

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 MISSÃO**

A missão do procedimento de logística visa garantir um conjunto de operações integradas, para assegurar o fornecimento de produtos e serviços de qualidade, por parte de terceiros.

### **1.2 OBJETIVOS**

Este procedimento tem como finalidades:

- Assegurar que os contratos e acordos com fornecedores estão alinhados com as necessidades da empresa e com os acordos de nível de serviço;
- Negociar e acordar os contratos com os fornecedores e geri-los ao longo do seu ciclo de vida;
- Assegurar que o fornecedor entende as suas obrigações para com a empresa;
- Gerir as alterações segundo o estabelecido pelo Processo de Gestão de Alterações;
- Controlar a informação sobre o desempenho dos fornecedores e atuar de acordo com a mesma;
- Registar e controlar as transações de informação efetuadas no âmbito dos contratos entre a empresa e os seus fornecedores.
- Descrever a metodologia de qualificação, avaliação de desempenho e desqualificação de fornecedores, aplicada na empresa.
- Estabelecer o modo como são efetuadas as compras, assegurando que os produtos e serviços comprados são claramente definidos, que o fornecedor tem capacidade para o fornecimento e que a conformidade dos produtos e serviços comprados é comprovada.
- Gerir o modo como a Empresa procede à receção de produtos, novos ou para reparação (suporte).
- Descrever o modo como a Empresa procede à preparação e entrega dos produtos novos e reparação de equipamentos.

### **1.3 ÂMBITO**

Estão abrangidas por este procedimento todas as atividades administrativas, incluindo a obtenção das conformidades financeira e jurídica, desde o início do processo até à conclusão das obrigações contratuais, no respeito pelos âmbitos definidos no *MAN\_SG\_Manual-de-gestão*.

A Gestão de Fornecedores contempla a gestão de todos os fornecedores que disponibilizam os produtos e serviços necessários para a prestação dos serviços aos clientes da empresa, tal como descritos no seu Catálogo de Serviços.

As atividades descritas neste procedimento aplicam-se a todas as entidades que efetuam aquisições, à Administração e a toda a área de operações.

Todas as aquisições devem ser efetuadas a fornecedores constantes da Lista de Fornecedores Qualificados. Excluem-se deste processo método, as compras realizadas de modo avulso, para satisfação de necessidades pontuais e urgentes, bem como as que não tem diretamente influência nos processos para Clientes.

### **1.4 POLÍTICAS**

De seguida enumeram-se as principais políticas necessárias para a operacionalização do Processo da Logística.

- Os fornecedores necessários para a prestação de serviços de TI deverão ser geridos em linha com a política geral da empresa;
- Deverão ser apenas considerados como fornecedores, as entidades devidamente avaliadas e registados na lista de fornecedores da empresa;
- A seleção de um fornecedor deverá, sempre que possível, ser realizada de entre pelo menos três propostas de fornecedores diferentes;
- A Gestão de Fornecedores deverá assegurar a inclusão de cláusulas de denúncia e rescisão nos suportes contratuais bem como cláusulas relativas a penalidades e penalizações.
- A violação das políticas de segurança e proteção de dados pessoais pode levar à desqualificação do fornecedor.

## **1.5 DEFINIÇÕES (GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS)**

Ver LIS\_SG\_Glossário-do-sistema-de-gestão

## **1.6 DESCRIÇÃO DOS PAPÉIS ESPECÍFICOS DO PROCESSO**

De seguida descrevem-se os papéis específicos do Processo de Logística enumerando-se as suas principais atividades, competências ou responsabilidades. Os restantes papéis, indicados na tabela descritiva do processo, serão desempenhados por funções já descritas no Manual de Funções.

### **1.6.1 ADMINISTRAÇÃO**

A responsabilidade de aprovação e revisão deste procedimento compete à Administração. A qualificação, avaliação do desempenho e desqualificação de fornecedores é da responsabilidade da Administração.

### **1.6.2 SISTEMA DE GESTÃO**

A manutenção da Lista de Fornecedores Qualificados permanentemente atualizada é da responsabilidade do Responsável do Sistema de Gestão.

### **1.6.3 RESPONSÁVEL DO PROCESSO**

Além das responsabilidades descritas no Manual de Funções o Responsável do Processo Logística tem ainda as seguintes responsabilidades específicas:

- Designar os Gestores de Fornecedores;
- Certificar-se que qualquer relação com um fornecedor é regida por um acordo formal;
- Informar sobre gestão de fornecedores;
- Definir o modelo geral para acompanhar o contrato.

