

## Manual

**Diretrizes e Normas de Relacionamento com Fornecedores da Efacec**

01.000EFACEC-05010059-003-000-PT-00

**Conteúdo**

1.	Objetivo.....	2
2.	Âmbito.....	2
3.	Requisitos.....	2
4.	Etapas principais.....	2
4.1	Tornar-se Fornecedor Efacec: Registo e Qualificação.....	2
4.2	Especificações de materiais, componentes e serviços.....	4
4.2.1	Números de Série e Certificados.....	4
4.2.2	Economia Circular.....	4
4.3	Controlo de Qualidade.....	4
4.4	Gestão de Não-Conformidades.....	5
4.4.1	Repor a conformidade.....	6
4.4.2	Recuperação de Custos.....	6
4.5	Desempenho do Fornecedor.....	7
4.6	Melhoria Contínua e Desenvolvimento.....	7
4.7	Logística e Entrega.....	7
4.8	Comunicação.....	7
5.	Anexos.....	8
5.1	Glossário e Acrónimos.....	8
6	Histórico de Revisões.....	9

## 1. Objetivo

O objetivo deste guia é estabelecer os requisitos e os procedimentos que os fornecedores devem seguir para garantir a conformidade com os padrões de qualidade da Efacec.

Os fornecedores desempenham um papel fundamental no sucesso de qualquer negócio, garantindo que os materiais, produtos e serviços são entregues no prazo, atendem aos mais altos padrões de qualidade e preço, contribuindo diretamente para a competitividade e sustentabilidade da empresa no mercado.

Ao fornecer materiais, produtos e serviços de alta qualidade, fornecedores competentes possibilitam que as empresas desenvolvam produtos de excelência, atendam às necessidades e expectativas dos clientes de forma consistente e eficaz, fomentando a inovação contínua.

## 2. Âmbito

Este manual é aplicável a todos os fornecedores da Efacec (materiais, componentes e serviços).

## 3. Requisitos

É esperado que os fornecedores da Efacec cumpram os seguintes requisitos:

- Código de Conduta do Fornecedor;
- Política de Sustentabilidade da Efacec;
- Política de Anticorrupção;
- Condições Gerais de Compra;
- Manual de Requisitos Logísticos da Efacec;
- Compromisso com a entrega de produtos sem defeitos e em conformidade com as especificações acordadas;
- Conformidade com Normas e Regulamentos.

## 4. Etapas principais

### 4.1 Tornar-se Fornecedor Efacec: Registo e Qualificação

A identificação de potenciais fornecedores que possam satisfazer uma necessidade técnica ou requisito da Efacec é seguida de uma consulta preliminar ao fornecedor para avaliar a sua capacidade de satisfazer os requisitos para o fornecimento do produto/serviço.

Aquando da submissão da consulta preliminar, será enviado um conjunto de informação para caracterização do potencial âmbito de fornecimento, bem como os seguintes documentos:

- Apresentação institucional da Efacec;
- Apresentação do Portal Efasst;
- Acordo de Confidencialidade (NDA – Non Disclosure Agreement) sempre que aplicável, que deverá ser assinado pelo fornecedor.

Com base nos resultados da consulta preliminar e da avaliação preliminar dos riscos, se houver interesse em avançar com o pedido de qualificação, o comprador pede ao fornecedor que se registre na plataforma de qualificação. O fornecedor recebe uma ligação, por correio eletrónico, que lhe dá acesso a um formulário de qualificação que deve preencher. A informação solicitada depende do tipo de qualificação (normal ou simplificada), do âmbito do fornecimento e de outros requisitos técnicos definidos no caderno de encargos.

O novo fornecedor deve registar-se neste [link](#), onde também podem ser encontrados alguns documentos úteis, como o Manual de Registo, um Guia de Iniciação Rápida à Plataforma de Fornecedor e as Condições Gerais de Compra.

O fornecedor deverá preencher todos os campos obrigatórios do questionário e submeter a Ficha de Registo.

