

MANUAL DE FORNECEDORES

VERSÃO 1 • 01/08/2020



Índice

1. Objetivo	3
2. Política de Qualidade	3
3. Requisitos Gerais	4
3.1. Arquivo dos Registos de Fornecedores	4
3.2. Seleção Fornecedores	5
4. Requisitos Logísticos	8
4.1. Embalagem	8
4.2. Identificação	8
4.3. Entrega de Encomendas.....	9
5. Requisitos de Inspeção e Ensaio	9
5.1. Documentação	9
5.2. Critérios de Aprovação / Rejeição.....	10
6. Avaliação dos Fornecedores de Materiais	10
6.1. Qualificação Fornecedores Materiais.....	11
7. Avaliação de Fornecedores de Moldes	11
7.1. Qualificação de Fornecedores de Moldes.....	12
8. Avaliação Fornecedores Serviços.....	13
8.1. Qualificação de Fornecedores de Serviços	13
9. Penalizações aos fornecedores	14
10. Fornecedores Diretos de Injeção	14
10.1. Receção Técnica	14
10.2. Produtos Não Conformes	15
10.3. Tratamento de reclamações	15
10.4. Avaliação de Fornecedores Diretos de Injeção	16
10.5. Qualificação de Fornecedores Diretos de Injeção	17
11. Auditorias	17
12. Confidencialidade.....	17

1. Objetivo

Este Manual de Fornecedores aplica-se a todos os fornecedores da **Injex-Pinheiro de Lacerda**. Descreve os requisitos de Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho que os fornecedores e subcontratados da Injex devem seguir.

O presente documento tem como objetivo definir condições técnicas de fabrico e condições de inspeção e ensaio a cumprir na relação que se pretende estabelecer entre ambas as partes. Inclui ainda requisitos específicos de ambiente e segurança que deverão ser assegurados por todos os fornecedores e prestadores de serviços da Injex.

Este manual entra em vigor a partir da data da sua assinatura e até que alguma das partes interessadas demonstre formalmente, por escrito, vontade ou incapacidade de cumprimento das especificações constantes deste documento.

2. Política de Qualidade

A Política de Qualidade, assumida pela Direcção, bem como por todos os trabalhadores da Injex, alicerça-se nos seguintes princípios:

- Cumprir os requisitos legais e normativos aplicáveis;
- Melhorar continuamente a satisfação dos clientes, a eficácia do sistema de gestão e o desempenho do processo;
- Proporcionar uma estrutura de gestão para definir e rever políticas e objetivos que nos permitam concretizar os nossos compromissos;
- Assegurar formação para garantir que os nossos colaboradores possuem as capacidades e competências necessárias à concretização dos nossos objetivos e metas;

- Entrar gradualmente em novos negócios de forma que permita o crescimento sustentado da empresa;
- Manter relações de parceria com os bons fornecedores, visto que estes têm um papel fundamental na satisfação dos nossos clientes;
- Remunerar o esforço e dedicação dos sócios;
- Reconhecer e premiar o trabalho dos colaboradores.

3. Requisitos Gerais

A Injex exige aos seus fornecedores uma garantia da qualidade dos seus produtos e serviços. De forma a garantir os requisitos dos seus clientes, a Injex pretende que os seus fornecedores tenham implementado e certificado um sistema de gestão da qualidade, de acordo a norma ISO 9001 ou IATF 16949. Assim sendo, a Injex solicita a todos os seus fornecedores e prestadores de serviços o envio dos certificados atualizados dos sistemas de gestão implementados.

3.1. Arquivo dos Registos de Fornecedores

Os registos enviados pelos fornecedores devem ser mantidos legíveis e acessíveis para revisão quando necessário. Podem ser guardados em formato eletrónico ou em papel. Os mesmos devem conter informação de qualidade precisa, atualizada e completa. Estes registos são especialmente úteis para avaliar variações nos produtos ou processos, podendo os mesmos ser solicitados pela Injex, em qualquer fase do processo.

