

## 1. INTRODUÇÃO

A MAESTRAL é uma empresa referência em artigos de higiene e beleza no Brasil. Agilidade para capturar oportunidades e uma gestão eficiente é o que levou nossa marca ao enorme sucesso que desfruta. Nossa reputação como líder em nosso mercado tem sido cultivada com base no trabalho constante, na ética e respeito em todos os relacionamentos, na inovação e qualidade que encantam nossos consumidores e clientes e na ambição que nos estimula a ser melhores e maiores a cada dia.

Garantir esta reputação exige uma jornada rumo à excelência, que começa por nós. Como este não é certamente um caminho que se percorre sozinho, convidamos nossos parceiros para serem nossos companheiros de viagem e trabalharem juntos conosco na melhoria contínua dos nossos processos.

Sabemos que o crescimento constante e o sucesso dos negócios da MAESTRAL estão ligados à sua capacidade de tratar nossos diferentes tipos de públicos de acordo com suas respectivas necessidades e expectativas.

Esperamos sinceramente que nossos atuais e futuros parceiros conduzam seus negócios com honestidade e integridade, e que respeitarão os interesses de todos aqueles com quem eles podem interagir.

Acreditamos, portanto, que parcerias de longo prazo com todos os nossos fornecedores devem ser com base nos seguintes requisitos:

- Cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis:
  - Licenças de funcionamento;
  - Regulamentos trabalhistas;
  - Regulamentações e requisitos ambientais estabelecidos por lei;
- Respeito pelos colegas de trabalho:
  - Proporcione aos seus colegas de trabalho condições de trabalho seguras e saudáveis;
  - Nunca utilize qualquer forma de trabalho forçado, escravo ou infantil;
- Respeito pelos consumidores:
  - Fornecer produtos e serviços que ofereçam valor consistente em termos de preço e qualidade e seguros para o uso;
- Respeito ao Meio Ambiente:
  - Gerencie seu negócio de maneira ambientalmente responsável

Os requisitos gerais descritos neste documento definem os padrões que nossos fornecedores devem seguir em suas instalações. Dependendo do produto a ser fabricado, requisitos adicionais podem ser aplicados. Eles serão comunicados diretamente a cada fornecedor envolvido por meio da Qualidade MAESTRAL.

## 2. DEFINIÇÕES

**Amostragem:** conjunto de operações de retirada e preparação de amostras.

**Aprovado:** condição em que se encontram os materiais, insumos ou produtos que, após verificação, cumprem com as especificações estabelecidas.

**Boas Práticas de Fabricação:** são requisitos gerais que o fabricante de produto deve aplicar às operações de Fabricação de Produtos de Higiene Pessoal, Cosméticos e Perfumes de modo a garantir a qualidade e segurança deles.

**Calibração:** conjunto de operações de verificação e ajuste de instrumentos ou sistemas de medição segundo normas reconhecidas, para que funcionem dentro de seus limites de precisão e exatidão.

**Contaminação:** introdução indesejada de impurezas de natureza física, química e/ou microbiológica na matéria-prima, material de embalagem/envase, produto intermediário, e/ou produto acabado durante a fabricação.

**Contaminação cruzada:** contaminação de uma matéria-prima, produto intermediário ou acabado com outra matéria-prima, produto intermediário ou acabado durante a fabricação.

**Controle em Processo:** verificações realizadas durante a elaboração para monitorar e, se necessário, ajustar o processo para assegurar que o produto cumpra com suas especificações.

**Elaboração:** operações que permitem que matérias-primas preparadas através de um processo definido resultem na obtenção de um produto a granel.

**Envasar/embalar:** conjunto de operações pelas quais, a partir do produto a granel e do material de embalagem (incluindo rótulo), chega-se ao produto acabado.

**Especificação:** documento que descreve em detalhes os requisitos a que devem atender os produtos ou materiais usados ou obtidos durante a fabricação. Estabelecimento: unidade da empresa onde se realizam atividades previstas pela legislação sanitária vigente.

**Fabricação/Manufatura:** todas as operações de produção e controle relacionados que se fizerem necessárias à obtenção dos produtos.

**Fórmula Padrão/Fórmula Mestre:** documento ou conjunto de documentos que especificam as matérias-primas com as suas quantidades em conformidade com a fórmula declarada junto à autoridade sanitária e os materiais de embalagem, juntamente com a descrição dos procedimentos e precauções necessárias para a fabricação do produto.

**Lote:** quantidade definida de matéria-prima, material de embalagem ou produto terminado fabricado em um único processo ou série de processos, cuja característica essencial é a homogeneidade e qualidade dentro dos limites especificados. Na fabricação contínua, o lote corresponde a uma fração definida da produção.

**Materiais de Embalagem:** materiais utilizados para o acondicionamento do produto. Podem ser classificados como primários ou secundários de um produto, mas excluindo qualquer outra embalagem externa usada no transporte.

**Matéria-Prima:** qualquer substância envolvida na obtenção de um produto a granel que faça parte deste na sua forma original ou modificada.

**Número de Lote:** referência numérica, alfabética ou alfanumérica que identifique um determinado lote.

**Ordem de Fabricação:** documento de referência para a fabricação de um lote de determinado produto que contemple as informações da fórmula padrão/fórmula mestre.

**Produção:** etapa da fabricação que compreende desde a recepção, armazenamento e pesagem de materiais até a elaboração do granel, o envase e o acondicionamento do produto acabado.

**Produto acabado/terminado:** produto que tenha passado por todas as fases de produção, pronto para venda/consumo final.

**Produto devolvido:** produto que já foi expedido e que retorna ao fabricante ou importador.

**Produto recolhido:** produto expedido que retorna ao fabricante ou importador por iniciativa própria e/ou determinação de órgão sanitário competente.

**Quarentena:** retenção temporária de matéria-prima, material de embalagem, produtos intermediários, semiacabados, a granel ou acabados, enquanto aguardam decisão de liberação, rejeição, reprocessamento.

**Reanálise:** ensaio realizado em materiais, previamente aprovados, para confirmar a manutenção das especificações estabelecidas, dentro do seu prazo de validade.

**Reclamação:** notificação externa que pode ser indicativo de possíveis desvios de qualidade.

**Recolhimento de produto:** procedimento executado pela empresa de retirada de um produto do mercado. Pode ser espontâneo ou determinado pelo órgão sanitário competente.

**Reprocessamento:** retrabalho de uma ou mais etapas de produção de todo ou parte de um lote de produto fora de um ou mais parâmetros de qualidade estabelecidos, a partir de uma etapa definida de produção, de forma que sua qualidade possa tornar-se aceitável através de uma ou mais operações adicionais.

**Sanitização:** processo utilizado para redução do número de microrganismos viáveis a níveis aceitáveis em uma superfície limpa.

**Terceirização:** é a contratação de serviços de terceiros para a execução de etapas da fabricação ou fabricação total de Produtos de Higiene Pessoal, Cosméticos e Perfumes.

### 3. REQUISITOS DE FORNECEDORES

#### 3.1. REQUISITOS LEGAIS

Todo fornecedor deve, em atenção aos requisitos legais, possuir as licenças, certificados e cadastros nos órgãos regulatórios vigentes em conformidade com a lei e possuir os documentos abaixo:

- **Política e Manual da Qualidade**

Todo fornecedor deve ter uma Política de Qualidade que defina a visão de qualidade da empresa e que expresse o compromisso com a segurança do consumidor, incluindo uma declaração dos objetivos da qualidade, compromisso com a prevenção de não-conformidades, melhoria contínua e cumprimento de todos os regulamentos e leis.

