

MANUAL DE FORNECEDORES

Sumário

INTRODUÇÃO.....	6
CONTRATOS STIHL.....	6
PENALIDADES.....	6
GESTÃO DA QUALIDADE.....	7
1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO FORNECEDOR.....	7
1.1. Exigências da Qualidade.....	7
1.1.1. Requisitos Mínimos de Certificação.....	7
1.1.2. Gerenciamento de Subfornecedores.....	7
1.1.3. Atualização de Normas e Desenhos.....	8
1.1.4. Controle de Documentos e Registros.....	8
1.1.5. Recursos e Treinamento.....	8
1.2. Exigências de Processo.....	8
1.2.1. Controle de Operações.....	8
1.2.2. Manutenção Preventiva.....	9
1.2.3. Monitoramento e Melhoria.....	9
1.2.4. Controle de Dispositivo de Monitoramento e Medição.....	9
1.2.5. Produtos Não-Conformes.....	9
1.2.6. Planos de Contingência.....	10
1.3. Exigências STIHL.....	10
1.3.1. Cotas Funcionais.....	10
1.3.2. Rastreabilidade e Documentação Obrigatória.....	10
1.3.3. Visitas.....	10
1.3.4. Inspeção de Layout.....	10
1.4. Substâncias restritas e proibidas SWN 39003.....	11
1.5. Embarque Controlado.....	11
1.5.1. Embarque Controlado Nível 1.....	11
1.5.2. Embarque Controlado Nível 2.....	11
1.6. Sistema Gestão Ambiental, Saúde e Segurança.....	12
1.7. Responsabilidade Social.....	12
2. SELEÇÃO DE FORNECEDORES.....	13
2.1. Critérios de Seleção e Desenvolvimento de Fornecedores.....	13
2.1.1. Novos Fornecedores.....	13
2.1.2. Fornecedores Ativos.....	14
2.1.3. Fornecedores Inativos.....	14

2.2. Comprometimento de viabilidade.....	14
3. SUBMISSÃO DE AMOSTRAS.....	15
3.1. Documentos fornecidos pela STIHL	15
3.2. Método de Avaliação de Amostras.....	16
3.3. Resultados da Avaliação de Amostras	16
4. PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇAS DE PRODUÇÃO (APQP)	17
4.1. Documentações do APQP	17
4.1.1. Registro do Projeto.....	18
4.1.2. Diagrama de Fluxo de Processo	18
4.1.3. Análise de Efeitos e Modos de Falhas (FMEA)	18
4.1.4. Planos de Controle.....	18
4.1.5. Análise dos Sistemas de Medição	19
4.1.6. Comparativos dos Meios de Medição	19
4.1.7. Avaliação do Processo Produtivo.....	19
4.1.8. Estudos de Capabilidade	19
4.1.9. Certificados e Relatórios de teste	19
4.2. Considerações gerais.....	20
AUDITORIAS.....	21
5. AUDITORIAS DA QUALIDADE.....	21
5.1. Auditoria de Avaliação de Fornecedores	21
5.2. Auditoria em fornecedores ativos.....	21
6. AUDITORIAS LOGÍSTICAS.....	22
6.1. Avaliação Logística	22
6.1.1. Processo de avaliação	22
6.1.2. Critérios de avaliação.....	22
6.1.3. Resultados da auditoria.....	22
MANUTENÇÃO DE FORNECEDORES.....	24
7. CONTROLE DE ALTERAÇÃO.....	24
7.1. Alterações de Processo e/ou Produto pelo fornecedor	24
7.2. Revisão de desenho realizadas pela STIHL	24
7.3. Modificações técnicas realizadas pela STIHL.....	24
8. INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO	25
8.1. Resultados das Inspeções	25
9. PROCEDIMENTO PARA PRODUTOS NÃO-CONFORME.....	26
9.1. Tratativas de não-conformidade.....	26
9.1.1. Ações de contenção.....	26
9.1.2. Ações corretivas.....	26
9.1.3. Fechamento da Não-Conformidade	26

Anexo 61 – Manual de Fornecedores STIHL

9.2. Destino de Materiais Não-Conforme.....	27
9.3. Custos de não Qualidade.....	27
9.4. Solicitação de Desvio	28
DESEMPENHO DE FORNECEDORES.....	29
10. SUPPLIER EVALUATION.....	29
10.1. HARD FACTS.....	30
10.1.1. Qualidade	30
10.1.2. Logística	31
10.2. SOFT FACTS	31
10.2.1. Compras	31
10.2.2. Tecnologia	31
10.2.3. Qualidade	32
10.2.4. Logística	32
10.3. CLASSIFICAÇÃO.....	32
10.4. SUPPLIERS' DAY – QUALITY PERFORMANCE	33
LOGÍSTICA E PLANEJAMENTO	34
11. EMBALAGEM.....	34
11.1. Premissas para definição de embalagem	34
11.2. Embalagens retornáveis e descartáveis	35
11.3. Aquisição de embalagens	36
11.4. Embalagens Especiais	37
11.5. Armazenagem, reparação e compra de reposição.....	37
11.6. Definição de tipos / modelos	37
11.7. Embalagens vazias	39
11.8. Limpeza.....	39
11.9. Especificações de Embalagem	40
11.9.1. Embalagem primária	40
11.9.2. Embalagem secundária.....	40
11.9.3. Embalagens Especiais	41
11.10. Etiquetas.....	42
11.11. Fluxo para aprovação de embalagem.....	44
12. DIVERGÊNCIAS DE FORNECIMENTOS	45
13. PLANEJAMENTO.....	45
13.1. Estoque de segurança	45
13.2. Processo de planejamento por parte da STIHL.....	45
13.3. Garantia da capacidade de fornecimento do fornecedor.....	45
13.4. Flexibilidade nas quantidades	46
13.5. Capacidade de ferramental	46

Anexo 61 – Manual de Fornecedores STIHL

13.6. Compromisso de recebimento	47
13.7. Fornecimentos em desacordo.....	47
13.8. Interrupções de fornecimentos.....	47
13.9. Procedimento de transmissão de dados	48
14. PORTAIS STIHL.....	49

INTRODUÇÃO

A finalidade deste Manual é aprimorar as relações entre a STIHL Ferramentas Motorizadas Ltda e seus fornecedores, e descrever os requisitos mínimos para o fornecimento de produtos e/ou serviços destinados à produção da STIHL.

É imprescindível que todos os fornecedores ativos, em desenvolvimento ou em processo de cotação, estejam de acordo com o Código de Ética e Conduta para Parceiros Comerciais, disponível no site da STIHL – Informações para Fornecedores.

A STIHL espera pontualidade na entrega, excelência em qualidade e preços competitivos. A decisão de comprar de um determinado fornecedor depende, entre outras coisas, da capacidade do fornecedor em atender, sem nenhuma restrição, os requisitos da STIHL descritos neste Manual.

Este Manual aplica-se a todos fornecedores ativos, bem como potenciais fornecedores, abrangendo produtos e serviços diretos.

CONTRATOS STIHL

A STIHL utiliza contratos de cunho jurídico para estabelecer claramente as regras que definem o seu relacionamento com os fornecedores. Os contratos que podem ser utilizados são:

- Acordo de Confidencialidade;
- Contrato de Aquisição;
- Contrato de Comodato;
- Contrato de Prestação de Serviços;

Para maiores informações contate o comprador responsável pelo negócio com a sua empresa.

PENALIDADES

O não atendimento dos requisitos e obrigações estabelecidas neste manual sujeitará o fornecedor às penalidades nele descritas, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou consequências contempladas nos contratos firmados com a STIHL ou no Código de Ética e Conduta para Parceiros Comerciais.

GESTÃO DA QUALIDADE

1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO FORNECEDOR

O fornecedor deve estabelecer, documentar, executar, e manter um sistema de Gestão da Qualidade, buscando melhorar continuamente sua eficácia de acordo com as exigências deste Manual.

As exigências mínimas necessárias estão definidas nos tópicos a seguir:

1.1. Exigências da Qualidade

O fornecedor deve obter os requisitos mínimos para garantir a Qualidade dos produtos fornecidos. O seguinte conjunto de exigências mínimas de qualidade deve ser estabelecido.

1.1.1. Requisitos Mínimos de Certificação

Como requisito mínimo para fornecimento a STIHL, os fornecedores devem estar em conformidade com os requisitos:

- Possuir certificação ISO 9001, conforme última versão;
- Desejável IATF 16949 e ISO 14001, conforme última revisão válida.

Para fornecedores ativos STIHL, é mandatória a atualização dos certificados do Sistema da Qualidade e Ambiental no Portal de Fornecedores STIHL (Pool4Tool/Jaggaer). A não atualização dos certificados impactará na performance do fornecedor (ver item 14. “Portais STIHL” deste manual).

1.1.2. Gerenciamento de Subfornecedores

O fornecedor STIHL é responsável pela qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos por sua cadeia de suprimentos (Ex.: rastreabilidade, certificação, conformidade legal, análise riscos, uso substâncias restritas e proibidas, etc.). O fornecedor deve ter um sistema documentado para selecionar apropriadamente subfornecedores com capacidade de atender este Manual e requisitos específicos da STIHL, bem como gerenciar e monitorar continuamente suas atividades. O Analista de Qualidade de Fornecedores STIHL (AQF), quando julgar necessário, realizará auditorias nos processos de subfornecedores, a fim de assegurar que seus controles estão apropriados. O fornecedor deve comunicar as últimas especificações para sua cadeia de suprimentos e verificar continuamente o produto. Uma alteração nos processos e/ou na cadeia de suprimentos do fornecedor requer comunicação à STIHL antes de sua implementação (ver item 7.1 deste Manual).

1.1.3. Atualização de Normas e Desenhos

É de responsabilidade dos fornecedores realizar consultas periódicas à STIHL para verificar a última revisão de desenhos e normas STIHL, bem como divulgar as alterações internamente e para todas as partes interessadas.

1.1.4. Controle de Documentos e Registros

O fornecedor deve manter documentos e/ou registros da qualidade conforme tempo de retenção estabelecido pelo mesmo, exceto quando esteja especificado de outra forma pela STIHL, conforme segue:

- Documentações de APQP: manter todos os documentos, desde aprovação até a última atualização, em fácil acesso, enquanto o item estiver ativo. Após o encerramento de produção, em arquivo morto por mais 1 ano.
- Desenhos que apresentem características com obrigatoriedade de documentação (ver item 1.3.2 deste Manual): manter registros de processo conforme SWN 13020-02.

1.1.5. Recursos e Treinamento

Os funcionários deverão estar qualificados para o trabalho que executam por meio de educação, treinamento ou experiência profissional, e ter conhecimento dos processos, ferramentas da qualidade e treinamentos específicos em atividades que podem afetar a qualidade dos produtos fornecidos.

Os treinamentos devem fornecer aos funcionários a consciência da relevância e importância de suas atividades e como eles contribuem para a realização dos objetivos da qualidade nos planos de negócios. É desejável que o fornecedor tenha um ou mais colaborador com os treinamentos de: APQP (Planejamento Avançado da Qualidade do Produto), FMEA (Análise de Modo e Efeitos de Falha Potencial), MASP (Metodologia e Análise de Soluções de Problemas), PPAP (Processo de Aprovação de Peças de Produção), MSA (Análise de Sistema de Medição), CEP (Controle Estatístico de Processo), ISO 9001 ou IATF 16949 (Sistema de Gestão de Qualidade).

