como orientação para as empresas que estão em fase de estruturação do Sistema da Qualidade, visando o atendimento das Normas ISO 9000.

As deficiências hoje existentes na Risotolândia com relação a pré-qualificação de fornecedores, será consideravelmente preenchida e acreditamos que a utilização de especificações bem definidas poderá obter garantia na qualidade dos Produtos, Matérias-Primas, Equipamentos e Serviços adquiridos, conseqüentemente, melhorar os serviços prestados a seus clientes, colaboradores e acionistas.

**ANEXO I****AUTO AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES****Informações para avaliação técnica**

O presente tem o objetivo de solicitar informações de caracter técnico para fins de avaliação e subsequente homologação como fornecedor de matérias primas, produtos e serviços.

O preenchimento de todos os campos deste formulário, bem como o envio dos dados e cópia dos documentos correspondentes são de responsabilidade do Fornecedor. Todas as informações contidas neste formulário e em anexo serão de uso exclusivo da Risotolândia para fins de avaliação, sem utilização para outros fins e sem acesso a terceiros.

Todas as informações e documentos solicitados neste formulário deverão ser enviados à Risotolândia pelo Fornecedor. Na eventualidade de alguma informação não ser enviada, deverá ser apresentado uma nota explicativa.

**FORMULÁRIO****Matriz**

Razão Social:	
End.	Cx. Postal
CEP	Cidade
Fone/Fax	

**Fabrica**

End.	CEP
Cx. Postal	Cidade
Fone/Fax	

**Representante em Curitiba**

Nome:	
End	Fone/Fax

**Categoria**

<input type="checkbox"/> Industria	Comércio	Importador
<input type="checkbox"/> Atacadista	Varejista	Serviços

**Responsáveis**

Áreas	Nome	Qualificação	Fone
Qualidade			
Produção			
Projeto			
Vendas			
Ass. Técnica			

**Corpo Técnico nas Áreas de :**

Projeto/Produção/Controle da Qualidade		
N.º de Funcionários	Qualificação	Área de Atuação
Principais Clientes		
Nome	Produtos Fornecidos	

**Principais Fornecedores**


---

**Principais Produtos ou matérias-primas empregadas**


---

**Linha de Produtos/ Matérias-Primas/ Serviços passíveis de ser fornecidos**

Nome	Características	Cap. de Produção (mensal)

**Formas de Estocagem de seus Produtos e Matérias-Primas**


**Almoxarifados? Que tipo?**


**Existe Registro do Ministério da Saúde para seus Produtos?**

Quais? Relacionar.

Para Produtos ou Matérias-Primas adquiridos de terceiros. Como é efetuada a Avaliação de Fornecedores?

**Utiliza Normas e Procedimentos de Inspeção e Ensaio Analíticos?**

<b>Matérias-Primas</b>	
Sim	Não
Quais?	

<b>Processo</b>	
Sim	Não
Quais?	

<b>Produto Acabado</b>	
Sim	Não
Quais?	

Registros das Análise/Ensaio	
Sim	Não

**Existem procedimentos descritos para:**

Aferição de equipamentos	
Sim	Não

Qual a periodicidade?	

Processo Fabril	
Sim	Não
Quais?	

Existe Manual da Qualidade?	
Sim	Não

Certificação ISO 9000	
Sim	Não
Qual?	
Validade:	

**Oferece assistência Técnica para os Produtos ofertados?**


**Oferece treinamento ( equipamentos )?**

--

**Dispõe de amostras para demonstração e testes em linha de produção?**


**Para produtos em desacordo com o especificado, existe garantia de reposição?**


**Dispõe de planejamento par investimento em tecnologia?**


## Política de Crédito

### Quais os prazos de pagamento concedido a clientes?

<input type="checkbox"/> Pagamento a Vista
<input type="checkbox"/> Pagamento faturado mais custo financeiro
<input type="checkbox"/> Pagamento faturado sem custo financeiro