Todo fornecedor deve possuir, sempre atualizado, um Manual de Qualidade documentando os objetivos da qualidade, definindo os processos, procedimentos e instruções de trabalho.

Todo fornecedor deve possuir um sistema de avaliação e gerenciamento de riscos em cada etapa de projetos/processos.

Todo fornecedor deve garantir que o dossiê da qualidade seja transcrito exatamente da mesma maneira nos documentos internos. Qualquer mudança na especificação do produto, processo ou materiais deve ser autorizada pela MAESTRAL.

Todo fornecedor deve disponibilizar as instruções de trabalho para os funcionários que influenciam na qualidade dos produtos e estes devem receber o treinamento adequado.

Todo fornecedor deve ter um plano de controle de especificações de materiais e produto acabado por amostragem, considerando o nível de qualidade aceitável (NQA).

- **Política Ambiental**

Todo fornecedor deve possuir um Sistema de Gestão Ambiental incluindo uma política ambiental em concordância com os requisitos legais e de melhoria contínua.

- **Saúde e Segurança no trabalho**

Recomenda-se ao fornecedor a aplicação de um sistema de gerenciamento de segurança e saúde no trabalho em concordância com os requisitos legais, garantindo condições seguras e saudáveis para todos os colaboradores. Independentemente disso, os perigos e riscos associados aos processos devem ser identificados e controlado.

- **Controle de Subcontratados**

A MAESTRAL é responsável pela qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos por sua cadeia de suprimentos. O fornecedor deve possuir um sistema documentado que selecione subcontratados com capacidade de atender este Manual e demais requisitos específicos da MAESTRAL, bem como gerenciar e monitorar continuamente suas atividades. O fornecedor deve comunicar as especificações mais recentes para sua cadeia de suprimentos e verificar frequentemente a qualidade de seus produtos.

### 3.2. REQUISITOS GERAIS

- **Instalações Físicas**

O espaço, a iluminação, a temperatura e umidade devem ser adequadas para o trabalho. As áreas de fabricação, armazenagem e expedição deve possuir cores claras para fácil identificação e limpeza, livre de buracos e rachaduras propensos a proliferação de contaminantes.

O layout das instalações físicas deve permitir fácil limpeza. Deverão existir barreiras físicas para o controle de acesso e abrigo de pragas e contaminantes ambientais. Recomenda-se que as áreas administrativas não sejam expostas diretamente às áreas de produção.

O fluxo de materiais deve ser o mais linear possível.

Os equipamentos devem ser projetados e instalados de forma a prevenir contaminação e facilitar a manutenção e limpeza. No caso de cosméticos os equipamentos devem ser resistentes aos produtos, bem como aos agentes de limpeza e sanitização.

O laboratório de controle de qualidade deve ser segregado da área de produção. Todos os equipamentos utilizados para realizar medições nas linhas de produção devem garantir a assepsia das mesmas e evitar interrupções no processo produtivo. Os equipamentos do laboratório devem ser calibrados segundo o plano metrológico da empresa.

Os vestiários e banheiros devem ser segregados da área fabril.

O fornecedor deve possuir um sistema de tratamento de água, juntamente com o seu controle microbiológico para garantir que a mesma possa ser utilizada durante o processo de fabricação bem como para limpeza e desinfecção de equipamentos.

As áreas para estocagem de resíduos devem ser projetadas de forma a prevenir pragas assim como a contaminação do restante fábrica.

- **Matérias Primas e Material de Embalagem**

Todas as matérias-primas devem possuir especificações de segurança (indispensável ficha de segurança do produto MSDS/FISPQ) que devem permanecer próximas ao local físico de estocagem.

O fornecedor deve realizar uma avaliação de riscos dos insumos para segurança e correta estocagem.

Os padrões de cor e as amostras padrão serão enviadas à MAESTRAL e autorizadas por ela. As panópias de defeito serão realizadas após a primeira produção.

O controle do estoque de insumos deve ser feito através de inventários permanentes com periodicidade definida de comum acordo entre MAESTRAL e fornecedor. Se o fornecedor possuir quantidades de materiais controlados, estes devem ser informadas aos órgãos oficiais correspondentes.

No processo de recebimento, os veículos e recipientes devem ser inspecionados em relação a higiene e contaminação antes da descarga.

Todos os insumos devem ser claramente identificados com seus respectivos códigos, lotes e validades com controle interno via sistema.

Todos os insumos que possuam condições especiais de estocagem e armazenamento devem ser armazenados de acordo com os requerimentos descritos nas especificações enviadas pelos fornecedores.

Todos os insumos classificados como não conformes devem ser identificados e segregados fisicamente e via sistema.

Todos os insumos devem ser consumidos dentro do prazo de validade.

- **Processos de Fabricação e Envase**

O fornecedor deve implementar um sistema de controle dos seus processos para garantir a conformidade dos produtos. Este sistema de controle deve incluir o treinamento dos colaboradores, instruções de trabalho, limpeza e manutenção dos equipamentos para cada etapa do processo; documentação com plano metrológico, frequência de calibração e parâmetros; procedimentos para o tratamento de não conformidades e ações corretivas e preventivas, além disso deve ser feito o controle estatístico do processo.

A estocagem dos insumos para produção deve possuir identificação de fácil visualização, sendo armazenados com endereçamento logístico e separados para evitar mistura.

Durante a manipulação e envase do cosmético é necessário realizar a limpeza do local de produção, considerando a limpeza da máquina, mangueira, bomba e linha de produção, e que materiais em decorrência de sobras de produções anteriores, como produto, etiquetas ou material de embalagem sejam retirados da linha para a próxima produção.

Os documentos da empresa devem estar sempre acessíveis, com versão mais recente, com data e assinatura dos responsáveis pela elaboração e validação.

A sistemática de auditoria interna deve ser estabelecida para verificar a eficácia dos controles dos processos realizados.

Um plano metrológico deve ser estabelecido para garantir a calibração dos equipamentos nas datas pré-estabelecidas.

Quaisquer mudanças nas especificações de materiais, produtos ou processos deve ser previamente comunicada à MAESTRAL.

Não conformidades devem ser registradas e informadas imediatamente à MAESTRAL de acordo com os procedimentos estabelecidos; deve ser realizada uma análise de causas (com ferramentas como 5 porquês, Ishikawa etc.) com uma equipe multidisciplinar para identificar a causa raiz da não-conformidade e definir um plano de ação para prevenção de reincidência.

Os Retrabalhos devem ser definidos em conjunto com a MAESTRAL.  
O fornecedor deve possuir um sistema que garanta a rastreabilidade desde os insumos até o produto acabado.

Os equipamentos e máquinas devem ser mantidos em condições adequadas de manutenção.

A codificação de lote MAESTRAL segue o padrão DIA/MÊS/ANO, considerando a data de produção do bulk, independente da data do envase.

- **Produto Acabado**

A MAESTRAL, caso considere apropriado, comunicará ao fornecedor as reclamações recebidas de clientes e consumidores para investigação e avaliação.

A MAESTRAL deve enviar ao fornecedor o dossiê de qualidade incluindo os procedimentos, especificações, padrões, desenhos técnicos, etiquetas de identificação (coletivo e master), critérios de aceitação e instruções específicas para a fabricação do produto. Tal dossiê poderá sofrer alterações propostas pelo fornecedor, caso haja concordância por parte da MAESTRAL.

A MAESTRAL poderá fornecer ou acatar as especificações de produtos acabados enviadas pelo fornecedor. Todos os produtos fornecidos devem cumprir as especificações.

As especificações dos produtos devem ser asseguradas através de um plano de controle no qual as amostras são retiradas regularmente para serem inspecionadas durante a produção, segundo as metodologias e ensaios acordados entre a MAESTRAL e o fornecedor.