1.2. Exigências de Processo

O fornecedor deve obter meios mínimos para o controle de processo dos produtos fornecidos. O seguinte conjunto de exigências mínimas de processo deve ser estabelecido.

1.2.1. Controle de Operações

O fornecedor deve preparar 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

de inspeção e teste, planos de controle específicos do produto, procedimentos e/ou normas operacionais e instruções de manutenção preventiva, entre outros.

Documentos de processo deverão estar no lugar e condições adequados antes do início da produção e prontamente disponibilizado aos funcionários responsáveis pela operação do processo.

1.2.2. Manutenção Preventiva

O fornecedor deve identificar os “*equipamentos chaves*” de processo, providenciar recursos de manutenção para máquinas, equipamentos, moldes e ferramentas, e desenvolver um sistema de manutenção preventivo para, no mínimo, estes equipamentos. Registros dos históricos das manutenções preventivas devem ser documentados e disponibilizados. O fornecedor é responsável por estabelecer um sistema que assegure a integridade das ferramentas, padrões, moldes e embalagens.

1.2.3. Monitoramento e Melhoria

O fornecedor deve objetivar ser referência nos processos / produtos fornecidos para STIHL buscando continuamente a melhoria.

1.2.4. Controle de Dispositivo de Monitoramento e Medição

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para a calibração, controle e manutenção dos equipamentos usados para medir, inspecionar e avaliar produtos, serviços e/ou processos, com o objetivo de assegurar que os mesmos estejam em conformidade com os requerimentos aplicáveis. O fornecedor deve calibrar estes equipamentos em intervalos periódicos usando as normas aplicáveis, quando requerido, e em laboratórios credenciados a ISO IEC 17025 ou INMETRO, RBC e RBLE, preferencialmente, sendo aceitável a rede metrológica de seu respectivo estado. Em caso de fornecimento por parte da STIHL de meios de medição/ dispositivos de controle, a calibração, monitoramento e/ou manutenção é de responsabilidade do fornecedor exceto se acordado de outra forma.

1.2.5. Produtos Não-Conformes

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos para assegurar que seja evitado o uso de produtos suspeitos ou produtos não-conformes, e que estes sejam enviados a STIHL. Este controle deve fornecer identificação, documentação, avaliação, separação e disposição dos produtos não-conformes. A análise dos dados de produtos não conformes deve ser realizada sistematicamente, buscando a implementação de Planos de Ação que minimizem e/ou eliminem seus causadores no processo produtivo.

1.2.6. Planos de Contingência

O fornecedor deve possuir planos de contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos, aumento de volume, etc.) visando proteger adequadamente a STIHL contra a descontinuidade de fornecimento de produtos e assegurando a qualidade em eventos de emergência.

1.3. Exigências STIHL

1.3.1. Cotas Funcionais

Cotas funcionais são definidas e identificadas no desenho do produto conforme SWN 13015 / SWN 13016 / SWN 13017 / SWN 13018. Estas características apresentam tratativa diferenciada conforme item 4.1.7 deste Manual. Os componentes que possuírem Cotas Funcionais e/ou cotas definidas como críticas pelo AQF STIHL, mesmo que não estiverem citadas no desenho do conjunto final, devem seguir a mesma tratativa acima.

1.3.2. Rastreabilidade e Documentação Obrigatória

O fornecedor se compromete a garantir a rastreabilidade dos produtos fornecidos. Se alguma não-conformidade for identificada, deve assegurar a rastreabilidade e isolar os produtos suspeitos e defeituosos. Os desenhos que apresentarem a simbologia abaixo constituem uma exigência de documentação obrigatória. Logo, toda a documentação relacionada à rastreabilidade do produto deve ser assegurada, conforme SWN 13020-02.



1.3.3. Visitas

A STIHL reserva-se no direito de realizar e agendar visitas regulares para tratativas comerciais, qualidade, entrega e/ou técnica nas dependências do fornecedor com acesso ao processo produtivo.

1.3.4. Inspeção de Layout

A realização anual (mínimo) de uma completa inspeção de layout (características, métodos de avaliação conforme liberação do produto) é requerida para cada produto fornecido, exceções devem ser tratadas com o AQF. Os fornecedores não necessitam submeter ao Analista da Qualidade de Fornecedores os resultados desta inspeção, mas devem manter em sua planta evidências desta pelo período de 2 anos,

exceto para as características com obrigatoriedade de documentação que deve seguir o tempo de retenção definido no item 1.3.2.

1.4. Substâncias restritas e proibidas SWN 39003

É de responsabilidade do fornecedor garantir e informar o atendimento ou não da SWN 39003 tanto na submissão das amostras quanto na manutenção de série do produto conforme formulários de declaração de substâncias restritas anexo a SWN 39003. O fornecedor deve possuir uma lista dos produtos fornecidos e ter o conhecimento de quais são as substâncias restritas que poderiam conter nos produtos fornecidos, baseando-se nas normas/requisitos SWN39003, REACH e GADSL. Além disso, deve possuir evidências do atendimento às normas mencionadas como: laudo das substâncias restritas dos fabricantes das matérias-primas usadas, e/ou laudos de análises de substâncias restritas feitas nos produtos a serem fornecidos à STIHL. A STIHL se reserva no direito de solicitar a revalidação em qualquer item com contrato vigente.

1.5. Embarque Controlado

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

O fornecedor 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. A remoção e/ou alteração no Embarque Controlado deve ser previamente autorizado pelo AQF STIHL.

1.5.1. Embarque Controlado Nível 1

O Embarque Controlado Nível 1 é realizado a partir da notificação formal pelo Técnico e/ou AQF STIHL. Para executar esta contenção agressiva o fornecedor deve implementar uma área de inspeção isolada da linha de produção, com fluxo de entrada e saída definidos.

As peças submetidas a este processo de contenção deverão apresentar identificação especial, conforme pré-acordado com o Técnico e/ou AQF STIHL.

1.5.2. Embarque Controlado Nível 2

O Embarque Controlado Nível 2 é aplicado quando houver reincidências de não conformidades de características que façam parte do Embarque Controlado Nível 1. Além das ações descritas acima, o processo de inspeção deve ser realizado por uma empresa especializada em seletivos, indicada pela STIHL, que reportará o resultado deste seletivo diretamente para a Qualidade da STIHL. Os custos relativos a este processo são de responsabilidade do fornecedor.

1.6. Sistema Gestão Ambiental, Saúde e Segurança

O fornecedor deve:

- Ter um sistema de gestão ambiental, de saúde e segurança com políticas e diretrizes definidas;
- Designar uma pessoa responsável para saúde ocupacional e pela gestão ambiental e da segurança;
- Identificar e avaliar riscos / impactos ambientais e definir medidas preventivas;
- Definir os equipamentos de proteção individual a ser utilizados para cada função;
- Identificar produtos perigosos / disponibilizar fichas de segurança do produto.
- Avaliar e atender os requisitos legais;
- Obter liberação para equipamentos que necessitam de licenças para operações especiais;
- Orientar e proceder situações de emergência e manter uma gestão de resíduos e riscos;
- Verificar continuamente a sistemática através de auditorias;
- Definir objetivos de acordo com as diretrizes do sistema de gestão ambiental, de saúde e segurança;
- Prover/documentar treinamento para seus funcionários (saúde, segurança, meio ambiente, materiais perigosos, etc...).

1.7. Responsabilidade Social

O fornecedor deve ter uma gestão ética e transparente nas questões sociais, ambientais e econômicas com as partes interessadas, de modo a minimizar os impactos de suas decisões e atividades operacionais na sociedade. São consideradas boas práticas relacionadas à cidadania e a ética: o combate à pirataria, sonegação e corrupção, práticas leais de concorrência, estar em conformidade com as legislações aplicáveis, respeito aos direitos humanos (direitos do trabalhador, combate ao trabalho infantil e escravo, combate à discriminação de pessoas com deficiência, raça, gênero, crenças, entre outros) e na promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e de relacionamento.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES**2.1. Critérios de Seleção e Desenvolvimento de Fornecedores****2.1.1. Novos Fornecedores**

Para participarem do processo de cotação e/ou desenvolvimentos, seguem requisitos para qualificação de novos Fornecedores:

Avaliação Comercial

- Contrato social da empresa;
- Análise financeira (SERASA + Negativas de INSS e FGTS);
- Licença de operação ambiental (LO);
- Cadastro no Portal de Fornecedores STIHL (Pool4Tool/Jaggaer);
- Concordância com o Código de Ética e Conduta STIHL;
- Acordo de confidencialidade (padrão STIHL);
- Atender aos requisitos mínimos de qualidade mencionados no item 1 deste manual;
- Contrato de aquisição (padrão STIHL) para início dos desenvolvimentos.

Avaliação da Qualidade

- Obter pontuação mínima na Avaliação da Capacidade da Qualidade do Fornecedor (ACQF), a ser realizada pelo método de autoavaliação e/ou auditoria realizada pelo AQF STIHL na planta do fornecedor.

Avaliação Logística

- Fornecedor será avaliado nos requisitos de comunicação, processamento de ordens, aquisição de materiais, capacidade fabril, produção e gestão de estoque através do preenchimento da avaliação logística. O resultado será através de uma pontuação que classificará o fornecedor para fins de fornecimento. A Avaliação logística será realizada através de auto avaliação e/ou auditoria realizada pelo Analista de Planejamento da STIHL na planta do fornecedor, conforme item 6 deste manual.

2.1.2. Fornecedores Ativos

Para participarem do processo de cotação e receberem indicação de novos negócios, os fornecedores deverão atender os requisitos abaixo:

- Atender requisitos de classificação do item 9 deste Manual;
- Certificados do Sistema da Qualidade atualizados no Portal STIHL.

2.1.3. Fornecedores Inativos

Fornecedores 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.

2.2. Comprometimento de viabilidade

O fornecedor deve avaliar e validar o projeto com o objetivo de verificar as condições mínimas necessárias para atender a qualidade do produto e todas as exigências requeridas pela STIHL. Em caso de não poder atender as exigências e especificações do projeto, o fornecedor deve, obrigatoriamente, comunicar a STIHL no momento da cotação através do documento “Comprometimento de Viabilidade”.

3. SUBMISSÃO DE AMOSTRAS

Aprovado o fornecedor, conforme requisitos no item 2 deste Manual, passa-se para a fase de submissão de amostras. Nesta etapa de desenvolvimento de produto o fornecedor deve apresentar para a STIHL:

- Amostras conforme definido no formulário “*Deckblatt (Avaliação das Características)*” e “*Pedido de Compras PSN*”;
- Documentações de APQP conforme solicitado pela STIHL.

As amostras devem ser produzidas com processos, materiais, sistemas de controle e ferramentais definitivos de produção, exceto protótipos, quando definidos pela STIHL e acordado previamente com o AQF STIHL. As amostras devem ser submetidas a controles e verificações de todas as características solicitadas em desenho, normas e especificações.

