



MANUAL DE PROVEDORES EXTERNOS

PRODUTOS E SERVIÇOS

SOUNDIGITAL - J ANFLOR ELETRÔNICOS LTDA.
AV. Dorival Candido Luz de Oliveira, N°2875, São Jerônimo
CEP 94040-001 – Gravataí/RS
Telefone: (51) 3042-9001
www.soundigital.com

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO E OBJETIVO	3
2.	SOBRE A SOUNDIGITAL	3
2.1.	POLITICA DA QUALIDADE	3
3.	ESCOPO.....	4
4.	DEFINIÇÕES	4
5.	RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE.....	5
6.	HOMOLOGAÇÃO DE PROVEDORES	5
7.	AVALIAÇÃO DE PROVEDOR EXTERNO	6
8.	REQUISITOS GERAIS PARA PROVEDORES EXTERNOS	7
8.1.	CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO	7
8.2.	GESTÃO DE RISCOS	8
8.3.	REQUISITOS DE CALIBRAÇÃO	8
8.4.	RESPONSABILIDADE SOCIAL, ÉTICA E SUSTENTABILIDADE (ESG) .	9
8.5.	COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	9
9.	REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA PROVEDORES EXTERNOS	10
9.1.	REQUISITOS PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS	10
9.1.1.	PRESTADORES DE SERVIÇO INDUSTRIAL	10
9.2.	REQUISITOS PARA TERCEIROS.....	11
9.3.	REQUISITOS PARA PRODUTOS	11
9.3.1.	AVALIÇÃO DE AMOSTRA/LOTE PILOTO DE PRODUTOS	13
9.3.2.	CONTROLE DE QUALIDADE DE RECEBIMENTO DE PRODUTOS	14
9.3.3.	PRODUTO NÃO CONFORME	14
9.3.3.1.	EMBARQUE CONTROLADO (CS2).....	14
9.3.3.2.	CUSTOS DE PRODUTOS NÃO CONFORMES.....	15
9.4.	TABELA DE REQUISITOS TÉCNICOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS CRÍTICOS	16
10.	ANÁLISE CRÍTICA DE FORNECIMENTO.....	19
11.	AUDITORIAS/ VISITA TÉCNICA SOUNDIGITAL.....	19
12.	SISTEMA DE DESQUALIFICAÇÃO DO PROVEDOR EXTERNO	20
13.	QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE PROVEDORES.....	20
13.1.	OBJETIVO.....	20
13.2.	QUANDO APLICAR	21

13.3. RESPONSABILIDADES.....	21
13.4. ESTRUTURA E CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO.....	22
13.5. BLOCOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO.....	22
13.6. VALIDAÇÃO PELA SOUNDIGITAL.....	23
14. REVISÃO.....	24

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Alinhado aos princípios que orientam a conduta da empresa, este Manual de Provedores tem como principais objetivos aprimorar a relação entre a SounDigital e seus Provedores, descrever os requisitos mínimos para o fornecimento de produtos e/ou serviços, bem como consolidar e difundir os padrões e critérios técnicos estabelecidos, além de estabelecer um aprimoramento contínuo do relacionamento entre a SounDigital e seus provedores.

A SounDigital espera pontualidade na entrega, excelência em qualidade e preços competitivos. A decisão de adquirir produtos ou serviços de um determinado Provedor depende, principalmente, da capacidade em atender, sem nenhuma restrição, aos requisitos descritos neste Manual.

Os critérios previstos neste Manual contemplam a sistemática de seleção, desenvolvimento, avaliação, monitoramento e melhoria contínua dos provedores e são considerados requisitos mínimos para fornecimento de materiais e/ou serviços destinados à SounDigital.

2. SOBRE A SOUNDIGITAL

Inovando e buscando novas tecnologias, a SounDigital consolidou-se no mercado brasileiro e internacional, conquistando o seu espaço e respeito entre os profissionais mais exigentes e renomados do setor. Hoje os produtos da marca podem ser encontrados em mais de 40 países e, suas especificações, seguem rigorosos padrões internacionais.

2.1. POLITICA DA QUALIDADE

A SounDigital, fabricante de amplificadores e acessórios de áudio, compromete-se com o atendimento dos requisitos das partes interessadas aplicáveis de melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, focando suas ações em:

- Crescer em vendas e rentabilidade, com a ampliação de mercado e soluções inovadoras;
- Buscar a satisfação dos clientes, através de um atendimento de excelência, mediante seus requisitos;
- Investir em oportunidade de crescimento dos seus colaboradores, melhorando a performance operacional;

- Elevar o nível de desempenho de qualidade, melhorando continuamente a eficácia, otimizando os recursos e melhor atendendo as demandas de mercado;
- Alcançar a maturidade nos processos administrativos operacionais, atendendo aos requisitos legais associados aos nossos produtos e serviços, aprimorando continuamente o Sistema de Gestão.

3. ESCOPO

Este Manual aplica-se a todos os Provedores Externos Qualificados, bem como a potenciais Provedores, abrangendo produtos e serviços fornecidos que podem afetar de forma direta ou indireta a qualidade dos processos e produtos da empresa, ou ainda o Sistema de Gestão da Soundigital.