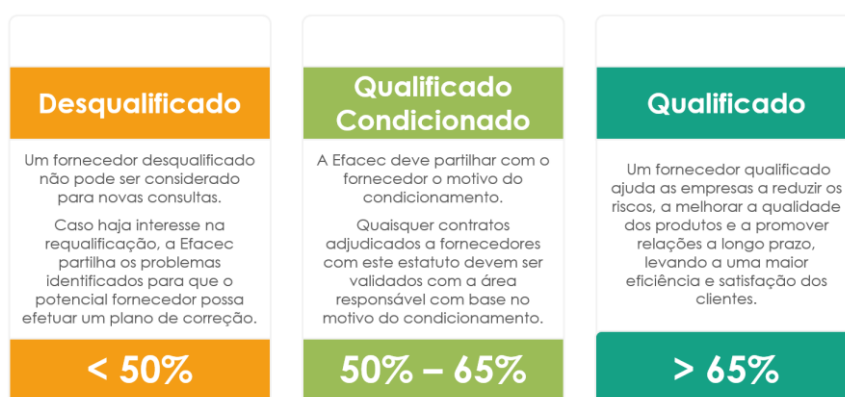
O registo na plataforma só é considerado completo quando o fornecedor tiver assinado os seguintes documentos:

1. Documento de Validação (o template que estará disponível para download após a conclusão do registo)
2. NDA - Non-Disclosure Agreement (aplicável sempre que exista transmissão de informação sensível e confidencial ao fornecedor)

A Efacec analisará o questionário e decidirá se são necessárias ações adicionais. Nesse caso, proceder-se-á a ações adicionais de esclarecimento e mitigação de riscos, bem como a auditorias de avaliação, *trial orders (encomenda experimental ou amostra)* ou revisão financeira.

A qualificação de novos fornecedores é um processo de avaliação prévia dos riscos associados à cadeia de valor do fornecedor e tem como objetivo garantir que o fornecedor será capaz de fornecer o material/componente ou serviço de acordo com os requisitos definidos pela Efacec. Abrange tópicos de Qualidade, Ambiente, Certificações de Segurança e Saúde, Conformidade Legal, Ética, Sistema de Gestão e Desempenho, Melhoria Contínua, Desenvolvimento de Produtos e Processos, Formação e Competências e Direitos Humanos.

Após a recolha e análise de toda a informação, a área da Qualidade deve emitir um resultado sobre a qualificação do potencial fornecedor. O resultado é definido pela pontuação atribuída às respostas dadas pelo fornecedor no formulário de qualificação e está sujeito a alterações em função de outras interações com o fornecedor (por exemplo, auditoria, encomenda experimental e visitas). Existem três resultados possíveis:



O resultado é comunicado ao fornecedor pela área de Qualidade e terá uma validade de 24 meses após a sua emissão.

Os processos críticos (como soldadura, pintura, estampagem, etiquetagem, cravação, prateamento, isolamento elétrico, impregnação, entre outros) ou materiais críticos podem ser sujeitos a uma avaliação mais aprofundada através de auditorias específicas dedicadas.

A determinação da necessidade de auditorias a fornecedores deve ter em conta os seguintes princípios:

- Qualificação de novos fornecedores, nomeadamente os considerados críticos.
- Fornecedores considerados críticos e com uma frequência de fornecimento regular.
- Fornecedores com baixo desempenho ou com responsabilidades atribuídas a Não-Conformidades, reclamações que ponham em causa a segurança do produto ou serviço ou provoquem paragens de produção ou interrupções de serviço para os clientes da Efacec.

## 4.2 Especificações de materiais, componentes e serviços

A Ordem de Compra (OC) remete para as especificações definidas, caso existam contratos de programa ou especificações técnicas da Efacec (ex. desenhos).

Sempre que solicitado, o fornecedor deverá fornecer a seguinte documentação: Fichas Técnicas, Certificados, Diagrama de Fluxo de Processo, PFMEA ou DFMEA, RAMS, Estudos MTBF, Resultados Dimensionais do Plano de Controlo, Material aprovado e/ou Testes de Desempenho do material, Conformidade com os requisitos das normas Reach, RoHs, REE, ESD, bem como requisitos específicos.