### **1.6.4 GESTOR DE FORNECEDORES**

Além das responsabilidades descritas no Manual de Funções o Gestor de Fornecedores deverá:

- Estabelecer e manter relações com os fornecedores atribuídos e realizar reuniões regulares com eles;
- Realizar o seguimento dos serviços que a empresa recebe dos fornecedores que lhes estão atribuídos;
- Elaborar acordos de nível de serviço com seus fornecedores;
- Alcançar um acordo de nível de serviço com seus fornecedores.
- Tratar os desacordos contratuais com os fornecedores que lhe estão atribuídos;
- Solicitar a finalização ou renovação dos contratos;

### **1.6.5 RESPONSÁVEL ADMINISTRATIVO**

O pedido de informação ao fornecedor é efetuado pelo responsável administrativo pelos aprovisionamentos. A gestão dos aprovisionamentos e da respetiva componente documental é efetuada pelos serviços administrativos.

### **1.6.1 TÉCNICOS DA ÁREA DE OPERAÇÕES**

A aplicação das regras definidas para a receção de produto e preparação de entrega cabe aos técnicos da área de operações.

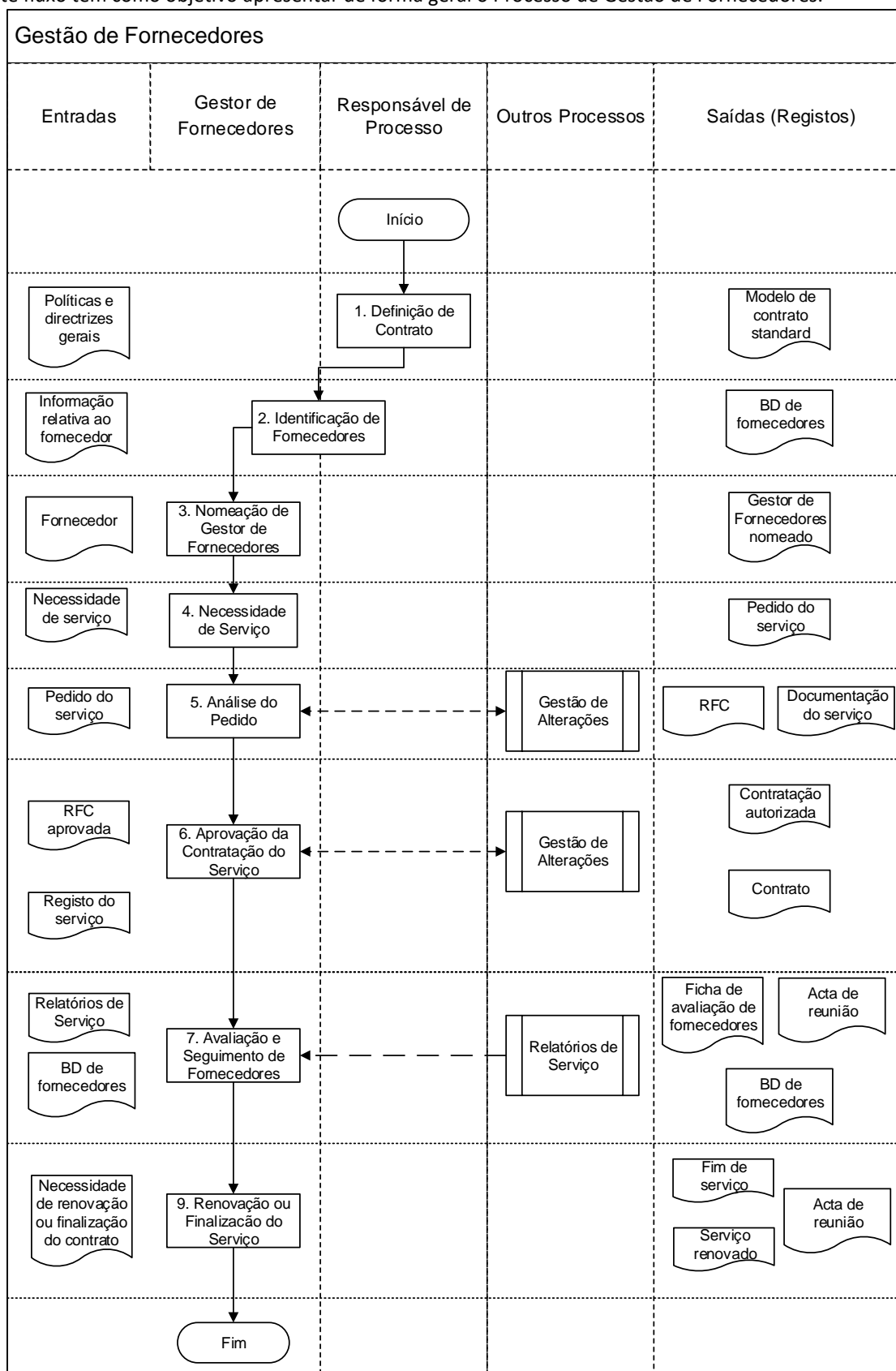
## **2. DESCRIÇÃO**

O procedimento de logística é composto por várias etapas;

- 1.ª Etapa – Gestão de fornecedores
- 2.ª Etapa – Qualificação e avaliação de fornecedores
- 3.ª Etapa – Aprovisionamento
- 4.ª Etapa – Receção do Produto
- 5.ª Etapa – Preparação e Entrega

### 2.1 1.ª ETAPA – GESTÃO DE FORNECEDORES - OVERVIEW

Este fluxo tem como objetivo apresentar de forma geral o Processo de Gestão de Fornecedores.