Os registos de produção de fornecedores devem ser guardados no mínimo 15 anos para produtos de Segurança e Regulamentação, e 5 anos para todos os restantes produtos (outros prazos podem ser solicitados aquando da formalização da encomenda).

3.2. Seleção Fornecedores

A seleção de Fornecedores da Injex depende dos seguintes fatores:

- Qualidade dos produtos / serviços;
- Fatores económicos;
- Capacidade técnica;
- Capacidade logística;
- Cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Documentação enviada.

Para além dos critérios gerais anteriormente apresentados, a Injex definiu critérios específicos de compra de produtos e serviços que de seguida se descrevem. Estes critérios devem ser cumpridos por todos os fornecedores e subcontratados, a partir da data de tomada de conhecimento deste documento.

Fornecedor	Requisito de compra
Controlo metrológico	Envio de certificado de acreditação do laboratório para o ensaio em questão. Envio de certificados de confirmação metrológica dos equipamentos. Laboratório Acreditado
Equipamentos de monitorização e medição	Evidência de certificado de Marcação CE Certificado ISO 9001 Envio Especificações Técnicas do Equipamento
Máquinas e Equipamentos	Envio de manual em Português. Declaração de Conformidade CE. Marcação CE no equipamento. Instruções apostas na máquina em português. Outros requisitos específicos da máquina/equipamento.
Ensaio laboratoriais ao produto	Envio de certificado de acreditação do laboratório para o ensaio em questão.

Manual de Fornecedores

Fornecedor	Requisito de compra
Equipamentos de refrigeração	Envio de certificado de marcação CE em Português. Garantia da não utilização de gases proibidos. Envio de documentação técnica em Português. Envio de ficha de dados de segurança do gás refrigerante.
Extintores	Envio de Fichas de Segurança dos agentes extintores. Obrigatoriedade de fornecimento de extintores com nº de série e data de fabrico.
Formação	Certificado de aptidão profissional de formador Currículo atualizado
Máquinas de movimentação	Envio de manual em Português Envio de certificado de marcação CE em Português com indicação de nível de potência sonora Indicação de marcação CE no equipamento
Material de embalagem	Envio de embalagem de acordo com a especificação do produto aprovada
Monitorizações e medições ambientais	Envio de certificado de acreditação do laboratório para o ensaio em questão Envio de certificados de confirmação metrológica dos equipamentos usados nos ensaios Execução de relatórios de acordo com legislação em vigor
Matérias-primas	Cumprimento das especificações para o produto. Apresentação de especificações do produto (Certificados de Matéria Prima)
Recolha e gestão de resíduos	Envio de cópia de licença de operador de resíduos Se apenas é transportador, envio de cópia de licença de transporte Envio de cópia do triplicado da Guia modelo A no prazo de 30 dias