- **Estocagem, Embarque e Distribuição**

Os produtos acabados estocados devem ser armazenados em pallets a uma distância segura da parede, na temperatura e umidade em que o produto exige, mantidos fechados e endereçados.

Todos os estoques devem adotar os critérios de FIFO (first in first out) ou FEFO (first expired, first out).

Durante o transporte e distribuição, o fornecedor deve garantir a integridade dos veículos e prevenir contaminações cruzadas e danos nas embalagens.

Todos os materiais transportados devem estar em condições apropriadas, limpos e livres de danos.

Para cada lote enviado à MAESTRAL, deve ser anexado ou enviado por e-mail o certificado de análise laboratorial com o código do produto, lote e data de produção (quando este possuir laboratório próprio ou terceirizado).

Todo lote produzido para a MAESTRAL deve ser rastreável ao longo de toda cadeia produtiva desde os insumos até o produto acabado (incluindo os registros de resultados

laboratoriais, laudos de análise dos fornecedores, parâmetros de fabricação e envase e estocagem).

Os produtos acabados devem ser estocados de tal forma que facilite o controle de pragas.

Todos os insumos e produtos acabados devem ser identificados, inclusive com a data de validade quando aplicável.

- **Higiene, Limpeza e Controle de Pragas**

O fornecedor deve garantir através de um controle de limpeza com periodicidade adequada para cada área, a higienização das áreas.

O Fornecedor através dos treinamentos exigências básicas de asseio dos colaboradores, como manutenção e limpeza dos uniformes e garantir que colaboradores que estiverem inaptos para o trabalho em decorrência de problema de saúde que possa afetar a qualidade do produto fabricado não mantenha contato com ele.

O fornecedor deve possuir um programa de controle de pragas, onde este descreva os produtos utilizados em decorrência da dedetização e a periodicidade da aplicação. Os locais que passaram pelos processos de aplicação devem receber uma identificação da dedetizadora juntamente com a validade da aplicação.

O fornecedor deve montar um plano de limpeza e desinfecção dos equipamentos que inclua a frequência e os reagentes utilizados.

A lavagem deve garantir a remoção física efetiva dos resíduos.

No caso de fornecimento de cosméticos, a desinfecção pode ser realizada aplicando calor ou usando desinfetantes químicos. Uma desinfecção deve ser precedida de uma limpeza adequada. Após a fabricação de um lote, a limpeza e desinfecção devem ser realizadas na sequência caso haja uma nova fabricação. Caso contrário a desinfecção deve ser realizada imediatamente antes do início da próxima fabricação.

- **Pessoal e Treinamento**

Todo fornecedor deve proporcionar treinamento adequado ao pessoal de acordo com a sua função e responsabilidade. Os programas de treinamento devem ser fundamentados em GMP e devem incluir tópicos como procedimentos e instruções de trabalho, políticas, objetivos e missão de qualidade, higiene, segurança e saúde no trabalho. Os registros de treinamento devem ser mantidos.

- **Controles de Laboratório FQ e Micro**

Durante a produção dos cosméticos o fabricante deve retirar amostras de preferência do início, meio e fim da produção do produto acabado e encaminhar ao laboratório interno ou terceirizado para que as amostras sejam analisadas conforme a especificação físico-química e microbiológica que o produto exige. Caso haja algum resultado físico-químico fora da especificação a MAESTRAL deverá ser comunicada para avaliar o impacto deste resultado, devendo aprovar, reprovar, ou aprovar em condicional.

Para os testes microbiológicos, caso seja constatado alguma contaminação, novas amostras precisaram ser coletadas e analisadas para verificar se existe realmente contaminação no produto. Caso no teste da contraprova seja constatado novamente a contaminação, o produto é reprovado, e as causas precisam ser investigadas para evitar novas contaminações nos demais produtos e aplicações das ações corretivas e preventivas precisam ser implementados.

- **Controle de Mudança**

A MAESTRAL se reserva o direito de não aceitar produtos que não atendam às suas especificações previamente definidas. Os requerimentos de alterações de produto devem ser notificados imediatamente e só poderão ser implementados após uma aprovação por escrito. Estes requerimentos devem ser acompanhados por um documento identificando a causa raiz da não conformidade, as ações corretivas e preventivas para evitar a recorrência e o tempo estimado para disponibilização do próximo lote em conformidade.

#### 4. AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E FORNECEDORES

##### 4.1. Inspeção do produto acabado realizada pela MAESTRAL

O Controle de Qualidade da MAESTRAL realiza inspeções em cada lote recebido, para verificar e garantir que as exigências para os produtos fabricados foram atendidas e garantir a satisfação dos nossos clientes. Para tanto utilizamos a Norma NBR 5426 – Tabela de Amostragem por Atributos, como critérios de coleta de amostras conforme a Tabela Simples Normal para definição da quantidade de aprovados ou reprovados.

O Controle de Qualidade da MAESTRAL, também realiza a análise dos laudos Microbiológico e Físico-químico, enviados pelo fabricante para verificar se todos os resultados estão dentro da faixa de aceitação. Caso seja constatada alguma não conformidade a mesma é registrada e comunicada ao fornecedor para demais tratativas.

##### 4.2. Tratamento da não-conformidade

Uma apresentação detalhando as não conformidades será enviada mensalmente aos fornecedores caso os produtos não estejam em conformidade com as especificações. Os fornecedores deverão realizar investigações para encontrar as causas raízes das não conformidades e propor ações de contenção e corretivas para eliminar as ocorrências. Tais ações devem ser evidenciadas e repassadas à MAESTRAL para registro e avaliação de eficácia.

Os registros de não conformidades serão encerrados somente quando for constatado que as não conformidades foram eliminadas.

##### 4.3. Índice de Qualidade do Fornecedor

A MAESTRAL realiza o monitoramento e avaliação de desempenho de fornecedores através da análise da performance mensal e não conformidades apresentadas pelo fornecedor no ano em curso.

###### Composição do IQF

O controle de desempenho do fornecedor é realizado e monitorado através do indicador de Qualidade de Fornecedor (IQF). Este indicador é calculado mensalmente através da performance do fornecedor segundo as ocorrências de qualidade, de acordo com a seguinte fórmula:

$$IQF = \left( \frac{\text{Quantidade de peças não conformes}}{\text{Quantidade de peças recebidas}} \right) * 100$$

O valor do IQF é informado mensalmente ao fornecedor via e-mail, apresentando os resultados da qualidade para os últimos doze meses evidenciando as variações na classificação do fornecedor segundo a tabela 3 de acordo com as não conformidades apresentadas. Igualmente, a apresentação enviada inclui informações e fotos das não-conformidades detectadas no mês em curso, o detalhamento do tratamento aplicado internamente pela MAESTRAL, o custo de retrabalho ou destruição, que em alguns casos poderá ser transferido ao fornecedor, além de um arquivo contendo um plano de ação (anexo E) que deve ser preenchido pelo fornecedor.