# PROCEDIMENTO

P-GS-32 – Gestão de fornecedores

## 2.1.1 ACTIVIDADES

Esta secção descreve as atividades e os dados de entrada e saída do processo, bem como eventos que desencadeiam a sua execução, ferramentas a utilizar, outros processos relacionados e qualquer outra informação considerada relevante para a descrição.

| Nº At. | Atividade                          | Descrição   | Entradas   | Saídas   | RACI  |
|--------|------------------------------------|---|--|--|---|
| 1      | Definição de Contrato Standard     | Para o estabelecimento de acordos entre a empresa e os seus fornecedores é elaborado um contrato, que contempla as condições de contratação da empresa relativamente aos seus fornecedores.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas e diretrizes gerais</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de contrato standard.</li> </ul>             | Responsável de Processo – R, A                                    |
| 2      | Identificação de Fornecedores      | A identificação de fornecedores é efetuada através de publicidade, reuniões, Internet. Seguidamente são recolhidas todas as informações referentes à identificação dos fornecedores.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informação relativa ao fornecedor, para efeitos de identificação de fornecedor</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>BD de fornecedores (atualização).</li> </ul>        | Responsável de Processo – R, A, C, I<br>Gestor de Fornecedores –R |
| 3      | Nomeação de Gestor de Fornecedores | A fim de estabelecer e manter uma boa relação com seus fornecedores, a empresa nomeia um responsável para gerir as relações com os fornecedores que lhe forem atribuídos, assegurando o cumprimento do nível de serviço acordado.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecedor</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor de Fornecedores nomeado</li> </ul>           | Responsável de Processo – A, R<br>Gestor de Fornecedores – I      |
| 4      | Necessidade de Serviço             | Nos casos em que a organização optar por envolver um terceiro no fornecimento do serviço aos seus clientes, o requerente deverá apresentar um documento de requisitos de nível de serviço (SLR) que suporte a contratação.<br><br>Este pedido define o serviço requerido, incluindo os requisitos, âmbito, nível de serviço e processo de comunicação que irá reger a relação.<br><br>A definição de serviço é especificada num acordo de parceria em que suportará toda a relação. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de serviço</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido de serviço</li> </ul>                        | Responsável de Processo – A, C, I<br>Gestor de Fornecedores –R    |
| 5      | Análise do Pedido                  | Uma vez emitido o pedido, é analisado. Esta análise consiste principalmente em verificar que o pedido é justificado e que não existem questões não contempladas.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido de serviço</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentação do serviço</li> </ul>                  | Responsável de Processo – A, C, I<br>Gestor de Fornecedores –R    |
| 6      | Aprovação da Contratação           | Uma vez estabelecido que o pedido é válido e contém a documentação inicial necessária, a sua aprovação é efetuada pelas partes relevantes através do processo de Gestão de Alterações.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentação do serviço</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratação autorizada</li> <li>Contrato</li> </ul> | Responsável de Processo – A, R<br>Gestor de Fornecedores –R, C, I |

# PROCEDIMENTO

## P-GS-32 – Gestão de fornecedores

| Nº At. | Atividade                              | Descrição   | Entradas  | Saídas   | RACI  |
|--------|--|---|---|--|---|
| 7      | Avaliação e Seguimento de Fornecedores | <p>O Gestor de Fornecedores mantém reuniões periódicas com os vários fornecedores que lhe estão atribuídos, com o intuito de realizar o seguimento do serviço prestado. O resultado destas reuniões deverá ficar registado em atas contendo a seguinte informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados do serviço prestado no período em análise (resultado dos indicadores);</li> <li>• Dados históricos do serviço (para a observação de tendências);</li> <li>• Principais eventos ocorridos durante o período como por exemplo incidentes e alterações;</li> <li>• Novas necessidades relativamente ao fornecedor em causa;</li> <li>• Ações a tomar;</li> <li>• Outros pontos considerados relevantes.</li> </ul> | Relatórios do Serviço BD fornecedores.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de avaliação de fornecedores</li> <li>• Atas de Reunião</li> <li>• BD fornecedores</li> </ul> | Responsável de Processo – A, C, I<br>Gestor de Fornecedores –R  |
| 8      | Renovação ou Finalização do Contrato   | <p>O Gestor de Compras mantém o controlo do cumprimento dos contratos e comunica a possibilidade de renovação ou finalização de contrato.</p> <p>A conclusão da prestação de um serviço é feita pelo Gestor de Compras e supervisionada pelo Gestor de Fornecedores, assegurando assim que é feito com o menor impacto possível sobre as necessidades do negócio, serviço e SLAs existentes com os clientes.</p> <p>A conclusão pode ser de dois tipos, prevista, o contrato chega ao fim, ou antecipada, o fornecedor não cumpre o acordo, prejudicando ou podendo prejudicar o serviço prestado ao cliente.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidade de renovação ou finalização do contrato</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ata de Reunião</li> <li>• Serviço finalizado ou renovado</li> </ul>                                 | Responsável de Processo – A, C, I<br>Gestor de Fornecedores – R |