4. DEFINIÇÕES

- **Provedor Externo:** Pessoa física ou jurídica que fornece produtos, insumos ou serviços para a empresa.
- **Terceiros:** Empresas ou indivíduos que realizam atividades em nome da empresa.
- **Prestadores de Serviços:** Empresas ou profissionais contratados para executar atividades específicas dentro da organização.
- **Provedores Críticos:** Provedores cujo fornecimento, se interrompido ou comprometido em qualidade, impacta diretamente a continuidade da produção, a segurança das instalações ou a conformidade dos produtos e processos da Soundigital.
- **ESG:** Sigla em inglês para Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança), conjunto de critérios utilizados para avaliar práticas de sustentabilidade, responsabilidade social e ética nas organizações.
- **Plano de Contingência:** Documento que descreve as ações a serem tomadas pelo provedor em situações de emergência ou interrupção, com o objetivo de garantir a continuidade do fornecimento.
- **Autoavaliação:** Instrumento de avaliação preenchido pelo próprio provedor, por meio do qual declara o nível de maturidade do seu sistema de gestão em relação aos requisitos da Soundigital. Está descrito e referenciado na Seção 13 deste Manual.

5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

É de responsabilidade da Qualidade da Soundigital a atualização e revisão deste manual, bem como é de responsabilidade da área de Supply Chain manter os provedores atualizados com as documentações pertinentes, incluindo este manual, em suas últimas revisões.

É de responsabilidade do provedor externo divulgar as alterações internamente e para todas as partes interessadas do seu processo evitando a utilização de versões desatualizadas.

A Soundigital é ainda responsável por solicitar e manter as evidências requisitadas aos provedores neste documento, bem como é de responsabilidade do provedor o envio destas à área de Supply Chain e/ou Qualidade da Soundigital.

NOTAS:

- A empresa reserva-se o direito de revisar e atualizar este manual conforme necessário.
- Para produtos e serviços indiretos, o solicitante destes é responsável por avaliar se o provedor preenche os pré-requisitos descrito nesse documento. Entende-se que se o documento de requisição de compra foi criado e aprovado o solicitante avaliou e certificou essa questão.
- Este Manual entra em vigor a partir do mês de sua publicação na revisão vigente. Provedores já homologados devem estar em conformidade com os requisitos desta revisão no prazo de 90 dias a contar da data de publicação, salvo disposição em contrário comunicada formalmente pela Soundigital.

6. HOMOLOGAÇÃO DE PROVEDORES

O setor de Supply Chain da Soundigital é responsável pela constante pesquisa e desenvolvimento de novos provedores externos, sendo que o desenvolvimento de um novo provedor de produto ou serviço é realizado por uma equipe multidisciplinar. A definição de novos provedores externos contempla, mas não se restringe apenas a:

- Avaliação de risco do provedor externo selecionado em relação a conformidade do produto/ serviço e aos fornecimentos ininterruptos;
- Contrato de Fornecimento (quando necessário);
- Requisitos de Qualidade para Fornecimento;

- Viabilidade técnica/ comercial;
- Avaliação de critérios ESG, quando aplicável a provedores estratégicos ou críticos.

Assim que o processo de aprovação for concluído, caso o provedor externo não possua pelo menos certificação ISO 9001 válida, será requerido o preenchimento do Questionário de Autoavaliação de Provedores, conforme descrito na Seção 13 deste Manual. A critério da Soundigital, poderá também ser realizada uma auditoria completa de Sistema de Gestão da Qualidade baseada na norma em questão.

Após concluir as etapas descritas acima, o provedor está apto a realizar amostras no caso de produtos.

A Soundigital acompanhará seus provedores externos por meio de avaliações periódicas e auditorias, conforme descrito nas seções seguintes.

7. AVALIAÇÃO DE PROVEDOR EXTERNO

A empresa realizará avaliações periódicas do desempenho dos provedores externos. Esta avaliação é realizada entre as áreas de Qualidade, Supply Chain, Materiais e Logística e Engenharia Industrial, avaliando:

- Características técnicas e qualidade dos produtos e serviços entregues;
- Embalagem e identificação no recebimento dos produtos;
- Quantidade de reprovações e número de não conformidades registradas no período;
- Condições comerciais, custos e atendimento as necessidades da empresa;
- Pontualidade de entrega, comunicação e atendimento as especificações técnicas demandadas;
- Atendimento aos requisitos documentais definidos neste Manual;
- Reincidência de não conformidades no período avaliado;
- Para provedores de serviços de infraestrutura e manutenção: qualidade dos laudos, relatórios e ARTs apresentados.

8. REQUISITOS GERAIS PARA PROVEDORES EXTERNOS

Os provedores externos qualificados devem atender aos requisitos técnicos, comerciais e de qualidade indicados abaixo.

8.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

- **Conformidade com normas técnicas e regulatórias aplicáveis:** O provedor deve comprovar que atende às normas técnicas e exigências legais pertinentes ao produto ou serviço fornecido - Evidência: cópias de certificados, laudos técnicos, declarações de conformidade ou documentos similares, conforme aplicável;
- **Certificações reconhecidas no setor (quando aplicável):** Se o fornecimento exigir certificações específicas (ex.: ISO 9001, IATF 16949, ANATEL, INMETRO), o provedor deverá apresentar documentação comprobatória - Evidência: cópias válidas dos certificados;
- **Rastreabilidade dos produtos e serviços fornecidos:** Os produtos e/ou serviços entregues devem conter identificação clara que possibilite sua rastreabilidade - Evidência: será verificada por meio de identificações físicas (etiquetas, marcações), notas fiscais ou relatórios de acompanhamento. Não é necessário envio prévio.
- **Sistema de Gestão da Qualidade implementado (preferencial):** É desejável que o provedor possua um sistema de gestão da qualidade documentado e efetivamente implementado - Evidência (quando aplicável): cópia do certificado e escopo do SGQ (ex.: ISO 9001).
- **Sigilo e confidencialidade:** Todo provedor externo que, no exercício do fornecimento, tiver acesso a informações técnicas, comerciais ou estratégicas da Soundigital — incluindo desenhos, especificações, projetos, dados de processo e qualquer outro documento interno — deve garantir a confidencialidade dessas informações, restringindo seu uso exclusivamente às finalidades do fornecimento contratado.