Manual de Fornecedores

Fornecedor	Requisito de compra
Serviços realizados no interior das instalações da Injex, quando superiores a 1 dia na área produtiva ou armazéns ou permanência frequente (mais de 4 visitas/mês) nessas áreas	<p>Enviar a identificação dos colaboradores envolvidos.</p> <p>Declaração da realização dos exames de aptidão médica dos colaboradores envolvidos</p> <p>Declaração do seguro de acidentes de trabalho</p> <p>Envio de avaliação de perigos e riscos associados às atividades específicas desenvolvidas.</p>
Serviços de construção civil	<p>Envio de cópia de alvará ou licença de construção ou registo.</p> <p>Declaração da realização dos exames de aptidão médica dos colaboradores envolvidos</p> <p>Envio de certificado de marcação CE em Português com indicação de nível de potência sonora das máquinas usadas (Obras no exterior)</p> <p>Fichas de dados de segurança atualizadas</p> <p>Responsabilidade por resíduos gerados, exceto em caso de acordo</p>
Serviços de manutenção de equipamentos de refrigeração	<p>Comprovativo de qualificação profissional conforme o equipamento a intervir.</p> <p>Responsabilidade por resíduos gerados, exceto em caso de acordo.</p>
Serviços de subcontratação de manutenção	<p>Envio de certificado de marcação CE em Português com indicação de nível de potência sonora das máquinas usadas</p> <p>FDS atualizadas</p> <p>Responsabilidade por resíduos gerados, exceto em caso de acordo</p>
Serviços de manutenção de extintores	<p>Envio de certificado válido de manutenção de extintores.</p> <p>Entrega de ficha de intervenção</p> <p>Responsabilidade por resíduos gerados, exceto em caso de acordo</p>
Substâncias e preparações perigosas (derivados de petróleo, lubrificantes, óleos, produtos de limpeza)	<p>Fichas de Segurança em Português</p> <p>Quando aplicável, apresentação de autorização ADR</p> <p>Embalagem com rotulagem de acordo com legislação aplicável</p>
Transportes	<p>Prazo de entrega</p> <p>Cópia do alvará da empresa</p> <p>ADR em caso de produtos perigosos</p>

Fornecedor	Requisito de compra
Equipamentos / Componentes Elétricos e Eletrônicos	Declaração de Conformidade CE Marcação CE no equipamento
Subcontratação Fornecedores Diretos de Injeção	Certificação ISO 9001 ou IATF 16949.
Subcontratação de Moldes/Gabarit	Cumprimento das especificações para o produto. Prazo de entrega Cumprimento do Caderno de Encargos de Moldes

4. Requisitos Logísticos

4.1. Embalagem

Sempre que não existam instruções específicas para o embalamento, o fornecedor é responsável por definir o acondicionamento e embalamento dos produtos / matérias-primas, de modo a evitar qualquer dano ou deterioração até à sua chegada à Injex.

Caso o fornecedor defina a embalagem de produto acabado/semi-acabado, tem de informar a Injex e aguardar a sua avaliação. Cada unidade de embalamento (ex. caixas; sacos; etc.) apenas pode transportar uma referência/artigo, podendo ser agrupados por palete sempre que se justifique.

O material deve ser transportado devidamente embalado e cintado, com fornecimento de capa de proteção (caso de matérias primas). O peso não deve exceder os 1350 Kg / palete.

As paletes devem preferencialmente ser Euro paletes e fumigadas, quando aplicável, de forma a respeitar a legislação em vigor.

4.2. Identificação

O fornecedor deve assegurar a correta identificação de cada uma das embalagens mediante uma etiqueta, colocadas no exterior da embalagem na lateral da caixa, canto superior esquerdo.

As embalagens devem vir identificadas, no mínimo, com a seguinte informação:

- Código Interno
- Nome e Código da Referência Injex
- Nº Embalagem
- Ordem de Fabrico
- Quantidade
- Nome do Operador

4.3. Entrega de Encomendas

Todas as Faturas / Guias devem mencionar o n.º da encomenda Injex.

5. Requisitos de Inspeção e Ensaio

Todos os produtos / serviços solicitados aos fornecedores devem cumprir a 100% os requisitos estabelecidos pela Injex e definidos aquando encomenda (os requisitos a garantir são indicados no documento de encomenda, desenhos ou outros). O fornecedor deverá enviar uma Confirmação de Encomenda por escrito como garantia de aceitação de encomenda.

É da responsabilidade do fornecedor efetuar controlo ao produto/serviço.