### Quais os meios de cobrança?

<input type="checkbox"/> Em carteira
<input type="checkbox"/> Em banco, através de boleto bancário

### Qual o volume de vendas que a empresa poderá realizar ao ano à um único cliente?

<input type="checkbox"/> Até 10%
<input type="checkbox"/> De 10 a 30%
<input type="checkbox"/> Acima de 30%

## ANEXO II

### QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO E PRÉ-QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

#### 1- RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO

- a) Existe, definido e documentado, uma política contendo os objetivos para a qualidade?
- b) É assegurado que essa política é compreendida, implantada e mantida em todos os níveis da organização?
- c) Estão definidas as responsabilidades de todo pessoal que administra, desempenha e verifica atividades que influem na qualidade?
- d) Está definido pessoal com autonomia organizacional e autoridade para:
  - 1) Iniciar ações para prevenir ocorrência de não conformidade em produto?
  - 2) Identificar e registrar quaisquer problemas da qualidade do produto?
  - 3) Iniciar, recomendar ou providenciar soluções através de canais designados? sim
  - 4) Verificar a implementação das soluções?
  - 5) Controlar processamento posterior à entrega ou instalação de produto não conforme até que a deficiência ou condição tenha sido corrigida?
- e) São definidas pessoas independentes das que executam o trabalho para realizar Auditoria do Sistema da Qualidade?

f) O sistema da qualidade é analisado criticamente pela administração em intervalos adequados para assegurar a continua adequação e eficácia deste Sistema ? E são mantidos registros destas análises?

## 2 - SISTEMA DA QUALIDADE

a) Existe manual da qualidade?

b) Há compatibilidade deste manual com a situação atual da Empresa?

c) Estão contidos no manual da qualidade:

1) Responsabilidade da Administração?

2) Organograma geral da Empresa?

3) Procedimentos, descrições de atribuições e responsabilidade para:

3.1) Elaboração, revisão e aprovação do manual da qualidade?

3.2) Conscientização, treinamento e qualificação de pessoal?

3.3) Elaboração, verificação e aprovação de documentos de projeto?

3.4) Elaboração, verificação de documentos de compra?

3.5) Avaliação e Qualificação de sub fornecedores?

3.6) Identificação e rastreabilidade de materiais?

3.7) Manuseio, preservação, armazenagem, embalagem e expedição de materiais?

3.8) Inspeção de recebimento e ensaios?

3.9) Aferição/calibração de aparelhos e instrumentos de inspeção?

3.10) Tratamento de não Conformidade?

3.11) Controle de documentos?

3.12) Auditoria?

3.13) Assistência Técnica?

3.14) Análise de contratos?

3.15) Controle de processos?

4) Modelos dos formulários utilizados?

### 3 - ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO

a) Existe procedimento para análise crítica de contratos?

b) Todo contrato é analisado criticamente pelo fornecedor para assegurar se os requisitos estão adequadamente definidos e documentados, se os divergentes contidos na proposta estão acordados e se o fornecedor tem capacidade para atendê-los?

c) São mantidos registros das análises críticas contratuais?

### 4 - CONTROLE DE PROJETO

a) São estabelecidos e mantidos procedimentos para controlar e verificar as diversas etapas do projeto do produto, de modo a assegurar que os requisitos especificados sejam atingidos?

b) Existem planos que identifiquem as responsabilidades para cada atividade do projeto e desenvolvimento?

c) Os planos descrevem estas atividades e são atualizadas a medida que o projeto evolua?

d) São identificadas as interfaces técnicas e organizacionais entre os diferentes grupos do projeto e as informações são documentadas, transmitidas e analisadas criticamente?

- e) Requisitos de entrada para projeto são identificados, documentados e analisados criticamente pelo fornecedor quanto a sua adequação?
- f) Os documentos finais de projeto são rastreáveis aos dados de entrada e contem ou referenciam os critérios de aceitação?
- g) A verificação e aprovação dos documentos de projeto/desenvolvimento de produtos são realizados por pessoas diferentes daquelas que os elaboram?
- h) Os documentos do projeto recebem rubrica identificação do responsável pela verificação e aprovação?
- i)) Os documentos de projetos são controlados?