NOTA: O provedor é responsável pela qualidade dos produtos e serviços fornecidos, incluindo aqueles oriundos de sua cadeia de suprimentos. Isso compreende aspectos como rastreabilidade, conformidade legal, gestão de riscos, controle de substâncias restritas e demais requisitos aplicáveis. O provedor deve garantir que seus subfornecedores estejam alinhados com os requisitos estabelecidos neste Manual. Qualquer alteração relevante nos processos produtivos, produtos ou na cadeia de suprimentos que possam impactar nos

produtos e/ou serviços fornecidos devem ser comunicadas previamente à Soundigital para avaliação e aprovação.

8.2. GESTÃO DE RISCOS

- Os provedores externos devem identificar e mitigar riscos associados ao fornecimento de produtos e serviços à Soundigital.
- Os provedores devem comunicar à Soundigital, com antecedência, quaisquer alterações relevantes em processos, materiais, subfornecedores ou condições operacionais que possam impactar a qualidade, conformidade ou continuidade do fornecimento. Em situações de força maior que impeçam o aviso prévio, a comunicação deve ocorrer imediatamente após a identificação do evento, preferencialmente via e-mail formal para as áreas de Supply Chain e Qualidade.
- É desejável que os provedores de produtos e serviços críticos devem possuir planos de contingência, contemplando ao menos os seguintes cenários: interrupção de energia, falha de equipamentos críticos, indisponibilidade de matéria-prima ou insumos essenciais, aumento inesperado de demanda e desligamento de subfornecedores estratégicos. Esses planos poderão ser solicitados pela Soundigital quando necessário.
- A Soundigital poderá, no processo de avaliação e seleção de provedores, considerar a existência e robustez de planos de contingência como critério diferenciador, especialmente para itens e serviços sem fonte alternativa de fornecimento de curto prazo.

8.3. REQUISITOS DE CALIBRAÇÃO

- O provedor deve realizar a calibração dos equipamentos que forem utilizados para fins de fornecimento de produto ou realização de serviços de forma periódica, conforme as normas aplicáveis, garantindo sua precisão e confiabilidade.
- Sempre que solicitado, o provedor externo deve apresentar os certificados de calibração dos equipamentos, comprovando a rastreabilidade e validade das medições.

8.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL, ÉTICA E SUSTENTABILIDADE (ESG)

A Soundigital valoriza e espera que seus provedores externos conduzam seus negócios de forma ética, responsável e sustentável. São requisitos mínimos esperados de todos os provedores:

- Não utilizar mão de obra infantil, forçada ou análoga à escravidão em nenhuma etapa de sua cadeia produtiva ou de serviços;
- Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal aplicável;
- Manter em vigor todas as licenças e alvarás necessários para o exercício regular de suas atividades;
- Adotar práticas que minimizem impactos ambientais negativos, como descarte adequado de resíduos, controle de emissões e conformidade com a legislação ambiental vigente;
- Não praticar ou compactuar com atos de corrupção, fraude, suborno ou qualquer outra forma de conduta antiética no relacionamento com a Soundigital ou com terceiros.

É desejável que provedores estratégicos ou críticos possuam políticas ESG formalizadas — ambientais, sociais e de governança — e a Soundigital poderá, progressivamente, considerar esses critérios no processo de seleção e avaliação periódica.

NOTA: A declaração de conformidade com os requisitos desta seção faz parte do Questionário de Autoavaliação de Provedores (Seção 13) e constitui evidência formal do compromisso do provedor com esses princípios.

8.5. COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O provedor externo deve manter canais de comunicação atualizados e responsivos com a Soundigital, garantindo que os contatos informados no cadastro estejam disponíveis para as áreas de Supply Chain, Qualidade e Engenharia. Qualquer alteração nos contatos deve ser comunicada formalmente à Soundigital.

Para comunicações formais relacionadas a não conformidades, alterações de produto ou processo, solicitações de documentação e planos de ação, o provedor deve responder dentro dos prazos estabelecidos neste Manual. O não atendimento a prazos formais será registrado e impactará na avaliação periódica do provedor.

Toda comunicação formal entre provedor e Soundigital deve ser realizada preferencialmente por e-mail, com indicação clara do assunto, número do pedido ou RNC quando aplicável, e identificação do responsável pelo envio. Comunicações verbais não substituem confirmações escritas para fins de registro e evidência.

9. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA PROVEDORES EXTERNOS

O provedor deve cumprir todos os requisitos solicitados pela Soundigital, quando isso não for possível, deve ser contatada para determinação da ação corretiva apropriada antes do fornecimento.

9.1. REQUISITOS PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS

- Comprovação de capacitação técnica para execução dos serviços contratados;
- Cumprimento de prazos e especificações técnicas conforme acordado;
- Apresentação de relatório técnico ou similar após a execução dos serviços, quando especificado nos requisitos técnicos da Seção 9.4 ou quando solicitado pela Soundigital.