3.1. Documentos fornecidos pela STIHL

Durante início do desenvolvimento a STIHL fornecerá os requisitos específicos a seguir:

Documento	Definição
Deckblatt (Avaliação de Características)	Folha de rosto do desenvolvimento de componente que deve acompanhar a amostra (anexo na embalagem) onde contém a descrição da abrangência da avaliação
Messbericht	Relatório dimensional padrão;
Desenho	Desenho na revisão que deve ser submetido as amostras e avaliações;
Requisitos de APQP	Check-List contendo itens necessários na submissão de APQP;
Pedido de compra do ferramental	Confirmação da compra da ferramenta;
Pedido de Compra de Amostras (PSN)	Documento que autoriza o fornecedor a iniciar o desenvolvimento e confirmação da compra das amostras;

3.2. Método de Avaliação de Amostras

As amostras fornecidas serão avaliadas conforme requisitos existentes no “*Deckblatt*” podendo englobar todas as etapas descritas a seguir:

Conceito	Definição
Avaliação de características (MB)	1. Análise dimensional; 2. Análise de material; 3. Testes Complementares; 4. Capabilidade (MFU) – Capabilidade curta (consultar SWN 13015; 13016; 13017; 13018); 5. APQP devidamente concluído (ver item 4 deste Manual).
Avaliação de funcionamento (FB)	Teste Funcional.
Avaliação de processo (PB)	Estudo de Capabilidade MFU e PFU, conforme SWN correspondente.
Avaliação linha (BB)	Teste de montagem na linha de produção (montagem em série).

3.3. Resultados da Avaliação de Amostras

O resultado da avaliação da amostra será dado ao fornecedor no “*Deckblatt*”, podendo indicar a necessidade de correções e/ou modificações da amostra. Se tal for o caso, todas as correções e/ou modificações deverão ser obrigatoriamente realizadas antes de entregar a nova amostra para a STIHL.

Os documentos constantes na NTB são enviados ao fornecedor pela área de Compras da STIHL, e é a formalização da aprovação/reprovação das amostras.

4. PROCESSO DE APROVAÇÃO DE PEÇAS DE PRODUÇÃO (APQP)

O objetivo do Planejamento Avançado da Qualidade do Produto (APQP) é garantir que as peças produzidas satisfaçam os requisitos solicitados em desenhos, normas e especificações. Com base nessa concepção, a STIHL adotou o processo de APQP, no qual os fornecedores têm um papel fundamental para assegurar a qualidade do produto desde o momento inicial de sua liberação para produção. Para o sucesso da utilização desta ferramenta, faz-se necessária uma comunicação constante entre o fornecedor e a STIHL.

4.1. Documentações do APQP

As documentações de APQP a serem submetidas conjuntamente com as amostras deverão atender o formulário “*Requisitos de APQP*” - anexo R_176 deste manual. Os requisitos de APQP serão informados ao fornecedor no Pedido de Compras de Amostras (PSN). Em caso de não recebimento dos requisitos, o fornecedor deve entrar em contato com o departamento de Compras da STIHL. A seguir as etapas que deverão ser seguidas:

Etapa #1: deve ser apresentado e aprovado pela STIHL antes de iniciar a Etapa #2

- Análise Viabilidade
- Cronograma

Etapa #2: deve ser aprovado pela STIHL antes de iniciar a Etapa #3

Devem ser submetidos **ANTES** de produzir as amostras

- Desenho boleado
- Fluxo do Processo
- PFMEA
- Plano de Controle
- Análise dos Sistemas de Medição
- Comparativos dos Meios de Medição
- Proposta de Embalagem

Etapa #3: processo/embalagem deve ser em condição de série e otimizado antes de submeter as amostras definitivas

Devem ser submetidos **JUNTO** com as amostras

- Folha de Rosto (NTB)
- Relatório Dimensional
- Relatório de Material

- Testes Complementares
- Estudos de Capabilidade
- Relatório de Aparência
- Formulário R_176 “Template APQP” preenchido

4.1.1. Registro do Projeto

É de responsabilidade do fornecedor manter os registros da homologação, assim como qualquer eventual modificação no produto.

4.1.2. Diagrama de Fluxo de Processo

O fornecedor deve desenvolver um diagrama dos processos. Este diagrama deve descrever claramente os passos e sequências do processo produtivo, assim como fluxo alternativo (Ex.: retrabalho, reinspeção, etc.). Deve atender o check list dos “*Requisitos de APQP*” - anexo R_176 deste manual.

4.1.3. Análise de Efeitos e Modos de Falhas (FMEA)

FMEA de Projeto (DFMEA)

O fornecedor com responsabilidade de projeto deve desenvolver o FMEA de Projeto (DFMEA).

FMEA de Processo (PFMEA)

O fornecedor deve desenvolver o FMEA de Processo (PFMEA) conforme a última revisão do AIAG, analisando os potenciais modos de falha para todas as etapas contidas no Fluxograma do Processo.

Requisitos específicos

Os seguintes requisitos devem ser considerados:

- O FMEA deve ser desenvolvido por uma equipe multidisciplinar;
- O fornecedor deve apresentar planos de ações conforme tabelas estabelecidas no manual da AIAG ou se requisitado pelo AQF STIHL;

4.1.4. Planos de Controle

O fornecedor deve desenvolver e submeter à STIHL um Plano de Controle que defina todas as verificações requeridas a cada etapa do processo preferencialmente oriundas do PFMEA e as definidas

conjuntamente com o AQF STIHL. Deve atender o check list dos “Requisitos de APQP” - anexo R_176 deste manual.

4.1.5. Análise dos Sistemas de Medição

O fornecedor deve garantir que os métodos de controle utilizados em seu processo produtivo estejam validados e aprovados através de Estudos de Análise de Sistemas de Medição (MSA), como por exemplo: medidas de R&R, tendência, linearidade, estabilidade. SWN 13019 pode ser utilizada como referência.

4.1.6. Comparativos dos Meios de Medição

A STIHL poderá solicitar ao fornecedor comparativo dos Meios de Medição (MV) para determinar as diferenças nos processos e métodos de medição entre o Fornecedor e a STIHL, conforme norma SWN 13015.

4.1.7. Avaliação do Processo Produtivo

O fornecedor está sujeito a avaliações de seu processo produtivo pelo AQF STIHL, quando este julgar necessário. O objetivo desta avaliação é verificar se os requisitos definidos durante o desenvolvimento do produto foram implementados.

4.1.8. Estudos de Capabilidade

Os Estudos de Capabilidade são conduzidos para todas as características funcionais (ver item 1.3.1 deste Manual) e/ou aquelas pré-definidas pelo AQF STIHL. O fornecedor deve realizar análise conforme SWN 13015, 13016, 13017 e 13018.

Se o critério de aceitação de capabilidade não estiver de acordo com SWN, o fornecedor deve submeter à Qualidade STIHL um Plano de Ação e um Plano de Controle Modificado, provendo inspeção 100% nas cotas que não atingiram capabilidade até que as ações corretivas sejam implementadas ou novo estudo aprovado.

O AQF STIHL pode solicitar ao fornecedor a utilização de Controle Estatístico de Processo (CEP) e/ou Carta Farol para as cotas funcionais e/ou críticas.

4.1.9. Certificados e Relatórios de teste

O fornecedor deve providenciar evidências que verificações requeridas durante o desenvolvimento do produto foram realizadas e que os resultados indiquem concordância com as exigências especificadas.

- “Deckblatt” (Avaliação das Características): o fornecedor deve obrigatoriamente enviar juntamente com a documentação o Deckblatt devidamente preenchido nos campos indicados para

preenchimento do fornecedor (número de cavidade, número do molde, peso da peça, logotipo, endereço, revisão do desenho, etc..). Estas informações são necessárias para avaliação da documentação das amostras.

- **Messbericht (Resultados Dimensionais):** o fornecedor deve ter os resultados dimensionais para cada processo de fabricação individual, por exemplo, células ou linhas de produção, e todas as cavidades, moldes, padrões ou matrizes. Todas as cotas indicadas nos desenhos deverão ser dimensionadas e o instrumento utilizado para avaliação deverá ser mencionado conforme tabela que consta no formulário padrão STIHL. Os resultados das avaliações dimensionais deverão ser registrados nos devidos formulários STIHL.
- **Resultado de Ensaio de Material e Testes de Performance:** o fornecedor deve realizar análise de laboratório para todos os materiais, tratamentos térmicos e tratamentos superficiais utilizados para todas as peças e materiais de produto com exigência química, física, metalúrgica e desempenho funcional. Quando aplicável, o fornecedor deve submeter corpo de prova em quantidade suficiente para os testes.
- **Testes Complementares:** o fornecedor deverá realizar testes complementares em casos específicos referenciados nos desenhos através de SWN.

4.2. Considerações gerais

- Todas as documentações requeridas no APQP devem ser entregues no máximo juntamente com as amostras e conforme as etapas estabelecidas no item 4.1, incluindo o formulário R_176 "Template APQP" devidamente preenchido e análise crítica da documentação realizada pelo fornecedor;
- As características que estiverem fora das especificações de desenhos e/ou normas devem ser mencionadas e destacadas nos devidos relatórios com o consentimento prévio do AQF STIHL;
- As amostras cujos relatórios foram avaliados durante o desenvolvimento do APQP devem estar identificadas e acondicionadas em embalagens apropriadas, garantindo a integridade do produto (oxidação, batidas, etc.);
- Se o fornecedor não estiver preparado para efetuar as devidas avaliações dimensionais, ensaios e/ou testes, este deve obter o suporte externo de uma entidade credenciada e notificar a STIHL informando o nome do subcontratado;
- O fornecedor deve reter amostra do lote de homologação;

O fornecedor deve demonstrar concordância com todas as exigências aplicáveis e específicas da STIHL.

AUDITORIAS

5. AUDITORIAS DA QUALIDADE

O fornecedor está sujeito a avaliações de seu processo produtivo pelo Analista da Qualidade de Fornecedores (AQF) STIHL. O escopo de realização da auditoria é definido pelo AQF responsável.

Requisitos da auditoria que não atingirem o critério definido pelo AQF deverão ser apresentados plano de ação no prazo máximo de 30 dias, exceções devem ser acordados com AQF.

5.1. Auditoria de Avaliação de Fornecedores

O resultado da auditoria realizada será informado ao fornecedor através do AQF STIHL. A escala de classificação está definida conforme os critérios a seguir:

Classificação			Significado da Nota
A	Aprovado	100-95	- Apto a iniciar o desenvolvimento e pode ser solicitado plano de ação.
B	Aprovado Condicional	94-85	- Apto a iniciar o desenvolvimento e deve ser solicitado plano de ação.
C	Apto Re-avaliação	84-70	- Não apto a iniciar o desenvolvimento e pode ser reavaliado após apresentação e implementação de plano de ação; - Nova auditoria pode ser realizada.
D	Reprovado	≤ 69	- Não atende os requisitos. - Fornecedor inapto para iniciar o desenvolvimento

5.2. Auditoria em fornecedores ativos

A STIHL reserva-se no direito de realizar e agendar auditorias (Ex.: requalificação, preventivas, processo VDA 6.3, moldes/ferramentas e dispositivos, responsabilidade social, código de ética e conduta, etc.) regulares nas dependências do fornecedor com acesso a todo o processo produtivo. O escopo mínimo das auditorias está descrito no item 1 deste Manual.

6. AUDITORIAS LOGÍSTICAS

6.1. Avaliação Logística

Consiste em uma auditoria presencial, conduzida pelo Analista de Planejamento de Materiais, com o objetivo de avaliar o fornecedor em relação à estabilidade da cadeia de suprimentos ao longo de todo o seu processo, identificando potenciais riscos e vulnerabilidades às operações da STIHL.