### 2.1.2 RELAÇÕES ENTRE PROCESSOS

| Processo   | Entrada/Saída |
|--|---------------|
| <b>Gestão de Níveis de Serviço</b>   |               |
| A Gestão de Níveis de Serviço assegura a resposta aos requisitos estabelecidos pelos clientes. Aqueles requisitos que não possam ser satisfeitos internamente serão, comunicados à Gestão de Fornecedores, para que os mesmos sejam endereçados por terceiros. | Entrada       |
| A Gestão de Fornecedores solicita a este processo os relatórios necessários para o correto seguimento dos níveis de serviço prestados por terceiros, e conforme o estabelecido nos SLAs.   | Entrada       |
| A Gestão de Níveis de Serviço elabora os relatórios de serviço que compilam a informação relativa à prestação dos serviços, e ao cumprimento dos níveis de serviço acordados.  | Entrada       |
| <b>Gestão da Disponibilidade</b>   |               |
| As necessidades de disponibilidade detetadas que formem ou não parte do Plano de Disponibilidade e que venham a ser cobertas por fornecedores, serão satisfeitas pela Gestão de Fornecedores, uma vez aprovadas.   | Entrada       |
| <b>Gestão da Continuidade</b>  |               |
| A Gestão da Continuidade estabelece os requisitos de continuidade dos serviços que devem contemplar os acordos com fornecedores (se aplicável).  | Entrada/Saída |
| As necessidades de continuidade identificadas que devam ser endereçadas por fornecedores serão colmatadas, uma vez aprovadas pela Gestão de Alterações.  | Entrada/Saída |
| <b>Gestão Financeira</b>   |               |
| A Gestão Financeira propõe ou supervisiona as cláusulas financeiras dos contratos se aplicáveis.   | Saída         |
| <b>Gestão da Capacidade</b>  |               |
| As necessidades de Capacidade detetadas que formem ou não parte do Plano de Capacidade e que venham a ser cobertas por fornecedores, serão satisfeitas pela Gestão de Fornecedores, uma vez aprovadas.   | Entrada/Saída |
| <b>Gestão da Segurança da Informação</b>   |               |
| A Gestão da Segurança da Informação disponibiliza as especificações de segurança aplicáveis a fornecedores como requisito prévio à formalização de contratos.  | Entrada       |
| A Gestão da Segurança da Informação assegura que os serviços que necessitam do acesso de fornecedores aos sistemas cumprem os requisitos de segurança necessários.   | Entrada       |
| <b>Gestão de Alterações</b>  |               |
| A Gestão de Alterações solicita à Gestão de Fornecedores a aquisição a terceiros de bens ou serviços necessários à implementação de alterações.  | Entrada       |
| A Gestão de Fornecedores solicita através da Gestão de Alterações modificações relativas aos acordos e/ou contratos com fornecedores.  | Saída         |

### 2.1.3 REGISTOS DE GESTÃO

São considerados registos de qualidade para efeitos do processo de Gestão de Fornecedores os indicados na seguinte tabela.

| Título do Registo   | Responsável pelo Registo  | Forma de Arquivo     |
|---|---------------------------|----------------------|
| Solicitações de serviços  | Gestor de Fornecedores    | Ficheiro informático |
| Acordos de nível de serviço com fornecedores  | Gestor de Fornecedores    | Ficheiro informático |
| Contratos   | Responsável pelo processo | Ficheiro informático |
| Relatórios de seguimento do serviço   | Gestor de Fornecedores    | Ficheiro informático |
| Atas de reunião de seguimento do serviço  | Gestor de Fornecedores    | Ficheiro informático |
| Finalização do serviço (Email/carta de finalização se não previsto no contrato, carta de renovação) | Gestor de Fornecedores    | Ficheiro informático |
| Relatórios de Gestão do Processo  | Responsável de Processo   | Ficheiro informático |

### 2.1.4 REFERÊNCIAS

| Documento                          | Responsável             |
|------------------------------------|-------------------------|
| PRC_SG_Gestão-de-alterações        | Responsável de Processo |
| PRC_SU_Gestão-de-níveis-de-serviço | Responsável de Processo |

| Documento             | Responsável             |
|-----------------------|-------------------------|
| Relatórios de Serviço | Responsável de Processo |

## 2.2 2.ª ETAPA – QUALIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A qualificação de fornecedores inicia-se com o envio de um formulário *FOR\_LO\_Informação-de-fornecedor* que permite obter informação acerca dos aspetos que a empresa considera mais relevantes, no sentido de assegurar o cumprimento dos requisitos e a satisfação global dos Clientes. Junto com este envio segue também o documento Código de Conduta para Fornecedores empresa.