9.1.1. PRESTADORES DE SERVIÇO INDUSTRIAL

As manutenções corretivas, preventivas e preditivas de equipamentos críticos devem ser realizadas por:

- **Fabricante do equipamento:** O próprio fabricante executa a manutenção dos equipamentos críticos, especialmente quando há particularidades técnicas ou a necessidade de garantir algum requisito. O fabricante tem acesso aos manuais, peças originais e conhecimentos especializados sobre o funcionamento do equipamento, isso restringe que a manutenção seja realizada por empresas ou pessoas que não dominem a tecnologia do equipamento.
- **Empresa autorizada ou especializada:** Empresas autorizadas ou especializadas podem ser contratadas para realizar a manutenção desses equipamentos, pois têm a experiência necessárias para lidar com os sistemas complexos e críticos.
- **Assistência técnica autorizada:** Empresas que têm permissão para realizar reparos em produtos de uma determinada marca, normalmente, elas seguem os

padrões exigidos pelo fabricante e utilizam peças originais para garantir a funcionalidade e a durabilidade dos equipamentos.

Equipamentos que se enquadram nas regras acima, além dos especificados na Tabela de Requisitos Técnicos (Seção 9.4): Printer, Pick and Place, Reflow, Solda Onda, AOI, Murata, Compressor, Dobradeira, No-break e demais equipamentos com mesmas finalidades críticas.

NOTA: Para todos os serviços de manutenção industrial, quando exigido por norma técnica ou legislação, deve ser emitida ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) pelo profissional responsável.

9.2. REQUISITOS PARA TERCEIROS

- Adequação às políticas internas da empresa.
- Garantia de sigilo e confidencialidade das informações compartilhadas, conforme disposto no item 8.1;
- Cumprimento das legislações trabalhistas e fiscais aplicáveis.
- O fornecedor deve possuir planos de contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos, aumento de volume, etc.) visando proteger adequadamente a Soundigital contra a descontinuidade de fornecimento de produtos e assegurando a qualidade em eventos de emergência.
- O fornecedor deve possuir controle de operações necessário para assegurar que o processo de manufatura seja efetuado sob condições estáveis. As documentações são essenciais para assegurar a qualidade dos produtos na produção inicial e são usadas para manter níveis da qualidade continuamente aceitáveis. Os exemplos de documento de processo são: folhas processo, procedimentos e/ou instruções.

9.3. REQUISITOS PARA PRODUTOS

- Demonstrar conformidade com especificações, desenhos e notas técnicas;
- Garantir a rastreabilidade dos lotes de produtos fornecidos:
 - Os lotes devem estar identificados com uma etiqueta informando código, descrição, revisão (quando aplicável), data de fabricação, lote e nota

fiscal ou OC (quando aplicável e caso seja possível a inclusão de número da NF);

IDENTIFICAÇÃO DE LOTE	
CÓDIGO	0000000000
DESCRIÇÃO	XXXXXXXXXXXXX
REVISÃO	00
DATA DE FABRICAÇÃO	DD/MM/ANO ou SEM/ANO ou MM/ANO
LOTE	00000
NOTA FISCAL/ OC	000000

Exemplo: Etiqueta de identificação de lote

- As embalagens devem atender as necessidades da Soundigital (durante o processo de desenvolvimento a equipe técnica (Engenharia e Qualidade) junto a Supply Chain e ao provedor externo devem acordar o tipo de embalagem a ser utilizada para os itens se necessário);

NOTA: É de responsabilidade do provedor externo a retirada de todas as identificações das caixas retornáveis (bandejas, pallets, caixa agrícola, bobinas etc.) devendo estas embalagens conter apenas a identificação unívoca.

- Todas as características críticas e especiais devem ser incorporadas pelo provedor externo em todos os documentos relacionados ao produto (as características críticas serão informadas aos provedores externos através de desenhos e/ou requisitos de amostra. Outras características críticas e/ou especiais poderão ser identificadas pelo próprio provedor externo, durante o desenvolvimento do produto);
- É desejável que o provedor externo tenha o embasamento técnico em normas técnicas, e a Soundigital poderá a qualquer momento solicitar a adequação conforme norma específica de processo/matéria prima.

NOTA: Exigências em documentos técnicos e especificações Soundigital devem prevalecer acima de critérios definidos em normas, ou devem ser previamente acordadas entre provedor e Soundigital, caso não seja possível seguir com a exigência da documentação interna.

9.3.1. AVALIAÇÃO DE AMOSTRA/LOTE PILOTO DE PRODUTOS

Para novos produtos, atualizações de produtos e/ou novos provedores, deve ser realizado o processo de amostra/lote piloto, onde o provedor deve fornecer uma amostra do item a ser produzido, a amostra deve estar identificada com uma etiqueta informando o código, descrição, revisão, data de fabricação, nome do provedor externo e causa da avaliação da amostra. A matéria prima também deve estar acompanhada de um relatório dimensional da matéria prima, aspecto visual e as informações dos itens utilizados na fabricação (EX.: Tinta, gramatura do papel, especificações das matérias primas utilizadas na fabricação do produto).

IDENTIFICAÇÃO DE AMOSTRA	
PROVEDOR	XXXXXXXXXX
CÓDIGO	0000000000
DESCRIÇÃO	XXXXXXXXXX
REVISÃO	00
DATA	DD/MM/ANO
AVALIAÇÃO DE AMOSTRA	() NOVO PROVEDOR () NOVO PRODUTO/ UPDATE
OBSERVAÇÃO	XXXXXXXXXXXX

Exemplo: Etiqueta de identificação de amostra

Se a amostra inicial/lote piloto for aprovada, o provedor externo terá sua avaliação aprovada. Salvo por motivo de força maior, e neste caso a Soundigital deverá ser previamente informada, tanto a amostra inicial como o lote piloto deverão ser fabricados nas mesmas condições operacionais de um lote normal de produção, a fim de que em ambos os casos se possam avaliar a capacidade do processo produtivo utilizado. Portanto, após o início da fabricação em série, o provedor externo tem por obrigação informar previamente a Soundigital sempre que houver a necessidade de alguma alteração no processo de fabricação.