A auditoria é realizada, obrigatoriamente, em todos os novos fornecedores e, para fornecedores já cadastrados, a critério do Analista de Planejamento de Materiais da STIHL.

6.1.1. Processo de avaliação

O fornecedor recebe, duas semanas antes da realização da auditoria presencial, um formulário contendo as questões-base para a condução da auditoria. Este formulário deve ser preenchido pelo fornecedor, fazendo-se uma auto avaliação dos seus processos logísticos.

Presencialmente, estas questões serão verificadas e evidenciadas pelo auditor STIHL.

6.1.2. Critérios de avaliação

A auditoria é estruturada através de uma série de perguntas a respeito dos processos que impactam a cadeia de suprimentos do fornecedor.

São abordadas questões em seis principais áreas: comunicação, processamento de ordens, aquisição, capacidade, produção e gestão de estoques.



6.1.3. Resultados da auditoria

O resultado da auditoria gera uma nota de 0 a 100, que classifica o fornecedor em uma das seguintes classes, considerando a estabilidade do processo logístico: A, B, C ou D.

Resultado do Processo de Avaliação Logística		
A	100 - 95 Pontos Alta Performance	Sistema Informatizado / suporte ao sistema disponível em toda cadeia do processo. Alto processo de capacidade. Fornecedor de baixo risco. Possível sugestões para implementar melhorias.
B	94 - 85 Pontos Capacidade de processo assegurada	A cadeia de processos do fornecedor é organizada de forma abrangente. Capacidade do processo assegurada. Risco baixo de suprimento, riscos individuais potenciais. Recomendação de melhorias.
C	84 - 70 Pontos Capacidade de Processo Restrita	Processo logístico não está organizado de forma consistente. Capacidade de processo é restrito. Risco de fornecimento elevado. Ações para melhorias devem ser definidas e implementadas. Necessidade de uma nova Auditoria será definida pelo gerenciamento da STIHL.
D	69 - 00 Pontos Processo não é capaz	Organização insuficiente ao longo da cadeia de processo no fornecedor. Processo não é capaz. Risco de abastecimento muito elevado. Atividades para melhorias obrigatórias, as que devem ser definidas e controladas. Auditoria de acompanhamento necessária.

Com base nesta classificação, é definida a estratégia posterior de tratativa com o fornecedor.

Fornecedores classificados como A ou B possuem liberação, da parte logística, para novos desenvolvimentos e amostragens. Para os fornecedores classificados como C ou D apresentam restrições de fornecimento, para continuidade do processo é necessário elaborar um plano de ação, cujas medidas devem ser revisadas periodicamente até a sua conclusão. Planejamento de Materiais dará suporte na elaboração do plano de ação após a liberação de desenvolvimento (NTB).

MANUTENÇÃO DE FORNECEDORES

7. CONTROLE DE ALTERAÇÃO

7.1. Alterações de Processo e/ou Produto pelo fornecedor

Quando houver alterações de processo e/ou produto, o fornecedor deve descrever no documento ZAK, disponível no portal STIHL Collaboration – pasta QA_Folder, e encaminhar ao Departamento de Compras STIHL, conforme os procedimentos descritos nas normas SWN 39001-01 e SWN 39001-02.

7.2. Revisão de desenho realizadas pela STIHL

Quando houver uma revisão de desenho é enviado um “workflow” pelo departamento de planejamento STIHL para o e-mail cadastrado do fornecedor. O fornecedor é responsável por acessar o “Portal STIHL Collaboration”, avaliar a revisão e manter a última versão válida em seu sistema. Caso haja alteração no produto e/ou processo, o fornecedor deve entrar em contato e informar os impactos ao planejador/comprador responsável.

7.3. Modificações técnicas realizadas pela STIHL

Quando houver modificações técnicas de produto, o processo seguirá as mesmas etapas que o desenvolvimento de novos itens, conforme item “3. SUBMISSÃO DE AMOSTRAS” deste manual.

Entende-se por Modificação Técnica as seguintes alterações: item com novo índice, nova revisão de desenho, novo código, novas ferramentas, entre outros. Ressalta-se a responsabilidade do fornecedor em manter a última versão válida do desenho em seu sistema.

8. INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO

A STIHL realiza inspeções de recebimento em produtos e/ou serviços recebidos, tendo como referência o Plano de Inspeção, que baseia-se no histórico do desenvolvimento e em especificações técnicas (normas e desenhos).

Documentações que forem requeridas ao fornecedor pela STIHL, deverão ser enviadas juntamente com cada lote e a ausência dos mesmos é condição para reprovar o material na inspeção de recebimento.

8.1. Resultados das Inspeções

Após realização das inspeções previstas no Plano de Inspeção de Recebimento, o departamento de Qualidade da STIHL deve registrar o resultado da Decisão de Utilização (DU) do lote. A seguir resultados das DU existentes:

Status	Descrição
Aprovado (A)	Código 10 Esta classificação é utilizada quando o lote inspecionado apresenta amostras com todas as características aprovadas.
Uso Aprovado (UA)	Código 21 Esta classificação é utilizada quando o lote for aceito condicionalmente e não impacta no produto ou processo (embalagem & desvios técnicos menores).
Desvio (D)	Código 23 Esta classificação é utilizada quando o lote for aceito condicionalmente (desvios permitidos pela engenharia, sem restrições de uso)
Desvio Especial (DE)	Código 22 Esta classificação é utilizada quando o lote for aceito condicionalmente (desvios permitidos pela engenharia, com restrições de uso e/ou produção).
Reprovado (R)	Códigos 24; 25; 26; 27 Esta classificação é utilizada quando os lotes inspecionados forem reprovados por não atenderem às especificações técnicas e não serem passíveis de desvio, onde a disposição poderá ser retrabalho (24), seleção (25), devolução (26) ou sucata (27).

9. PROCEDIMENTO PARA PRODUTOS NÃO-CONFORME

O item é considerado não conforme quando não atender as especificações técnicas. As não-conformidades, provenientes de terceiros que forem detectadas durante a inspeção de recebimento, processo de fabricação e/ou montagem serão reportadas ao fornecedor, via portal STIHL. O não atendimento dos prazos abaixo definidos podem ocasionar novos deméritos ao fornecedor.

9.1. Tratativas de não-conformidade

O fornecedor deve investigar a(s) não-conformidade(s) utilizando a Metodologia de Análise e Soluções de Problemas, e atender todos os requisitos específicos do documento disponível no portal STIHL.

9.1.1. Ações de contenção

Quando aplicável, a STIHL e o fornecedor devem identificar e conter o produto não conforme em todas as localidades (Ex.: dependências do fornecedor, material em trânsito, materiais situados na STIHL, nos representantes e no cliente final), bem como a atualização destas informações. Ações de contenções e informações do lote contido do fornecedor (Ex.: ponto de corte, identificação especial, nota fiscal, etc.) devem ser enviados imediatamente para STIHL após a comunicação da não-conformidade. Quando aplicável, o início da contenção por parte da STIHL será em até 24h e os custos serão repassados para o fornecedor.

9.1.2. Ações corretivas

As ações corretivas devem ser enviadas para a STIHL o mais breve possível e incluir medidas de verificação, controle e prevenção, bem como devem apresentar abrangência para processos e/ou produtos similares. Não será aceito como causa raiz falta de treinamento do operador, nem como ação corretiva re-treinar operador, conscientização, ou aumento da frequência de inspeção. O prazo desejável para recebimento das ações corretivas é de até 7 dias úteis.

9.1.3. Fechamento da Não-Conformidade

Os planos de ações realizados e as evidências das ações concluídas, assim como, a análise de eficácia por parte do fornecedor, podem ser solicitadas pelo Técnico e/ou AQF. O fornecedor deve manter a STIHL informada sobre qualquer alteração no processo de análise do relatório de não-conformidade.

9.2. Destino de Materiais Não-Conforme

Como opção primária, materiais reprovados comprados de fornecedores nacionais devem ser diretamente DEVOLVIDOS para os respectivos fornecedores, via NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO. Custos de frete serão cobrados do fornecedor. Dependendo das exigências da STIHL e do nível de estoque, remessas rejeitadas poderão ser objetos de seleção e/ou retrabalho.

9.3. Custos de não Qualidade

Todos os custos envolvidos em uma não-conformidade originada pelo fornecedor, os quais incluem, mas não estão limitados a: refugos, substituição de peças, horas de mão de obra em inspeções, retrabalhos e/ou seletivos, despesas de viagens, prestação de serviços de terceiros, processos de garantia e/ou paradas de planta na STIHL serão, em sua totalidade, repassados ao fornecedor. A STIHL definiu como padrão considerar os seguintes custos aos fornecedores:

Item	Evento	Base cálculo	Custo padrão e/ou método apuração
1	Infraestrutura STIHL para realizar seleção / retrabalho	$\begin{aligned} & \text{Qtd dias retrabalho/seleção} \\ & \times \\ & \text{Valor padrão} \end{aligned}$	R\$ 500,00
		O custo da infraestrutura para seleção/retrabalho nas instalações da STIHL compreende: uso das instalações, luz, água, instrumentos de medição e bancadas de testes e materiais auxiliares (lixa, caneta, marcadores industriais, papel, etc...);	
2	Mão de obra do corpo técnico STIHL (mão de obra indireta)	$\begin{aligned} & \text{Qtd pessoas} \\ & \times \\ & \text{Qtd horas} \\ & \times \\ & \text{Valor padrão} \end{aligned}$	R\$ 170,00
		O custo de mão de obra do corpo técnico STIHL compreende: pessoal de apoio técnico da Inspeção de Recebimento, Analista da Qualidade de Fornecedores e Engenharia de Produto/Processo;	
3	Mão de obra do contratado	$\begin{aligned} & \text{Qtd horas homem} \\ & \times \\ & \text{Valor hora contratado} \end{aligned}$	Conforme orçamento / negociação direta entre fornecedor e prestador de serviço
		A STIHL possui empresas de serviços de seleção e/ou retrabalhos credenciados. É de responsabilidade de o fornecedor contatar e contratar diretamente essas empresas e realizar os acertos comerciais aplicáveis em situações que se fizerem necessários. Em caso de contratação da empresa terceira por parte da STIHL os custos serão repassados ao fornecedor	
4	Paradas de Linha de Produção na STIHL	$\begin{aligned} & \text{Qtd horas linha parada} \\ & \times \\ & \text{Valor padrão} \end{aligned}$	R\$ 16.000,00
		O custo de linha de produção parada compreende a parada de produção por tempo igual ou maior há 60 minutos devido à falta de produto comprado (problemas de qualidade, atrasos de entrega);	
5	Despesas extras	Custo de viagem de funcionários STIHL Custo de fretes especiais Sucata de máquinas oriunda retrabalho Mão de obra (direta) homem STIHL	Variável
		O custo de despesas extras compreende: despesas com viagem do corpo Técnico da STIHL ao fornecedor para auxiliar na solução do problema, custos de fretes especiais pagos pela STIHL, sucata de máquinas oriundas do retrabalho, mão de obra direta da STIHL em casos que é necessário conhecimento técnico do produto para realizar a seleção/retrabalho, perdas de produção e lucros cessantes.	
6	Refugos e/ou Perdas	$\begin{aligned} & \text{Qtd pçs sucutada} \\ & \times \\ & \text{Valor padrão} \end{aligned}$	Custo Standard do produto

	Os refugos e perda compreende: sucata dos produtos após a seleção e/ou retrabalho.		
7	Custos administrativos	Percentual estabelecido	20% do valor total dos custos envolvidos
	O custo administrativo compreende: transporte interno, Logística e administração do retrabalho.		

