

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR

(Um estudo de caso em fábrica de produtos de higiene e embelezamento para Pets)

ANJOS, Marina Tavares dos; ABRANTES, Maria Luiza Marques de,
mt.anjosbiomed@gmail.com
Centro de Pós-Graduação Oswaldo Cruz

***Resumo:** Entendem-se como “provedores externos” os fornecedores que a empresa necessita para realizar seus processos, produtos e serviços em conformidade, ao ponto que possibilite atender aos requisitos da qualidade. Esses fornecedores podem gerar diversos impactos na empresa. Um programa de qualificação de fornecedores tem como objetivo avaliar aspectos como qualidade, negociação, prazo, auditorias, suporte técnico e inovação, sendo estes itens indispensáveis para o crescimento da empresa. Este artigo busca apresentar um programa de qualificação de fornecedores de matérias primas e materiais de embalagem para indústrias de produtos e higiene e embelezamento para pets dando ênfase na formação de parcerias sólidas entre clientes e fornecedores.*

***Palavras-chave:** Qualidade. Qualificação. Fornecedores.*

***Abstract:** “External providers” means suppliers that the company needs to carry out its processes, products and services accordingly, to the extent that it can meet quality requirements. These suppliers can generate several impacts on the company. A supplier qualification program aims to evaluate aspects such as quality, negotiation, deadline, audits, technical support and innovation, which are indispensable for the company's growth. This article seeks to present a qualification program for suppliers of raw materials and packaging materials for the pet grooming industries with an emphasis on building strong partnerships between customers and suppliers.*

***Keywords:** Quality. Qualification. Providers.*

1 INTRODUÇÃO

A qualidade observou diferentes abordagens ao longo do tempo, sendo até hoje fator chave do sucesso para as empresas. Com o acirramento da competição, como consequência da economia globalizada, a questão da adequada abordagem no trato da qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mundo empresarial. (LOBO, 2019).

Alguns casos de problemas de qualidade encontrados nas indústrias transcendem suas fronteiras, originando-se nos seus fornecedores ou mesmo em estágios anteriores da cadeia produtiva. Devido a isto, são necessários alguns mecanismos de controle, além da interface de entrada das empresas, como meio indispensável ao crescimento, não apenas pela garantia da adequada margem de lucro, mas principalmente pela forma de assegurar a qualidade de seus produtos finais (KUCHENBECKER, 2006).

A qualidade de um produto começa na aquisição de insumos dentro das respectivas especificações, em boas condições, nas quantidades certas e dentro do prazo previsto. Uma

aquisição bem-sucedida é um pré-requisito para a qualidade do produto final. (MACEDO, 2002).

As empresas adquirem de seus fornecedores, muitas vezes, mais que 50% dos valores de suas vendas. (SATIN; CAVALCANTI, 2004). O efeito de alavancagem nos lucros está diretamente ligado ao processo de compra, que envolve totalmente a qualificação de fornecedores como principal da cadeia produtiva. (ROSSI, 2004).

Algumas empresas sentiram a necessidade de aperfeiçoar ainda mais seus processos e de seus fornecedores, com a finalidade de reduzir as não conformidades, tornarem-se mais competitivas, habilitarem-se a comparar seus fornecedores, incentivar as melhorias, fomentar parcerias e melhorar a qualidade. (SATIN; CAVALCANTI, 2004).

A importância desta pesquisa se dá para a busca mais aprofundada no que se refere a programas de qualificação de fornecedores, pois o cumprimento da qualificação de fornecedores é obrigatório pela RDC n ° 48 de 2013, mas muito mais além de ser uma exigência, manter uma parceria sólida entre fabricantes e fornecedores é um grande passo para o sucesso de uma indústria, pois o sucesso baseia-se quase que exclusivamente na qualidade do produto produzido.

A indústria deve ter a preocupação de contar com fontes confiáveis para operar no fornecimento de matérias primas para novos produtos. Além disso, ao possuir um rol de empresas aptas a satisfazer suas necessidades de suprimentos, a indústria terá sempre à mão uma alternativa para obter melhores condições de compras, o que representa redução de custo e oportunidade de negócio. (SATIN; CAVALCANTI, 2004).