As normas de qualidade, ambiente e segurança devem ser respeitadas pelos prestadores de serviços nas nossas instalações, de acordo com a legislação nacional aplicável. Antes de iniciar um serviço em qualquer instalação da Efacec, os fornecedores devem ter uma autorização de trabalho emitida pela área de Segurança.

### 4.2.1 Números de Série e Certificados

É muito importante para a Efacec poder assegurar a total rastreabilidade de cada artigo crítico que recebe e mantê-lo registado no seu sistema, para que depois possa ser associado aos seus produtos ao longo da cadeia de fornecimento, desde os testes de montagem até aos processos de expedição e comissionamento. Assim, solicita-se aos fornecedores da Efacec que sigam o Guia Prático para registar os números individuais de série ou lote dos seus artigos, associando-os às respetivas ordens de compra.

Para os artigos para os quais são solicitados Relatórios de Conformidade ou de Ensaios, estes devem ser partilhados o mais tardar aquando da chegada do produto às instalações da Efacec.

### 4.2.2 Economia Circular

O compromisso da Efacec com a Economia Circular está sempre presente na forma como utiliza a energia e as matérias-primas no desenvolvimento e produção dos seus produtos e soluções.

Para contribuir para a divulgação e implementação da Economia Circular, a Efacec pode solicitar aos fornecedores informação específica sobre os produtos e matérias-primas que fornecem:

- Composição material dos produtos ou matérias-primas;
- Peso do conteúdo de material reciclado/reciclável dos produtos ou matérias-primas;
- Outras informações relevantes, como a pegada de carbono ou equivalente, necessárias para a Efacec efetuar as Análises de Ciclo de Vida dos seus produtos e serviços.

## 4.3 Controlo de Qualidade

A Efacec define o Plano de Controlo de Qualidade aplicável ao material, produto ou serviço a fornecer.

Sempre que a Efacec considere necessário, pode exigir ao fornecedor a apresentação de relatórios de auditoria ou de inspeção de produto emitidos por entidades independentes.

Também, sempre que considere necessário, a Efacec poderá solicitar certificados de matérias-primas e certificados de ensaios de rotina dos materiais e equipamentos utilizados no fabrico dos produtos fornecidos, em qualquer fase da produção. Adicionalmente, a Efacec poderá inspecionar o fabrico dos produtos em qualquer fase da sua produção nas instalações do Fornecedor, devendo para o efeito comunicar ao Fornecedor a sua intenção com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Mediante solicitação, o Fornecedor obriga-se a disponibilizar à Efacec os Planos de Controlo de Qualidade que tenha implementado para cumprimento das especificações e requisitos, os quais deverão ser aprovados pela Efacec. Este Plano de Controlo e Qualidade deve estender-se às tarefas ou produtos que o fornecedor subcontrata a terceiros e que são incorporados no produto fornecido à Efacec. Um plano de controlo consiste no tipo de inspeções efetuadas, quer sobre as peças produzidas, quer sobre os parâmetros do processo, e a extensão desses controlos, incluindo a dimensão das amostras, periodicidade, etc.

A Efacec poderá solicitar ao fornecedor o acesso aos registos de controlo de qualidade de um determinado lote ou encomenda, por exemplo sempre que sejam detectados defeitos nas entregas efectuadas, devendo os mesmos ser disponibilizados pelo fornecedor.

A Efacec reserva-se o direito de efetuar auditorias ao sistema e processos de qualidade do fornecedor, devendo avisá-lo com uma antecedência mínima de quinze dias. Na sequência destas auditorias, o fornecedor deverá apresentar à Efacec um plano de acções corretivas/preventivas no prazo de 20 dias. A Efacec poderá acompanhar a implementação destas acções, solicitando provas ao fornecedor ou visitando as suas instalações.

Podem ser realizadas auditorias de acompanhamento que, no entanto, não afectam atualmente a avaliação/pontuação do fornecedor, mas podem constituir um critério de classificação ou desqualificação do fornecedor.