Perdas de Produção e Lucros cessantes serão calculados caso a caso considerando os modelos de máquinas e mercados a que se destinam.

9.4. Solicitação de Desvio

Materiais não-conformes detectados na planta do fornecedor, somente poderão ser embarcados para a STIHL mediante solicitação e aprovação de desvio. A solicitação de desvio deve ser requerida ao Analista da Qualidade de Fornecedores. O fornecedor deve enviar as informações em inglês.

Os produtos somente poderão ser enviados após o recebimento da aprovação do desvio. O número do desvio designado deve acompanhar todos os lotes embarcados a STIHL, com identificação nas embalagens. Remessas não identificadas ou peças não-conformes recebidas após o vencimento do desvio, serão consideradas como não-conformidade.

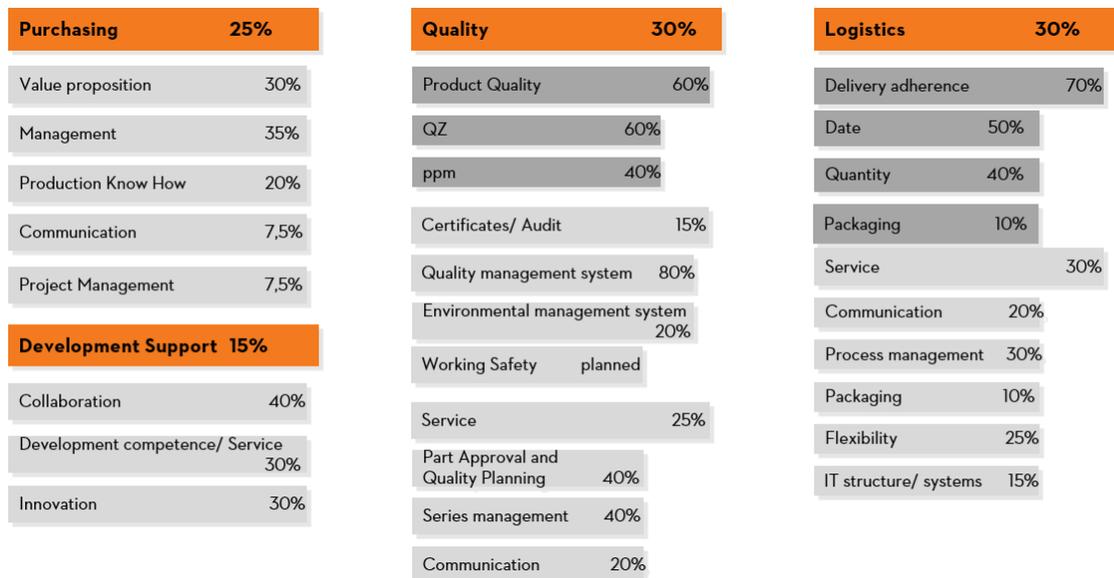
Desvios solicitados após o embarque, sem consentimento da STIHL, serão penalizados na nota da qualidade do fornecedor (QZ).

DESEMPENHO DE FORNECEDORES

10. SUPPLIER EVALUATION

O Supplier Evaluation é o sistema que gerencia o desempenho dos fornecedores STIHL. Os fornecedores são avaliados trimestralmente em duas áreas (Qualidade e Logística) e anualmente em quatro áreas (Compras/Tecnologia/Qualidade/Logística).

- Requisitos trimestrais - HARD FACTS (Avaliação Quantitativa)
- Requisitos anuais – HARD E SOFT FACTS (Avaliação Quantitativa e Qualitativa)



HARD FACTS			SOFT FACTS		
Quality 30%		Logistics 30%		Purchasing 25%	
Product Quality	60%	Delivery adherence	70%	Value proposition	30%
QZ	60%	Date	50%	Management	35%
ppm	40%	Quantity	40%	Production Know How	20%
		Packaging	10%	Communication	7,5%
				Project Management	7,5%
				Development Support 15%	
				Collaboration	40%
				Development competence/ Service	30%
				Innovation	30%
				Quality 30%	
				Certificates/ Audit	15%
				Quality management system	80%
				Environmental management system	20%
				Working Safety	planned
				Service	25%
				Part Approval and Quality Planning	40%
				Series management	40%
				Communication	20%
				Logistics 30%	
				Service	30%
				Communication	20%
				Process management	30%
				Packaging	10%
				Flexibility	25%
				IT structure/ systems	15%

Trimestralmente, a avaliação é disponibilizada no Portal STIHL Collaboration, detalhando seu desempenho. Os resultados da avaliação fornecem indicativos sobre os pontos fortes e os pontos fracos de cada fornecedor, o que por sua vez propicia oportunidades para seu aprimoramento.

10.1. HARD FACTS

10.1.1. Qualidade

Os resultados trimestrais na área de Qualidade são avaliados com base no índice QZ (60%). O índice PPM (40%) será futuramente considerado no cálculo.

Nota de Qualidade de Fornecimento (QZ)

A Nota de Qualidade de Fornecimento (QZ) é o indicador que representa o cumprimento dos requisitos de qualidade especificados para conformidade dos produtos e/ou serviços que foram verificados durante a Inspeção de Recebimento. Atribui-se pontuação em função de:

$$QZ = \frac{(\sum A \times 100) + (\sum UA \times 50) + (\sum D \times 0) - (\sum DE \times 200) - (\sum R \times 400)}{N}$$

Onde:

N = número total de remessas

A = remessas aceitas sem defeitos (lotes aprovados)

UA = remessas aceitas condicionalmente (embalagem & desvios técnicos menores)

D = remessas aceitas condicionalmente (desvios permitidos sem restrições de uso)

DE = remessas aceitas condicionalmente (desvios permitidos com restrições de uso e/ou produção)

R = remessas rejeitadas (exigindo devolução, retrabalho, sucata ou seleção)

PPM

O PPM é o indicador que considera as peças não-conformes na linha de produção sobre a totalidade de peças conformes. Seu cálculo é realizado conforme abaixo:

$$PPM = \frac{\text{Qtd pçs Rejeitadas Produção}}{\text{Qtd Total Recebida}} \times 10^6$$

10.1.2. Logística

Os resultados trimestrais na área de Logística são avaliados com base nos critérios Cumprimento de Prazo (50%), Quantidade (40%) e Embalagem (10%).

Cumprimento do Prazo:

É avaliado pela comparação entre a data efetiva vs. a data programada de entrega.

Critério	Nota
Entrega dentro da tolerância (-7/+3 dias)	100 pontos
Entrega dentro do dobro da tolerância (-14/+6 dias)	50 pontos
Entrega acima do dobro da tolerância	1 ponto

Pontuação pela quantidade:

É avaliado pela quantidade efetivamente recebida vs. a quantidade do pedido

Critério	Nota
Quantidade conforme o cronograma de entrega	100 pontos
Quantidade não conforme o cronograma de entrega	1 ponto

Pontuação pela embalagem

No momento a STIHL não utiliza esse programa. Todos os fornecedores recebem a nota 100. No entanto, qualquer irregularidade com a embalagem será abordada pelo sistema de gestão de qualidade.

10.2. SOFT FACTS

10.2.1. Compras

Considera-se na avaliação SOFT FACT (avaliação qualitativa) os aspectos de custos, financeiro, *know-how* e comunicação. Este item é avaliado pelo Departamento de Compras da STIHL.

10.2.2. Tecnologia

Considera-se na avaliação SOFT FACT (avaliação qualitativa) os aspectos de pesquisa e desenvolvimento, gerenciamento de projeto e comunicação. Este item é avaliado pelo Departamento de Compras da STIHL.

10.2.3. Qualidade

Considera-se na avaliação SOFT FACT (avaliação qualitativa) os aspectos de certificação do Sistema da Qualidade e Ambiental, desenvolvimento e respostas dos 8D's. Este item é avaliado pelo Departamento da Qualidade STIHL.

É de responsabilidade do fornecedor manter os certificados de Qualidade e Ambiental atualizados no Portal STIHL. Em caso de não atualização o fornecedor será penalizado na performance anual.

10.2.4. Logística

Considera-se na avaliação SOFT FACT (avaliação qualitativa) os aspectos de cooperação, sistema logístico, estratégia de suprimento e flexibilidade. Este item é avaliado pelo Departamento de Planejamento da STIHL.

10.3. CLASSIFICAÇÃO

Através da sistemática de avaliação descrita nos itens acima, a STIHL busca a avaliação de sua cadeia de suprimentos e seu gerenciamento para a busca da melhoria contínua. Abaixo segue classificação dos fornecedores:

Classificação			Significado da Nota
A	100 - 95	Preferido	- Fornecedor preferencial para participação de novos desenvolvimentos.
B	94 - 85	Bom	- Recomendável plano de ação para participar de novos desenvolvimentos.
C	84 - 70	Regular	- Fornecedor não recomendado para participar de novas cotações; - Recomendável Plano de Ação para melhoria de desempenho.
D	< 70	Inaceitável	- Fornecedor não participa de novas cotações e potencial solicitação de substituição de fonte. - Deve apresentar Plano de Ação em 30 dias para melhoria de desempenho.

10.4. SUPPLIERS' DAY – QUALITY PERFORMANCE

A fim de validar e acompanhar os planos de ação de sua cadeia de suprimentos, a STIHL tem como prática realizar reuniões periódicas envolvendo fornecedores, colaboradores e alta administração.

São convocados a participar da reunião os fornecedores com baixo desempenho, criticidade em não conformidades, inconsistência nas respostas das não conformidades e/ou falhas nos processos de novos desenvolvimentos.

Cabe ao fornecedor apresentar um plano de ação sistêmico para erradicar os problemas ocorridos durante o período de referência.

LOGÍSTICA E PLANEJAMENTO

11. EMBALAGEM

Um dos pontos mais determinantes para a realização de uma Logística eficiente, com impacto direto em praticamente toda a cadeia, diz respeito à padronização de embalagens. Tendo tal fato em vista, foram definidos vários tipos de embalagens padrão que estaremos detalhando a seguir.

Os tipos e sistemas de embalagens foram definidos a partir de diferentes critérios: ecológicos, econômicos e quantitativos. Toda a definição do tipo de embalagem de itens comprados deve ocorrer no momento em que está sendo realizada a cotação da peça / material com o departamento de Compras que deverá envolver a área de Logística para validação da embalagem.