## 5 - CONTROLE DE DOCUMENTOS

- a) Existe procedimentos para controle de documentos relacionados ao Sistema da Qualidade?
- b) O procedimento para controle de documentos abrange:
  - 1) Manual da Qualidade?
  - 2) Normas técnicas?
  - 3) Desenhos?
  - 4) Documentos de compra?
  - 5) Procedimentos?
  - 6) Listas de Verificação?
  - 7) Planos de Inspeção?
  - 8) Plano de aferição/ calibração de aparelhos e instrumentos de medição e teste ?
  - 9) Plano de execução e verificação do projeto?

- c) Estes documentos são analisados criticamente e aprovados por pessoal autorizado?
- d) Este controle assegura que os documentos apropriados estão disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais do Sistema da Qualidade?
- e) Os documentos obsoletos são removidos de todos os pontos de emissão ou uso?
- f) Existe um índice ou controle para identificar a revisão atual, a fim de evitar a utilização de documentos não aplicáveis?
- g) Os documentos são reemitidos a incorporação de modificações?
- h) São mantidos em arquivos:
  - 1) Relatórios de registro de resultados?
  - 2) Relatórios de não conformidade?
  - 3) Certificados de Qualidade?

## 6) - AQUISIÇÃO

- a) O fornecedor assegura que os produtos adquiridos estão em conformidade com os requisitos especificados?
- b) O fornecedor seleciona sub fornecedores baseado na capacidade em atender aos requisitos do sub fornecimento, incluindo requisitos da qualidade?
- c) O fornecedor mantém um cadastro de sub fornecedores qualificados?
- d) O cadastro é retroalimentado com as informações provenientes de avaliações e de históricos de fornecimentos anteriores?
- e) Os documentos de aquisição contém a especificação completa e detalhada do produto a ser adquirido, norma, desenhos, instruções par inspeção?
- f) Existe registros históricos que comprovam a qualidade dos produtos adquiridos?

## 7 – PRODUTO FORNECIDO PELO COMPRADOR

- a) O fornecedor mantém procedimentos para verificação, armazenagem e manutenção de produtos fornecidos pelo comprador?
- b) O fornecedor registra e informa o comprador quando ocorre extravio, dano ou inadequação ao uso de produtos?

## 8 – IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DE PRODUTO

- a) Existe procedimentos documentados de identificação e controle de:
  - 1) Matérias Primas?
  - 2) Componentes? '
  - 3) Consumíveis?
- b) Esse procedimento documentado define:
  - 1) Os itens rastreáveis?
  - 2) Critério de identificação ( por lote, corrida, componente ou peça ) a ser aplicada a cada item rastreável ?
  - 3) Método de marcação física de cada item rastreável ?
  - 4) A etapa até a qual a marcação deve permanecer ?
  - 5) Situação do material ou componente (aprovado, rejeitado, pendente repro- vado)?
- c) Os itens não conformes estão identificados de acordo com esse procedimento documentado?

## 9 – CONTROLE DE PROCESSO

- a) O fornecedor planeja a produção, assegurando que os processos são executados sob condições controladas, utilizando-se instruções de trabalho em conformidade com normas, registros e planos da qualidade ?
- b) As condições controladas, incluem o uso de equipamentos adequados de produtos, ambiente adequado de trabalho, monitoração e controle do processo e das características do produto durante a produção ?
- c) O fornecedor mantém monitoração contínua dos processos especiais, ou em conformidade com procedimentos documentados a fim de garantir que os registros especiais sejam atendidos ?
- d) São mantidos registros dos processos especiais, equipamentos e pessoal qualificado ?