Quando se alcança um ideal de colaboração na relação entre clientes e fornecedores consegue-se obter bons resultados, e essa relação, deve ser construída de acordo com as regras claras e de forma que prevaleçam o entendimento e objetivos comuns, isto tudo para que haja sucesso na parceria entre clientes e fornecedores. (MOURA, 2009).

Para a autora deste artigo, especialista em gestão da qualidade e produtividade o estudo contribui para sua formação acadêmica bem como para o aprofundamento do assunto que faz parte de sua atuação profissional.

1. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

O presente trabalho tem como objetivo geral apresentar um programa de qualificação de fornecedores de matérias primas e materiais de embalagem para indústrias de produtos e higiene e embelezamento para pets dando ênfase na formação de parcerias sólidas entre clientes e fornecedores.

2.2 Objetivos Específicos

- Evidenciar, através de literaturas, aspectos relevantes que envolvem a Qualificação de Fornecedores.
- Demonstrar a importância da aquisição de insumos de um mesmo fornecedor ou fornecedores confiáveis.
- Ressaltar os benefícios da parceria cliente / fornecedor.
- Demonstrar as etapas que compreendem um programa de qualificação e premiação de fornecedores.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa básica bibliográfica e exploratória cuja finalidade visa o aprofundamento do conceito de qualificação de fornecedores, a abordagem utilizada no estudo é qualitativa com a análise e síntese de informações derivadas de documentos e pesquisas sobre o tema, o procedimento adotado para a coleta das informações será o levantamento bibliográfico a partir de textos, artigos e livros científicos e o estudo de caso com informações coletadas a partir da experiência e observações da aluna dentro de uma empresa do segmento Pet.

3. PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A qualidade é um elemento decisivo na escolha de um produto, e o estabelecimento de um padrão de qualidade do produto é dependente do grau de interação que a empresa fabricante tem com seus fornecedores. (SCHAURICH, 2009).

De maneira geral, a qualificação e desenvolvimento de fornecedores se referem aos esforços da organização para criar e manter uma rede competente de fornecedores. Envolve também um esforço cooperativo de longo prazo entre uma organização compradora e seus fornecedores para atingir as melhorias desejadas. (KUCHENBECKER, 2006).

A meta final destes programas é formar relacionamentos mutuamente benéficos, que ajudarão ambas as empresas a competirem mais eficientemente no mercado e com isso manterem uma política de qualidade total. (KUCHENBECKER, 2006).

De acordo com Macedo (2002), a manutenção de um cadastro de fornecedores qualificados se constitui numa série de vantagens para a empresa, tais como: - evitar devoluções que podem acarretar em atrasos do início do processo de fabricação de dado produto; - evitar não conformidades que podem ser detectadas adiante, em posições avançadas na cadeia produtiva, ou somente no fim da linha, pelo próprio consumidor, causando diferentes transtornos internos ou podendo afetar a imagem e a sobrevivência da empresa no mercado; - otimização da rotina de fabricação de um produto; - no caso de um fornecedor com qualidade assegurada, pode-se reduzir o número de inspeções a serem efetuadas, otimizando os processos de recebimento e incorporação ao estoque; - conformidade com a legislação de BPF vigente.

Conhecer as potencialidades e as restrições de um fornecedor propicia um processo de desenvolvimento e negociação bem mais orientado, evitando que se negociem contratos baseados na prática simplista da concorrência de preços. A qualificação de fornecedores a ser realizado pelas organizações visa aperfeiçoar os seus processos e os de seus fornecedores com a finalidade de reduzir as não conformidades, tornando-as mais competitivas, habilitando-as a comparar seus fornecedores, incentivando melhorias, fomentando parcerias e melhorando a qualidade.

No processo de qualificação de fornecedores, a organização contratante deve confrontar suas necessidades de demanda com a oferta de qualidade, especificidade e custo, procurando criar uma rede competente de parcerias visando atingir as melhorias desejadas e beneficiar as empresas a atuarem de forma socioambiental correta e a competirem no mercado dentro de uma política de qualidade total (SATIN; CAVALCANTI, 2004).