Se a análise dos dados sobre o fornecedor for suficiente, este, é qualificado, bastando para o efeito que um membro da Administração o aprove na ficha de Informação de Fornecedor após análise da mesma.

Pode ser necessário recolher mais informação, sendo esta requisitada ao fornecedor se o responsável pela qualificação, avaliação do desempenho e desqualificação de fornecedores o requerer para aprovar a ficha do Fornecedor.

Caso o fornecedor em qualificação responda negativamente a questões consideradas relevantes, como por exemplo, a relacionada com a existência de um sistema de tratamento de reclamações, a situação deve ser reportada ao Gestor da Unidade de Negócio ou à Administração, consoante os casos, para avaliação sobre a qualificação ou não do fornecedor em apreço.

Existem três tipos de Fornecedores que devem ser controlados para o efeito destes procedimentos: os fornecedores estratégicos (fabricantes) ou ainda aqueles que são formalmente recomendados pelos fabricantes com os quais a empresa mantém acordos de comercialização de produtos fundamentais para o seu negócio, e dentro destes ainda fazemos a distinção dos que são do âmbito do SGS e SGSI, os fornecedores exclusivos e alternativos representantes das principais marcas dos equipamentos com que trabalhamos e os fornecedores pontuais, que tem pouca expressão no volume de aprovisionamentos da empresa e que os seus produtos e serviços são necessários ocasionalmente.

Na Lista de Fornecedores Qualificados, aparecem apenas os Fornecedores Qualificados para a operação regular da empresa, são avaliados anualmente e apenas aparecem os que tiveram operações comerciais no ano anterior.

Para os fornecedores de um produto ou serviço pontual e que não comprometa os processos dos clientes, a qualificação é automática, fornecimento a fornecimento, bastando para o efeito que o processo de encomenda ou o processo de pagamento (no caso da internet por exemplo) seja efetuado por um dos Diretores da empresa, para o fornecedor ser considerado elegível para o fornecimento.

No caso dos Fornecedores considerados estratégicos para a empresa, há uma decisão da Administração da empresa, aprovando a qualificação desses fornecedores como fornecedores que por razões de ordem estratégica, são automaticamente considerados privilegiados na etapa de aprovisionamento. Podem ser clientes, que por questões estratégicas ficam qualificados, parceiros de negócio com os quais existam acordos específicos de cooperação, fabricantes chave para unidades de negócio da empresa, distribuidores/representantes únicos para o nosso mercado ou distribuidor principal selecionado, neste último caso pode ser por razões relacionadas com vantagem operacional de processamento das encomendas integralmente digitalizado e outras garantias).

Os fornecedores estratégicos também são avaliados, podendo ser desqualificados como consequência da monitorização na etapa de aprovisionamento e da respetiva avaliação.

### 2.2.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação do desempenho de **fornecedores qualificados não estratégicos** é feita com periodicidade anual, de acordo com a seguinte regra e os seguintes intervalos:

- Regra: (% de atrasos de produtos + % de produtos não conformes) / total de produtos entregues
- Classificação 4 - até 10%
- Classificação 3 – entre 10 e 25%
- Classificação 2 – entre 25 e 50%

- Classificação 1 – entre 50 e 100%

E com os seguintes pressupostos:

- Cálculo do nº de artigos entregues;
- Cálculo da percentagem de artigos entregues em atraso (com base na data de previsão dada pelo fornecedor e que é registada pelos serviços administrativos);
- Cálculo do nº de não conformidades por fornecedor e percentagem de artigos não conformes sobre o total de artigos entregues;
- Classificação final de fornecedor de acordo com a seguinte regra - % de artigos com atraso + % de artigos não conformes.

A avaliação é feita pela Administração, com base nas informações fornecidas pela área de aprovisionamento quanto a desvios relativamente a prazos de entrega e a materiais não conformes, sendo definidas medidas e outras ações corretivas a desencadear junto do fornecedor, no sentido de melhorar o seu desempenho. Anualmente também, o fornecedor é informado da avaliação do seu desempenho após a avaliação do relatório anual da qualidade.

Fornecedores qualificados em anos anteriores poderão ser qualificados automaticamente pela Administração sem necessidade de nova ficha de informação, atendendo ao relacionamento histórico entre as organizações.

No processo de avaliação pode também ser ponderada a decisão de admitir fornecedores entretanto desqualificados, sendo, em consequência, desencadeado o processo de qualificação descrito anteriormente. No caso dos **fornecedores estratégicos** os critérios de avaliação, não se regem pelos mesmos parâmetros que os pontuais ou distribuidores, já que a organização os define como estratégicos por razões de negócio e, como tal, qualifica-os tendencialmente com acordos escritos de parceria que definem alguns parâmetros caso a caso de avaliação, e atribui-lhes um responsável para acompanhamento.