11.1. Premissas para definição de embalagem

Os seguintes princípios devem ser observados:

- Evitar cargas soltas;
- A embalagem não deve ser maior que o essencial para proteger os itens e o uso de materiais para acomodação interna deve ser minimizado (Ex: isopor, papel, plástico-bolha, etc.);
- Deve servir para acomodação das peças e proteção contra intempéries;
- Embalagens descartáveis ou recicláveis devem estar devidamente identificadas, de acordo com as normas e padrões dos serviços de reciclagem e retorno de embalagens;
- Deve garantir o abastecimento, em caso de falta de embalagem retornável, com uma embalagem alternativa (embalagem descartável) com as mesmas medidas da embalagem retornável ou mediante liberação da área de Logística;
- As embalagens retornáveis devem possibilitar o seu completo esvaziamento / drenagem, assim como apresentar facilidade de limpeza;
- A cor das embalagens retornáveis de propriedade do fornecedor deve ser definida durante a negociação de compra do material. Para facilitar a identificação, todas as embalagens devem possuir o nome e/ou logotipo do fornecedor gravado em local de fácil visualização;
- Deve garantir a limpeza e a remoção das etiquetas de identificação no retorno das embalagens vazias;
- Materiais a granel devem vir acondicionados sobre paletes e cintados de forma segura;
- Embalagens danificadas devem ser retiradas de circulação imediatamente e o responsável STIHL pelo gerenciamento de embalagens deve ser informado;

- Embalagens movimentadas manualmente não devem exceder 15 kg;
- Para cintamento das embalagens, só será aceita fita de Poliéster, com exceção do grupo de matérias primas metálicas;
- Materiais perigosos devem estar devidamente identificados e rotulados conforme Norma Técnica NBR 7500, atendendo em conjunto demais regulamentações governamentais;
- Para produtos químicos, considerar Resolução ANTT 420/2004, que estabelece a quantidade limitada por embalagem, marcação e rotulagem das mesmas;
- Caso necessário, o fornecedor deve garantir proteção anticorrosiva para os materiais, tais como: Saco plástico VCI, Papel VCI, Silica gel ou óleo protetivo.

Considerando as informações acima descritas, foram definidos os padrões preferenciais, apresentados no decorrer deste capítulo. Quaisquer necessidades de utilização de embalagens fora às especificadas neste capítulo, devem ser tratadas diretamente com a planta de destino e acordadas entre o representante da área de Planejamento/Logística da STIHL e o fornecedor. É do fornecedor a responsabilidade pelo desenvolvimento de embalagens especiais.

11.2. Embalagens retornáveis e descartáveis

Retornáveis: São definidas como aquelas embalagens que são passíveis de serem reutilizadas por várias vezes estabelecendo um fluxo de ida, na entrega dos produtos, e um fluxo de retorno, normalmente vazias para serem reutilizadas posteriormente.

Descartáveis: São as embalagens que não retornam para os fornecedores, devendo ser descartadas após o uso.

Porque devemos optar por utilizar embalagens retornáveis?

Sempre que possível e viável devemos utilizar embalagens retornáveis, pois desta forma iremos reduzir os descartes de resíduos gerando menos impacto na natureza (sustentabilidade). É possível otimizar e reduzir os custos de transporte fazendo melhor aproveitamento dos espaços através do empilhamento e consolidação correto das embalagens. Nos transportes de retorno (embalagens vazias) é possível ter ganhos quando utilizamos embalagens encaixáveis ou colapsáveis e os custos se tornam menores devido reutilização das mesmas embalagens dentro de um circuito sem a necessidade de descarte a não ser quando as mesmas quebram ou são extraviadas.

Definição do tipo de embalagem: retornável ou descartável?

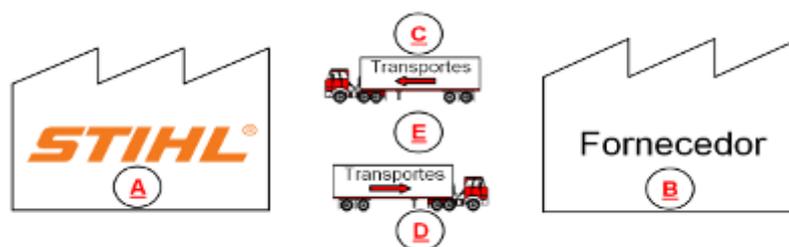
A definição do tipo de embalagem mais adequado para cada fornecedor é realizada a partir de um estudo de viabilidade que compreende os seguintes parâmetros: Distância entre a STIHL e fornecedor,

custo de frete de retorno das embalagens, quantidade de embalagens, giro do item, valor de aquisição entre ambas as caixas e custo de gestão (limpeza, descarte, reposição).

11.3. Aquisição de embalagens

Durante a negociação de compra do material deve ser incluída a responsabilidade pela aquisição das embalagens no caso de retornáveis. O Fornecedor deve possuir/manter embalagens suficientes para o trânsito (entrega e retorno), armazenagem de seus produtos acabados em sua planta e na STIHL mais o estoque de segurança conforme o cálculo abaixo. No caso de o responsável não disponibilizar a embalagem acordada para o produto no tempo apropriado, este deve assumir os custos decorrentes da falta desta.

Observação: O custo das embalagens no preço final do produto, independente do padrão adotado, deve estar destacado e acordado pelo Departamento de Compras.



O número de embalagens deve ser definido pelo cálculo padrão que segue abaixo:

$$\text{Quantidades de embalagens} = \frac{(A + B + C + D + E) * F}{G}$$

G

Sendo que:

A é o resultado da cobertura de estoque na STIHL em dias

B é o resultado da cobertura de estoque no fornecedor em dias

C é o resultado da cobertura de estoque em trânsito IN em dias

D é o resultado da cobertura de estoque em trânsito OUT em dias

E é o fator de segurança em dias

F é a quantidade de consumo diário

G é a quantidade de peças por embalagem

No caso de um material fornecido na quantidade de 100 peças por embalagem com o valor da soma (A + B + C + D + E) de 15 dias e um consumo diário de 850 peças o resultado seria o que segue:

$$\text{Quantidades de embalagens} = \frac{(A + B + C + D + E) * F}{G}$$

G

Quantidades de embalagens = $15 \times 850 = 127,5$ ou 128 embalagens.

100

11.4. Embalagens Especiais

As embalagens de padrão específico da STIHL serão somente adquiridas por ela mesma, bem como as embalagens de padrão específico do fornecedor deverão ser adquiridas somente por ele mesmo.

11.5. Armazenagem, reparação e compra de reposição

A estocagem apropriada das embalagens vazias deve ser assegurada, de forma que todas as condições de armazenamento sejam respeitadas, mesmo ao ar livre.

A reparação de embalagens danificadas e reposição das mesmas são de responsabilidade do fornecedor, salvo quando as embalagens forem danificadas pela STIHL.

11.6. Definição de tipos / modelos

A definição dos tipos de embalagens a serem utilizadas para cada material é de responsabilidade da STIHL, deve-se avaliar o ponto de uso dos itens na linha de produção. Os modelos adotados devem estar entre os indicados pela STIHL como segue abaixo (necessitando de autorização especial e formal no caso da escolha de outros tipos de embalagem):

Retornável C x L x A (mm)	Descartável equivalente C x L x A (mm)
 <p>Caixa Plástica R-KLT 3215 Dimensões Internas: 243 x 162 x 109,5 Dimensões Externas: 297 x 198 x 147,5 Capacidade: 4,4 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	Caixa de papelão 276 x 178 x 144
 <p>Caixa Plástica KLT 3214 Dimensões Internas: 271 x 136 x 129,5 Dimensões Externas: 297 x 198 x 147,5 Capacidade: 4,6 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	Caixa de papelão 276 x 178 x 144
 <p>Caixa Plástica R-KLT 4315 Dimensões Internas: 346 x 265 x 109,5 Dimensões Externas: 396 x 297 x 147,5 Capacidade: 10,1 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	Caixa de papelão 340 x 260 x 123

	<p>Caixa Plástica KLT 6414 Dimensões Internas: 530 x 345 x 100 Dimensões Externas: 600 x 400 x 150 Capacidade: 18 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 573 x 376 x 144</p>
	<p>Caixa Plástica KLT 6421 Dimensões Internas: 532 x 346 x 164,75 Dimensões Externas: 594 x 396 x 213,75 Capacidade: 30 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 573 x 376 x 215</p>
	<p>Caixa Plástica 1019 Dimensões Internas: 465 x 325 x 250 Dimensões Externas: 550 x 365 x 275 Capacidade: 38 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 550 x 365 x 275</p>
	<p>Caixa Plástica KLT 6428 Dimensões Internas: 532 x 346 x 231 Dimensões Externas: 594 x 396 x 280 Capacidade: 43 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 573 x 376 x 280</p>
	<p>Caixa Plástica R-KLT 6429 Dimensões Internas: 544 x 364 x 242 Dimensões Externas: 594 x 396 x 280 Capacidade: 48 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 573 x 376 x 280</p>
	<p>Caixa Plástica CN 90 F Dimensões Internas: 640 x 420 x 363 Dimensões Externas: 700 x 480 x 400 Capacidade: 90 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 640 x 420 x 363</p>
	<p>Caixa Plástica 1018 Dimensões Internas: 810 x 500 x 460 Dimensões Externas: 890 x 560 x 485 Capacidade: 180 Litros Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 810 x 500 x 460</p>
	<p>Cesto aramado Dimensões: 1200 x 760 x 950 Gravar nome do fornecedor</p>	<p>Caixa de papelão 1200 x 760 x 950</p>

Materiais aceitos e não aceitos para embalagens descartáveis

São aceitas embalagens plásticas tipo: ABS, PS, PE, PP, EPP e caixas e/ou placas de papelão lisas ou corrugadas.

Não serão aceitas embalagens de PVC, de gêneros alimentícios e de materiais não recicláveis (Ex: plástico metalizado). Esses tipos de materiais podem ser apenas utilizados em casos excepcionais e sob prévia consulta.

Paletes e caixas padronizadas

Paletes e caixas tipo "KLT" tem suas dimensões e demais padrões definidos pelas entidades responsáveis. Essas embalagens devem ser adquiridas de fabricantes cujos padrões obedeçam às normas em vigor.

11.7. Embalagens vazias

Com o objetivo de atingir e garantir a qualidade e os objetivos de fornecimento e inventário, a STIHL e seus fornecedores devem ter um regulamento unificado de gerenciamento de embalagens vazias.

11.8. Limpeza

As embalagens vazias devem ser, se necessário, limpas pelo fornecedor antes de serem utilizadas. O nível de limpeza deve ser realizado de acordo com os requisitos de limpeza do produto que será armazenado, ou de acordo com especificações da STIHL, quando aplicáveis. Quaisquer identificações que não sejam mais válidas (etiquetas, cartões) devem ser eliminadas.

Para embalagens específicas STIHL, a mesma se responsabiliza pela devolução destas já limpas.

Devolução das embalagens vazias

Sobre a frequência da coleta *milk run* são organizadas rotas de devolução das embalagens aos fornecedores e entrega de mercadorias para STIHL. Para empresas onde não se aplica o *milk run*, a entrega das embalagens é feita pelo provedor parceiro da STIHL ou do fornecedor, conforme acordado pelo Departamento de Compras.

Na devolução das embalagens, a STIHL emite uma nota fiscal de devolução que acompanha os volumes até o respectivo fornecedor.

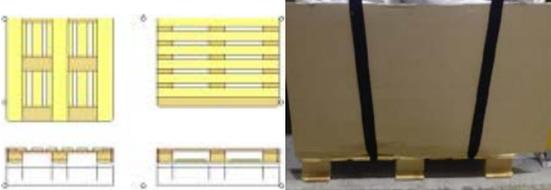
11.9. Especificações de Embalagem

11.9.1. Embalagem primária

É a embalagem que está em contato direto com o produto, sua função é garantir a segurança durante o manuseio, proteger o produto de agentes contaminantes e manter a integridade física do material no ciclo logístico. Não enviar as peças a granel, ou seja, sem estarem devidamente protegidas com saco plástico (não utilizar grampos nos sacos) para que durante o transporte as mesmas não sejam danificadas.