NOTAS: Provedores que estiverem inativos, ou seja, sem fornecimento regular por um período maior do que 12 (doze) meses podem ser enquadrados na regra de Novos Fornecedores e poderão ser submetidos ao processo descrito acima. PCI's e provedores destas, não se enquadram a este requisito, a avaliação de amostra para este item é realizada na compra de protótipos e segue fluxo diferente por meio de Supply Chain e Engenharia de Produto.

9.3.2. CONTROLE DE QUALIDADE DE RECEBIMENTO DE PRODUTOS

Para todos os lotes de materiais fornecidos, o monitoramento da qualidade é feito a partir do registro dos fornecimentos realizados, onde estão indicados os resultados da inspeção de recebimento que possuam interferência direta no produto acabado, sendo sujeitos à análise de recebimento, e são pontuados em função de deméritos.

A Qualidade é o setor responsável pela inspeção de recebimento e por atribuir, quando aplicável, os correspondentes deméritos, gerando Relatório de Não Conformidade – RNC, do qual o provedor externo obrigatoriamente deve retornar no prazo determinado.

Quando apropriado, a Soundigital se reserva o direito de verificar a qualidade dos produtos adquiridos nas próprias instalações dos provedores externos.

Estas verificações dos produtos adquiridos não isentam os provedores externos da responsabilidade de prover produtos aceitáveis, nem impedir subsequentemente rejeição por parte da Soundigital.

NOTA: Quando e se o provedor não responder uma rejeição/reprovação em 15 dias uteis o material reprovado será devolvido através de uma nota fiscal de devolução sem aviso prévio.

9.3.3. PRODUTO NÃO CONFORME

Para lotes que apresentarem não conformidade, o departamento de Qualidade deverá encaminhar uma notificação de imediato ao provedor via e-mail, o qual o provedor deverá responder em um prazo de 48 horas.

Em caso de reincidência de falhas a Soundigital poderá abrir uma RNC e até mesmo realizar uma visita técnica/auditoria para avaliar o processo do item em questão.

NOTA: Se solicitado, o provedor externo deve enviar uma equipe para seleção, retrabalho e/ou reparo na planta da Soundigital. Caso o mesmo não envie uma equipe, a Soundigital se reserva no direito de realizar o retrabalho/reparo ou a seleção e repassar os custos ao provedor externo.

9.3.3.1. EMBARQUE CONTROLADO (CS2)

O embarque controlado é uma ferramenta utilizada pela Qualidade da Soundigital que visa assegurar a identificação e a contenção dos problemas dentro da planta do provedor.

O provedor entra neste regime quando tiver: não conformidades resultantes em paradas de linha, incidência em cliente, reincidências de não conformidades; índice de desempenho de qualidade abaixo dos objetivos ou após constatação de fragilidade em seu Sistema da Qualidade. Nestes casos, a Qualidade Soundigital sugere um prestador de serviço para realização do embarque controlado e os custos relacionados a este processo ficam à cargo do provedor.

A remoção e/ou alteração no Embarque Controlado deve ser previamente autorizada pela Qualidade Soundigital, após avaliar a melhora nas entregas realizadas pelo provedor.

9.3.3.2. CUSTOS DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

A Soundigital poderá repassar todos os custos de produtos não conforme que agregaram valor em processos posteriores ao subcontratado, sendo esses processos dentro ou fora da Soundigital. Nos custos de Produto Não Conforme estão relacionados: Mão de obra direta; Mão de obra indireta; Embalagens; Transporte; Componentes; Subcomponentes de montagem; Testes funcionais; Ensaios laboratoriais.

A Soundigital poderá também repassar os custos de outros itens não relacionados acima referente a processos posteriores caso sejam identificados, além disso, produtos com falhas de fornecimento que sejam identificados em linha de produção e não durante inspeção de recebimento, que possuam falhas provenientes do provedor (sem contestações, ou seja, falhas que não podem ser causadas no processo da Soundigital) também terão seus custos repassados ao provedor.

NOTA: A responsabilidade pelos custos decorrentes de não conformidades poderá ser atribuída ao fornecedor, desde que, após a análise do problema, seja comprovado que se cumpriu integralmente os requisitos de armazenamento, validade do produto e correta aplicação. A verificação e validação dessas informações deverão ser realizadas de forma conjunta, com o devido registro e concordância formal entre as partes.

9.4. TABELA DE REQUISITOS TÉCNICOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS CRÍTICOS

PRODUTO/ SERVIÇO	TIPO	REQUISITOS
Componentes eletrônicos	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Date cote deve estar de acordo com nota técnica da Engenharia de Produto.
Placas eletrônicas	PRODUTO	- Atender documentação técnica/ especificação Soundigital; - Requisitos de aceitabilidade devem estar conforme padrões de Norma (IPC-A-600 - CLASSE 2/ considerar sempre a última versão).
Matéria prima eletrônica para beneficiamento (Núcleos/ fios)	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Atender Normas aplicáveis.
Matéria prima mecânica para beneficiamento (Chapas de aço/ alumínio/ cobre, etc.)	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Atender Normas aplicáveis.
Itens mecânicos gerais (Laterais metálicas/plásticas, dissipadores base/tampa, parafusos, presilhas, calços/rubber PAD's, etc.)	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Atender Normas aplicáveis.
Embalagens/ EPE's	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Atender Normas aplicáveis.
Embalagens de madeira para exportação (Pallets)	PRODUTO	- Atender diretrizes estabelecidas em Norma – ISPM 15/ Instrução Normativa (IN) nº 12; - Provedor deve possuir certificado emitido por um órgão credenciado pelo MAPA.
Insumos/Produtos químicos	PRODUTO	- Atender documentação técnica/especificação Soundigital; - Atender Normas aplicáveis; - Possuir rotulagem legível, contendo descrição do insumo e data de validade.
Calibração	SERVIÇO	- Ser laboratório rastreável a padrões nacionais ou internacionais, como o INMETRO, NIST, UKAS ou equivalente (preferíveis laboratórios RBC); - Emitir certificados de calibração que contenham no mínimo: Identificação do equipamento calibrado; Data do período de calibração; Padrões utilizados e sua rastreabilidade; Resultados das medições antes e depois do ajuste, se aplicável; Incerteza de medição e critérios de aceitação.
Auditor(a) ISO:9001 (Auditoria Interna)	SERVIÇO	- Enviar mini currículo, constando certificado de auditor líder; - Possuir experiência desejada superior a dois anos conduzindo auditorias; - Possuir treinamento em Interpretação da Norma ISO:9001 (considerar sempre a última versão).