Algumas das condições que justificam uma auditoria a fornecedor são:

- Produtos/serviços entregues repetidamente com falhas ou que geram reclamações frequentes.
- Incumprimento de requisitos legais e/ou códigos de conduta que acabam por afetar a segurança das pessoas.
- Custos elevados devido a retrabalho, devoluções ou penalizações causadas pelo fornecedor.
- Necessidade de requalificação de fornecedores anteriormente desqualificados.
- Redução significativa da avaliação de fornecedores críticos, mesmo mantendo a qualificação.
- Dependência de um único fornecedor para itens críticos de qualidade.
- Riscos financeiros ou de capacidade de entrega que ponham em causa a parceria.
- Alterações no fornecedor que possam afetar a qualidade ou a capacidade de entrega.
- Verificar a capacidade do fornecedor para suportar aumentos de produção.
- Garantir o fornecimento adequado de novos produtos.
- Preparar o fornecedor para atender a requisitos específicos em novos mercados.

Podem também existir outras razões, para além das acima mencionadas, para efetuar uma auditoria aos fornecedores.

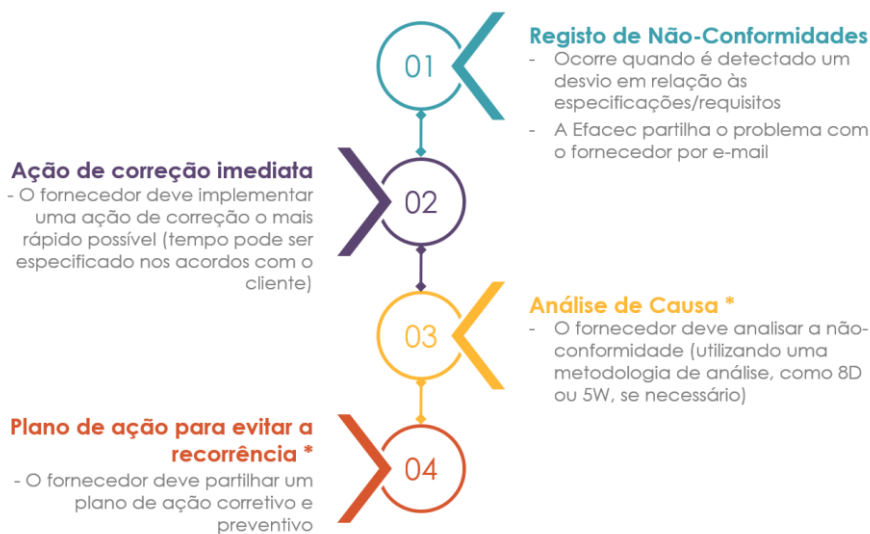
#### **4.4 Gestão de Não-Conformidades**

Sempre que é detetado um desvio em relação às especificações/requisitos acordados entre a Efacec e um parceiro, é-lhe emitida uma não conformidade (NC), partilhada por correio eletrónico.

Pode ser um desvio dos requisitos ou desenhos da OC, um problema de desempenho, dimensional, de imagem, de material de embalagem, de rotulagem, de quantidades, de manuseamento, de expedição, de limpeza, etc.

O fornecedor deve implementar uma acção de reparação o mais rapidamente possível (o tempo pode ser especificado nos acordos com os clientes). Em situações recorrentes e/ou sempre que solicitado pela Efacec, o fornecedor deve efetuar uma análise de causas (utilizando uma metodologia como 8D ou 5W, por exemplo) bem como partilhar um plano de acções corretivas e preventivas para evitar que as situações se repitam.

Quando é detetada uma não-conformidade no processo ou produto do fornecedor, este deve informar imediatamente a Efacec e seguir os mesmos passos referidos anteriormente.



\* Em situações recorrentes e/ou sempre que solicitado pela Efacec

#### 4.4.1 Repor a conformidade

Sempre que o Fornecedor seja responsável por não-conformidades, deverá, no prazo que lhe for fixado pela Efacec, proceder à sua reparação integral ou substituição, conforme determinado pela Efacec. Os custos daí decorrentes serão da única e exclusiva responsabilidade do Fornecedor, incluindo quaisquer custos de separação, desmontagem, retrabalho e/ou transporte.

