

POLÍTICA DE QUALIDADE



Uma empresa **cmpe**.

CARTA DO NOSSO GERENTE GERAL

Na Softys, temos a oportunidade de nos **conectar com mais de 500 milhões de consumidores em todo o mundo**, graças aos nossos produtos de higiene e cuidado, produtos que estão intimamente ligados às necessidades das pessoas e que desempenham um papel extremamente importante no seu dia a dia e em todas as fases de suas vidas.

Acompanhamos as pessoas desde o nascimento. Os nossos produtos entram em contato com as partes mais delicadas da sua pele, por isso **a sua qualidade e segurança é para a Softys um pilar transcendente**, com o qual procuramos manter a confiança e preferência pelas nossas marcas, mas acima de tudo, materializar o nosso propósito de cuidar.

A Política de Qualidade Softys, que vocês têm nas suas mãos, visa **alinhar os nossos esforços na gestão da qualidade para cada um dos nossos negócios**, e gerar um padrão transversal à operação, que se aplica a todos os países onde estamos presentes.

Para isso, focamos o nosso trabalho em assegurar a qualidade dos nossos processos, insumos e produtos, o que exige um significativo esforço de recursos e a construção de uma sólida cultura organizacional, onde o cumprimento destes padrões é da responsabilidade de todos os que integramos e trabalhamos na Softys.

Esse esforço também é parte integrante de como entendemos a nossa cadeia de abastecimento, onde o que acontece na definição e compra de insumos, até mesmo a forma como entregamos nossos produtos aos clientes e consumidores, é fundamental e, sem dúvida, um elemento diferenciador da nossa forma de operar.

Temos sistemas robustos de controle de qualidade e monitoramento, mas sabemos que devemos ter sempre um olhar crítico, que nos faça ir mais longe, numa lógica de melhoria contínua, pois aqui está também a oportunidade de continuar a “inovar para o seu cuidado”.

Assim, esta Política de Qualidade, que se enquadra na nossa **Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023**, irá nos permitir aprofundar o caminho que temos traçado como empresa assegurando a qualidade dos nossos produtos e, com ela, dos processos de fabricação, articulando iniciativas e ações sob o mesmo guarda-chuva conceitual, e que nos faça destacar a importância desse tema e colocá-lo no centro de nossa gestão.

Agradecemos a todos aqueles que trabalham com comprometimento e liderança todos os dias para seguir ativando nosso propósito: **“desenvolver marcas que entreguem o melhor cuidado que as pessoas precisam no seu dia a dia e em cada etapa de suas vidas”**, pois fazer do cuidado nosso pilar fundamental é trabalho de todos. **#TodosSomosSoftys**.

Gonzalo Darraidou,
Gerente Geral Softys



INTRODUÇÃO

Garantir qualidade e segurança é um dos nossos temas materiais ASG, que assume especial relevância se considerarmos que os nossos produtos estão em contato direto com a pele das pessoas. Por este motivo, a gestão e a garantia da qualidade na cadeia de abastecimento dos nossos processos produtivos e insumos utilizados são essenciais, não só para atender e superar as expectativas dos nossos clientes e consumidores, mas também para enfrentar as oportunidades e riscos derivados de um contexto de mudança. Afinal, é isso que nos permite cumprir nosso propósito: **prestar o melhor cuidado no dia a dia e em cada etapa da vida das pessoas.**

A adoção de um sistema de gestão da qualidade ajuda a **melhorar o desempenho geral e fornece uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável**. Ao mesmo tempo, permite-nos desenvolver uma lógica de melhoria contínua, que fornece ferramentas para construir produtos melhores, mais alinhados às necessidades dos nossos consumidores, fabricados de forma mais eficiente e, claro, mais segura.

Na **Softys** desenvolvemos e mantemos diversos procedimentos para garantir a qualidade, segurança e inocuidade dos nossos produtos ao longo dos anos, o que nos tem permitido gerar melhorias nos nossos processos. Hoje nos aprofundamos ainda mais neste assunto, através da **elaboração e publicação desta Política de Qualidade**, que se enquadra na convicção de que desenvolvemos produtos essenciais, com enorme impacto no dia a dia das pessoas, de suas famílias e da sociedade em geral, onde a qualidade e a segurança têm, sem dúvida, um papel fundamental a desempenhar.