<p>Serviços de Tecnologia da Informação (TI)</p>	<p>SERVIÇO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Possuir plano de backup e recuperação de dados para evitar perda de informações; - Possuir proteção contra-ataques cibernéticos e acesso não autorizado; - Atender a Normas e regulamentações aplicáveis (LGPD, preferível que possua ISSO/IEC 27001); - Possuir Gestão de Incidentes; - Possuir SLA (Acordo de Nível de Serviço).
<p>Manutenção predial</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p><u>PARA SERVIÇO DE MANUTENÇÕES SIMPLES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Profissionais com capacitação compatível com os serviços prestados, preferencialmente com curso profissionalizante na área de atuação. <p><u>PARA SERVIÇO DE MANUTENÇÕES ESPECÍFICAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Possuir profissionais qualificados e certificados para os serviços de manutenção elétrica (NR-10), hidráulica, estrutural e civil; - Seguir normas técnicas aplicáveis, como NBR 5410 (Instalações Elétricas), NBR 5626 (Instalações Hidráulicas) e demais regulamentos da ABNT.
<p>Climatização (Ar-Condicionado)</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p><u>PARA SERVIÇO DE MANUTENÇÕES SIMPLES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Profissionais com capacitação técnica compatível com os serviços prestados, preferencialmente com curso técnico em refrigeração, climatização ou áreas correlatas. - Certificados atualizados das NR-10 (segurança em instalações elétricas) e NR-35 (trabalho em altura), quando aplicável; - Atendimento às legislações e normas aplicáveis. <p><u>PARA SERVIÇO DE MANUTENÇÕES ESPECÍFICAS (PMOC):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser registrado no CREA/CRQ, conforme exigido para atividades de climatização; - Possuir equipe treinada e certificada para a execução dos serviços; - Atendimento às legislações e normas aplicáveis; - Emitir ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) vinculada ao PMOC.
<p>Manutenção de Compressores de Ar comprimido</p>	<p>SERVIÇO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profissionais capacitados em manutenção de compressores industriais; - No caso de manutenção de vaso de pressão, o prestador deve dispor de profissional registrado no CREA, com emissão de ART e atender aos requisitos e legislações aplicáveis (NR-13). Emitir relatório técnico após cada intervenção, informando tipo de manutenção, peças substituídas, condição do equipamento e anomalias identificadas.
<p>Manutenção de Exaustores (Postos de Soldagem)</p>	<p>SERVIÇO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profissionais com experiência comprovada em manutenção de ventiladores industriais/ exaustores; - Atendimento às legislações e normas aplicáveis. - As manutenções devem garantir a eficiência do sistema de exaustão conforme as exigências das NRs aplicáveis, especialmente NR-9 (PGR / Programa de Gerenciamento de Riscos) e NR-15 (Atividades e Operações Insalubres). Emitir relatório técnico após cada intervenção indicando a condição operacional do sistema e, quando aplicável, os resultados de medição de eficiência do exaustor.

<p>SPDA — Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (Para-raios)</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p>- Profissionais com formação técnica ou superior na área elétrica, devidamente registrados no CREA. O projeto e a execução do SPDA devem atender à ABNT NBR 5419 (considerar sempre a versão vigente). Emissão de ART obrigatória tanto para o projeto quanto para a execução ou manutenção. Após cada intervenção, o prestador deve fornecer laudo técnico com os resultados das medições de resistência de aterramento e demais ensaios previstos na norma, contendo data, identificação dos pontos medidos e assinatura do responsável técnico.</p>
<p>Aterramento de Máquinas e Instalações</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p>- Profissionais registrados no CREA com habilitação para serviços elétricos. A execução deve seguir as normas ABNT NBR 5410 e ABNT NBR 14039, conforme aplicável. Emissão de ART obrigatória para os serviços realizados. O prestador deve fornecer laudo ou relatório com os valores de resistência de aterramento medidos, identificação dos pontos medidos e conformidade com os limites normativos.</p>
<p>Subestação Elétrica</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p>- Manutenções preventivas, corretivas e preditivas devem ser executadas por empresa especializada e/ou pelo fabricante dos equipamentos, com profissionais habilitados em NR-10. Emissão de ART obrigatória para os serviços realizados. O prestador deve apresentar relatório de inspeção após cada intervenção, contendo: estado dos equipamentos, anomalias identificadas, ações realizadas e recomendações. A periodicidade das manutenções deve seguir as normas aplicáveis e as recomendações dos fabricantes dos equipamentos.</p>
<p>Caixas d'Água e Reservatórios</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p>- Limpeza e higienização devem ser executadas por empresa especializada com profissionais treinados. O serviço deve atender à legislação sanitária vigente e legislações estaduais e municipais aplicáveis. O prestador deve emitir laudo ou certificado de higienização após cada serviço, contendo: identificação do responsável técnico, data de execução, produtos utilizados e validade do serviço, conforme exigido pela legislação.</p>
<p>Manutenção de Maquinários em Geral</p>	<p>SERVIÇO</p>	<p>- Deve ser realizada pelo fabricante do equipamento, empresa autorizada ou empresa especializada com comprovação de capacitação técnica compatível com os sistemas envolvidos.</p>
<p>Dispositivos de manufatura (Stencils/ Pallets PTH/ Jigas de teste (incluindo partes mecânicas e eletrônicas)</p>	<p>PRODUTO</p>	<p>- Atender às especificações técnicas do projeto e serem compatíveis com os equipamentos da linha de produção. As tolerâncias dimensionais devem ser controladas e validadas antes da entrega.</p>