### Classificação do fornecedor e critérios para tomada de decisão

A MAESTRAL avalia mensalmente os resultados dos fornecedores, classificando-os de acordo com sua nota IQF mensal. Os critérios para tomada de ação estão descritos na tabela 3:

Tabela 3 Classificação do fornecedor

| Classificação | Ranking | IQF                               | Critério para tomada de ação                                                                                                                                                                                        |
|---------------|---------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muito bom     | AA      | $\geq 98,0$                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Sem restrições de fornecimento.</li></ul>                                                                                                                                     |
| Bom           | A       | $90,0 \leq \text{IQF} \leq 97,99$ | <ul style="list-style-type: none"><li>Sem restrições de fornecimento, enviar comunicado de alerta ao fornecedor.</li></ul>                                                                                          |
| Regular       | B       | $70,0 \leq \text{IQF} \leq 89,99$ | <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitação de plano de ação e acompanhamento ao fornecedor.</li></ul>                                                                                                        |
| Ruim          | C       | $< 70,0$                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitação de plano de ação e acompanhamento ao fornecedor.</li><li>Possibilidade de descredenciamento.</li><li>Iniciar desenvolvimento de fornecedor alternativo.</li></ul> |

- Índice de qualidade do fornecedor (IQF)**

A meta do departamento de Qualidade da MAESTRAL é manter todos os fornecedores com IQF acima de 90% (Nível A).

- Fornecedores com IQF acima da meta**

A MAESTRAL espera que todos seus fornecedores mantenham o IQF acima do nível "A"  $\geq 90,0\%$ . Os fornecedores que se encontravam no nível A de qualidade e que por algum motivo migraram para um nível inferior, devem receber um comunicado da qualidade via e-mail alertando sobre este fato.

- **Fornecedores com IQF abaixo da meta**

Aqueles fornecedores que não atingirem a meta estipulada (nível “A”  $\geq 90,0\%$ ) no mês vigente, deverão preencher um relatório contendo a análise de causas e as ações corretivas aplicadas através do uso de ferramentas de qualidade. Este relatório deve ser enviado no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento do comunicado da MAESTRAL.

As ações corretivas serão analisadas pelo departamento de qualidade da MAESTRAL. O resultado destas ações será comprovado através da análise da qualidade dos produtos recebidos nos meses subsequentes e na melhora do indicador IQF. Caso essa melhora não ocorra, o fornecedor deverá realizar ações mais robustas para evitar reincidência.

- **Processo de Qualidade Assegurada**

A MAESTRAL monitora o fornecimento de seus produtos durante os meses verificando o histórico das não conformidades encontradas, caso o fornecedor após 05 recebimentos não possuir não conformidades encontradas ele passará a ser considerado como qualidade assegurada, onde seus fornecimentos serão aprovados automaticamente sem a necessidade de inspeção, no 06 fornecimento o produto por obrigatoriedade passará pela inspeção do controle de qualidade da MAESTRAL, para verificar se o mesmo ainda será mantido como fornecedor com qualidade assegurada, caso seja detectada alguma não conformidade o mesmo passará a ser inspecionado novamente até que os próximos 05 recebimentos estejam sem não conformidades detectadas.

- **Suspensão de Fornecedores**

A suspensão de um fornecedor pode ocorrer, desde que em comum acordo com os departamentos de Marketing e/ou Suprimentos, caso ele apresente algum dos problemas abaixo:

- Problemas recorrentes de qualidade, ocasionando desempenho abaixo da meta de IQF estipulada.
- Problemas recorrentes de entrega.
- Tiver a licença de operação ou outro tipo de documento regulatório, suspenso ou retirado pelo órgão certificador/competente.

Caso um fornecedor seja suspenso, ele deverá passar novamente por todo o processo de qualificação de fornecedores, caso pretenda voltar a fornecer novamente para a MAESTRAL.

Manual elaborado por:

**Priscila Martelo**

Manual aprovado por:

**Katia Mello**

**ANEXO D – INFORMAÇÕES MAESTRAL ENVIADAS AO FORNECEDOR**

- CÓDIGO DE BARRAS**

Segue abaixo os modelos de códigos de barras aceitos pela MAESTRAL.

*Tipo de código de barras*



**CÓDIGO DE BARRAS  
DA EMBALAGEM  
INDIVIDUAL, **EAN-13****



**CÓDIGO DE BARRAS DA  
EMBALAGEM DO  
COLETIVO E CAIXA  
MASTER, **ITF-14/DUN-14****



**CÓDIGO DE BARRAS  
DO LOTE, **CODE 128****

*Formato de Código de barras e leitura em bloco de notas*

| CÓDIGO DE BARRAS  | TIPO             |
|-------------------|------------------|
| LOTE              | Code 128         |
| INDIVIDUAL        | EAN 13           |
| COLETIVO E MASTER | ITF 14 ou DUN 14 |

- **ETIQUETAS**

Abaixo se apresentam as informações que deverão constar nas etiquetas a serem afixadas ou impressas nas embalagens coletiva e master. Alguns itens podem conter uma etiqueta adicional que indica o controle de lote na produção.

|                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BELLIZ</b><br>company                                                           |
| Cód. XXXX<br>DESCRIÇÃO<br>DO ITEM                                                  |
| CONTÉM X UNIDADES                                                                  |
|  |
| 178975179XXXXX                                                                     |

ETIQUETA – COLETIVO

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BELLIZ</b><br>company                                                            |
| Cód. XXXX<br>DESCRIÇÃO<br>DO ITEM                                                   |
| PESO LIQ. .... KG                                                                   |
| PESO BRU. .... KG                                                                   |
| VOLUME ..... X.....X.....cm                                                         |
| QTDE: <b>XXX</b> UNIDADES                                                           |
|  |
| 578975179XXXXX                                                                      |

ETIQUETA – CAIXA MASTER

|                    |                                                                                      |                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                    | <b>LOTE</b>                                                                          | → LOTE           |
|                    | <b>DDMMAA</b>                                                                        | → NÚMERO DE LOTE |
| DATA DE PRODUÇÃO ← | Fabricação: <b>DD/MM/AA</b>                                                          |                  |
| VALIDADE ←         | Validade: <b>DD/MM/AA</b>                                                            |                  |
|                    |  |                  |
|                    | 9510 <b>DDMMAA</b>                                                                   |                  |

ETIQUETA – CONTROLE DE LOTE

*Disposição das etiquetas nas embalagens de transporte*

O código de barras do produto e o código de barras do lote devem ficar na mesma face da caixa para facilitar a leitura.

A face da caixa onde as etiquetas serão afixadas não pode ser a que irá receber a fita adesiva que lacra a caixa para não correremos o risco da fita tampar as informações da etiqueta dificultando a leitura.

- **NÚMERO DE LOTE PADRÃO**

O número de lote padrão da MAESTRAL Company consiste no dia de envase de um produto acabado e deve seguir o formato DDMMAA.

Especificamente para cosméticos usa-se a data de envase de um produto para definir o número de lote.

Esse número deve constar nas etiquetas das embalagens coletiva e master.

No caso da embalagem do individual, o lote e a data de validade devem ser indelévels (impresso por ink jet, laser ou perfurada/pressão) segue a formatação correta dos dados:

**L: DDMMAA V: DD/MM/AAAA ou**

L: DDMMAA V: MM/AAAA

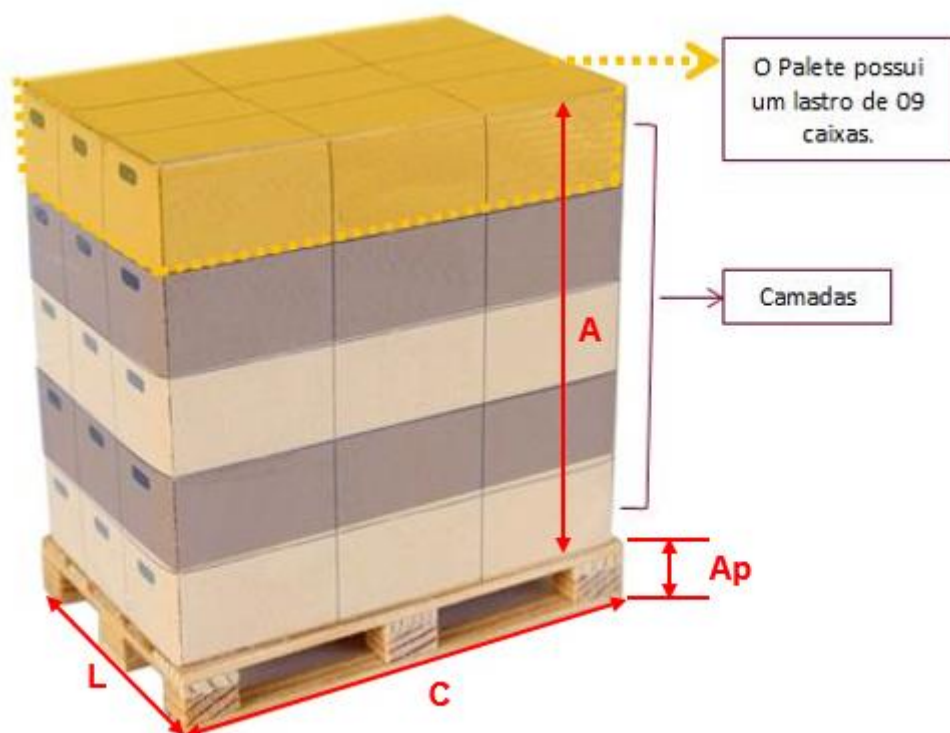
ANVISA Nº/ PROCESSO: 25351.XXXXXX/XXXX-XX.

Seguem abaixo exemplos de situações que podem ocorrer durante a manufatura do produto e a forma correta de se determinar o número do lote:

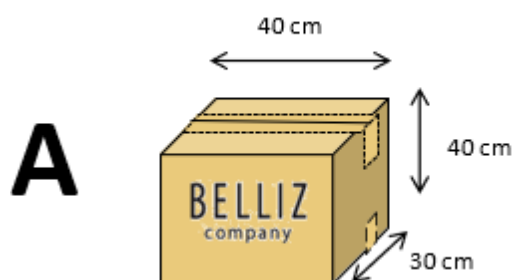
1. Um Produto X tem **um lote de bulk** produzido e a data de envase será em 15/05/2019, usando **apenas uma linha de produção**, lote MAESTRAL **150519**.
2. Um Produto X tem **um lote de bulk** produzido e será envasado em dias diferentes: 15/05/2019 e 19/05/2019, devem ser impressos dois lotes assim: **150519** e **190519**, respectivamente.
3. Um Produto X tem **dois lotes de bulk** produzidos e o envase de ambos será no mesmo dia (15/05/2019), usando **a mesma linha de produção**, devem ser impressos dois lotes assim: **150519A** e **150519B**. Uma letra deve ser incluída na parte final do número do lote, tornando-os diferentes um do outro. A letra adicionada deve ser sequencial (A,B,C...D).
4. O Produto X tem **dois lotes de bulk** produzidos e o envase de ambos será no mesmo dia (15/05/2019), usando **linhas de produção diferentes**, devem ser impressos dois lotes assim: **150519A** e **150519B**. Uma letra deve ser incluída na parte final do número do lote, tornando-os diferentes um do outro. A letra adicionada deve ser sequencial (A,B,C...D).

- **INFORMAÇÕES LOGÍSTICAS**

A MAESTRAL envia ao fornecedor a informação para a construção do palett de entrega de produto, sugerindo o número de camadas e lastro, por exemplo, na figura abaixo são indicadas 5 camadas e 9 caixas de lastro. Em todos os casos, os pallets usados devem ser do tipo PBR (1,0 m de largura (L) x 1,20 m de comprimento (C)) e possuir altura (A) máxima de produtos de 1,20 m. Com isso a altura total dos pallets é 1,35 m (A + Ap).



Seguem as opções de paletização de acordo com as dimensões da caixa master do produto:

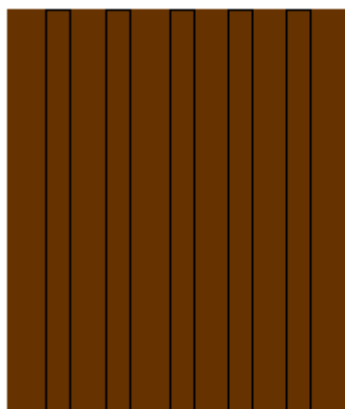


**DIMENSÕES CAIXA**

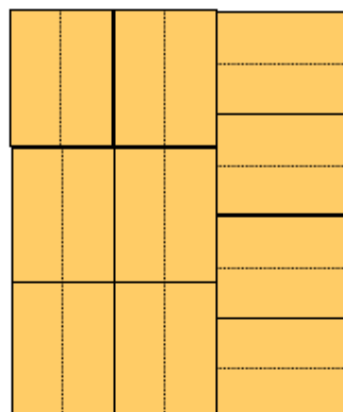
**ALTURA: 40 cm**

**LARGURA: 30 cm**

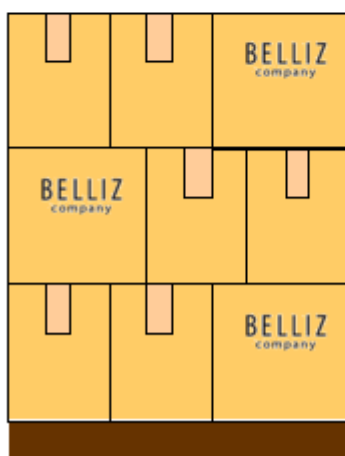
**COMPRIMENTO: 40 cm**



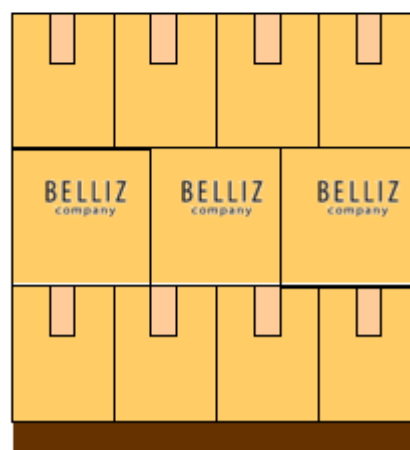
**PALETE VAZIO**



**VISTA AÉREA**

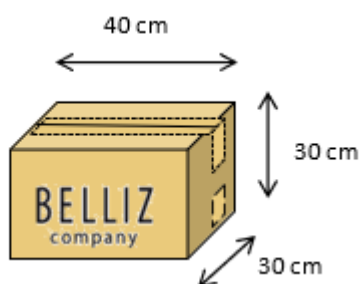


**VISTA FRONTAL**

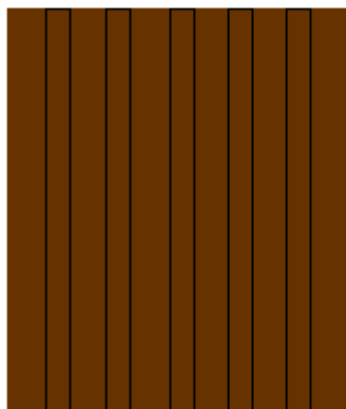
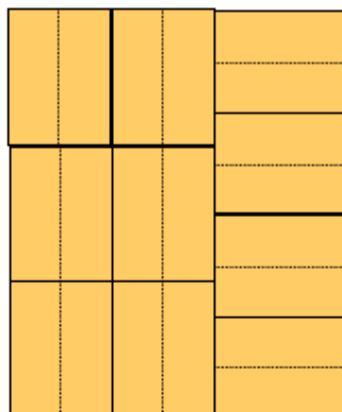
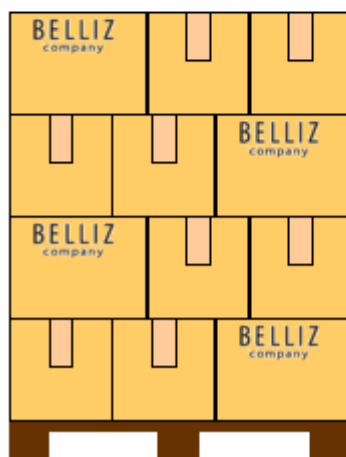
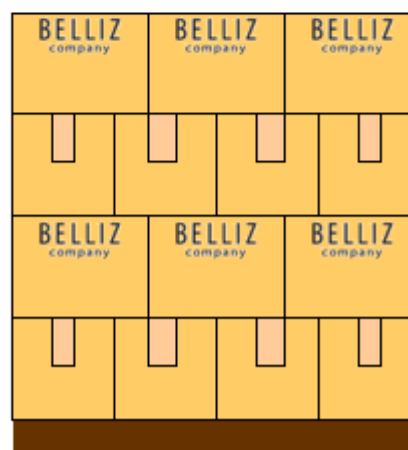


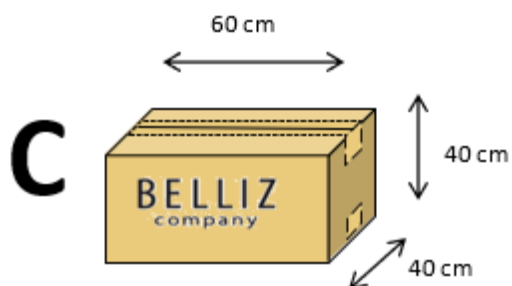
**VISTA LATERAL**

**B**



**DIMENSÕES CAIXA**  
  
ALTURA: 30 cm  
LARGURA: 30 cm  
COMPRIMENTO: 40 cm

**PALETE VAZIO****VISTA AÉREA****VISTA FRONTAL****VISTA LATERAL**

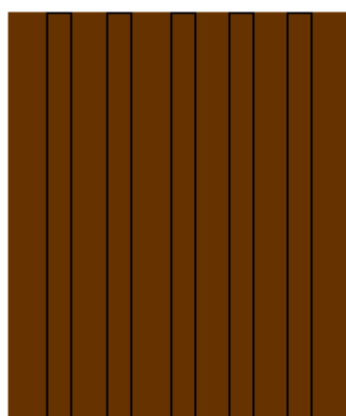


**DIMENSÕES CAIXA**

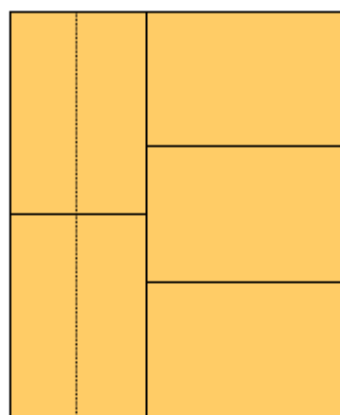
**ALTURA:** 40 cm

**LARGURA:** 40 cm

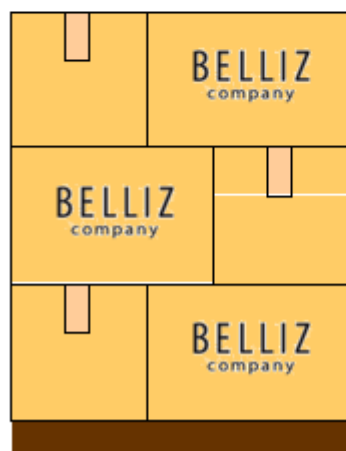
**COMPRIMENTO:** 60 cm



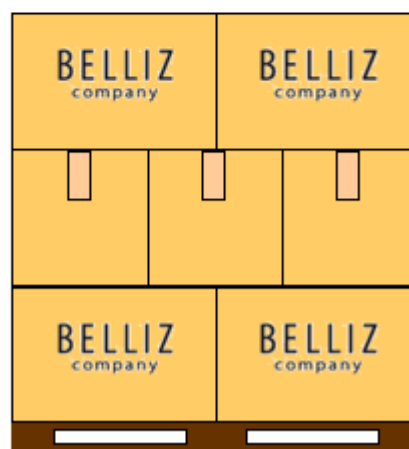
**PALETE VAZIO**



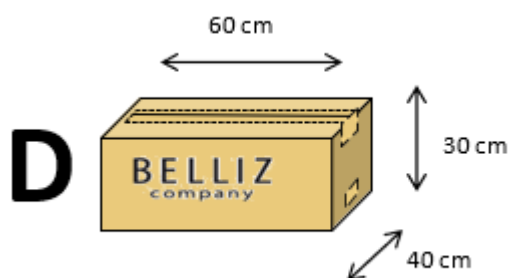
**VISTA AÉREA**



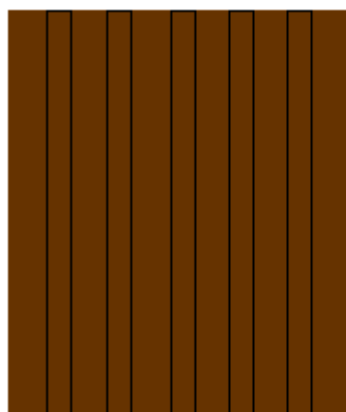
**VISTA FRONTAL**



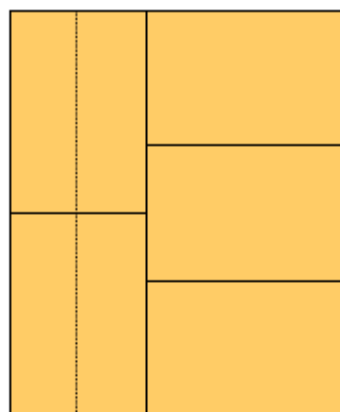
**VISTA LATERAL**



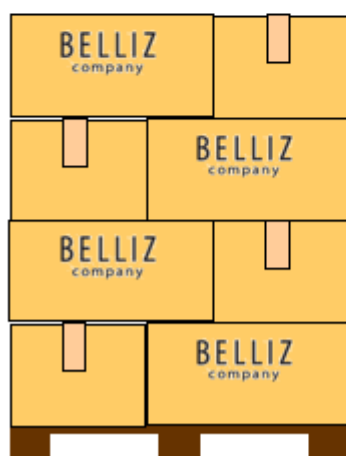
**DIMENSÕES CAIXA**  
**ALTURA: 30 cm**  
**LARGURA: 40 cm**  
**COMPRIMENTO: 60 cm**



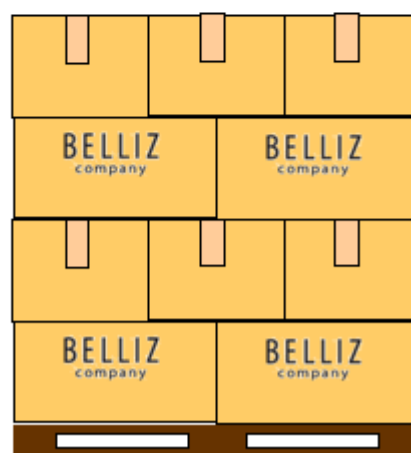
**PALETE VAZIO**



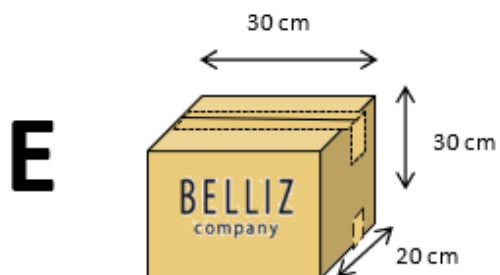
**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