Para os **fornecedores estratégicos de serviços**, os parâmetros avaliar são definidos por tipologia de serviço ou fornecimento, e especificados caso a caso de entre os seguintes parâmetros:

- níveis de serviço estabelecidos nas situações em que são definidos (disponibilidade e capacidade dos recursos medidos pelo lançamento de incidentes desta natureza na empresa);
- o processo de gestão de incidentes no fornecedor caso exista e escalamento de problemas para o fornecedor;
- as condições de formação e certificação dos recursos da empresa;
- Não conformidades
- Condições de fornecimento (preço, prazo, *plafond*)

No caso de **fornecedores estratégicos de produto** deverão ser avaliados por:

- Não conformidades nas entregas (o mesmo processo que os não estratégicos);
- Condições de crédito (*plafond* e prazo);
- Gestão de incidentes (caso exista essa possibilidade)

Todos os **fornecedores estratégicos** são passíveis de serem avaliados em termos de segurança e proteção de dados pessoais através da realização de auditorias de segunda parte ou respondendo a questionários de avaliação exceto se possuírem uma certificação de segurança e ou de privacidade.

## 2.2.2 DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Um fornecedor pode ser desqualificado por força de atraso de entregas ou material não conforme, em circunstâncias que obriguem a empresa a reiniciar o processo de compra/venda, de modo a poder dar



resposta aos seus compromissos e cujo impacto tenha grande relevância na satisfação dos clientes da empresa.

O não cumprimento das políticas de segurança e proteção de dados pessoais pode levar à desqualificação do fornecedor.

É sempre uma decisão da Administração, na sequência da avaliação de desempenho do fornecedor e da gravidade das situações.

### 2.2.3 REFERÊNCIAS

| Documento                          | Responsável             |
|------------------------------------|-------------------------|
| FOR_LO_ Informação-de-fornecedores | Responsável de Processo |

## 2.3 3.ª ETAPA – APROVISIONAMENTO

A etapa de encomendas a fornecedor inicia-se com a confirmação da adjudicação do cliente e a partir do documento “confirmação de encomenda de cliente (ECL)” que serve apenas para controlo interno. Este documento é gerado no sistema de acordo com os respetivos requisitos acordados com o cliente.

As encomendas de produtos são efetuadas a fornecedores qualificados, indicados na lista de fornecedores qualificados anualmente revista.

A escolha do fornecedor é efetuada pelos serviços administrativos mediante a análise da classificação dos fornecedores, que os estrutura hierarquicamente por classificação de desempenho, e mediante a análise de disponibilidade dos produtos e condições comerciais estabelecidas.

No caso de fornecedores escolhidos via *net*, a escolha deve ser precedida de análise de conteúdo do respetivo site, sem prejuízo das restantes atividades contempladas.

No caso de produtos consumíveis e peças, a compra pode ser desencadeada por necessidades de *stock* ou por necessidade pontual.

Na atividade formativa, e sem prejuízo de outras situações, a empresa é certificada, desde 2019.09.19, enquanto entidade formadora, no âmbito do disposto na Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de Junho, nas áreas de educação e formação a seguir mencionadas:

- 090 – Desenvolvimento Pessoal
- 481 – Ciências informáticas
- 523 – Eletrónica e automação

As “encomendas a fornecedor (ECF)” são numeradas sequencialmente e automaticamente pelo sistema informático de gestão da Empresa sendo arquivadas pelo próprio sistema como encomendas pendentes até à sua satisfação pela receção dos produtos.

Na receção dos produtos é feito o controlo visual e documental pelos serviços administrativos, confirmando-se que os produtos rececionados estão de acordo com as encomendas pendentes registadas no sistema de informação da Empresa.

O responsável pela receção das encomendas valida assinando a guia do fornecedor, fazendo ainda o controlo visual do estado das embalagens rececionadas.

Nos casos, cada vez mais frequentes, em que a matéria entregue não é acompanhada por documentação, por exemplo, quando existe recurso a ferramentas do tipo TPA para validação da entrega, fica naturalmente prejudicada a validação da guia.

No caso de embalagens visivelmente danificadas e se for considerado que a qualidade do produto pode estar afetada, o serviço administrativo pode recusar a receção da encomenda. No caso de não se ter a certeza que a qualidade do produto está afetada e se, ainda assim, assumirmos que vamos rececionar, deverá ser registada uma nota na guia do fornecedor, de que o equipamento fica sujeito a conferência.

No caso de os fornecimentos não corresponderem às encomendas, aqueles são recusados e não rececionados.

No caso do *hardware*, o responsável administrativo emite e entrega uma via da guia de remessa ou de transporte ao coordenador do departamento técnico, que procederá à preparação e entrega do equipamento. Após entrega do *hardware* ao cliente, este assina a guia, a qual é arquivada.

No caso do *software*, o responsável administrativo arquiva a guia junto da fatura.