Esta avaliação periódica tem a finalidade de verificar sua capacidade em implementar e manter um Sistema de Qualidade eficaz, compatível com o nível desejado de qualidade dos insumos e identificar não conformidades no Sistema de Gestão adotado pelo fornecedor.

O levantamento e a avaliação de informações sobre os fornecedores, por profissionais das áreas técnicas e de compras, a fim de determinar suas capacidades e competências para satisfazer às necessidades da empresa contratante, considerando seus meios, suas instalações,

sua administração, seus aspectos financeiros, mercadológicos e serviços prestados, constituem o programa de qualificação de Fornecedores.

4. ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA DE PRODUTOS DE HIGIENE E EMBELEZAMENTO PARA PETS

Este estudo de caso trata-se de um programa de qualificação de fornecedores estratégicos de uma indústria de produtos de higiene e embelezamento para pets com 15 anos de mercado situada na região sudeste do Brasil.

Definem-se como fornecedor estratégico, os fornecedores produtivos com impacto significativo nas relações comerciais e/ou de inovação, a partir de uma avaliação realizada por Suprimentos, em conjunto com a Garantia da Qualidade, Pesquisa e Inovação, Controle da Qualidade e Diretoria.

Os processos que envolvem esta indústria são a fabricação de shampoos, condicionadores, máscaras e colônias de linha profissional voltadas para Petshops e a fabricação de dermocosméticos voltadas para clínicas veterinárias.

Os tipos de fornecedores presentes neste programa são os de matérias-primas cosméticas, tais como tensoativos, fragrâncias e corantes e fornecedores de embalagens tais como frascos, válvulas/ tampas e embalagens secundárias (cartuchos e caixas de embarque).

4.1 Etapas do programa de qualificação de fornecedores estratégicos

O programa de qualificação de fornecedores estratégicos se dividi em 5 (cinco) etapas, sendo elas:

- Homologação;
- Auditorias;
- Índice de qualidade do fornecimento;
- Avaliação multissetorial;
- Premiação.

5.1.1. Homologação

O processo de homologação consiste em que o departamento da garantia da qualidade avalie as documentações necessárias conforme descrito no Quadro 1:

Quadro 1: Documentações necessárias para homologação:

GERAL	Alvará Municipal
	AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros)
	Autorização para Destinação de Resíduos
	Licença Ambiental
	Registro, Anotação ou Certificado de Responsabilidade Técnica.
MATÉRIAS PRIMAS	Autorização da Polícia Civil para: Comércio, Importação e Exportação, Uso para Fins Industriais de Produtos Químicos Controlados
	Autorização da Polícia Federal: Certificado de Licença de Funcionamento para Produtos Controlados
	Autorização do Exército: Certificado de Registro de Produtos Controlados
PRODUTO SEMI OU ACABADO	Alvará Sanitário (ANVISA)
	Certificado de Registro de Estabelecimento no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Fonte: Elaborado pela autora em 06 de abril de 2018.

5.1.2. Auditorias

Os fornecedores estratégicos serão avaliados a cada dois anos pelo departamento de Garantia de Qualidade, através de auditorias, a fim de terem o seu desempenho monitorado e assegurado.

Os fornecedores estratégicos serão considerados qualificados, desde que atendam aos requisitos exigidos na auditoria, em no mínimo 60,00% da pontuação.

Tabela 1: Pontuação e status de auditoria

STATUS	FAIXA DE PONTUAÇÃO %	AÇÃO
Aprovado	85,00 – 100	Plano de ação – 20 dias
Aprovado com restrições	60,00 – 84,99	Plano de ação – 15 dias
Não qualificado	0 – 59,99	Desenvolvimento

Fonte: Elaborado pela autora em 06 de abril de 2018.

A Garantia da Qualidade deve enviar e monitorar o relatório de não conformidade, para elaboração do plano de ação pelo fornecedor. Caso o fornecedor seja aprovado com restrição, será obrigatório tanto o envio do plano de ação, quanto o saneamento das não conformidades imprescindíveis detectadas. Caso essa etapa seja cumprida, poderá dar sequência ao cadastro.