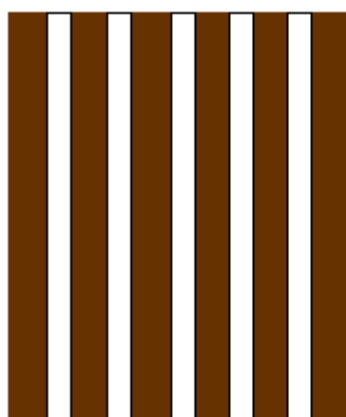


**DIMENSÕES CAIXA**

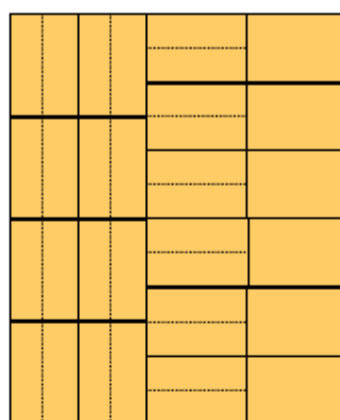
**ALTURA: 30 cm**

**LARGURA: 20 cm**

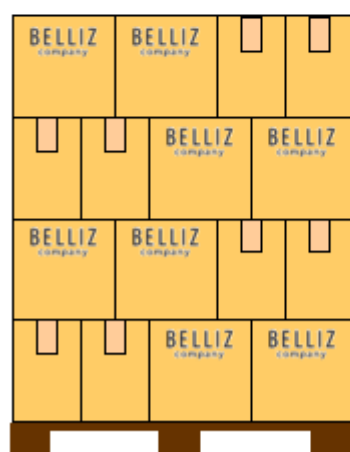
**COMPRIMENTO: 30 cm**



**PALETE VAZIO**



**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

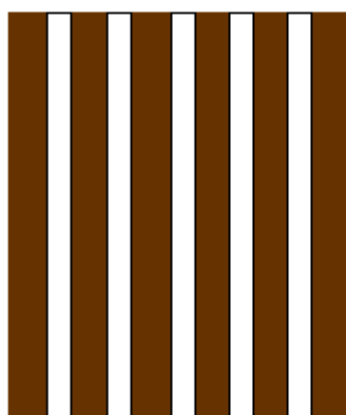


**DIMENSÕES CAIXA**

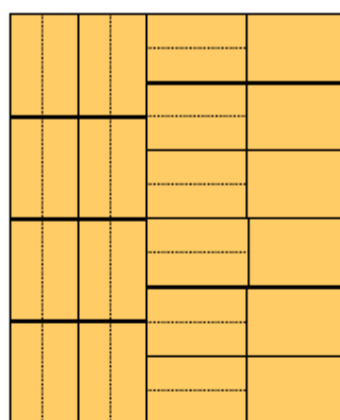
**ALTURA: 40 cm**

**LARGURA: 20 cm**

**COMPRIMENTO: 30 cm**



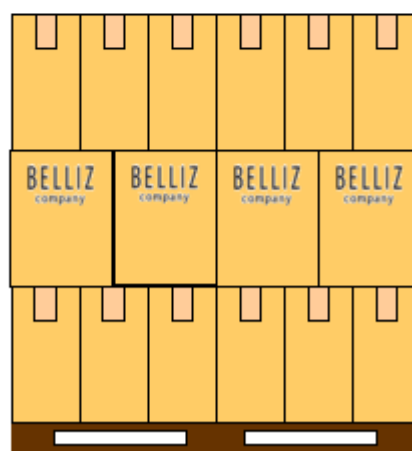
**PALETE VAZIO**



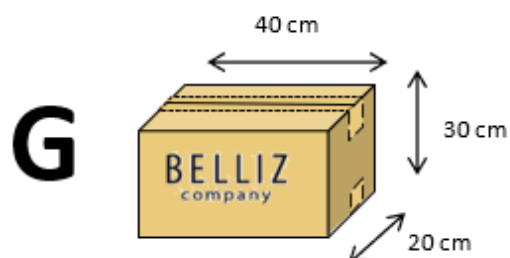
**VISTA AÉREA**



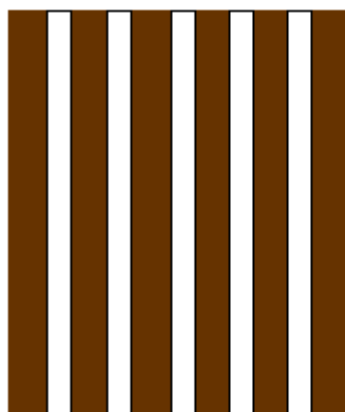
**VISTA FRONTAL**



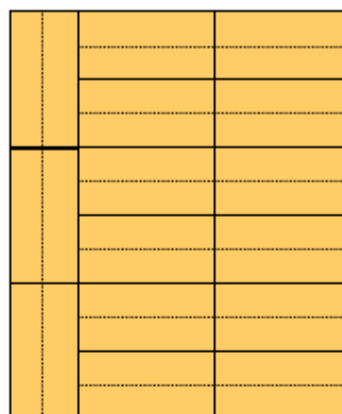
**VISTA LATERAL**



**DIMENSÕES CAIXA**  
  
**ALTURA: 30 cm**  
**LARGURA: 20 cm**  
**COMPRIMENTO: 40 cm**



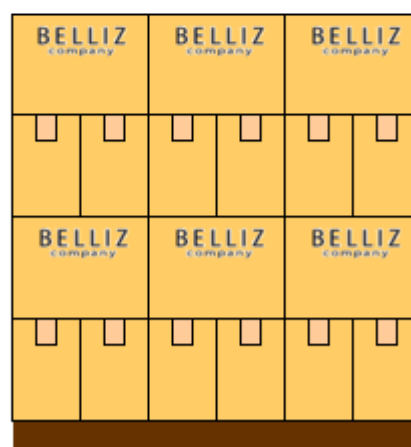
**PALETE VAZIO**



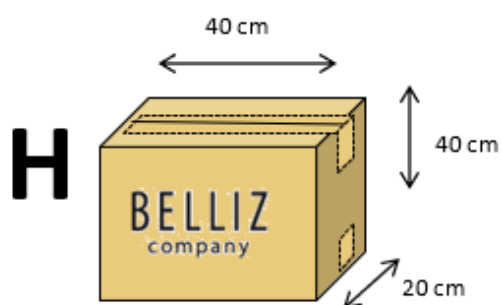
**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