5.1. Documentação

Os fornecedores devem enviar a seguinte documentação aquando execução produto / serviço (se aplicável):

- Relatório do Serviço – todos os fornecimentos;
- Planos de Controlo – aquando execução amostras / 1ª Produção;
- Fluxogramas de Fabrico – aquando execução amostras / 1ª Produção;
- FMEA do Processo – aquando execução Amostras / 1ª Produção;
- Ensaio realizados – todos os fornecimentos;
- Relatório Dimensional – todos os fornecimentos;
- Certificados Matéria-prima – todos os fornecimentos;
- Folha de Parâmetros – aquando execução amostras / 1ª Produção;

- Gama de Embalagem – aquando execução amostras / 1ª Produção;
- Fichas Técnicas e de Segurança – primeiro fornecimento e sempre que forem alteradas.

Quando aplicável, a documentação PPAP completa deve ser enviada aquando envio da encomenda.

5.2. Critérios de Aprovação / Rejeição

Durante a aprovação do produto/ serviço, podem acontecer as seguintes situações:

- **Aprovado** – todos os requisitos e especificações cumprem com o definido;
- **Aprovado Sob Condição** – não foram cumpridos todos os requisitos / especificações exigidos, contudo há aprovação deste lote específico;
- **Rejeitado** – requisitos / especificações não cumprem com o definido.

6. Avaliação dos Fornecedores de Materiais

A Injex procede anualmente à avaliação dos seus fornecedores (Matéria-prima), segundo os seguintes critérios:

Parâmetro	Critério	Demérito
Prazos de entrega	Não cumprimento (atraso) sem consequências na produção	3
	Não cumprimento (atraso) com consequências na produção	5
Identificação material + Identificação lote	Não cumprimento	5
Quantidade	Não cumprimento sem consequências na produção	3
	Não cumprimento com consequências na produção	5
Existência certificado da qualidade do lote na recepção da matéria-prima	Não cumprimento > 3 dias	2
Acondicionamento da mercadoria	Mercadoria danificada sem consequência na produção	2
	Mercadoria danificada com consequência na produção	5

- **Quantidade** – Avaliam-se as quantidades recebidas face às quantidades solicitadas
- **Acondicionamento da Mercadoria** – Avalia-se o estado dos materiais rececionados
- **Cumprimento do Prazo** – Avalia-se o respeito pelo cumprimento do prazo de entrega solicitado / acordado
- **Identificação material + Identificação lote** – Avalia-se se os materiais cem devidamente identificados e se possuem nº de lote
- **Existência do certificado da qualidade do lote na recepção da matéria-prima** – Avalia-se se as matérias-primas têm certificados de qualidade quando chegam às nossas instalações.

6.1. Qualificação Fornecedores Materiais

Qualificação de Fornecedor		Σ Deméritos / nº Fornecimentos ²	Apreciação global	Observações
TIPO I	Fornecedor de Garantia de Qualidade	[0 - 3 [Apto	
TIPO II	Fornecedor de Preferência	[3 - 4 [Apto	Pedir acções de melhoria ao fornecedor.
TIPO III	Fornecedor de Recurso	≥ 5	Não Apto	Decidir eliminar ou não o fornecedor em reunião do sistema da qualidade

7. Avaliação de Fornecedores de Moldes

A avaliação de fornecedores de moldes é efetuada de acordo com parâmetros predefinidos, para os quais se atribuiu uma ponderação, conforme o definido na tabela.

O “ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR DE MOLDES” – IQFM é calculado através da relação percentual entre o total de pontos obtidos e o total de pontos possíveis.

Manual de Fornecedores

AVALIAÇÃO	Escala			
	1	2	3	4
Qualidade do Serviço	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Cumprimento das Especificações	Nunca existe cumprimento das especificações pretendidas	Algumas situações em que não existe cumprimento de especificações	Uma única situação em que não existe cumprimento de especificações	Existe sempre cumprimento das especificações pretendidas
Preço	Preço muito elevado	Preço elevado	Preço razoável	Bom preço
Cumprimento do Prazo	Existem sempre atrasos	Mais do que uma situação de atraso	Uma única situação de atraso	Não se verificam atrasos
Capacidade Técnica	3 ou mais ensaios para resolução do problema	Dois ensaios para resolver o mesmo problema	Problemas Resolvidos à primeira	Sem problemas