11.9.2. Embalagem secundária

É a embalagem que acomoda as embalagens primárias em seu interior. A acomodação das embalagens primárias dentro da secundária deve ser feita de forma a evitar avarias e permitir o empilhamento de outras embalagens secundárias, deve-se usar separadores sempre que necessário. Estas caixas devem ser filmadas e dispostas em paletes, a fim de evitar problemas com transporte e armazenagem das mesmas. O nome do fornecedor deve ser gravado nas embalagens e tampas para facilitar a identificação. Não é permitido utilizar o espaço acima da borda superior da embalagem nem enviar embalagem sem tampa. Exemplos de embalagens:

<p>Caixa de papelão internas e externas</p>		<p>As caixas internas devem ter dimensões sub-múltiplas da caixa externa (paletizada), respeitando os limites mínimos e máximos como seguem: Mín. 297 x 198 x 147,5 mm Máx. 594 x 396 x 213,75 mm Cada Embalagem interna não deve ultrapassar 15kg.</p>
<p>Cesto aramado</p>		<p>Utilizado para transporte de peças maiores, bem dispostas, geralmente encaixadas entre si. Dimensões: 1200 x 760 x 950mm</p>
<p>Caixa articulável</p>		<p>Dimensões: 1210 x 1010 x 648 mm</p>
<p>Paletes de madeira</p>		<p>Considerando o palete carregado: Peso bruto máx. 550 kg Altura máx. 940 mm (considerando o palete) Comprimento máx. 1200 mm e largura máx. 800 mm <u>Observação:</u> O palete deve ter pelo menos, duas entradas livres para transporte com equipamentos patolados.</p>

11.9.3. Embalagens Especiais

Matérias-primas metálicas

Bobina		<p>As bobinas devem ser embaladas uma a uma, não excedendo o peso de 1300 kg. Levando em consideração o tamanho padrão deste palete 1200 x 1200 mm, o diâmetro máximo 1200 mm.</p>
Lingotes		<p>Com os próprios lingotes cria-se uma base similar a um palete para facilitar seu transporte. O material deve ser cintado com faixas de cinta metálica e protegido por saco plástico.</p>
Rack metálico		<p>Utilizado para peças com acabamento final acondicionadas em Embalagens secundárias especiais (cestos metálicos).</p>
Caixa de madeira		<p>Utilizada para chapas de metal, tiras de aço</p>

Matérias-primas plásticas e granulados em geral

Materiais plásticos e materiais granulados ou em pó		<p>Deverão ser fornecidos em sacos sobre paletes filmados, ou em embalagem OCTABIN, dispostos em paletes. Levando em consideração o tamanho padrão deste palete 1200 x 1200 mm, o palete deve ter capacidade de carga de acordo com o produto.</p>
Matérias-primas líquidas e a granel		<p>A correta etiquetagem nos tambores e bombonas são fundamentais no manuseio e prevenção de acidentes. Incluindo identificações conforme as normas aplicadas a produtos químicos.</p>

Todo material a granel deve ser fornecido em tambores de aço ou, dependendo da composição do produto, em bombonas plásticas, evitando assim a corrosão e vazamento do conteúdo da embalagem. Ambos devem estar dispostos em paletes de madeira e preferencialmente arqueados, evitando desse modo o tombamento do produto líquido.

Anexo 61 – Manual de Fornecedores STIHL

Para o caso de produtos químicos, existem requerimentos adicionais que devem estar em conformidade com as normas vigentes que tratam da identificação, transporte e manuseio desses tipos de produtos. Dentre as normas, portarias e leis de referência, podem-se citar:

- Resolução ANTT nº. 220/2004 e suas respectivas alterações (Resoluções ANTT 701/2004 e 1644/2006);
- NBR 7.500 - Símbolos de Risco e Manuseio para o Transporte e Armazenamento de Materiais;
- NBR 7.503 - Ficha de emergência e envelope para o transporte terrestre de produtos perigosos
- Características, dimensões e preenchimento;
- NBR 7.504 - Envelope para transporte de produtos perigosos - Características e dimensões;

11.10. Etiquetas

Coletiva – 148 x 210 mm – Padrão Odette

Fornecedor Pino CRK			1
Cliente STIHL FERRAMENTAS MOTORIZADAS			2
Descrição da peça Parafuso M5x16mm			3
Código do item STIHL 9020-341-0980			4
			
Peso Líquido (kg) 118,500	Peso Bruto (kg) 162,500	NP Caixa 15	5
Nº Pedido XXXXXXXX	Núcleo Fiscal 7951106		7

Individual – 80 x 210 mm – Padrão Odette

Fornecedor Pino CRK		1
Cliente STIHL FERRAMENTAS		2
Descrição da peça Parafuso M5x16mm	3	Quantidade 2000 pc
Código do item STIHL 9020-341-0980	4	NP Caixa 506701
		
	Núcleo Fiscal 7951106	7
	NP Pedido XXXXXX	6

Descrição dos campos da etiqueta

Descrição do Fornecedor;

Descrição do Cliente / destinatário;

Descrição do item;

Código do item STIHL (Código de Barras *code 39*, sem espaços e pontos);

Dados dos pesos (líquido e bruto) e número de volumes;

Número do pedido de compra;

Número da Nota Fiscal;

Número do Lote;

Quantidade de peças contida na embalagem;

Fixação da etiqueta

Fixar a identificação de forma adequada em cada recipiente, garantindo a sua permanência até o ponto de uso.

Para embalagens descartáveis fixar a etiqueta em uma das faces laterais menores. Nas embalagens retornáveis, as etiquetas devem ser fixadas nos porta cartões. Em embalagens que não possuem porta cartões, as etiquetas devem ser autocolantes com adesivos removíveis, para que não deixem resíduos nas embalagens.

O papel da etiqueta deve ser adequado para impressão prevendo posteriormente uma leitura de código de barras. Impressão indelével.

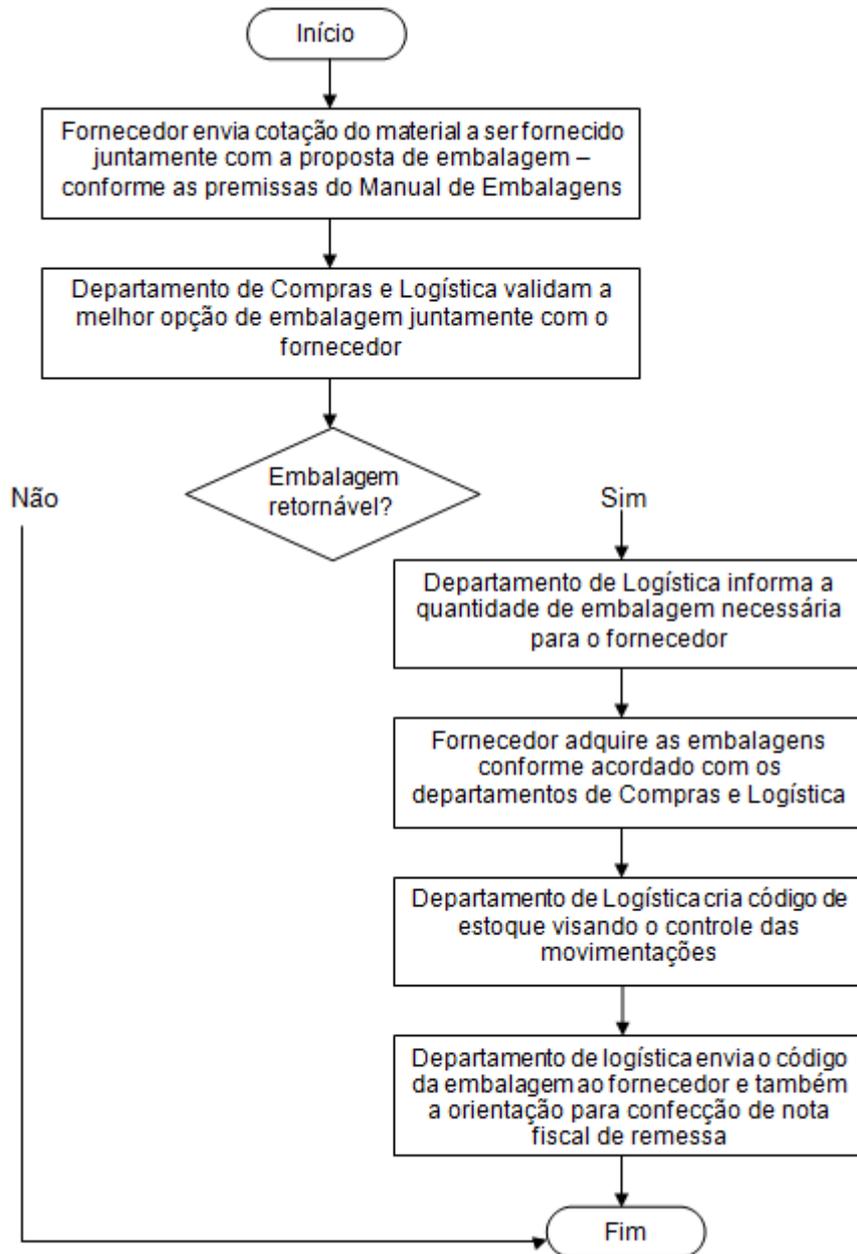
Especificações da etiqueta

Material: Bopp Brilho (com tratamento CDI)

Adesivo: Especial removível AC 20.

Observação: Para produtos químicos, a legislação e normas internas de segurança exigem identificações adicionais conforme NBR 7500 – Identificação para o transporte terrestre, manuseio, movimentação e armazenamento de produtos. Além do envio de FISPQ (NBR14725), Ficha de Emergência (NBR 7503) e Envelope para transporte de produto perigoso (NBR 7504).

11.11. Fluxo para aprovação de embalagem



12. DIVERGÊNCIAS DE FORNECIMENTOS

Em caso de o fornecedor realizar entrega (s), e o recebimento da STIHL apontar diferenças nas quantidades em desacordo com as notas fiscais emitidas, a STIHL reserva-se o direito de acionar (comunicar) o fornecedor, assim que identificada a divergência, da seguinte forma:

- Diferenças de quantidade em desacordo com a nota fiscal POSITIVA (a maior), a STIHL solicita via planejador do item uma nota fiscal complementar ao fornecedor;
- Diferenças de quantidade em desacordo com a nota fiscal NEGATIVA (a menor), a STIHL emitirá via departamento financeiro uma nota fiscal de débito e enviará ao fornecedor.

A STIHL solicita que a emissão e envio da nota fiscal complementar seja no prazo máximo de até 03 dias úteis.

13. PLANEJAMENTO

13.1. Estoque de segurança

O fornecedor deve manter como estoque de segurança no mínimo 30% (trinta por cento) da quantidade programada para o mês subsequente para cada item incluído no Programa de Remessas STIHL. O estoque deve consistir em peças / matérias-primas prontas para entrega.

A STIHL reserva-se o direito de efetuar auditorias periódicas para verificação do estoque de segurança no fornecedor.

13.2. Processo de planejamento por parte da STIHL

A STIHL informará ao fornecedor regularmente sobre demandas futuras através do portal STIHL Fornecedor Online.