5.1.3.-Índice de qualidade de fornecimento (IQF)

O Índice de qualidade de fornecimento (IQF) consiste em avaliar cada entrega de fornecimento considerando o prazo atendido e a qualidade do item entregue, sendo assim a nota de IQF é composta por:

IES: Índice de Entregas e Serviços (OTIF) = 15%

IQI: Índice de Qualidade do Item de acordo com a especificação = 85%

O IQF é calculado automaticamente pelo sistema, sendo que cada item recebido tem a sua nota individual de qualidade e logística. A nota final dos fornecedores será a soma das notas dos itens recebidos, calculados através das fórmulas abaixo:

$$\text{IQF} = 0.15 * \text{IES} + 0.85 * \text{IQI}$$

5.1.4 Avaliação Multissetorial

O departamento de Suprimentos deve agendar uma reunião multissetorial (Controle da qualidade, Garantia da qualidade, Suprimentos, P&I e Diretoria), onde serão discutidos os dados quantitativos e qualitativos dos fornecedores estratégicos do período a ser analisado, levantados por cada departamento.

Durante a reunião, o responsável pelo departamento de Suprimentos, irá alimentar a planilha de dados, qualitativos e quantitativos, com as pontuações dos fornecedores estratégicos apuradas.

As pontuações são divididas em 6 (seis) seções totalizando 100 (cem) %, sendo elas:

a. Negociação:

É a capacidade em fornecer matérias-primas, embalagens e produtos acabados, de acordo com as expectativas de custo alinhadas. Aprimoramento dos processos de formação de custos e práticas claras de reajuste. Exemplos: Abertura de planilha de custos, apresentação de evidências para reajustes, entre outros.

Tipo de avaliação: Qualitativa

Responsável: Suprimentos

Peso: 10%

b. Respeito aos prazos e quantidades:

Verificação do atendimento aos prazos e quantidades pré-estabelecidas de matérias-primas, embalagens e produtos acabados, a partir de relatórios gerados internamente, através do Sistema.

Tipo de avaliação: Quantitativa

Responsável: Suprimentos e Controle da Qualidade

Peso: 15%

c. Qualidade do item entregue:

Verificação do atendimento às especificações pré-estabelecidas de matérias-primas, embalagens e produtos acabados, a partir de análises físico-químicas, microbiológicas e/ou instrumentais realizadas internamente, representando em uma entrega confiável.

Tipo de avaliação: Quantitativa

Responsável: Controle da Qualidade

Peso: 35%

d. Suporte técnico:

Avaliação dos níveis de presteza, eficácia e cortesia da assistência técnica em relação a solicitação. Exemplos: fornecimento de amostras no início do desenvolvimento do projeto, tratativas de não conformidades com retorno do plano de ação no prazo estabelecido, suporte técnico efetivo pré e pós-venda.

Tipo de avaliação: Qualitativa

Responsável: Todos os departamentos

Peso: 10%

e. Inovação:

Capacidade de antecipar a apresentação de novas tendências e inovações, gerando valor ao negócio.

Tipo de avaliação: Qualitativa

Responsável: Pesquisa e Inovação
Peso: 25%

f. Pesquisa de Relacionamento:

Levantamento dos pontos de melhorias das relações entre as partes, mensurado através de um questionário de avaliação multissetorial a ser preenchido e devolvido pelo fornecedor no prazo determinado.

Tipo de avaliação: Qualitativa
Responsável: Suprimentos
Peso: 5%

5.1.5 Premiação de fornecedores estratégicos

Ao término da apuração e tabulação dos dados, o responsável pelo departamento de Suprimentos deverá realizar a avaliação das informações juntamente com o Controle da Qualidade, Garantia da Qualidade, P&I e Diretoria, e consolidar a classificação final dos fornecedores, conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Critérios de classificação da premiação

Conceito	Nota
Ouro	≥ 95
Prata	≥ 80 e < 95
Bronze	≥ 70 e < 80
Participante	< 70

Fonte: Elaborado pela autora em 06 de abril de 2018

A partir dos resultados obtidos com a classificação final dos fornecedores estratégicos, o responsável pelo departamento de Suprimentos deverá, em conjunto com a alta direção realizar a comunicação e entrega da premiação aos fornecedores, bem como o feedback dos pontos de melhorias levantados.