A nossa Política de Qualidade procura **assegurar um padrão dentro da Softys, compartilhado por todas as suas subsidiárias e compreendido pelos seus colaboradores**, o que nos permitirá definir com clareza o que entendemos por qualidade e segurança do produto, quais são os objetivos que propomos nesta matéria no médio e longo prazo, quais serão os indicadores de cumprimento a serem medidos, como faremos seu acompanhamento e quais estruturas de governança nos permitirão fazê-lo da forma mais eficaz e eficiente.

Procuramos dar **“o melhor cuidado, para um amanhã melhor”**, e sabemos que esse cuidado, que procuramos dar aos nossos clientes e consumidores, se estende também aos nossos colaboradores, fornecedores, parceiros, meio ambiente e comunidades que nos hospedam, a partir de uma lógica 360° da nossa forma de operar. Neste sentido, a nossa Política de Qualidade está totalmente alinhada com este sonho, tornando-se num novo marco que nos permite concretizar o nosso propósito e demonstrar que continuamos a **“inovar para o seu cuidado”** em todas as formas como podemos fazê-lo.

Bem-vindos à nossa Política de Qualidade Softys.



I. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

I. SOFTYS: INOVANDO PARA O SEU CUIDADO

Somos uma empresa global, com mais de 10 mil colaboradores diretos, presente em mais de 20 mercados por meio de nossos escritórios comerciais. Temos operações industriais em 8 países da América Latina, nos quais realizamos a produção e distribuição de produtos para nossos negócios Consumer Tissue, Personal Care e Away From Home, alcançando mais de 500 milhões de consumidores em todo o mundo.

Após 40 anos de experiência fornecendo soluções de cuidado e higiene, trabalhamos com um propósito único, claro e inspirador: **innovar para o seu cuidado**. Para cumprir este objetivo, fazemos eco de três pilares fundamentais, os quais norteiam o espírito da marca corporativa e direcionam os nossos esforços perante os desafios de curto, médio e longo prazo para os nossos clientes e consumidores.



INOVAÇÃO EM QUALIDADE

Inovamos em processos e estratégias, privilegiando a melhoria contínua a nível tecnológico, pessoal e em torno das necessidades dos consumidores.



COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Preocupamo-nos de que todas as nossas ações se enquadrem no respeito ao meio ambiente, a partir de uma gestão robusta da esfera ambiental, social e econômica.



ACESSIBILIDADE E PROXIMIDADE PARA AS PESSOAS

Preocupamo-nos em estar sempre próximos e disponíveis para as pessoas e suas necessidades, em todos os locais onde se encontram e a um valor adequado às suas possibilidades.

Esses pilares são complementados por cinco compromissos diferenciadores: cuidado, confiança, transcendência, realização e excelência e integridade; os quais moldam o desenvolvimento do ciclo de vida de cada colaborador, que podem co-construir a sua história através da Experiência Softys, que todos somos chamados a cumprir. Isso se reflete em nossa proposta de valor: **cuidamos do que amamos, fazendo o que cuida de nós**, promessa que se especifica nas seguintes declarações:



CUIDADO

Somos guiados e inspirados pelo cuidado com as pessoas: nossos funcionários, consumidores, clientes e o cuidado com o nosso ambiente.

Acreditamos que através do cuidado se abrem novas oportunidades que nos permitem transformar vidas.



CONFIANÇA

Acreditamos e confiamos no talento e capacidade de cada um dos membros da nossa equipe e criamos ambientes que nos permitem desenvolver esse potencial. Colaboramos uns com os outros e trabalhamos em equipe, porque juntos somos mais.



TRANSCENDÊNCIA

Com humildade e generosidade, trabalhamos para dar valor sustentável ao negócio, sabendo que em cada esforço e ação estamos moldando a Softys do futuro.



REALIZAÇÃO E EXCELÊNCIA

Somos pessoas de ação em busca da excelência e amamos o que fazemos. Temos coragem de assumir riscos, com agilidade e disciplina, abrindo espaços para a inovação e a criatividade.



INTEGRIDADE

Honramos nossa história e agimos com integridade e transparência. Sempre.



II. BUSINESS PLAN 2020-2023 SOFTYS

Buscamos manter a lucratividade com bases sólidas, o que nos permite um crescimento econômico sustentável, gerando valor compartilhado com e para nossos grupos de interesse. Este esforço está materializado no nosso Plano de Negócios 2020-2023, uma estratégia corporativa que nos projeta com confiança para o futuro, onde os nossos aliados estratégicos estão integrados, numa visão que incorpora a dimensão social, ambiental e econômica, através de cinco eixos estratégicos:

Marcas: construir marcas que geram valor.