## 10 – INSPEÇÃO E ENSAIOS

- a) Existe um plano de inspeção, exames e verificações para cada material/ produto ?
- b) Existem procedimentos para realização das inspeções:
  - 1) De recebimento ?
  - 2) Dos processos especiais?
  - 3) Na linha de produção?
  - 4) Finais?
  - 5) Em sub fornecedores? '
- c) Os planos de inspeção, procedimentos, normas, documentos de fabricação estão disponíveis para uso dos executantes da atividade de inspeção?

- d) As inspeções, exames e verificações referentes aos processos estão sendo executados de acordo com o plano de inspeção, através de pessoal habilitado/qualificado, procedimentos, equipamentos e instrumentos adequados?
- e) Existem registros que evidenciam que os materiais/ produtos foram submetidos a inspeção e/ou ensaio com critérios de aceitação definidos ?
- f) Os fornecedores não conformes são identificados?
- g)As instalações onde são executadas a inspeção, medição e ensaio são adequadas?

#### 11 - EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E ENSAIOS

- a)O fornecedor dispõe de todos aparelhos, equipamentos e instrumentos necessários à execução das atividades de controle de processo, inspeção e ensaio?
- b) Todos os aparelhos, equipamentos e instrumentos de medição estão identificados para controle?
- c) Existe procedimentos para aferição/ calibração dos equipamentos e instrumentos, definindo a relação e a frequência de aferição/ calibração, o padrão de referência/ laboratório externo?
- d) São mantidos os registros dos resultados da aferição/ calibração dos equipamentos e instrumentos?
- e) Existe um controle para identificar o prazo de validade da aferição?
- f) Os padrões existentes são certificados de modo rastreável aos padrões nacionais?
- g)As instalações e condições ambientais no local de realização de aferição/ calibração, inspeção, medição e ensaios são adequados?

## 12 – SITUAÇÃO DA INSPEÇÃO E ENSAIOS

- a) Existem critérios para identificar a situação da inspeção e ensaios através de marcações, selos, etiquetas, cartões de acompanhamento ou outros meios adequados, os quais indiquem a conformidade ou não do produto com relação a inspeção e ensaios realizados?
- b) Essa identificação é mantida durante todo o curso da produção, de forma a assegurar que somente produtos aprovados sejam expedidos, utilizados ou instalados?
- c) Está identificado nos registros o responsável pela liberação de produtos conformes?

## 13 – CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

- a) O fornecedor possui procedimentos que asseguram o impedimento da utilização ou instalação de produtos não conformes?
- b) Nesses procedimentos são providenciadas identificação, documentação, avaliação, segregação, disposição de produto não conforme e notificação às funções envolvidas?
- c) São definidas a responsabilidade pela análise crítica e autoridade pela disposição do produto não conforme?
- d) Quando requerido pelo contrato, o uso ou reparo proposto do produto que não esteja conformidade com aos requisitos especificados é relatado ao comprador para fins de concessão?
- e) A descrição da não conformidade que tenha sido aceita e dos reparos é registrada para indicar a condição real?

f) Os produtos retrabalhados ou reparados são submetidos a reinspeção conforme procedimentos documentados?

#### 14 - AÇÃO CORRETIVA

a) O fornecedor estabelece, documenta e mantém procedimentos para investigar a causa de produto não conforme e a ação corretiva necessária para prevenir repetição?

b) São analisados os processos, operações de trabalho, concessões, registros da qualidade, relatório de assistência técnica e reclamações de clientes para detectar e eliminar causas potenciais de produtos não conformes?

c) O fornecedor estabelece, documenta e mantém procedimentos para iniciar ações preventivas correspondentes aos riscos encontrados no produto?

d) São estabelecidos, documentados e mantidos controles que assegurem as ações corretivas tomadas que sejam eficazes?

e) São implantadas e registradas alterações nos procedimentos resultantes das ações corretivas?