- Demanda no período firme: Entrega autorizada. São definidas conforme prazo acordado com o fornecedor e atualizadas diariamente no portal “Fornecedor Online”.
- Demanda prevista: Serão informadas ao fornecedor as demandas previstas (período flexível) para um período mínimo de 12 meses.

13.3. Garantia da capacidade de fornecimento do fornecedor

Após o recebimento da previsão das quantidades anuais, conforme Fornecedor On-line, o fornecedor deve controlar sua capacidade mensal de fornecimento, tanto no curto prazo quanto no longo prazo, devido a variações de sazonalidade dos produtos STIHL. Garantias em todos os níveis (capacidades,

ferramentas, dispositivos, moldes, matérias-primas, subfornecedores) devem ser planejadas, avaliadas e confirmadas oficialmente para a STIHL.

É indispensável que o fornecedor mantenha uma reserva mínima de capacidade de 10% (dez por cento).

O fornecedor deve ainda considerar que a demanda de produtos STIHL pode oscilar significativamente, para mais ou para menos. Se o fornecedor verificar que será necessário ampliar sua capacidade de produção instalada ou realizar qualquer tipo de investimento para atender à previsão da quantidade anual de fornecimento, deverá notificar a STIHL no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da atualização das previsões anuais no portal Fornecedor Online.

A STIHL não se responsabiliza por qualquer perda ou dano que o fornecedor venha sofrer em função de eventuais oscilações na demanda programada por parte da STIHL, em especial no que diz respeito a lucros cessantes, perda de produtividade ou perda de receita.

13.4. Flexibilidade nas quantidades

A STIHL poderá avaliar a capacidade produtiva de todos os processos de fabricação adotados pelo fornecedor, referentes a itens relevantes, a critério exclusivo da STIHL. Sempre que a capacidade produtiva do fornecedor alocada para atender à demanda da STIHL for superior a 90% (noventa por cento), a STIHL deverá ser informada. Neste caso, para o fornecedor atender a futuras demandas, medidas específicas poderão ser acordadas.

13.5. Capacidade de ferramental

A produção residual de ferramentas e dispositivos, sujeitos ao desgaste ou fim da vida útil, serão informados pelo fornecedor à STIHL. Ferramentas de substituição deverão ser providenciadas pelo fornecedor em tempo hábil e em condições estipuladas de comum acordo com a STIHL, sempre ponderando as seguintes considerações:

- Problemas de qualidade na peça;
- Risco de danos à ferramenta;
- Possíveis aumentos de demanda da STIHL;
- Tempos de reaquisição (modificação construtiva eventualmente planejada por parte da STIHL, trâmite de Avaliação de Amostras);

Para solicitação de reposição de ferramenta, deverá ser enviado ao departamento de Compras STIHL, um relatório técnico com fotos informando o status atual da ferramenta em uso e os motivos para aquisição/construção de uma nova ferramenta. O fornecedor está sujeito a receber um representante STIHL para validação do relatório emitido previamente.

Os ferramentais classificados como participação são de responsabilidade do fornecedor. Ferramentas de substituição deverão ser controladas e providenciadas pelo fornecedor em tempo hábil e em condições estipuladas de comum acordo com a STIHL.

13.6. Compromisso de recebimento

Em caso de descontinuidade, obsolescência ou modificação técnica de um ou mais itens, a STIHL compromete-se a indenizar ou aceitar estoques em poder do fornecedor, no contexto dos parcelamentos no programa de remessa.

- Produto pronto: 2 (dois) meses
- Matéria-prima: 1 (um) mês

13.7. Fornecimentos em desacordo

No caso de o fornecedor realizar entrega (s) em desacordo com as Divisões do Programa de Remessa, a STIHL reserva-se ao direito de:

- devolver o embarque ao fornecedor, dentro do prazo máximo de 1 semana a partir da data do recebimento, se o embarque estiver adiantado.
- exigir que o fornecedor envie nova remessa via aérea, por conta do fornecedor, se o embarque estiver atrasado.

Independente das condições de fornecimento, o fornecedor deve disponibilizar as remessas em tempo suficientemente hábil para que, em condições de embarques normais, a mercadoria chegue à STIHL no prazo certo. São previstos os seguintes tempos padrões:

Destino	Embarque Normal	Embarque Urgente Aéreo
STIHL BR Caminhão (Rodoviário)	2 dias	24 horas

A STIHL reserva-se o direito de, em caso de fornecimentos “com transporte por conta do fornecedor”, recusar determinados transportadores, caso a capacidade logística dos mesmos não seja compatível com as práticas, procedimentos e necessidades da STIHL.

Para fornecimentos FOB, a STIHL indica e informa o seu transportador.

13.8. Interrupções de fornecimentos

A STIHL exige fornecimentos dentro do prazo. Entregas parciais, somente mediante prévio ajuste com o planejador.

No contexto da flexibilidade de quantidades, o fornecedor compromete-se, por conta própria, a adotar todas as medidas apropriadas para atender à demanda da STIHL.

A STIHL deve ser informada imediatamente, por escrito, caso ocorram fatos, circunstâncias ou alterações que possam ter como consequência problemas de fornecimento que causem atrasos nas entregas, como quebra de ferramentas, queda da qualidade, interrupções de fornecimento de subfornecedores, força maior, interdição legal, dificuldades financeiras etc.

É absolutamente necessário que o fornecedor responda aos avisos referentes aos atrasos nas entregas, que são enviados automaticamente por email.

Se um fornecimento for rejeitado pela STIHL por motivos de qualidade, será efetuado por conta do fornecedor, um fornecimento suplementar (de estoques testados) nos prazos estipulados com o analista de planejamento, contados da notificação de rejeição ao fornecedor. Para assegurar o abastecimento da montagem em curto prazo, a STIHL poderá encaminhar imediatamente, por conta e em nome do fornecedor, trabalhos de seleção ou de retrabalhos. Os custos de retrabalho serão de responsabilidade do fornecedor.

13.9. Procedimento de transmissão de dados

A transmissão de Divisões de Remessas, revisão de previsões e avisos de remessa se dará via Portal Fornecedor *Online*, ou conforme sistema de fornecimento acordado entre a STIHL e o fornecedor.

14. PORTAIS STIHL

Com o objetivo de melhorar a comunicação com seus fornecedores, a STIHL oferece portais para promover e desenvolver uma comunicação eficiente e eficaz, aumentando assim a confiabilidade, rapidez, transparência e confidencialidade na troca de informações e documentos.

Os portais podem ser acessados através do site STIHL – Informações para fornecedores.

Principais funcionalidades de cada portal STIHL:

Fornecedor Online:

- Programa de Remessa;
- Contas a Receber.

Collaboration Portal:

- Documentos informativos;
- Desenhos;
- Normas (SWN);
- NTB's;
- Supplier Evaluation (trimestral e anual).

Pool4Tool (new Jaggaer):

- Reporte de não conformidades de qualidade e logística;
- Atualização de certificados de qualidade e ambiental;
- Cotações.

SmartLink:

- Compartilhamento de desenhos 3D.

Considerações Gerais:

- Acesso aos portais deve ser realizado via Internet Explorer;
- E-mails cadastrados devem estar sempre atualizados, para fins de comunicação efetiva.

Anexo 61 – Manual de Fornecedores STIHL

ANEXOS

R_172_Template_RAA;

R_174_Template_MFU;

R_175_Template_PFU;

R_176_Template_APQP;

R_472_Template_RTAA;

R_523_Template_MV;

R_527_Template_Embalagem.

O Manual de Fornecedores deve ser aberto em leitor de .pdf para a visualização dos anexos.

CONTROLE DE REVISÃO

Revisão	Data	Descrição
Emissão	23/02/2011	Emissão do Manual de Fornecedores
A	12/05/2012	Cultura corporativa STIHL Itens 1.3.1; 2.1.1.1; 4.1.4; 5.; 5.1; 5.2; 5.2.1; 5.2.2; 5.3; 6.; 12.1.1.0; 12.1.1.3; 12.1.1.4; 12.1.1.5; 12.1.2.3; 12.1.2.4;
B	03/12/2012	Cultura corporativa STIHL Item 13 Portal STIHL Collaboration
C	04/12/2013	Alteração dos itens 1.1.1., 1.1.3., 1.2.2., 1.3.2., 2.1.1., 3, 3.1., 3.3. 4.1.3., 5.2., 7.1., 8.4., 9.1.1., 9.3 e 10. Incluído os itens 1.3.3., 1.3.4 Excluído os itens 5.2.1. e 5.2.2. e incluído definição na tabela do item 5.2. Incluído tabela dos custos da não qualidade no item 8.3. Removido a Cultura Corporativa
D	30/11/2018	Revisão geral do manual Obrigatoriedade da certificação ISO 9001 na última versão válida Inclusão do item 6. Auditorias Logísticas
E	30/11/2020	Inclusão dos itens: PENALIDADES – 1.6 – 1.7 Atualização dos itens: INTRODUÇÃO (Código de Ética e Conduta) – 1.1.1 – 1.2.4 – 1.2.6 – 1.4 - 2.1.1 – 4.1 – 4.1.3 – 4.2 – 5.2 – 7.1 – 9.3 – 10 – 11.1 – 11.3 – 13.5
F	26.02.2021	Atualização do Logo STIHL Atualização da data do manual para: 30/11/2020 Atualização da “INTRODUÇÃO” - Inclusão do parágrafo “Código de Ética e Conduta” Inclusão do parágrafo “PENALIDADES” Atualização do texto do item “1.1.1. Requisitos Mínimos de Certificação” Atualização do texto do item “1.2.4. Controle de Dispositivo de Monitoramento e Medição”

		<p>Atualização do texto do item “1.2.6. Planos de Contingência”</p> <p>Atualização do texto do item “1.4. Substâncias restritas e proibidas SWN 39003”</p> <p>Inclusão do item “1.6. Sistema Gestão Ambiental, Saúde e Segurança”</p> <p>Inclusão do item “1.7. Responsabilidade Social”</p> <p>Atualização do texto do item “2.1.1. Novos Fornecedores”</p> <p>Atualização do texto do item “4.1. Documentações do APQP”</p> <p>Atualização do texto do item “4.1.3. Análise de Efeitos e Modos de Falhas (FMEA)”</p> <p>Atualização do texto do item “4.2. Considerações gerais”</p> <p>Atualização do texto do item “5.2. Auditoria em fornecedores ativos”</p> <p>Atualização do texto do item “7.1. Alterações de Processo e/ou Produto pelo fornecedor”</p> <p>Atualização do texto do item “9.3. Custos de não qualidade”</p> <p>Mão de obra do corpo técnico STIHL (mão de obra indireta) > valor BRL160,92 – arredondado para BRL 170,00</p> <p>Paradas de Linha de Produção na STIHL (conforme acordado, 4x o valor BRL 3.772,40) > valor BRL 15.089,60 – arredondado para BRL 16.000,00</p> <p>Atualização do texto do item “10. SUPPLIER EVALUATION” – atualização dos requisitos/percentuais</p> <p>Atualização do texto do item “11.1. Premissas para definição de embalagem” – inclusão de 02 novos requisitos</p> <p>Atualização do texto do item “11.3. Aquisição de embalagens”</p> <p>Atualização do texto do item “13.5. Capacidade de ferramental” – atualização de 01 requisito / inclusão de 02 novos requisitos</p> <p>Inclusão do item “ANEXOS”</p>
G	17.10.2022	Atualização do texto do item 9: prazos respostas contenção/ações corretivas