Go-to-market: executar com paixão o ponto de venda.

Competitividade: fortalecer a nossa disciplina e agilidade para ganhar.

Sustentabilidade: potencializar uma gestão responsável nos âmbitos ASG.

Cultura: viver uma cultura que inspire o máximo desempenho.

III. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2020-2023 SOFTYS

Para materializar a dimensão da sustentabilidade do *Business Plan* 2020-2023 e definir as nossas áreas de atuação em linha com a Estratégia de Sustentabilidade da CMPC, desenvolvemos a **Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 da Softys**.

Através desta, materializamos nosso roteiro de sustentabilidade baseado em quatro pilares:

- **Facilitar uma vida melhor para todos:** existimos para as pessoas, acompanhamos e cuidamos delas ao longo de suas vidas, o que vale tanto para nossos clientes quanto para nossos colaboradores. Por isso, nos preocupamos de que todos tenham acesso a uma vida melhor e a contribuir, a partir de suas diferenças, na construção de um mundo melhor.
- **Co-construção de um ambiente econômico sustentável:** somos todos Softys e, por isso, promovemos uma forma de fazer que facilite a construção de relações virtuosas e harmoniosas com todos e entre si, numa perspectiva “ponta a ponta” da nossa forma de operar.
- **Promover o desenvolvimento das comunidades locais:** vivemos em comunidade, por isso buscamos gerar um relacionamento proativo, próximo e de confiança mútua, além de compreender nosso papel como cidadãos corporativos no desenvolvimento local dos países onde estamos presentes.
- **Proteger nosso lar comum:** trabalhamos para minimizar os impactos que geramos no planeta e no meio ambiente, o que se expressa em metas ambiciosas de redução de emissões, água e resíduos, entre outras medidas.

Estes quatro focos, que se aplicam em todos os países onde operamos, convergem para um sonho comum, um compromisso que temos a certeza de que só juntos poderemos alcançar: **o melhor cuidado, para um amanhã melhor.**

IV. PRIORIZAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO À AGENDA 2030

Para o desenvolvimento da nossa Estratégia de Sustentabilidade, o vínculo e a nossa definição de contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas foi de vital importância, onde identificamos seis ODS chave para a Softys, para os quais procuramos contribuir com ações concretas para suas metas específicas:



ODS 3, Saúde e Bem-estar: o coração da Softys, que se expressa no nosso propósito de “dar o melhor cuidado todos os dias e em cada etapa da vida das pessoas”, o que sem dúvida resulta na nossa preocupação com a saúde e higiene de todas e todos.



ODS 5, Igualdade de gênero: sabemos que a melhor maneira de trabalhar com as comunidades é trabalhando com as mulheres, o que é apoiado por uma vasta literatura que correlaciona o empoderamento econômico feminino com a redução da pobreza. Além disso, grande parte de nossos consumidores são mulheres, e temos marcas que falam diretamente com elas, então é certamente um ODS que está intimamente ligado ao nosso trabalho.



ODS 6, Água e Saneamento: “sem água não há higiene” e sem higiene não há cuidado. Hoje milhões de pessoas na América Latina não têm acesso aos serviços de água ou saneamento, o que gera externalidades negativas não só em sua saúde, mas também em outras variáveis como o acesso à educação.



ODS 12, Produção e Consumo Responsáveis: nosso trabalho estará focado na gestão sustentável, redução e uso eficiente dos recursos naturais, onde temos uma contribuição especial através da elaboração de nossos produtos.



ODS 13 Ação Climática: ODS que está relacionado com os compromissos e metas ambientais das Empresas CMPC, ao qual aderimos com ímpeto especial na Softys (1) sendo uma empresa com zero resíduos industriais para aterro em 2025 (2) reduzindo em 25% a nosso uso industrial de água até 2025 e (3) reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa em 50% até 2030.



ODS 17, Alianças para Alcançar os Objetivos: ODS que está relacionado à importância de se trabalhar de forma colaborativa, entre atores públicos e privados e organizações da sociedade civil, para atingir os objetivos definidos acima.



V. TEMAS MATERIAIS ASG DE SOFTYS

Nossa Estratégia de Sustentabilidade conecta-se 100% com as questões materiais de acordo com os critérios ASG da Softys. Este trabalho, em linha com o Estudo de Materialidade realizado pelo Centro Vincular da Universidad Católica em 2018, destacou 26 temas relevantes.