Após a premiação, o responsável pelo departamento de Suprimentos, deverá realizar as devolutivas das avaliações aos fornecedores, o qual determinará o formato (reunião presencial, *conference call*, telefone, e-mail), bem como os setores que poderão ser envolvidos (Diretoria, Controle da Qualidade, Garantia da Qualidade e P&I). Com o *feedback* da premiação concluído, o responsável pelo departamento de Suprimentos deverá alinhar com o fornecedor, o prazo para o envio do plano de ação de forma a corrigir os pontos deficitários levantados, bem como é de sua responsabilidade a gestão desse plano, com relação aos prazos e setores envolvidos.

As devolutivas da premiação devem ser realizadas em tempo hábil, a fim de que o fornecedor tenha conhecimento dos pontos a serem corrigidos, dentro do período de apuração.

6 RESULTADOS

O programa de qualificação de fornecedores apresentou 10 fornecedores estratégicos, divididos em 4 de matérias primas e 6 de materiais de embalagens.

Os resultados obtidos nesse programa foram de 1 fornecedor ouro, ou seja, atingiu acima de 95% das notas avaliadas, 3 fornecedores pratas, ou seja, atingiram de 80 a 95% das notas avaliadas, 5 fornecedores bronzes, ou seja, atingiram de 70 a 80% das notas avaliadas e 1 fornecedor participante, ou seja, não atingiu o mínimo de 70% das notas avaliadas.

Como resultado geral deste programa de qualificação de fornecedores estratégicos observou-se uma maior interação entre fornecedor e cliente, aprimorando assim a parceria comercial, busca da melhoria contínua de processos e qualidade de itens entregues, inovação de produtos e a construção de relações sólidas.

7 CONCLUSÃO

A qualificação dos fornecedores constitui uma importante ferramenta para a promoção da melhoria contínua entre a relação fornecedor/cliente. Num mercado cada vez mais exigente, onde a qualidade é um diferencial competitivo, isto se constitui numa real necessidade. Muito além de ser uma exigência das Boas Práticas de Fabricação para os produtores de medicamentos, é uma garantia de melhores aquisições, de um menor índice de não conformidades associadas.

A organização deve determinar e aplicar critérios para a avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos, sendo assim cada organização poderia criar um programa de qualificação de fornecedores a fim de homologar, monitorar, auditar e principalmente fornecer subsídios para acompanhamento e evolução do fornecedor quanto ao produto/serviço entregue visando a melhoria contínua da qualidade de seus produtos atendendo assim as expectativas dos clientes, sociedade e demais partes envolvidas.

REFERÊNCIAS

CHASIN, Alice. **Manual para Elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso**. São Paulo: Estúdio Criativo Mercado Editorial, 2014.

KUCHENBECKER, Norberto Fernando. **O Processo de Terceirização e de Qualificação de Fornecedores**. 2006. Doutorado em Engenharia de Produção – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

LOBO, Alfredo. Qualidade e Produtividade. Disponível em <http://www.inmetro.gov.br>. Acesso em: 20 outubro. 2019.

MACEDO, M.M. A Qualificação dos Fornecedores na Indústria Farmacêutica. Revista *Fármacos & Medicamentos*, São Paulo, n. 18, p. 20-24, set./out. 2002.

MOURA, Luciano Raizer. **Gestão do Relacionamento com Fornecedores – Análise da Eficácia de Programa para Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores para Grandes Empresas**. 2009. Doutorado em Engenharia – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

ROSSI, Maria Luiza de Souza. Qualificação de Fornecedores: que ganho real representa para a indústria farmacêutica? **Revista Fármacos e Medicamentos**. São Paulo, n. 27, p. 20-36,

mar/abril. 2004.

SANTIN, Marta Regina; CAVALCANTI, Osvaldo Albuquerque. Qualificação de Fornecedores na Indústria Farmacêutica. **Infarma**, v. 16, n. 11/12, p. 45-49. 2004.

SACHAURICH, Anelise Praetzel. **Qualificação de Fornecedores para o Sistema Público de Medicamentos**. 2009. Dissertação de Mestrado Profissional em Gestão da Assistência Farmacêutica – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.