NOTA: Serviços prestados e/ou requisitados via contratos e/ou sem envolvimento da área de Supply Chain, como por exemplo: Serviços prestados ao RH/ SST (Exames médicos, PGR, Manutenção de ponto eletrônico, Transporte fretado), Pós-vendas (Assistências autorizadas), Marketing (Agências externas), Controladoria (Advogados, Transportes e logística), Qualidade (Consultorias) e Comercial (Representantes), não possuem requisitos

inclusos neste manual, estes requisitos são encontrados nos documentos pertinentes a cada processo e/ou contratos de prestação dos serviços em questão.

10. ANÁLISE CRÍTICA DE FORNECIMENTO

O provedor externo deve analisar criticamente todos os requisitos condicionantes do documento de compra (documentação técnica, requisitos legais e estatutários requeridos, especificações, desenhos, normas, prazos de entrega, quantidade, horário de recebimento, condições comerciais, capacidade fabril, volume etc.), antes da aceitação do pedido de compra. Uma vez que o pedido de compra for aceito a Soundigital entende que a análise foi realizada e não há empecilhos por parte do provedor para atendimento dos critérios e requisitos estabelecidos.

11. AUDITORIAS/ VISITA TÉCNICA SOUNDIGITAL

A Soundigital reserva-se o direito de realizar e agendar visitas regulares para tratativas comerciais, de qualidade, entrega e/ou técnica nas dependências do fornecedor com acesso ao processo produtivo.

A equipe técnica da Soundigital poderá também realizar visitas na planta do provedor externo, mediante aviso/ acordo prévio, respeitando limites de acesso e confidencialidade de seus provedores, a fim de conduzir auditorias de processo/sistema. Este processo também poderá incluir os seus subcontratados.

O provedor externo deve disponibilizar os recursos necessários para a execução destas atividades.

A Auditoria de Processo é priorizada naqueles provedores externos que não estão em conformidade com um dos seguintes critérios:

- Com históricos de não conformidades acumuladas no ano corrente;
- Que apresentaram não conformidades que afetaram o cliente final;
- Resultado de auditorias anteriores;
- Requisitos específicos de cliente;
- Novo fornecimento;

Após a auditoria a equipe técnica da Soundigital poderá disponibilizar o relatório da auditoria em um prazo de 10 dias úteis.

Para as questões que a equipe técnica da Soundigital identificarem como não conformidade o provedor externo deverá enviar um plano de ação. O Plano de ação deve conter no mínimo: Ações e análise de causa por parte da organização/ Prazo/ Responsável/ Eficácia.

Depois de concluída a implementação das ações corretivas, a qualquer momento, estas poderão ser avaliadas pela equipe técnica da Soundigital com o objetivo de verificar evidências e a eficácia das ações, inclusive in loco na planta dos provedores externos.

12. SISTEMA DE DESQUALIFICAÇÃO DO PROVEDOR EXTERNO

O setor de Supply Chain em conjunto com a área de Qualidade e/ou Engenharia, poderão descredenciar o provedor externo baseado na sua incapacidade em atingir os níveis de qualidade de fornecimento, pontualidade de entrega e requisitos mínimos de qualidade aceitável.

A Soundigital inicia o processo de desqualificação do provedor externo, quando as ações planejadas não surtirem efeitos esperados ou quando o mesmo não demonstrar interesse em atender as expectativas da Soundigital. Para isto, quando aplicável, outro provedor externo homologado já estará disponível para fornecimento.

Além dos critérios de desempenho, a desqualificação imediata poderá ocorrer nos seguintes casos, sem necessidade de processo prévio de desenvolvimento:

- Comprovação de descumprimento dos requisitos ESG mínimos estabelecidos no item 8.4;
- Violação de sigilo e confidencialidade conforme item 8.1;
- Prestação de informações falsas no Questionário de Autoavaliação (Seção 13) ou em qualquer outro documento formal enviado à Soundigital;
- Recusa injustificada em atender a solicitações formais de auditoria ou visita técnica.

13. QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE PROVEDORES

13.1. OBJETIVO

O Questionário de Autoavaliação de Provedores é um instrumento que tem por objetivo avaliar o nível de maturidade do provedor em relação aos requisitos mínimos da

Soundigital, identificar eventuais lacunas que precisam ser desenvolvidas antes ou durante o fornecimento, e gerar evidência formal do comprometimento do provedor com qualidade, ética e responsabilidade social.

O questionário não substitui as auditorias que poderão ser realizadas, mas é um instrumento complementar e proporcional ao porte e ao risco associado ao fornecimento de cada provedor.