No âmbito da preparação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade 2019, desenvolvemos um processo profundo de consulta para investigar estes temas e as suas fases de desenvolvimento, que considerou um total de 40 entrevistas a todas as áreas da organização, nas quais incluímos os Diretores Gerais dos países de atuação e os principais executivos da Softys e Empresas CMPC, identificando as suas percepções, abordagens e aprofundando os temas definidos como relevantes.

Consistente com o contexto de sustentabilidade e a materialidade das Empresas CMPC, apresentamos nossos 19 temas relevantes em questões sociais, ambientais e de governança.



Âmbito	Tema material
Governança	Ética e integridade
Colaboradores	Talentos
	Saúde e segurança no trabalho
	Diversidade e inclusão
	Conciliação laboral
Clientes e consumidores	Marketing sustentável
	Inovação de produtos
	Qualidade e segurança de produtos
	Digitalização
Meio-ambiente	Água
	Energia
	Emissões
	Resíduos
Fornecedores	Materiais e embalagens
	Abastecimento sustentável
Comunidade e sociedade	Relacionamento comunitário
	Cuidado e higiene
Econômico	Crescimento sustentável
	Desenvolvimento local

Qualidade e segurança do produto foi um dos temas levantados na materialidade e priorizados como relevantes pelos grupos de interesse da Softys, o que por sua vez se relaciona com a elaboração e publicação desta nova Política de Qualidade, que responde por um trabalho sistemático e a partir de uma lógica de melhoria contínua, para continuar **“inovando para o seu cuidado”**.

ASPECTOS GERAIS

I. OBJETIVO

O principal objetivo desta Política de Qualidade é **estabelecer as diretrizes relativas à gestão da qualidade da Softys**, gerando práticas transversais em toda a organização.

II. ESCOPO:

Nossa Política de Qualidade cobre toda a cadeia de abastecimento e comercialização: desde a compreensão dos requisitos e necessidades dos clientes e consumidores, o projeto e inovação de produtos e serviços, os requisitos regulamentares aplicáveis, até os controles nos processos de fabricação, armazenamento e expedição, aplicáveis a todos os negócios e subsidiárias da empresa onde está presente a sua operação.

III. CONCEITOS CHAVE

- **Qualidade:** grau em que um produto atende às especificações do projeto e especificações legais locais e aquelas definidas pela empresa.
- **Sistema de Gestão da Qualidade:** sistema composto por normas, diretrizes, procedimentos e controles nos diversos processos da empresa, que busca garantir as características que fazem com que um produto seja aceitável e comercializável, bem como a melhoria contínua.
- **Quality Assurance (QA):** garantia da qualidade, que é baseada na definição dos principais componentes da qualidade dos processos, no monitoramento contínuo dos mesmos e no cumprimento das normas definidas pela Softys.
- **Comunidade QA:** grupo de representantes líderes da qualidade de todas as subsidiárias da Softys, encarregados de mobilizar, monitorar, capacitar e orientar o resto da organização nesta questão.



POLÍTICA DE QUALIDADE

Na Softys, desenvolvemos e comercializamos marcas e produtos de cuidado e higiene, tanto para dentro como fora de casa, com os quais procuramos **“desenvolver marcas que prestem os melhores cuidados que as pessoas precisam no seu dia-a-dia, e em cada etapa de suas vidas”**, propósito que norteia nossas ações e forma de atuação.

Procuramos superar as expectativas dos consumidores com uma ampla gama de produtos e serviços, garantindo assim a confiança, preferência e fidelidade às nossas marcas, através do compromisso com a melhoria contínua e cumprimento das normas e legislações de cada país onde operamos.

Princípios de Qualidade:

- **Forneceremos produtos com qualidade e segurança**, por meio de nosso Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que atendam às expectativas de nossos clientes e consumidores.
- **Trabalharemos na melhoria contínua dos nossos processos**, desenvolvendo as competências necessárias em equipes de todas as áreas e em grupos autônomos, de forma a dominar as ferramentas de análise de não conformidades e construir padrões visando chegar a “zero defeitos”.
- **Agiremos de acordo com a legislação aplicável nas jurisdições** em que operamos e os regulamentos internos que nossa própria Empresa emitiu para regulamentar seus processos e produtos.
- **O conhecimento da Política e do funcionamento** do Sistema de Gestão da Qualidade será auditado e revisado pelo menos uma vez por ano.
- **O cumprimento da Política de Qualidade faz parte das obrigações e responsabilidades de todos nós que trabalhamos na Softys.** Todos fazemos parte do processo de garantia de qualidade para atender e/ou superar as expectativas de nossos consumidores ou clientes.