#### 15 - MANUSEIO, ARMAZENAMENTO, EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO

a) O fornecedor estabelece, documenta e mantém procedimentos para manuseio, armazenamento, embalagens e expedição?

b) Os métodos e meios de manuseio previnem danos e/ ou deterioração do produto?

c) Existem depósitos ou áreas de armazenamento seguros que previnam danos ou determinação dos produtos a serem incorporados até a expedição dos mesmos?

d) Existem métodos apropriados para autorização de recepção e expedição nestas áreas?

- e) Os produtos são avaliados em intervalos apropriados para detectar deterioração e a condição dos mesmos em estoque?
- f) Existe controle dos processos de embalagem, preservação e marcação, conforme os requisitos especificados?

#### 16 – REGISTRO DA QUALIDADE

- a) O fornecedor estabelece e mantém procedimentos para identificar, coletar, armazenar e dispor os registros da qualidade?
- b) O fornecedor mantém registros da qualidade de seus sub fornecedores?
- c) Os registros da qualidade são legíveis e identificáveis em relação ao produto envolvido?
- d) Os registros da qualidade estão disponíveis pelo período acordado e são colocados à disposição quando solicitados?
- e) O fornecedor mantém registros apropriados de inspeção e de ensaios finais para demonstrar conformidade com os requisitos especificados?

#### 17 – AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

- a) Existe um sistema implantado de auditorias internas da qualidade, planejada e documentada, para determinar a eficácia do Sistema da Qualidade?
- b) São realizadas auditorias internas com base na situação atual e importância da atividade, conforme procedimentos documentados?
- c) Os resultados das auditorias internas da qualidade são documentados e lavados ao conhecimento do responsável pela área auditada?

- e) As ações corretivas referentes as deficiências encontradas, são tomadas pelo responsável da área auditada em tempo hábil?

#### 18- TREINAMENTO

- a) É estabelecido e mantido procedimento para identificar as necessidades de treinamento para todo o pessoal que executa atividade que influem na qualidade?
- b) O pessoal que executa tarefas especificamente designadas é qualificado com base na instrução apropriada, com treinamento e/ ou experiência conforme requerida?
- c) São mantidos registros de treinamento e qualificação do pessoal?

#### 19 – ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- a) O fornecedor exerce atividades de assistência técnica?
- b) Essa atividade esta sistematizada e documentada?

#### 20 - TÉCNICAS ESTATÍSTICAS

- a) O fornecedor estabelece procedimentos para identificação e utilização de técnicas estatísticas adequadas para verificação da aceitabilidade da capacidade dos processos e das características do produto?

## ANEXO III

### SIMULAÇÃO PRÁTICA

#### **Objetivo**

Para analisar o Questionário para Avaliação e Pré-Qualificação de Fornecedores, e também , para ter conhecimento do estágio em que se encontram os principais fornecedores da Risotolândia com relação aos requisitos formulados, foi mantido contato com um fornecedor para que respondesse o questionário através de Auto Avaliação.

Foi definido um fornecedor que tem fornecido uma série de Produtos e Matérias-Primas.

O questionário foi enviado na forma completa e abrangente sem a preocupação de preestabelecer os requisitos para esse fornecedor.

Optou-se pela Auto Avaliação do fornecedor em função da empresa não estar estruturada para uma Auditoria, pôr tratar-se de uma simulação prática para avaliação do trabalho e também, pela indisponibilidade de Auditor treinado.

#### **Análise da Simulação Prática**

No resultado da Auto Avaliação, observou-se o seguinte:

O fornecedor obteve um índice satisfatório, porem necessita implementar melhorias com relação aos requisitos:

17. - Auditoria Interna da Qualidade

20 - Técnicas Estatísticas.

**BIBLIOGRAFIA**

**YOSHINAGA, Ciro. Avaliação Desenvolvimento e Certificação da Qualidade de Fornecedores. São Paulo : Iman, 1993**

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas da Qualidade. – Modelo para Garantia da Qualidade em Projetos, Desenvolvimento, Produção, Instalação e Assistência Técnica, referência NB 9001 ( ISO 9001 ). Rio de Janeiro, 1994**