13.2. QUANDO APLICAR

O Questionário de Autoavaliação deve ser aplicado nas seguintes situações:

- **Na homologação:** É obrigatório para todos os provedores novos que não possuam certificação ISO 9001 válida. Provedores com ISO 9001 vigente ficam dispensados do preenchimento obrigatório, podendo realizar o preenchimento de forma opcional, este deve apresentar cópia do certificado válido com escopo compatível com o fornecimento.
- **Na reavaliação periódica:** Provedores já homologados sem certificação ISO 9001 devem preencher o questionário anualmente, aos provedores com certificação deverá ser mantido apenas o registro atualizado da certificação vigente do provedor, como parte do processo de avaliação periódica descrito na Seção 7.
- **Em situações específicas:** A critério da Soundigital, o questionário poderá ser solicitado a qualquer momento para provedores com histórico de não conformidades recorrentes ou em processo de requalificação após desqualificação.

13.3. RESPONSABILIDADES

O envio do formulário ao provedor é de responsabilidade da Soundigital, através da área de Supply Chain, já o preenchimento é de responsabilidade do próprio provedor (autoavaliação), sendo obrigatório que o documento seja assinado por representante legal ou responsável técnico com poderes para declarar as informações prestadas.

A Soundigital, por meio das áreas de Qualidade e Supply Chain, é responsável por analisar o questionário respondido, após recebimento, validar as informações por meio de solicitação de evidências complementares ou visita técnica quando julgado necessário, e registrar o resultado no histórico do provedor.

13.4. ESTRUTURA E CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

O questionário é organizado em blocos temáticos, cada um com peso proporcional à sua relevância para a qualidade do fornecimento. Para cada questão, o provedor deve indicar uma das três situações: "Não possui" (0 pontos), "Em implantação ou parcialmente implementado" (metade da pontuação do item) ou "Sim, implementado e documentado" (pontuação máxima do item).

A pontuação total obtida define a situação do provedor da seguinte forma:

- **Qualificado:** Pontuação igual ou superior a 70% do total — o provedor está apto ao fornecimento;
- **Qualificado com Plano de Desenvolvimento:** Pontuação entre 50% e 69% — o provedor pode iniciar o fornecimento, mas deve apresentar plano de ação para os itens com gaps identificados, com prazos acordados com a Soundigital;
- **Não Qualificado:** Pontuação inferior a 50% — o provedor não está apto ao fornecimento até que os requisitos mínimos sejam atendidos e reavaliados.

13.5. BLOCOS TEMÁTICOS DO QUESTIONÁRIO

- **Bloco 1 — Gestão da Qualidade:** Avalia se o provedor possui sistemática definida e documentada para controle ou garantia da qualidade, e se define formalmente como os requisitos de qualidade serão atendidos.
- **Bloco 2 — Controle de Produto/Processo:** Avalia a existência de sistemáticas de identificação do produto nas fases de recebimento, processo e produto final; inspeção e ensaios no recebimento, em processo e finais (com registros); controle de produto não conforme; manuseio e embalagem; e qualificação do pessoal para as principais atividades.
- **Bloco 3 — Gestão de Não Conformidades e Ações Corretivas:** Avalia se o provedor possui procedimento formal para atendimento e tratativa a reclamações externas, incluindo análise de causa e plano de ação estruturado.
- **Bloco 4 — Metrologia e Calibração:** Avalia se o provedor possui sistemática formal de controle metrológico dos instrumentos de medição e ensaio, com calibração rastreável e registros atualizados.

- **Bloco 5 — Gestão de Riscos e Continuidade:** Avalia se o provedor possui análise de riscos documentada para os processos críticos do fornecimento e plano de contingência para situações de interrupção.
- **Bloco 6 — Responsabilidade Social, Ética e Sustentabilidade (ESG):** Avalia o comprometimento do provedor com os requisitos mínimos do item 8.4 deste Manual, incluindo declaração sobre trabalho infantil e análogo à escravidão, conformidade com legislação ambiental e licenças vigentes, e ausência de práticas de corrupção ou suborno.
- **Bloco 7 — Infraestrutura e Manutenção (aplicável a prestadores de serviço):** Avalia se o provedor de serviço possui infraestrutura adequada, profissionais habilitados para os serviços contratados e sistemática de manutenção de seus próprios equipamentos e instrumentos.

13.6. VALIDAÇÃO PELA SOUNDIGITAL

Após o recebimento do questionário preenchido, a Soundigital poderá solicitar evidências que comprovem as respostas declaradas, como procedimentos, registros, certificados ou laudos. A Soundigital poderá ainda agendar visita técnica para verificação in loco das informações prestadas, especialmente para provedores críticos ou em processo de homologação para itens de alta complexidade.

A prestação de informações falsas ou inverídicas no questionário constitui motivo de desqualificação imediata, conforme disposto na Seção 12.

14. REVISÃO

Revisão	Data	Motivo da Revisão
00	30/08/2022	Emissão inicial
01	12/04/2025	Reformulação geral do manual, revisão dos requisitos de serviços e produtos e demais tópicos.
02	02/06/2025	Atualização dos itens 8.1, 9.3, 9.3.3.2 e 11, com base nos feedbacks de provedores.
03	21/05/2026	Revisão geral com inclusão dos itens 8.4 (ESG), 8.5 (Comunicação), 13 (Questionário de Autoavaliação); expansão do item 8.2 (Gestão de Riscos e Continuidade); inclusão de novos requisitos técnicos na Seção 9.4 (SPDA, aterramento, subestação elétrica, caixas d'água, maquinários e exaustores); alinhamento às diretrizes da ISO 9001 versão vigente e tendências da revisão em curso.