Nos casos em que o Fornecedor não consiga efetuar as correções necessárias nos produtos no prazo fixado pela Efacec, esta poderá recorrer a terceiros para proceder a tais correções, sendo o Fornecedor responsável por todos os custos e prejuízos daí decorrentes para a Efacec.

No caso de rejeição de peças que constituam parte de uma estrutura, não afetando a capacidade de utilização de toda a estrutura no decurso do processo de montagem da Efacec, o Fornecedor fica obrigado a montar novas peças na estrutura aquando da substituição das peças defeituosas. Esta operação deverá ter lugar nas instalações da Efacec no prazo de 3 dias úteis. Em casos a acordar, esta montagem poderá ser efetuada pela Efacec, sendo os custos de montagem assumidos pelo fornecedor.

No caso de artigos danificados pela Efacec que sejam enviados ao fornecedor para reparação, o fornecedor compromete-se a orçamentar a sua reparação no prazo de 48 horas, devendo o prazo de reparação ser inferior (15 dias, no máximo) ao prazo de entrega de uma peça nova.

Em alguns casos, devido à natureza das peças, o fornecedor poderá indicar à Efacec quais os artigos que não podem ser reparados por não ser economicamente viável a sua reparação. Nestes casos, a Efacec não solicitará orçamentos de reparação ao fornecedor.

#### 4.4.2 Recuperação de Custos

Os fornecedores devem garantir a entrega correta e atempada dos produtos, em conformidade com os calendários de entrega. O atraso na entrega dos produtos poderá implicar a aplicação de penalizações por atraso. Os produtos com defeitos ou não conformidades serão considerados como não entregues, constituindo a não entrega um incumprimento das obrigações (incluindo prazos). Assim, estas infrações por defeitos ou não conformidades estão sujeitas a penalidades por atraso, sem prejuízo do direito da Efacec de reclamar danos em excesso. As penalizações poderão ser aplicadas por cada dia ou semana de atraso, e por cada tipo de produto não entregue conforme previsto.

A Efacec reserva-se o direito de compensar quaisquer valores relativos à aplicação de penalidades com futuros pagamentos a efetuar ao fornecedor por outras entregas.

#### 4.5 Desempenho do Fornecedor

A partir do momento em que um Fornecedor é qualificado, será efetuada uma monitorização regular do seu desempenho, bem como uma reavaliação periódica do seu estado de qualificação. A monitorização do cumprimento dos requisitos pode resultar na cessação da relação contratual entre a Efacec e o Fornecedor em caso de incumprimento material.

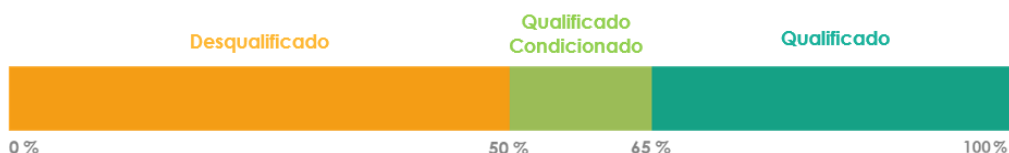
Os critérios de avaliação dos fornecedores são estabelecidos pela Efacec e atualmente têm em conta

- OTR – Recebimento no Prazo - Cumprimento dos prazos de entrega
- Qualidade dos fornecimentos, incluindo requisitos ambientais e sociais, como meio ambiente, ética e anticorrupção, direitos humanos, incluindo saúde, segurança e condições de trabalho.
- Competitividade - preço, ganhos de negociação, resposta às solicitações de fornecimento.

A Efacec elabora periodicamente relatórios de medição e monitorização da avaliação dos fornecedores e pode solicitar reuniões de acompanhamento.

Todas as ações acordadas nas reuniões de acompanhamento de fornecedores entre a Efacec e o fornecedor devem ser devidamente asseguradas.

A avaliação dos fornecedores é contínua, sendo os resultados anuais comunicados aos fornecedores. Um fornecedor pode ser desqualificado por baixo desempenho ou incumprimento do Código de Conduta de Fornecedores.