- **Qualidade do Serviço** – Avalia-se a execução global do serviço face às condições especificadas e aos requisitos documentais aplicáveis;
- **Cumprimento das Especificações** – Avalia-se o cumprimento das especificações solicitadas
- **Preço** – Avalia-se o enquadramento do preço do produto;
- **Cumprimento do Prazo** – Avalia-se o respeito pelo cumprimento do prazo solicitado/ acordado
- **Capacidade Técnica** – Avalia-se a capacidade do moldista de resolver os problemas do molde.

7.1. Qualificação de Fornecedores de Moldes

Qualificação do Fornecedor		IQFM	Ações
Tipo I	Fornecedor em Garantia da Qualidade	$IQFM \geq 85$	Apto sem restrições.
Tipo II	Fornecedor de Preferência	$50 < IQFM < 85$	Apto com carências de melhoria. Deverá ser informado dos motivos da qualificação envolvendo-o no espírito da melhoria contínua.
Tipo III	Fornecedor de Recurso	$50 \leq IQFM$	Fornecedor de recurso. É exigido um plano de ações de melhoria e o fornecedor deverá ser acompanhado pela Injex

8. Avaliação Fornecedores Serviços

A avaliação de fornecedores de Serviços é efectuada de acordo com parâmetros predefinidos, para os quais se atribuiu uma ponderação, conforme o definido na tabela.

O “ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS” – IQFS é calculado através da relação percentual entre o total de pontos obtidos e o total de pontos possíveis.

AVALIAÇÃO	Escala			
	1	2	3	4
Qualidade do Serviço	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Cumprimento das Especificações	Nunca existe cumprimento das especificações pretendidas	Algumas situações em que não existe cumprimento de especificações	Uma única situação em que não existe cumprimento de especificações	Existe sempre cumprimento das especificações pretendidas
Preço	Preço muito elevado	Preço elevado	Preço razoável	Bom preço
Cumprimento do Prazo	Existem sempre atrasos	Mais do que uma situação de atraso	Uma única situação de atraso	Não se verificam atrasos

8.1. Qualificação de Fornecedores de Serviços

Qualificação do Fornecedor		IQFS	Ações
Tipo I	Fornecedor em Garantia da Qualidade	$IQFS \geq 85$	Apto sem restrições.
Tipo II	Fornecedor de Preferência	$50 < IQFS < 85$	Apto com carências de melhoria. Deverá ser informado dos motivos da qualificação envolvendo-o no espírito da melhoria contínua.
Tipo III	Fornecedor de Recurso	$50 \leq IQFS$	Fornecedor de recurso. É exigido um plano de ações de melhoria e o fornecedor deverá ser acompanhado pela Injex

- **Qualidade do Serviço** – Avalia-se a execução global do serviço face às condições especificadas e aos requisitos documentais aplicáveis;
- **Cumprimento das Especificações** – Avalia-se o cumprimento das especificações solicitadas
- **Preço** – Avalia-se o enquadramento do preço do produto;
- **Cumprimento do Prazo** – Avalia-se o respeito pelo cumprimento do prazo solicitado/ acordado

9. Penalizações aos fornecedores

É aplicada uma penalização aos fornecedores cujo mau desempenho provoque:

- Paragens no cliente / Injex
- Reclamações do cliente / Injex
- Notificações de cliente / Injex em situações especiais relacionadas com questões de qualidade ou entregas.
- Outras situações que envolvam riscos para a relação entre a Injex e o cliente.

Qualquer uma destas situações envolve a atribuição da avaliação “1” no parâmetro Qualidade e / ou a classificação do fornecedor como tipo III.

10. Fornecedores Diretos de Injeção

10.1. Recepção Técnica

A recepção técnica dos produtos Injex é feita de acordo com a seguinte metodologia:

Condição I – Controlar 20 amostras em 5 lotes consecutivos, se OK muda para a condição II.