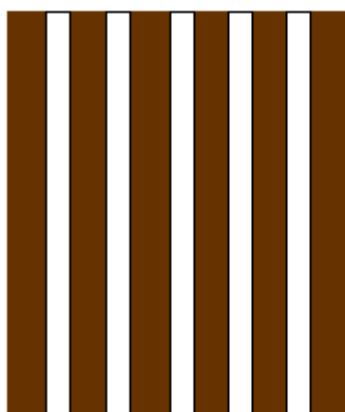


**DIMENSÕES CAIXA**

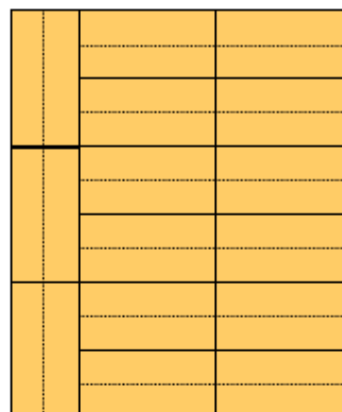
**ALTURA: 40 cm**

**LARGURA: 20 cm**

**COMPRIMENTO: 40 cm**



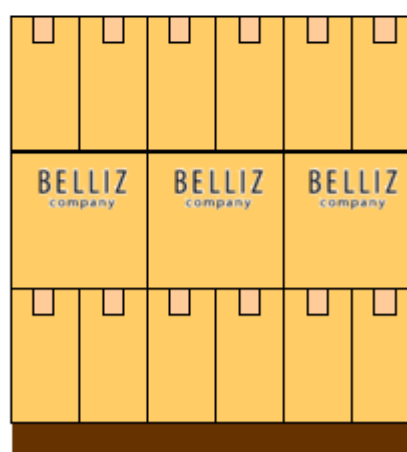
**PALETE VAZIO**



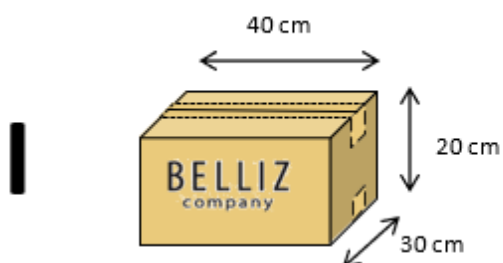
**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

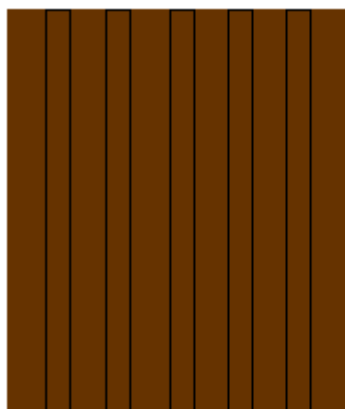


**DIMENSÕES CAIXA**

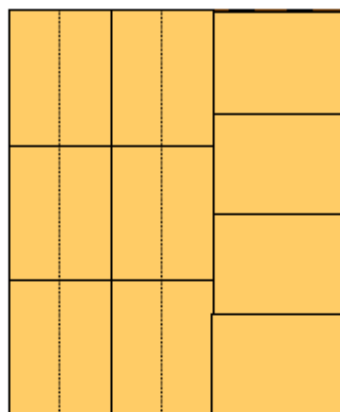
**ALTURA: 20 cm**

**LARGURA: 30 cm**

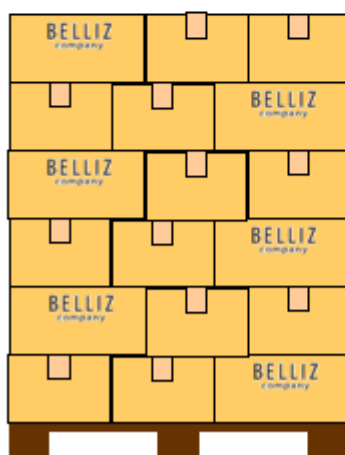
**COMPRIMENTO: 40 cm**



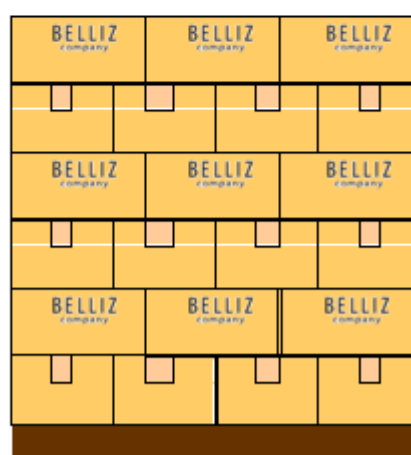
**PALETE VAZIO**



**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

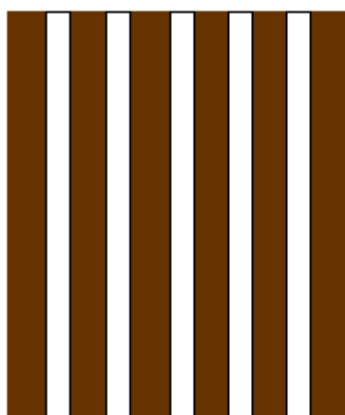


**DIMENSÕES CAIXA**

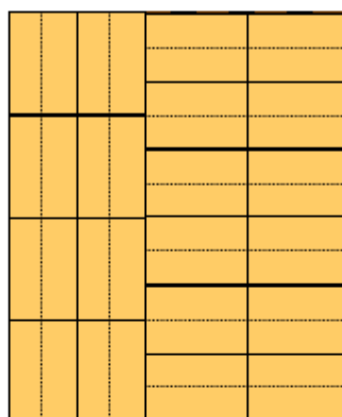
**ALTURA: 20 cm**

**LARGURA: 20 cm**

**COMPRIMENTO: 30 cm**



**PALETE VAZIO**



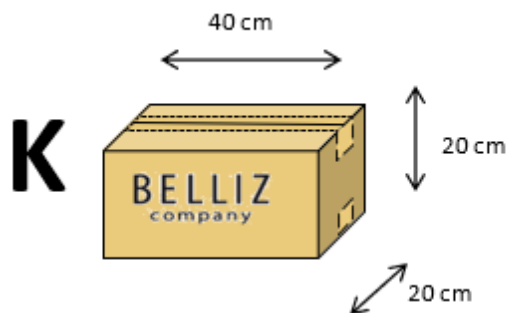
**VISTA AÉREA**

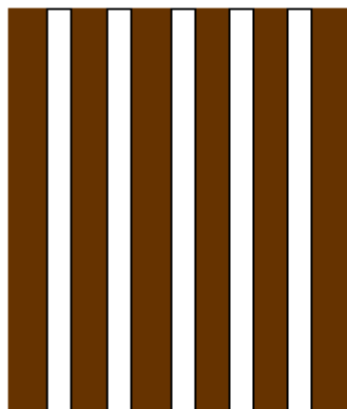


**VISTA FRONTAL**

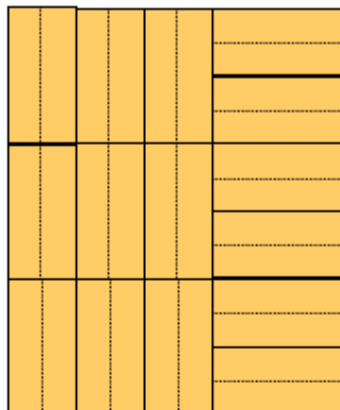


**VISTA LATERAL**

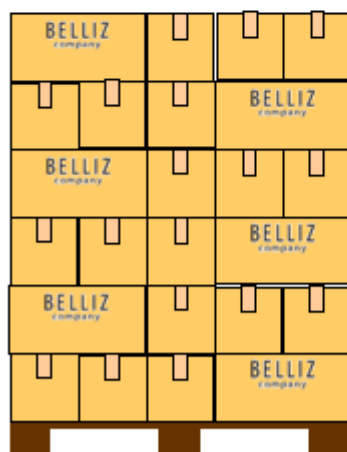
**DIMENSÕES CAIXA****ALTURA: 20 cm****LARGURA: 20 cm****COMPRIMENTO: 40 cm**



**PALETE VAZIO**



**VISTA AÉREA**



**VISTA FRONTAL**



**VISTA LATERAL**

## 5. CONTROLE DE REVISÕES

| Controle de Revisões |            |                       |                                 |                          |
|----------------------|------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Revisão              | Data       | Principais Alterações | Elaborado por                   | Aprovado por             |
| 01                   | 06/12/2023 | PRIMEIRA PUBLICAÇÃO   | Priscila Marteloza<br>Qualidade | Katia Mello<br>Qualidade |