Gonzalo Darraidou,
Gerente Geral Softys

Luis Delfim,
Diretor Geral Softys Brasil



IV. MODELO DE GESTÃO

Na Softys, o monitoramento e a garantia da qualidade são baseados em um processo de cinco etapas, que são claramente definidas e que nos permitem manter os altos padrões esperados:



Ciclo de monitoramento e garantia da qualidade da Softys

Matérias primas e materiais	Controlamos as matérias-primas de acordo com a sua composição e características através de revisões periódicas e/ou em um trabalho conjunto com os diversos fornecedores.
Monitoramento dos produtos em processo	O segundo controle mede a qualidade na fabricação do papel (jumbos), antes de entrar no processo de conversão. Nesta etapa avaliamos o peso, a umidade, a alvura e a resistência do papel, entre outros.
Controle dos processos de produção	O terceiro controle é realizado durante a fabricação em duas instâncias: por meio de dispositivos de controle automático (câmeras, scanners, entre outros) e pelas pessoas que compõem as equipes de qualidade, tendo como principal ferramenta a metodologia do Pilar MQ do TPM. Os operadores de produção realizam diversos autocontroles de variáveis, atributos e processos, com auditorias periódicas realizadas pelas equipes de Qualidade. Nossas máquinas e processos atendem a todos os padrões definidos em nosso Sistema de Gestão da Qualidade e às boas práticas de fabricação que nos permitem fabricar produtos seguros para o uso para o qual foram projetados. Além disso, contamos com inspetores de qualidade em nossas fábricas, que monitoram a aplicação rigorosa dos padrões de qualidade e realizam controles de produtos, de acordo com protocolos de amostragem específicos.
Controle de produtos acabados	Realizamos amostragem contínua e avaliações aleatórias de produtos acabados em todas as categorias, tais como: maciez, alvura, posições dos elementos, dimensões, embalagem, peso, absorção, entre outros, para garantir que estejam dentro dos limites estabelecidos. Para isso, contamos com laboratórios na planta, que contam com os equipamentos necessários para medir diferentes variáveis físicas e de desempenho.
Controle no ponto de venda	O último controle mede a qualidade dos produtos existentes nos diferentes pontos de venda, para garantir que cheguem aos clientes com a mesma qualidade com a qual saíram das nossas fábricas. Fazemos essa avaliação uma vez por ano, por meio de um painel de especialistas, que verificam os produtos e fazem comparações com o que cada país informa como nível interno de qualidade. Este feedback é usado para melhorar continuamente nossos processos. Por fim, temos auditorias externas que realizamos uma vez por ano e que complementam nossos processos internos de revisão e monitoramento.



#AQUALIDADEEFEITAPORTODOS

Na **Softys** sabemos que as nossas marcas fazem parte do dia a dia das pessoas, aquelas que nos abrem as suas portas e onde os nossos produtos estão frequentemente em contato com as partes mais delicadas da sua pele. Este é um voto de confiança e, portanto, também uma responsabilidade, onde a **qualidade e a segurança dos nossos processos desempenham um papel fundamental**.

Tenho certeza de que o trabalho de cada colaborador da Softys tem um papel nisto, pois é o trabalho realizado com qualidade que nos permite construir o nosso posicionamento, nos assegura a preferência dos nossos clientes e consumidores e, por fim, se reflete no bom desempenho da empresa, tornando o **“TodosSomosSoftys”** uma realidade.

O nosso modelo de excelência operacional, o TPM, através do seu pilar **“Manutenção da Qualidade”**, continuará a ser o motor deste sonho, permitindo-nos eliminar qualquer defeito ou lacuna nas nossas operações e,

assim, tornar a sustentabilidade uma realidade no chão da fábrica, onde qualidade e segurança são temas materiais ASG - ambientais, sociais e de governança - para nossa empresa.

“Depois de escalar uma montanha muito alta, descobrimos que existem muitas outras montanhas para escalar”, cunhou Nelson Mandela há mais de 10 anos, o que ainda é verdade e especialmente aplicável à nossa cultura **Softys**: vamos seguir em frente, a partir de uma lógica de melhoria contínua, porque sempre há espaço para melhorias e assim superar as expectativas de todos os nossos públicos de relacionamento. Porque a segurança e a qualidade das nossas marcas e produtos é condição necessária para a Softys poder realmente dizer com força que **“prestamos o melhor cuidado, para um amanhã melhor”**.

Christian Porturas Busso
Subgerente Regional de Quality Assurance