### 2.3.1 REFERÊNCIAS


| Documento                           | Responsável             |
|-------------------------------------|-------------------------|
| PRC_CO_Vendas                       | Responsável de processo |
| PRC_SU_Gestão-de-incidentes         | Responsável de processo |
| PRC_SU_Gestão-de-pedidos-de-serviço | Responsável de processo |

## 2.4 4.ª ETAPA – RECEÇÃO DO PRODUTO

Na receção o produto é verificado com base na listagem de ECF, elaborada com base nas ECL. A verificação consiste na confirmação da concordância entre o(s) produto(s) entregue(s) e os mencionados no documento do Fornecedor, as quantidades e o aparente estado de conformidade (v.g., embalagens não danificadas). Neste momento é colocado no produto uma etiqueta do tipo:


### P – Pronto para entrega

|            |  |
|------------|--|
| Cliente:   | UEM  |
| Artigo:    | LN-20N8002APG                                    |
| Local:     | BRAGA  |
| Descrição: | Lenovo ThinkPad E490 14" i5-8265U 8GB SSD512 W10 |


**P** 

### S – Produto para consumo interno ou stock

|            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| Cliente:   |                                  |
| Artigo:    | LN-31P7410                       |
| Local:     |                                  |
| Descrição: | Lenovo ThinkPad Travel Mouse USB |

**A2** 

|            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| Cliente:   |                                  |
| Artigo:    | LN-31P7410                       |
| Local:     |                                  |
| Descrição: | Lenovo ThinkPad Travel Mouse USB |

**A5** 

No caso dos produtos para consumo da empresa (*stock* ou consumo interno) deve ser colocado na etiqueta a delegação-destino, o produto e a descrição. No caso da etiqueta A2 (geralmente destinada a utilização em Leiria sem Cliente atribuído) deverá ser colocada a identificação do produto. No etiqueta A5 (armazém da Informática Interna) de igual modo.

Caso seja aplicável, no caso dos produtos para cliente, a fase de preparação deve dar início logo que estejam rececionados todos os componentes da encomenda. Uma vez procedida a assistência técnica e se considere o produto pronto para entrega, é colocada uma etiqueta “P”, de cor verde, validada pelo técnico responsável pela preparação.

Caso sejam detetadas embalagens danificadas ou entregas que não estão de acordo com a encomenda da empresa, os produtos e respetivos documentos devem ser devolvidos de imediato e é preenchida a *Nota de Não Conformidade no Sharepoint* e desencadeadas as ações aplicáveis, definidas no procedimento P-GQ-19 - *Tratamento de reclamações e controlo de saídas não conformes*.

### 2.4.1 ATRIBUIÇÃO DE PRODUTO DE STOCK A CLIENTE

No caso de venda de produtos do *stock*, mantém-se a etiqueta com a letra “S”, às quais se acresce a identificação do cliente e uma nova etiqueta com a letra “P”, que traduz a verificação da adequação do fornecimento.

## 5.2 Receção de equipamentos para suporte (reparação) - Códigos de Etiquetagem

## S – Suporte

Recepção

**S**

Assinatura de quem recepcionou

Cliente

Nº do Incidente

Identificação do Produto

Produto Associado ☐

Preencher o Pedido de Serviço “FOR\_SU\_Pedido-de-serviço” que deve ser assinada pelo Cliente.

Abrir o incidente e anexar a Folha de Recepção de Equipamento para Suporte respectiva (nesta folha deve ser colocado o número do incidente antes de a anexar).

O equipamento é identificado com uma etiqueta de cor vermelha com a letra “S”. Na etiqueta deve ser colocado o número do incidente registrado. No incidente do cliente deve ser agendada uma atividade de Suporte.

Nestes casos a data de abertura da atividade de serviço é a data de recepção do produto.

## 2.4.2 SEM REPARAÇÃO

Os produtos que não são passíveis de reparação e permanecem na empresa são identificados com uma etiqueta de cor preta e a identificação “S/Sem Reparação”. Decorrido o tempo acordado com o Cliente para recuperação, estes produtos são abatidos.

## 2.4.3 REFERÊNCIAS

| Documento                                 | Responsável             |
|---|-------------------------|
| PRC_CO_Vendas                             | Responsável de Processo |
| PRC_SG_Reclamações-e-saídas-não-conformes | Responsável de Processo |

## 2.5 5.ª ETAPA – PREPARAÇÃO E ENTREGA

## 2.5.1 PREPARAÇÃO DE EQUIPAMENTO

## 2.5.1.1 Cores das etiquetas

Vermelha – produto **recepcionado**

Amarela – produto em **preparação**

Verde – produto **pronto para entrega**

## 2.5.1.2 Preparação e teste dos Equipamentos

Aplicável aos equipamentos vendidos com Serviços de instalação e configuração.

Sobre o equipamento novo foram desencadeadas as ações aplicáveis, definidas no presente procedimento, 2.4 Quarta etapa – Recepção do produto.

O equipamento deve ser identificado com a etiqueta da cor amarela.

Preparação

**P**

Assinatura do técnico

### 2.5.1.3 Montagem dos Equipamentos

Os Equipamentos são montados, de acordo com as instruções do fabricante.