#### 4.6 Melhoria Contínua e Desenvolvimento

Sempre que a Efacec considere oportuno, poderão ser desenvolvidos Programas de Melhoria Contínua ou Projetos Colaborativos de Melhoria, nomeadamente programas de Formação. Os fornecedores são encorajados a apresentar Sugestões de Melhoria sempre que o considerem oportuno.

#### 4.7 Logística e Entrega

Os requisitos de Embalagem e Rotulagem e os Procedimentos de Transporte estão descritos no Manual de Requisitos Logísticos da Efacec.

#### 4.8 Comunicação

Tópicos	Contacto
Comercial e Contratual	<a href="mailto:efasst.support@efacec.com">efasst.support@efacec.com</a>
Qualidade	<a href="mailto:QualidadeeSustentabilidade@efacec.com">QualidadeeSustentabilidade@efacec.com</a>
Logística	<a href="mailto:transporter_partner@efacec.com">transporter_partner@efacec.com</a>
Compliance	<a href="https://www.efacec.pt/en/efacec-ethics-line/">https://www.efacec.pt/en/efacec-ethics-line/</a>

## 5. Anexos

### 5.1 Glossário e Acrónimos

Acrónimo	Descrição
8D	8D é uma ferramenta estruturada de resolução de problemas. Centra-se nas oito disciplinas que são necessárias para resolver um problema. As etapas do processo de resolução de problemas 8D são: definir o problema, formar uma equipa, iniciar uma ação de contenção, determinar a causa principal, verificar a causa principal, ação corretiva, acções preventivas e verificação da eficácia das acções, felicitar a equipa.
5W	O 5W é uma abordagem de questionamento e um método de resolução de problemas que responde a todos os elementos básicos de um problema: o quê, quem, quando, onde e porquê. O seu objetivo é ver as ideias de várias perspectivas e obter uma compreensão profunda de uma situação específica.
DFMEA	Análise dos Modos e Efeitos de Falha de Design é a aplicação do método de Análise dos Modos e Efeitos de Falha (ver FMEA abaixo) especificamente à conceção do produto
ESD	A descarga eletrostática (ESD) é o fluxo súbito de eletricidade entre dois objectos eletricamente carregados devido ao contacto, a um curto-circuito elétrico ou a uma rutura dieléctrica. As normas ESD ajudam a garantir a consistência dos artigos sensíveis à ESD e dos produtos e serviços de controlo
FMEA	A Análise dos Modos e Efeitos de Falha (FMEA) é uma metodologia concebida para identificar potenciais modos de falha de um produto ou processo, para avaliar o risco associado a esses modos de falha, para classificar os problemas em termos de importância e para identificar e realizar ações corretivas para resolver os problemas mais graves.
MTBF	O tempo médio entre falhas (MTBF) é uma medida da fiabilidade de um sistema ou componente. É um elemento crucial da gestão da manutenção, representando o tempo médio que um sistema ou componente funcionará antes de falhar.
NC	Uma não conformidade é o não cumprimento de um requisito
NDA	Acordo de confidencialidade – <i>Non Disclosure Agreement</i>
OTR	Recebimento no Prazo
PFMEA	A Análise de Modos e Efeitos de Falha de Processo é a aplicação do método de Análise de Modos e Efeitos de Falha (veja FMEA acima) especificamente para processos de fabricação e montagem.
OC	Ordem de compra
RAMS	RAMS (Fiabilidade, Disponibilidade, Manutenibilidade e Segurança) são um conjunto de ferramentas que permitem garantir que um produto, processo ou sistema cumpre a missão para a qual foi projetado, tudo sob condições de fiabilidade, manutenibilidade, disponibilidade e segurança bem definidas.
RoHS	Restrição de Substâncias Perigosas
REEE	A Diretiva de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos (REEE) é uma Diretiva da Comunidade Europeia, numerada 2012/19/UE, que trata de resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos.



## 6 Histórico de Revisões

Versão	Data	Descrição da Revisão	Emitido por	Aprovado por
00	2025-03-21	Emissão	Cristina Godinho	Paulo Vaz