Condição II – Controlar 5 amostras em 3 lotes consecutivos, se OK muda para a condição III; muda para a condição I se for detectada 1 unidade não conforme.

Condição III – Produto em Garantia de Qualidade, controlar 5 amostras de 1 lote por semestre; muda para a condição II se for detetada 1 unidade não conforme.

As características a controlar, bem como os meios de controlo, são definidas pela Injex em função da especificidade dos produtos fornecidos.

10.2. Produtos Não Conformes

As não conformidades podem ser detectadas pela Injex em diferentes fases do processo, nomeadamente:

- No controlo de recepção
- No processo de fabrico
- No cliente final

As não conformidades podem ser do tipo:

- **Qualidade:** Dimensional, funcional, aspeto, prazo de validade, mistura de referências / peças
- **Logística:** Quantidades, prazos de entrega e embalagem NOK
- **Documentação:** Relativa à qualidade do produto (documentação sobre certificados, nº de lote, outros) e logística (guias de transporte ou outros documentos inexistentes ou com preenchimento incorreto).

10.3. Tratamento de reclamações

Quando recebem uma reclamação da Injex, os fornecedores devem:

- Fazer imediatamente a contenção a 100% do problema e informar as medidas tomadas num prazo máximo de 24 horas após a reclamação;
- Enviar a análise das causas e um plano de ações corretivas no prazo de 48h úteis após a reclamação;
- Implementar as ações corretivas para eliminar o problema de forma permanente num prazo de 30 dias úteis após a reclamação.
- Se o fornecedor prever que não pode cumprir os prazos estabelecidos deve propor novos prazos ao Departamento da Qualidade da Injex.

O fornecedor deve providenciar a reposição rápida dos produtos reclamados de forma a não comprometer o cumprimento dos prazos assumidos pela Injex com os seus clientes.

Os primeiros 3 lotes produzidos após uma reclamação têm de ser verificados a 100%.

Todos os custos que possam ser devidos à reclamação e danos que possa ocasionar devem ser assumidos pelo fornecedor.

Os prazos de resposta às não conformidades são considerados para efeitos de avaliação de fornecedores.

10.4. Avaliação de Fornecedores Diretos de Injeção

A avaliação de Fornecedores Diretos é efetuada de acordo com **parâmetros** predefinidos, para os quais se atribuiu objetivos.

O **“ÍNDICE DE QUALIDADE DE FORNECEDORES DIRETOS”** – IQFD é calculado através da relação percentual entre o total de pontos e o objetivo.

- Reclamações de Qualidade
- Paragens no Cliente Final
- Nº de Paragens Internas
- Tempo de Resposta, etapa 4 do 8D
- Preço
- Reclamações Logísticas
- Nº de Ocorrências de Transportes Especiais
- Atitude
- Estrutura Organizada

10.5. Qualificação de Fornecedores Diretos de Injeção

Qualificação do Fornecedor		IQFD	Ações
Tipo I	Fornecedor em Garantia da Qualidade	$IQFD \geq 85$	Apto sem restrições.
Tipo II	Fornecedor de Preferência	$50 < IQFD < 85$	Apto com carências de melhoria. Deverá ser informado dos motivos da qualificação envolvendo-o no espírito da melhoria contínua.
Tipo III	Fornecedor de Recurso	$50 \leq IQFD$	Fornecedor de recurso. É exigido um plano de ações de melhoria e o fornecedor deverá ser acompanhado pela Injex

11. Auditorias

Quando necessário, a Injex efetua auditorias aos seus fornecedores. Os fornecedores devem prestar toda a colaboração para que este processo seja bem sucedido.

12. Confidencialidade

Toda e qualquer informação presente neste manual é confidencial. Não pode ser efetuada nenhuma cópia pelos fornecedores sem acordo prévio formal por parte da Injex.