Caso sejam detetados componentes defeituosos, é preenchida a *Nota de Não Conformidade no Sharepoint* e desencadeadas as ações aplicáveis, definidas no procedimento *PRC\_SG\_Reclamações-e-saídas-não-conformes*.

### 2.5.1.4 Instalação do software de base

O software base é instalado, de acordo com as opções específicas do respetivo software e de acordo com os requisitos do Cliente definidos na cotação de venda.

### 2.5.1.5 Teste dos Equipamentos

Após instalado todo o software de base, são executados os testes, utilizando-se o software de diagnóstico e teste fornecido pelo fabricante ou com software de diagnóstico adequado, caso existam e a *check list* de teste da empresa que deverá ser anexada, à atividade de serviço respetiva.

### 2.5.1.6 Entrega e ou instalação dos produtos

O Produto deve ser identificado com a etiqueta da cor verde.



Concluídas todas as operações definidas anteriormente, o produto é embalado na embalagem original e de acordo com as instruções do fabricante e é entregue ao Cliente, na data e moldes acordados com este.

Se estiver acordado com o Cliente o serviço de instalação o produto é instalado no Cliente nos moldes acordados e de acordo com as especificações do fabricante.

### 2.5.1.7 Testes de instalação

Após concluída a instalação é feito um teste global à mesma, utilizando-se software de diagnóstico e teste ou metodologias do fabricante, caso existam e a *check list* de testes da empresa que deverá ser anexada, à atividade de serviço respetiva.

### 2.5.1.8 Receção do Equipamento

O equipamento pode ser entregue nas instalações da Empresa pelo Cliente ou ser recolhido pela Empresa.

Contra a entrega do equipamento é preenchido o pedido de serviço, sendo identificado o problema e o cliente, e servindo de comprovativo de entrega (F-AST-04).

Após dar entrada na empresa o equipamento é identificado com etiqueta de acordo com o definido na alínea e) deste ponto, sendo aberto um incidente no CRM, no caso de ser reparação física e verificando-se se se trata de equipamento em garantia, sujeito a contrato de assistência ou pedido avulso.

Caso se trate de equipamento em garantia, este é reencaminhado para o fabricante ou fornecedor recomendado pelo fabricante, sendo a situação registada na folha de obra.

As reparações de equipamentos abrangidos por um contrato de assistência técnica têm prioridade sobre os pedidos avulsos.

As etiquetas estão identificadas com o código "R", quando se trata de produtos para reparação.

### 2.5.1.9 Diagnóstico

O equipamento é diagnosticado, de acordo com o *software* ou indicações de diagnóstico e teste fornecido pelo construtor ou o interno da Empresa.

Nesta fase é também feito o orçamento da reparação, sempre que se verifiquem uma das seguintes situações:

- Montante da reparação superior ao valor do equipamento
- Necessidade de utilização de peças
- Necessidade de envio do equipamento ao fabricante
- Pedido do Cliente.

O orçamento de reparação é efetuado no sistema de gestão comercial da empresa a partir de um orçamento tipo específico para estes casos, está sujeito a uma taxa de orçamentação fixa, que é referida ao cliente na folha de pedido de serviço no momento da entrega do equipamento (F-AST-04).

O resultado do diagnóstico é registado na folha de obra, bem como se se trata de problema suscetível de resolução interna, se deve ser remetido para o fabricante, ou se não tem reparação.

Na Folha de Assistência e na Folha de Obra (F-AST-04) é referido o tempo máximo em que a empresa mantém em armazém e se responsabiliza pelos equipamentos reparados, sem reparação ou cuja reparação o Cliente tenha recusado.

### 2.5.1.10 Reparação

Após aprovação do Cliente, mediante a devolução do fax do orçamento com as respetivas opções assinaladas, o técnico da Empresa procede à reparação do equipamento, de acordo com as instruções do respetivo fabricante.

### 2.5.1.11 Teste

Antes de entregar o equipamento ao cliente, este é testado, de acordo com o *software* ou indicações de diagnóstico e teste do respetivo fabricante ou check-list de reparação da empresa.

Caso os testes decorram sem problemas, o resultado é registado na folha de obra e o equipamento é adequadamente etiquetado.

Caso se verifiquem problemas durante os testes, podem suceder três situações:

- Não existe possibilidade de resolução interna e o equipamento é enviado ao respetivo fornecedor, sendo o facto registado na folha de obra;
- Tratou-se de uma reparação incompleta ou incorretamente efetuada e o equipamento volta para a fase de “Reparação”; é-lhe aposta a etiqueta correspondente e a situação registada na folha de obra.
- Não há reparação possível

## 2.5.2 REFERÊNCIAS

| Documento                                 | Responsável             |
|---|-------------------------|
| PRC_CO_Vendas                             | Responsável de Processo |
| PRC_CO_Reclamações-e-saídas-não-conformes | Responsável de Processo |

## 2.6 RISCOS E OPORTUNIDADES

Ver *PLA\_SG\_Plano-de-gestão-do-risco*